

Regulamin świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej

Rozdział I Postanowienia ogólne

§ 1. Przedmiot Regulaminu

1. Niniejszy Regulamin określa zakres i warunki świadczenia przez Usługodawcę następujących Usług Komunikacji Elektronicznej:
 - a) Usług Telekomunikacyjnych świadczonych w formie Prepaid obejmujących usługi komunikacji głosowej w sieciach telefonii stacjonarnej oraz komórkowej oraz usługi przesyłania komunikatów elektronicznych w formie wiadomości SMS,
 - b) Usług Powiązanych mających charakter akcesoryjny do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, umożliwiając lub wspierając ich świadczenie,
 - c) Usług Komunikacji Interpersonalnej Niewykorzystującej Numerów w zakresie używania funkcjonalności czatu dostępnej w Systemie Thulium.
2. Usługi Komunikacji Elektronicznej są świadczone wyłącznie na rzecz przedsiębiorców, w tym przedsiębiorców prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą, tj. wtedy gdy jest to bezpośrednio związane z prowadzoną przez nich działalnością gospodarczą i posiada dla nich zawodowy charakter. Powyższe oznacza, że:
 - a) Abonent będący osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, akceptując Regulamin, oświadcza, że Usługi Komunikacji Elektronicznej związane są bezpośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą i że posiadają one dla Abonenta charakter zawodowy;
 - b) Abonent będący mikroprzedsiębiorcą, małym przedsiębiorcą lub organizacją pozarządową w rozumieniu art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, akceptując Regulamin, wyraża zgodę w rozumieniu art. 292 ust. 2 Ustawy Prawo komunikacji elektronicznej na wyłączenie stosowania wobec Abonenta przepisów art. 285-288, art. 291, art. 301 ust. 1, art. 305 ust. 1 i 3 oraz art. 317 Ustawy Prawo komunikacji elektronicznej.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie znajdują postanowienia Regulaminu Systemu Thulium, przy czym w razie sprzeczności pierwszeństwo ma Regulamin Systemu Thulium, chyba że inaczej wynika z przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
4. Zasady i warunki świadczenia Usług Komunikacji Interpersonalnej Niewykorzystującej Numerów w zakresie używania funkcjonalności czatu dostępnej w Systemie Thulium określa Regulamin Systemu Thulium. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie Systemu Thulium zastosowanie znajduje niniejszy Regulamin, przy czym w razie sprzeczności pierwszeństwo ma Regulamin Systemu Thulium, chyba że inaczej wynika z przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

§ 2. Definicje

Pojęcia pisane wielką literą użyte w Regulaminie należy rozumieć jak poniżej, z zastrzeżeniem, że pojęcia niezdefiniowane w niniejszym katalogu definicji, należy rozumieć zgodnie z katalogiem definicji Regulaminu Systemu Thulium.

- 1) **Abonent** – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, wyłącznie jeżeli korzystanie z Usług Komunikacji Elektronicznej jest bezpośrednio związane z jej działalnością gospodarczą i posiada dla niej zawodowy charakter, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej albo inny podmiot, który w jakikolwiek sposób korzysta ze świadczonych Usług Komunikacji Elektronicznej.
- 2) **Aktywacja Numeru** - przydzielenie numeru do Konta Abonenta na warunkach określonych w Regulaminie z przyznaniem pełnych praw abonenckich.
- 3) **Cennik** – zestawienie należnych Usługodawcy Opłat za świadczenie Usług Telekomunikacyjnych oraz Usług Powiązanych na rzecz Abonenta podane na stronie internetowej Usługodawcy lub indywidualnie ustalone na podstawie Oferty przedstawionej i zaakceptowanej przez Abonenta.
- 4) **Billing** – dokument zawierający wykaz zrealizowanych przez lub na rzecz Abonenta Usług Telekomunikacyjnych w danym Okresie Rozliczeniowym, zawierający co najmniej informacje o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz Opłaty Taryfikacyjnej za połączenie.
- 5) **Blokada** - brak dostępu Abonenta do części lub całości Usług Komunikacji Elektronicznej będące wynikiem ograniczeń nałożonych przez Usługodawcę na Konto Abonenta w przypadkach przewidzianych w Regulaminie.
- 6) **Doładowanie Konta** – zwiększenie stanu środków pieniężnych na Koncie Abonenta w skutek dokonania prawidłowej płatności o zadeklarowanej przez Abonenta wysokości przy wykorzystaniu udostępnionych przez Usługodawcę metod płatności.
- 7) **Konto Abonenta** – zbiór zasobów i uprawnień przypisanych konkretnemu Abonentowi umożliwiające i wymagane do korzystania z Usług Telekomunikacyjnych oraz Usług Powiązanych, do którego dostęp przyznawany jest po zakończeniu procesu rejestracji, mający niezależny charakter od konta umożliwiającego korzystanie z Systemu Thulium.
- 8) **Nadużycie w Komunikacji Elektronicznej** - nadużycie w komunikacji elektronicznej w rozumieniu art. 2 pkt 8 ustawy z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej.
- 9) **Numer** – numer przydzielony Abonentowi na zasadach określonych w Regulaminie.
- 10) **Numer Alarmowy** – numer ustalony w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telefonicznych udostępniany służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy.
- 11) **Oferta** – dokument zawierający spersonalizowany zestaw usług dostosowany pod wytyczne Abonenta, mogący zawierać ceny bądź ilości usług różniące się od standardowego Cennika i warunków promocji.
- 12) **Okres Karencji** – czas od momentu upływu Okresu Ważności, w którym Abonent traci możliwość korzystania z Usług Telekomunikacyjnych w zakresie ruchu wychodzącego usługi komunikacji głosowej w sieciach telefonii stacjonarnej oraz komórkowej oraz usługi przesyłania komunikatów elektronicznych w formie wiadomości SMS, z zastrzeżeniem możliwości wykonywania wychodzących połączeń głosowych na Numer Alarmowy oraz odbierania połączeń przychodzących. Okres Karencji rozpoczyna się w momencie zakończenia Okresu Ważności - wyczerpania Salda Konta - i trwa przez kolejne 30 dni.
- 13) **Okres Rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec Usługodawcy z tytułu świadczonych przez niego na rzecz Abonenta Usług Telekomunikacyjnych, rozpoczynający się pierwszego dnia miesiąca i kończący ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego.

- 14) **Okres Testowy** – okres, w którym Abonent ma prawo korzystać z Konta Abonenta celem zapoznania się z funkcjonalnością świadczonych przez Usługodawcę Usług Telekomunikacyjnych bez ponoszenia Opłaty Abonamentowej. Usługodawca może jednorazowo przydzielić Abonentowi środki pieniężne w formie Doładowania Konta w wysokości według swego uznania możliwe do wykorzystania wyłącznie we wskazanym celu w Okresie Testowym; środki nie podlegają wypłacie.
- 15) **Okres Ważności** – okres, w którym Abonent posiada dodatnie Saldo Konta, będąc uprawnionym do pełnoprawnego korzystania z Usług Telekomunikacyjnych oraz Usług Powiązanych. Okres Ważności kończy się z chwilą wyczerpania Salda Konta, rozpoczynając Okres Karencji.
- 16) **Operator** – przedsiębiorca telekomunikacyjny, którego sieć telekomunikacyjna została udostępniona Usługodawcy w celu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
- 17) **Opłata** – wynagrodzenie należne Usługodawcy za świadczone Usługi Telekomunikacyjne oraz Usługi Powiązane, płatne w formie Opłaty Abonamentowej, Opłat Taryfikacyjnych lub Opłat Dodatkowych.
- 18) **Opłata Abonamentowa** – wynagrodzenie należne Usługodawcy za umożliwianie Abonentowi korzystania z wybranego Numeru oraz SIPTrunk, płatne za dany Okres Rozliczeniowy miesięcznie, z góry, w formie stałego ryczałtu, zależnie od wybranego Pakietu
- 19) **Opłaty Taryfikacyjne** – wynagrodzenie należne Usługodawcy, pobierane z Salda Konta, przeznaczone na wykonywanie połączeń głosowych oraz przysyłanie komunikatów elektronicznych w formie wiadomości SMS.
- 20) **Opłaty Dodatkowe** - wynagrodzenie należne Usługodawcy za inne świadczenia mające charakter aktywacyjny.
- 21) **Pakiet** – wariant świadczonej Usługi Telekomunikacyjnej, który może różnić się od innych wariantów wysokością należnych Opłat oraz zestawem związanych z nim funkcjonalności.
- 22) **Panel Klienta** – spersonalizowana strona www umożliwiająca konfigurację Konta Abonenta, Usług Telekomunikacyjnych, Usług Powiązanych, wgląd do Billingu.
- 23) **Prepaid** – forma świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na zasadzie przedpłaty polegająca na Doładowaniu Konta przez Abonenta, które następnie służy jako Saldo Konta do wykonywania połączeń głosowych oraz przysyłania komunikatów elektronicznych w formie wiadomości SMS aż do momentu jego wyczerpania.
- 24) **Przerwa** – niedostępność Usług Telekomunikacyjnych, całkowicie uniemożliwiająca Abonentowi korzystanie z nich zgodnie z przeznaczeniem, wynikająca z przyczyn leżących po stronie Usługodawcy lub od niego niezależnych.
- 25) **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej przez Usługodawcę określający prawa i obowiązki Abonenta oraz Usługodawcy.
- 26) **Regulamin Systemu Thulium** – Regulamin Usługi Aplikacja Komunikacyjna Thulium.
- 27) **Saldo Konta** - środki zgromadzone na Koncie Abonenta w wyniku Doładowania Konta służące do regulowania Opłat Taryfikacyjnych oraz Opłat Dodatkowych. Dodatkowo Saldo jest wymagane dla zachowania Okresu Ważności.
- 28) **Siła Wyższa** – zdarzenie nadzwyczajne, niemożliwe do przewidzenia lub niemożliwe do zapobieżenia, mimo dołożenia najwyższej staranności, np. katastrofalne działanie sił przyrody, w tym epidemie i pandemie, wojna, strajki generalne, akty władzy publicznej, którym nie może przeciwstawić się jednostka, poważne awarie sieci elektrycznej i telekomunikacyjnej, działania osób trzecich, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności i inne zdarzenia o podobnym charakterze.
- 29) **Taryfa** – zestaw kierunków wraz prefiksami technicznymi, po których zostaną rozliczone wykonane połączenia. Taryfa może być uwarunkowana czasem rozpoczęcia połączenia, czasem jego trwania oraz żądaną prezentacją numeru przy danym połączeniu. Dla Konta Abonenta obowiązuje wyłącznie jedna Taryfa.
- 30) **Urządzenie Końcowe** – urządzenie telekomunikacyjne, które umożliwia świadczenie Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Abonenta, w szczególności możliwość obsługi połączeń głosowych.
- 31) **Usługodawca** – Thulium sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie 30-705, ul. Stanisława Klimeckiego 4, wpisana do Rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego Sądu Rejonowego dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie pod numerem 0000409650, o kapitale zakładowym w wysokości 64.500 zł wpłaconym w całości, NIP: 6783144527, REGON: 122496015, wpisana do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem: 13433.
- 32) **Usługi Powiązane** – usługi mające charakter akcesoryjny do Usług Telekomunikacyjnych, umożliwiające lub wspierające ich świadczenie, takie jak prawo Abonenta do Numeru oraz SIPTrunk.
- 33) **Usługi Telekomunikacyjne** – usługi świadczone przez Usługodawcę w formie usług komunikacji głosowej oraz przysyłania komunikatów elektronicznych w formie wiadomości SMS, zgodnie z Cennikiem lub Ofertą.

§ 3. Utworzenie Konta Abonenta

1. Utworzenie Konta Abonenta następuje w wyniku akceptacji Regulaminu oraz przesłania wypełnionego formularza rejestracyjnego dostępnego w wyodrębnionej funkcjonalności Systemie Thulium.
2. Utworzenie i utrzymywanie Konta Abonenta możliwe jest przy łącznym spełnianiu następujących wymogów:
 - a) posiadanie zarejestrowanego konta w Systemie Thulium, które pozostaje wolne od wszelkich blokad, w szczególności spowodowanych brakiem zaległości dotyczących Usług świadczonych na podstawie Regulaminu Systemu Thulium,
 - b) utrzymanie Okresu Ważności Konta.
3. Usługodawca może odrzucić wniosek o utworzenie Konta Abonenta lub zaprzestać świadczenia Usług Telekomunikacyjnych lub Usług Powiązanych, jeżeli Abonent nie spełnia warunków wynikających z Regulaminu lub przepisów prawa, prowadzona przez niego działalność gospodarcza nie widnieje jako aktywna lub jest zawieszona w publicznych rejestrach, stwierdzono potencjalny konflikt interesów z konkurencyjnym podmiotem świadczącym usługi telekomunikacyjne lub nie istnieją możliwości techniczne świadczenia na rzecz Abonenta Usług Telekomunikacyjnych lub Usług Powiązanych.

§ 4. Podstawowe obowiązki Abonenta

1. Abonent zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu, a w szczególności postanowień dotyczących:

- a) terminowego uiszczania Opłat,
 - b) nieodsprzedawania lub nieudostępniania Usług Komunikacji Elektronicznej osobom trzecim oraz niewykorzystywania ich w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych osobom trzecim,
 - c) niepodjęcia jakichkolwiek czynności mogących zakłócać pracę sieci telekomunikacyjnej,
 - d) niezwłocznego zgłaszania Usługodawcy przypadków zakłóceń w funkcjonowaniu Usług Komunikacji Elektronicznej oraz przypadków nieuprawnionego lub zagrażającego interesom innych abonentów działania w infrastrukturę telekomunikacyjną, za pomocą której Usługodawca świadczy Usługi Telekomunikacyjne,
 - e) postępowania zgodnie z zasadami współzycia społecznego oraz w sposób nienaruszający dobra osobiste lub majątkowe osób trzecich.
2. Abonent może korzystać z Usług Komunikacji Elektronicznej wyłącznie w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa, regulującymi świadczenie usług telekomunikacyjnych, budowę i eksploatację sieci telekomunikacyjnych oraz wymagania dla infrastruktury i urządzeń telekomunikacyjnych oraz zgodnie z jej przeznaczeniem.
3. Abonent ma obowiązek utrzymywać w ramach Panelu Klienta i/lub Aplikacji Thulium aktualny adres email, który służyć będzie Usługodawcy do kontaktu z Abonentem. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za negatywne konsekwencje spowodowane faktem nieotrzymania przez Abonenta wysłanej przez Usługodawcę korespondencji email na adres wskazany przez Abonenta do kontaktu.

§ 5. Podstawowe obowiązki Usługodawcy

1. Usługodawca zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu, Oferty oraz Cennika, a w szczególności zobowiązany jest do:
- a) zapewnienia świadczenia lub udostępniania Usług Komunikacji Elektronicznych na rzecz Abonenta w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie, Ofercie i Cenniku;
 - b) zapewnienia odpowiednich warunków w swojej sieci umożliwiających ciągłość świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej na rzecz Abonenta;
 - c) ponoszenia odpowiedzialności za Przerwy na zasadach określonych w Regulaminie lub Ofercie;
 - d) usuwania Przerw powstałych w czasie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych leżących w zakresie, mocy i kompetencjach Usługodawcy, szczególnie wynikłych z winy Usługodawcy;
 - e) zachowania tajemnicy komunikacji elektronicznej.

Rozdział II Podstawowe zasady świadczenia Usług Telekomunikacyjnych

§ 6. Okres Testowy dostępu do Konta Abonenta

1. Usługi Telekomunikacyjne mogą być świadczone Abonentowi w Okresie Testowym na podstawie poniższych warunków:
- a) Usługi w Okresie Testowym świadczone są zgodnie z wybranym przez Abonenta Pakietem.
 - b) w Okresie Testowym Abonent nie ponosi Opłaty Abonamentowej; Opłaty Taryfikacyjne oraz Opłaty Dodatkowe są należne zgodnie z Cennikiem, Taryfą lub Ofertą, chyba że Usługodawca wyraźnie postanowi inaczej.
 - c) Okres Testowy rozpoczyna się od dnia utworzenia Konta Abonenta do końca miesiąca kalendarzowego, w którym miała miejsce rejestracja.
 - d) W drodze indywidualnych ustaleń z Usługodawcą istnieje możliwość przedłużenia Okresu Testowego po uprzednim kontakcie drogą mailową: kontakt@thulium.pl. Zgoda Usługodawcy musi zostać wyrażona w okresie ważności Okresu Testowego.
 - e) Możliwość korzystania z Okresu Testowego przez danego Abonenta ma charakter jednorazowy.
2. W Okresie Testowym Abonent nie nabiera praw abonenckich do zasobów, w szczególności do użyczonej testowo numeracji telefonicznej.
3. Bezpośrednio po upływie Okresu Testowego rozpoczyna się Okres Ważności.

§ 7. Saldo Konta

1. Podstawowym obowiązkiem Abonenta, od realizacji którego zależy ciągłość świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, jest utrzymanie dodatniego Salda Konta.
2. Wyczerpanie środków na Saldzie Konta powoduje ograniczenie funkcjonowania Usług Telekomunikacyjnych w zakresie wychodzącego ruchu połączeń głosowych i SMS, co w szczególności może skutkować przerwaniem połączenia głosowego wykonywanego na koszt Abonenta w trakcie jego realizacji.
3. Wyczerpanie środków na Saldzie Konta powoduje zakończenie Okresu Ważności Konta oraz rozpoczęcie Okresu Karencji.
4. W Okresie Karencji Abonent zachowuje prawo do posiadanego Numeru.
5. W przypadku braku dokonania Doładowania Konta w Okresie Karencji, Konto Abonenta zostanie automatycznie zamknięte po upływie Okresu Karencji wraz z trwałym usunięciem wszelkich zasobów znajdujących się na nim, w tym utratą przydzielonego Numeru.
6. Wszelkie negatywne dla Abonenta konsekwencje wynikające z braku terminowego Doładowania Salda Konta, w szczególności efekty nałożonych ograniczeń wynikających z Okresu Karencji, obciążają Abonenta. Usługodawca nie odpowiada za negatywne konsekwencje spowodowane brakiem możliwości Doładowania Salda Konta wynikające z niedostępności kanałów płatniczych udostępnianych przez Usługodawcę.

Rozdział III Korzystanie z numeracji

§ 8. Korzystanie z numeracji – zasady ogólne

1. Aktywacja Numeru następuje w wyniku uiszczenia pierwszej Opłaty Abonamentowej oraz, jeżeli dotyczy, właściwej Opłaty Dodatkowej. W szczególnych przypadkach, które wymagają dodatkowych czynności przed Aktywacją Numeru, Usługodawca może przydzielić tymczasowy numer do momentu spełnienia wszystkich wymogów do aktywacji.
2. Abonent może posługiwać się przydzielonym Numerem od momentu Aktywacji Numeru.
3. Abonent może posługiwać się Numerem do momentu:
 - a) usunięcia danego Numeru (odpięcia go) od Konta Abonenta,
 - b) zamknięcia Konta Abonenta, na którym Numer był aktywowany.
4. Abonent ma prawo przenieść numer do sieci Usługodawcy, pod warunkiem, że Usługodawca posiada możliwość prawną i techniczną do obsłużenia przedmiotowego numeru.
5. Abonent dobrowolnie zrzeka się uprawnień dotyczących zmiany dostawcy usług wynikających z art. 325 ust. 1 Ustawy Prawa komunikacji elektronicznej dla numerów z zakresu numeracji abonenckiej dla komórkowej publicznej sieci telekomunikacyjnej, aktywowanych z zasobów Usługodawcy.
6. Abonent dobrowolnie zrzeka się dodatkowych uprawnień dotyczących zmiany dostawcy usług wynikających z art. 325 ust. 2 pkt 1 Ustawy Prawa komunikacji elektronicznej.
7. Połączenia realizowane w trybie OR (ang. Onward Routing) przez Usługodawcę przy zmianie operatora na wniosek Abonenta (tj. przeniesienie numeru do innego niż Usługodawca Operatora) będą ograniczone do jednego równoległego połączenia dla każdego przeniesionego numeru.
8. Usługodawca umożliwia Abonentowi:
 - a) blokowanie połączeń wychodzących na numery zagraniczne na żądanie Abonenta;
 - b) określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową połączenia za połączenia wychodzące, inną niż domyślną 1 PLN netto za minutę;
 - c) zastrzeżenia prezentacji numeru dla połączeń wychodzących, a także, połączenia rozpoczęte z prezentacją numeru nienależącego do państwa członkowskiego EOG, kierowane na zasoby numeracyjne w państwach członkowskich EOG, gdzie stosuje się wyższa stawka jednostkowa.

§ 9. Korzystanie z polskiej numeracji stacjonarnej

1. Usługodawca zapewnia Abonentowi:
 - a) prezentację Numeru przy głosowych połączeniach rozpoczętych przez Abonenta oraz możliwość zablokowania prezentacji Numeru,
 - b) prezentację Numeru przy połączeniach na Numery Alarmowe,
 - c) przeniesienia numeru przy zmianie dostawcy publicznej sieci telekomunikacyjnej,
 - d) odbierania połączeń głosowych na przydzielonym Numerze.
2. Usługodawca nie zapewnia Abonentowi możliwości:
 - a) wysyłania i odbierania krótkich wiadomości tekstowych (SMS) oraz multimedialnych wiadomości (MMS),
 - b) lokalizacji zakończenia sieci, z którego jest realizowane połączenie.
3. Abonent może zrezygnować z danego Numeru składając dyspozycję u Usługodawcy poprzez kanały kontaktu wskazane na stronie internetowej Usługodawcy. Rezygnacja z Numeru skutkować będzie jego usunięciem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym Usługodawca otrzyma stosowną dyspozycję. Rezygnacja z danego Numeru, w przypadku gdy nie dotyczy ona wszystkich Numerów, pozostaje bez wpływu na kontynuowanie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych lub innych Usług Powiązanych, w szczególności nie powoduje Likwidacji Konta Abonenta.

§ 10. Korzystanie z polskiej numeracji komórkowej

1. Usługodawca zapewnia Abonentowi możliwość:
 - a) prezentacji Numeru przy głosowych połączeniach rozpoczętych przez Abonenta oraz możliwość zablokowania prezentacji Numeru.
 - b) przeniesienia Numeru zarówno do jak i z sieci Usługodawcy, przy zmianie dostawcy publicznej sieci telekomunikacyjnej, dla których istnieje faktyczna, techniczna możliwość ich przeniesienia (dla numeracji uprzednio przeniesionej do sieci Usługodawcy),
 - c) odbierania połączeń głosowych oraz krótkich wiadomości tekstowych (SMS).
2. Usługodawca nie zapewnia Abonentowi możliwości:
 - a) wysyłania i odbierania wiadomości multimedialnych (MMS).
 - b) prezentacji Numerem przy połączeniach na Numery Alarmowe.
 - c) lokalizacji zakończenia sieci, z którego jest realizowane połączenie,
 - d) zmiany dostawcy sieci (przeniesienia numeru) dla numerów pochodzących z puli numeracyjnej Usługodawcy przydzielonej przez Urząd Komunikacji Elektronicznej.
3. W przypadku zmiany dostawcy publicznej sieci telekomunikacyjnej, gdy numer zostaje przeniesiony do sieci Usługodawcy, z przyczyn niezależnych od Usługodawcy, aktywacja bramy SMS, tym samym możliwości odbioru i wysyłki wiadomości, może wydłużyć się do czasu wprowadzenia niezbędnych zmian w

konfiguracji sieci ze strony współpracujących z Usługodawcą podmiotów trzecich.

4. Numeracja Aktywowana jest wyłącznie na czas posiadania aktywnego Konta Abonenta.

§ 11. Korzystanie z numeracji zagranicznej

1. Aktywacja Numeru może wiązać się z koniecznością dostarczenia przez Abonenta dodatkowych dokumentów, bez których niemożliwe jest Aktywowanie Numeru, m.in. potwierdzenia prowadzenia zarejestrowanej działalności w kraju, z którego numer ma być aktywowany, skanu dowodu osobistego lub paszportu przedstawiciela Abonenta, kopii rachunku za czynsz lub media.
2. Warunki i zasady Aktywacji Numeru zagranicznego podawane są do wiedzy Abonenta przed rozpoczęciem Aktywacji Numeru i mogą ulegać zmianie, nawet w przypadku rozpoczętego już procesu Aktywacji Numeru, w zależności od wymogów stawianych Usługodawcy przez współpracujące podmioty trzeci i lokalne przepisy krajowe.
3. Abonent jest zobowiązany sprawdzić czy posiada odpowiednie zdolności do pozyskania numeru w danym obszarze wybranego kraju, w tym odpowiednie dokumenty, zaświadczenia, itp., przed złożeniem zlecenia Aktywacji Numeru.
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo do wezwania Abonenta do uzupełnienia lub przedstawienia dodatkowej dokumentacji niezbędnej do zachowania Numeru, nawet po zakończonej Aktywacji Numeru.
5. Przypadek, w którym Abonent nie będzie w stanie dostarczyć wymaganej dokumentacji na wezwanie Usługodawcy, w skutek czego cofnięty zostanie dostęp do Numeru, nie podlega reklamacji ani roszczeniom.
6. Opłata Dodatkowa za przydzielenie numeru zagranicznego jest pobierana z Salda Konta Abonenta przed dokonaniem aktywacji, niezależnie od ostatecznego powodzenia aktywacji numeru.
7. Abonent oświadcza, iż jest świadomy, że prezentując się numeracją zagraniczną należącą do kraju spoza strefy EOG przy połączeniach do krajów w strefie EOG, może ponosić podwyższoną Opłatę Taryfikacyjną za realizację połączeń głosowych, zgodnie z Cennikiem.
8. Usługodawca przydziela pakiet 1.000 minut dla połączeń przychodzących dla każdego Aktywowanego Numeru zagranicznego w danym Okresie Rozliczeniowym. W przypadku przekroczenia ww. limitu w Okresie Rozliczeniowym, Usługodawca zastrzega prawo do naliczenia Opłaty Taryfikacyjnej w wysokości 5 gr netto za każdą poza limitową minutę.
9. Możliwości korzystania z Numeru, m.in. dla celów prezentacji przy połączeniach wychodzących, odbierania połączeń przychodzących czy obsługi wiadomości SMS są określane przez Usługodawcę każdorazowo dla każdego pojedynczego Numeru i są zależne od lokalnych wymogów prawnych i technicznych, na które Usługodawca nie ma wpływu.

Rozdział IV Szczegółowe zasady świadczenia Usług Telekomunikacyjnych

§ 12. Ograniczenia w korzystaniu z Usług Telekomunikacyjnych

1. Usługodawca zastrzega sobie obsługę i realizację połączeń wyłącznie na polskie numery należące do planów abonenckich - zarówno komórkowych i stacjonarnych, połączeń do polskich służb alarmowych, połączeń na polskie infolinie typu 80x oraz na kierunki wymienione w udostępnionym Cenniku. W przypadku braku określonego kierunku w Cenniku, Usługodawca zastrzega sobie prawo odmowy realizacji połączenia. Usługodawca nie realizuje, m.in. połączeń oraz nie obsługuje wiadomości SMS na numery o podwyższonej opłacie (np. typu 70x, 20x, 30x), połączeń na skrócone numery AUS, jak również nie realizuje wysyłki wiadomości MMS.
2. Połączenia, których minutowa stawka przekracza limit określony na podstawie §8 ust. 8 lit. b), zostaną automatycznie zablokowane, a Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu ich niezrealizowania.
3. Usługodawca zastrzega sobie prawo niezrealizowania wysyłki wiadomości poprzez bramkę SMS oraz połączeń i nie ponosi odpowiedzialności za jej niewykonanie w przypadku:
 - a) wskazywania nieprawdziwego bądź wprowadzającego w błąd oznaczenia nadawcy, w tym prezentacji numerem strony inicjującej, której to numer nie znajduje się w sieci Usługodawcy i nie jest przypisany do Abonenta;
 - b) kierowania wiadomości lub połączenia do odbiorców, którzy nie wyrazili wymaganej przepisami prawa zgody na ich otrzymanie;
 - c) kierowania na 1 numer telefonu więcej niż 10 wiadomości w ciągu kolejnych 60 sekund;
 - d) wykorzystywania bramki SMS do kierowania SPAM-u w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa;
 - e) wysyłania wiadomości SMS, których przedmiotem są gry losowe lub zakłady wzajemne w rozumieniu przepisów ustawy z dn. 19.11.2009 r. o grach hazardowych;
 - f) dostarczanie przez lub do systemów teleinformatycznych Usługodawcy następujących treści:
 - i. powodujących zachwianie pracy lub przeciążenie systemów teleinformatycznych Usługodawcy lub innych podmiotów biorących bezpośredni lub pośredni udział w świadczeniu Usług Komunikacji Elektronicznej,
 - ii. naruszających dobra Usługodawcy, osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne lub obyczajowe, a także niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa obowiązujących w miejscu wysyłki lub miejscu, do którego wiadomość jest kierowana;
 - iii. reklamujących bądź promujących serwisy wykorzystujące numery, na które połączenia oraz wysłanie wiadomości SMS wiąże się z pobraniem podwyższonej opłaty lub subskrypcją płatnego serwisu w szczególności Premium SMS;
 - iv. wiadomości, których treść znajduje się na liście wykazów wiadomości SMS podlegających blokadzie prowadzonej przez CSIRT NASK, jak również w innych przypadkach stwierdzonego Nadużycia w Komunikacji Elektronicznej;
 - v. budzących podejrzenie Usługodawcy co do ich wiarygodności, legalności, zgodności z prawem lub co do których występują oznaki wskazujące na wysyłkę szkodliwych treści lub próby oszustwa bądź wyłudzenia.
4. Jeżeli przepisy prawa nie stanowią inaczej, Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za gromadzone i przekazywane przez Abonenta treści oraz dane i nie wykonuje żadnej kontroli działań Abonenta w tym zakresie.

5. Abonent oświadcza, iż jest świadomy ograniczeń technologii VoIP, w szczególności zobowiązuje się we własnym zakresie zapewnić poprawną transmisję sygnalizacji po protokole SIP i ruchu telekomunikacyjnego dźwiękowego i/lub obrazowego po protokole RTP, w kodekach podanych przez Usługodawcę, przez publiczną sieć Internet, pomiędzy punktem udostępnienia usług a lokalizacją Abonenta.
6. Dla Usług Telekomunikacyjnych opierających się na numeracji komórkowej Usługa Telekomunikacyjna jest świadczona wyłącznie wirtualnie. Usługodawca nie produkuje i nie wydaje kart/y SIM do numerów ruchomych.
7. Usługodawca zapewnia Abonentom bezpłatne połączenia z Numerami Alarmowymi do właściwego terytorialnego wojewódzkiego centrum powiadamiania ratunkowego albo centrum powiadamiania ratunkowego oraz połączeń do innych Numerów Alarmowych do właściwych terytorialnych jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy. **Usługodawca wyjaśnia:** właściwość terytorialna, o której mowa w poprzednim zdaniu, zależy od dokonania przez Abonenta wyboru właściwego terytorium oraz ustawienia żądanej prezentacji numeru poprzez Panel Klienta lub w Systemie Thulium, który zostanie przekazany służbom przy realizacji połączenia. **Domyślnie Konto Abonenta nie jest powiązane z żadną jednostką służbową, wobec czego, jeżeli Abonent nie dopełni wyboru strefy terytorialnej, połączenia nie będą mogły zostać realizowane**, a jeżeli Abonent wybierze inną strefę terytorialną niż właściwa dla miejsca fizycznego położenia zakończenia sieci, to połączenie alarmowe będzie nawiązane ze służbami właściwymi terytorialnie dla wybranego powiatu, a nie właściwymi dla miejsca fizycznego położenia zakończenia sieci. **Brak realizacji takiego połączenia może również wynikać z braku zasilania energią elektryczną Urządzeń Końcowych, dostępem do Internetu lub innej formy awarii lub usterki.**

§ 13. Blokada

1. Blokada nałożona na Abonenta na zasadach określonych w Regulaminie Systemu Thulium, niezależnie od powodów jej nałożenia, skutkuje automatyczną Blokadą Konta Abonenta w ramach Usług Telekomunikacyjnych.
2. Blokada nałożona na Konto Abonenta w ramach Usług Telekomunikacyjnych może skutkować Blokadą Konta w Systemie Thulium, jednak jest to zależne od rodzaju nałożonej blokady, w szczególności wobec wykrycia na Koncie Abonenta w Usłudze Telekomunikacyjnej ciężkiego naruszenia postanowień Regulaminu dot. niezgodnego z prawem korzystania z Usług Telekomunikacyjnych.
3. Abonent jest zobowiązany do korzystania z Usług Komunikacji Elektronicznej w sposób nienaruszający bezpieczeństwa lub integralności usług lub sieci. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności usług lub sieci, Usługodawca może zastosować Blokadę bez uprzedzenia, przy czym niezwłocznie po jej zastosowaniu powinien poinformować Abonenta o działaniach niezbędnych do uchylenia przyczyn wywołujących powyższe naruszenia.
4. Usługodawca ma prawo do zastosowania Blokad:
 - a) w Okresie Karencji;
 - b) w przypadku podejrzenia lub zaistnienia Nadużycia w Komunikacji Elektronicznej;
 - c) w przypadku podejrzenia lub zaistnienia działania polegającego na nieuprawnionym lub nieuczciwym wykorzystaniu usług w celu uzyskania korzyści majątkowej lub innych korzyści, powodując jednocześnie straty dla Usługodawcy, Operatora lub innych osób lub podmiotów (tzw. fraud telekomunikacyjny); w zakres opisanych czynności mogą wchodzić m.in. oszustwa związane z nadużyciami w połączeniach, fałszowanie danych, nieautoryzowany dostęp do sieci, czy manipulowanie systemami rozliczeniowym;
 - d) w przypadku gdy aktywność na Koncie Abonenta wzbudza podejrzenia co do autentyczności lub legalności pochodzenia ruchu telekomunikacyjnego i może świadczyć o działaniu na niekorzyść Abonenta;
 - e) w przypadku zaistnienia zdarzenia naruszającego zasady przewidziane w Regulaminie, w szczególności z uwagi na opóźnienie Abonenta z tytułu uiszczania Opłat Abonamentowych.
5. Blokada obowiązuje, w zależności od przyczyny jej zastosowania, do czasu zapłaty w całości wymagalnych Opłat, usunięcia niezgodności powodującej pierwotne jej zastosowanie bądź zakończenie współpracy Stron.

Rozdział V Rozliczenia Stron

§ 14. Cennik

1. Wysokość Opłat należnych Usługodawcy za świadczone Usługi Telekomunikacyjne oraz Usługi Powiązane określa wybrany Pakiet, Cennik obowiązujący w chwili świadczenia ww. Usług lub obowiązująca Abonenta Oferta.
2. Wysokość Opłat naliczonych proporcjonalnie do niższej jednostki miary (np. w celu: obliczenia kosztu jednego połączenia, obliczenia kosztu za pozostałe dni w Okresie Rozliczeniowym, gdy wystąpiła zmiana w Opłacie Abonamentowej itp.), po zastosowaniu odpowiedniego obliczenia, zostanie zaokrąglona w górę do najbliższego pełnego grosza przed naliczaniem podatku VAT.
3. Zmiana wysokości Opłat Abonamentowych oraz Opłat Dodatkowych następuje na zasadach obowiązujących przy zmianie Regulaminu, z zastrzeżeniem odrębności odnoszących się do zmian w Opłatach Taryfikacyjnych za połączenia głosowe oraz komunikaty elektroniczne w postaci wiadomości SMS. Aktualny w momencie wykonania połączenia głosowego lub wysyłki wiadomości SMS Cennik z Opłatami Taryfikacyjnymi udostępniony jest na stronie Usługodawcy, chyba że wyraźnie uzgodniono inaczej. Abonent jest zobowiązany do sprawdzenia aktualnej Opłaty Taryfikacyjnej, tj. stawki za połączenie przed rozpoczęciem połączenia. Aktualnie obowiązującą stawkę lub koszt za połączenie Abonent może zweryfikować korzystając z narzędzi udostępnionych w Panelu Klienta lub Systemie Thulium.
4. W przypadku kierowania połączeń przez Abonenta do sieci Usługodawcy ze źródłową numeracją (żądaną prezentacją numeru) należąca do kraju poza obszarem EOG, na numer lub numerację należącą do sieci w obszarze EOG, Usługodawca zastrzega prawo doliczenia dopłaty nieprzekraczającej 1 PLN netto za minutę połączenia.
5. Abonent ponosi koszty dostępu do sieci Internet, a także koszty ewentualnego dostępu do publicznej sieci telefonicznej oraz związane z zapewnieniem prawidłowego działania osprzętu, m. in. wszelkie routery, bramki, switch, osprzęt komputerowy, aparaty telefonu, słuchawki, itp.

§ 15. Warunki płatności

1. Warunki płatności oraz fakturowania przewidziane w Regulaminie Systemu Thulium znajdują zastosowanie do regulowania Opłat z tytułu świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej, z zastrzeżeniem poniższych odrębności.
2. Abonent uiszcza Opłaty poprzez zlecenie Usługodawcy cyklicznego pobieranie Opłat z karty płatniczej Abonenta (Płatność Cykliczna) lub poprzez podpisanie karty płatniczej. Usługa taka realizowana jest za pośrednictwem Operatora Płatności.
3. Opłata Abonamentowa pobierana jest w sposób określony w ust. 2. Opłaty Taryfikacyjne oraz Opłaty Dodatkowe pobierane są bezpośrednio z Salda Konta.
4. Abonent zobowiązany jest do uiszczania Opłaty Abonamentowej, której wysokość zależy od obowiązującego Pakietu lub Oferty, oraz utrzymywania dodatniego Salda Konta w celu realizacji połączeń oraz wysyłania wiadomości SMS, jak również do ponoszenia Opłat Taryfikacyjnych oraz Opłat Dodatkowych należnych w związku z danym Pakietem, Ofertą lub Cennikiem.
5. Pierwszy Okres Rozliczeniowy Abonenta kończy się z upływem miesiąca kalendarzowego, w którym utworzono Konto Abonenta.
6. Pierwsza Opłata Abonamentowa jest naliczana i winna być opłacona przed rozpoczęciem Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym utworzono Konto Abonenta.
7. Brak terminowego regulowania Opłat Abonamentowych jest podstawą do nałożenia Blokad.
8. Za dzień dokonania płatności uważa się dzień roboczy, w którym środki pieniężne zostały zaksięgowane na rachunku Usługodawcy.
9. Usługodawca zastrzega prawo dodania, zmiany lub wycofania metody płatności, co nie stanowi zmiany postanowień Regulaminu.

Rozdział VI Obsługa serwisowa

§ 16. Zakres obsługi serwisowej

1. Jeżeli szerszy zakres obsługi serwisowej nie wynika z Oferty, Usługodawca świadczy obsługę serwisową na zasadach wynikających z Regulaminu Systemu Thulium.
2. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Usługodawcy o występujących zakłóceniach w korzystaniu z Usług Telekomunikacyjnych oraz Usług Powiązanych, za pośrednictwem kanałów komunikacji udostępnianych przez Usługodawcę wskazanych na stronie internetowej Usługodawcy.

Rozdział VII Odpowiedzialność Stron

§ 17. Odpowiedzialność Usługodawcy

1. W zakresie dopuszczalnym przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa odpowiedzialność Usługodawcy wynikająca lub powstała w związku ze świadczeniem Usług Komunikacji Elektronicznej, ograniczona jest do kwoty netto trzykrotności Opłaty Abonamentowej należnej za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy roszczenie.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności:
 - a) za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Telekomunikacyjnej, gdy jest to wynikiem działania Abonenta, w tym niewłaściwego doboru rodzaju i parametrów Usługi Telekomunikacyjnej wobec posiadanego sprzętu/oprogramowania i zapotrzebowania, niepoprawnej konfiguracji, nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa lub postanowień niniejszego Regulaminu, działania osób lub podmiotów trzecich (w szczególności innych Operatorów), za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności lub powstałe w wyniku działania Siły Wyższej, albo Usługodawcy nie można przypisać winy za niewykonania lub nienależytego wykonania usług;
 - b) Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody poniesione bezpośrednio lub pośrednio przez Abonenta lub osoby trzecie, będące następstwem korzystania lub niemożności korzystania z Usług Telekomunikacyjnych Usługodawcy przez Abonenta włącznie z utratą zysków z działalności przedsiębiorstwa, innych strat pieniężnych, nawet jeśli Usługodawca został poinformowany o możliwości zaistnienia takich szkód;
 - c) za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Telekomunikacyjnej w zakresie wynikającym z podjętych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności posiadanej sieci;
 - d) za negatywne skutki obciążające lub dotyczące Abonenta w związku z prawidłowo zastosowaną Blokadą;
 - e) za szkody poniesione bezpośrednio lub pośrednio przez Abonenta lub osoby trzecie będące następstwem nieuprawnionego uzyskania przez osoby trzecie dostępu do Konta Abonenta, chyba że uzyskanie takiego dostępu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Usługodawcy;
 - f) za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług Telekomunikacyjnych wynikające z niewłaściwego funkcjonowania sieci telekomunikacyjnych innego Operatora lub podmiotów trzecich, fluktuacji przepustowości i innych parametrów łącz, wpływających na jakość przekazu głosu lub obrazu;
 - g) za awarie wynikające z nieprawidłowego działania Urządzeń Końcowych, wykorzystywanych przez Abonenta.
3. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za Przerwę w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych w następującym zakresie. Za każdy dzień Przerwy w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 Opłaty Abonamentowej.
4. Odszkodowanie nie przysługuje, jeśli w Okresie Rozliczeniowym łączny czas Przerwy był krótszy niż 36 godzin.
5. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła Przerwa w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych trwająca dłużej niż 12 godzin Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej Opłaty Abonamentowej.
6. W razie istotnych wątpliwości co do rzeczywistego momentu zaistnienia Przerwy w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych lub niemożliwości określenia tego momentu, za początek Przerwy przyjmuje się moment zgłoszenia Przerwy przez Abonenta Usługodawcy. Abonent może wykazać, że rzeczywisty okres Przerwy trwał dłużej niż wynika to z terminu zgłoszenia przedstawiając Usługodawcy obiektywne i możliwe do potwierdzenia przez Usługodawcę okoliczności i dowody. Końcem okresu Przerwy jest moment rozpoczęcia prawidłowego działania Usługi Telekomunikacyjnej zarejestrowany przez Usługodawcę.
7. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 3 lub 5, przysługuje, jeżeli Przerwa nastąpiła z winy Usługodawcy, a Abonent dokonał zgłoszenia Przerwy w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych do Usługodawcy, fakt tej Przerwy został potwierdzony przez Usługodawcę, a Abonent zgłosił Usługodawcy żądanie wypłaty odszkodowania.

8. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie nie wlicza się czasu, w którym zakończenie Przerwy nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności, jeżeli Abonent uniemożliwił przeprowadzenie czynności kontrolnych lub naprawczych w miejscu znajdującym się w dyspozycji Abonenta.
9. Zapłata odszkodowania, o którym mowa w ust. 3 lub 5, domyślnie nastąpi w formie zaliczenia należnych z tytułu odszkodowania kwot na poczet przyszłych Opłat Abonamentowych należnych Usługodawcy z tytułu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych lub na Saldo Konta, chyba że Abonent w zgłoszeniu reklamacyjnym złoży wniosek o dokonanie stosownej wypłaty. Jeżeli Abonent w zgłoszeniu reklamacyjnym złoży wniosek o wypłatę, odszkodowanie zostanie wypłacone w terminie 30 dni po podaniu przez Abonenta danych niezbędnych do jego wypłaty.
10. Postanowienia niniejszego paragrafu wyczerpują odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu Przerw w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych.
11. Abonent oświadcza, że podczas korzystania z Usług posługiwać się będzie wyłącznie numerem telefonicznym, do którego ma tytuł prawny. Abonent zwalnia Usługodawcę z wszelkiej odpowiedzialności, jeżeli na skutek posługiwania się przez Abonenta wadliwym numerem (w szczególności takim do którego Abonent nie miał tytułu prawnego) zostały naruszone prawa podmiotów trzecich, w szczególności została wyrządzona szkoda lub krzywda.
12. Usługodawca zwolniony jest z odpowiedzialności za skutki działań i zaniechań podejmowanych przez niego lub przez Abonenta w zgodzie z postanowieniami Regulaminu, a takie zachowanie nie kreuje po stronie Abonenta roszczeń wobec Usługodawcy.
13. Usługodawca w każdym czasie, bez konieczności powiadamiania Abonenta, może wprowadzić dodatkowe środki zapewniające bezpieczeństwo i integralność sieci, zgodnie z własnymi politykami bezpieczeństwa i procedurami.
14. W przypadku, gdy powstaną okoliczności wskazujące na szczególne ryzyko wystąpienia naruszenia bezpieczeństwa i integralności sieci, a Usługodawca zdecyduje się powiadomić o tym Abonenta, przekazując jednocześnie zalecenia niezbędne do wykonania przez Abonenta we wskazanym przez Usługodawcę czasie, których Abonent nie wdroży, odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu potencjalnych szkód jest wyłączona.

Rozdział VIII Postępowanie reklamacyjne

§ 18. Tryb reklamacyjny

1. Abonent może złożyć reklamację, której przedmiotem może być wyłącznie:
 - a) niedotrzymania z winy Usługodawcy określonego w Regulaminie lub Ofercie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych;
 - b) niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Telekomunikacyjnej;
 - c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej.
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) nazwę oraz adres siedziby Abonenta, zwanego dalej „Reklamującym”;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - e) podpis Reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2, Usługodawca, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania
4. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota odszkodowania lub innej należności, a prawo do nich jak i ich wysokość nie budzą wątpliwości, Usługodawca traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
5. Reklamacja może być złożona:
 - a) w formie pisemnej za pośrednictwem przesyłki pocztowej w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);
 - b) ustnie – telefonicznie wyłącznie w godzinach pracy Usługodawcy;
 - c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej pod adresem wskazanym na stronie internetowej Usługodawcy.
6. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub w formie elektronicznej przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Usługodawca w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie. Usługodawca zwolniony jest z powyższego obowiązku w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od jej złożenia.
7. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nadaną sygnaturę sprawy, nazwę, adres i numer telefonu jednostki Usługodawcy rozpatrującej reklamację.
8. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się Przerwa w świadczeniu Usługi Telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym Usługa Telekomunikacyjna została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Usługodawca niezwłocznie powiadamia Reklamującego.
9. Usługodawca udziela odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Usługodawcę odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
10. Odpowiedź na reklamację zawiera: nazwę jednostki Usługodawcy rozpatrującej reklamację; informację o dniu złożenia reklamacji oraz nadaną jej sygnaturę; rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji; w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu, albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego; pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń; dane identyfikujące upoważnionego przedstawiciela Usługodawcy, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

11. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona Reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielona na papierze.
12. Odpowiedź na reklamację, która została złożona w formie elektronicznej przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, lub jeżeli Reklamujący wyraził zgodę podczas zgłoszenia reklamacji drogą telefoniczną podając adres poczty elektronicznej, który jest zgłoszony przez Panel Klienta lub w Systemie Thulium, otrzyma odpowiedź od Usługodawcy w formie elektronicznej przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej. W pozostałych przypadkach odpowiedź do zgłoszenia zostanie wysłana listem poleconym.

Rozdział IX Zmiana zasad współpracy lub jej zakończenie

§ 19. Likwidacja Konta Abonenta

1. Abonent jest uprawniony w każdym czasie do zgłoszenia rezygnacji z Usług Telekomunikacyjnych i likwidacji Konta Abonenta w formie mailowej na adres wskazany na stronie internetowej Usługodawcy lub pisemnie na adres siedziby Usługodawcy.
2. Konto Abonenta zostanie zlikwidowane na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym Usługodawca otrzymał dyspozycję zamknięcia Konta Abonenta.
3. W przypadku złożenia przez Abonenta dyspozycji, o której mowa w ust. 1, Usługodawca niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu, a następnie potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia w terminie 14 dni, wskazując nazwę Usługi Telekomunikacyjnej lub Usługi Powiązanej będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień likwidacji Konta Abonenta.
4. W wyniku likwidacji Konta Abonenta wszelkie zasoby posiadane przez Abonenta na Koncie Abonenta zostaną usunięte, w szczególności Numery.
5. Wypowiedzenie, rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy lub Regulaminu Systemu Thulium skutkuje automatycznie likwidacją Konta Abonenta, a tym samym zakończeniem świadczenia Usług Telekomunikacyjnych i Usług Powiązanych. Konto Abonenta zostanie zamknięte z dniem utraty dostępu do Systemu Thulium.
6. Usługodawca uprawniony jest do trwałej likwidacji Konta Abonenta ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
 - a) zmiany przepisów prawa lub ich egzekucji, które uniemożliwiają Usługodawcy świadczenie lub udostępnianie Usług Komunikacji Elektronicznej;
 - b) cofnięcia, ograniczenia, wygaśnięcia, zmiany uprawnień lub warunków do świadczenia usług przez Usługodawcę, spowodowanych decyzją administracyjną;
 - c) wykreślenia Abonenta będącego przedsiębiorcą z właściwego rejestru lub ewidencji;
 - d) wszczęcia wobec Abonenta postępowanie likwidacyjne lub ogłoszenia jego upadłości;
 - e) uzasadnionych wątpliwości co do tożsamości Abonenta;
 - f) upływu Okresu Karencji;
 - g) naruszenia istotnych postanowień Regulaminu przez Abonenta i nie usunięcia lub zaprzestania takiego naruszenia, pomimo uprzedniego wezwania ze strony Usługodawcy do jego usunięcia lub zaprzestania w terminie nie krótszym niż 2 dni roboczych, a w szczególności:
 - i. nieuregulowania w terminie należnych Opłat,
 - ii. powtarzającego się lub ciągłego naruszania przez Abonenta postanowień Regulaminu,
 - iii. podłączania przez Abonenta do sieci Usługodawcy lub do urządzeń z nią współpracujących urządzeń mogących powodować zakłócenia w pracy tej sieci, bądź wykorzystywania przez Abonenta łącza i sieci Usługodawcy w sposób zagrażający istotnym interesom innych abonentów lub interesom Usługodawcy, poprzez działania niezgodne z prawem lub Regulaminem.
 - h) wystąpienia w stosunku do Abonenta lub Usługodawcy przypadku Siły Wyższej trwającego dłużej niż 30 dni, który uniemożliwia lub w znaczącym stopniu ogranicza możliwość świadczenia lub udostępniania Usług Komunikacji Elektronicznych przez Usługodawcę lub na skutek, którego Usługodawca zaprzestaje świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznych w celu uniknięcia grożącej mu szkody.
7. Abonent może trwale zlikwidować Konto Abonenta ze skutkiem natychmiastowym w przypadku powtarzającego się rażącego naruszenia istotnych postanowień Regulaminu przez Usługodawcę, a w szczególności wystąpienia Przerwy w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych trwającej dłużej niż 14 następujących po sobie dni z przyczyn leżących po stronie Usługodawcy.
8. Likwidacja Konta Abonenta nie pozbawia żadnej ze Stron prawa dochodzenia od drugiej Strony należności wymagalnych zgodnie z wykonaną Usługą Telekomunikacyjną, Regulaminem lub Cennikiem, w szczególności nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania wobec Usługodawcy Opłat za okres świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej na rzecz Abonenta, w tym z obowiązku zapłaty Opłat (w całości lub w części) za czynności, które zostały już wykonane w całości lub w części, chyba że postanowienia szczególne stanowią inaczej.
9. Niewykorzystane środki pieniężne przypisane do Konta Abonenta uwidocznione na moment likwidacji Konta Abonenta na Saldzie Konta podlegają zwrotowi w przypadku złożenia przez Abonenta wniosku w tym zakresie nie później niż w terminie 30 dni od likwidacji Konta Abonenta. Abonent może złożyć wniosek w formie mailowej na adres wskazany na stronie internetowej Usługodawcy lub pisemnie na adres siedziby Usługodawcy.

§ 20. Zmiana Regulaminu

1. Usługodawca niezwłocznie, w formie elektronicznej, informuje Abonentów o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby Usługodawcy. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany Regulaminu.
2. Usługodawca może dokonać jednostronnej zmiany Regulaminu w przypadku, gdy:
 - 1) konieczność wprowadzenia zmian wynika:
 - a) bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa;
 - b) z decyzji Prezesa UKE;

2) proponowane zmiany:

- a) są wyłącznie na korzyść Abonentów, w tym powodują obniżenie Opłaty lub dodanie nowej funkcjonalności;
 - b) mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonentów.
3. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 2, Abonent może złożyć rezygnację i zgłosić chęć likwidacji Konta Abonenta z uwzględnieniem konieczności uregulowania Opłat należnych za świadczenie Usług Telekomunikacyjnych i Usług Powiązanych za okres pozostały do dnia wejścia zmian w życie, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
4. Usługodawca w przypadku, o którym mowa w ust. 2, podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie, chyba że przepisy prawa stanowią inaczej. Niezwłocznie po publikacji Usługodawca doręcza Abonentowi ww. informacje na trwałym nośniku i informuje o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 3.
5. Usługodawca może dokonać jednostronnej zmiany postanowień Regulaminu, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian wynika z innych obiektywnych okoliczności niż wskazane w ust. 2, na które Usługodawca nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć, tj.:
- a) wystąpi Siła Wyższa, a stan ten będzie się utrzymywać przez okres co najmniej dwóch tygodni;
 - b) nastąpi zaprzestanie świadczenia usługi lub dostarczania danej funkcjonalności przez zewnętrzny podmiot (Operatora lub inny podmiot trzeci) lub utraty licencji lub innych uprawnień niezbędnych do świadczenia danej usługi lub dostarczania danej funkcjonalności z przyczyn od Usługodawcy niezależnych;
 - c) zewnętrzny podmiot współpracujący z Usługodawcą (Operator lub inny podmiot trzeci) wprowadzi niezależnie od Usługodawcy zmiany techniczne lub technologiczne w usługach lub w ich funkcjonalności;
 - d) Usługodawca utraci możliwość świadczenia usługi lub jej funkcjonalności na skutek zmian ekonomiczno-prawnych lub utraty uprawnień do świadczenia tych usług.
6. Usługodawca może dokonać jednostronnej zmiany Regulaminu w przypadku gdy:
- a) konieczność wprowadzenia zmian wynika z decyzji Prezesa UOKiK, Prezesa UODO, innego organu administracji państwowej, prawomocnego orzeczenia sądu, wydanego przez uprawniony organ zalecenia lub interpretacji;
 - b) zmieni się kurs euro, dolara lub innego wskaźnika określonego przepisami – Usługodawca może zmienić ceny za usługi, których wysokość zależy od kursu euro, dolara lub innego wskaźnika określonego przepisami (np. połączenia międzynarodowe), do kwot maksymalnych określonych właściwymi przepisami;
 - c) nastąpi zwiększenie kosztów świadczenia usług na podstawie umowy poprzez zmianę wysokości abonamentu lub ceny usług wskazanych w umowie (w tym we właściwych regulaminach); podwyższenie ceny może dotyczyć wyłącznie ceny za usługę, której dotyczy podwyżka kosztów; zmiana będzie proporcjonalna do podwyższenia kosztów, której dotyczy podwyżka kosztów; podwyżka oparta o wzrost kosztów może nastąpić nie częściej niż dwa razy w ciągu okresu 12 miesięcy;
 - d) technologia wykorzystywana w procesie świadczenia usług lub parametry tych usług będą istotnie odbiegać od technologii powszechnie stosowanych w świadczeniu usług telekomunikacyjnych, Usługodawca może zmienić parametry świadczenia danej usługi, technologii jej świadczenia lub zaprzestać świadczenia danej usługi; zmiany nie będą generować dodatkowych opłat po stronie Abonenta, a w razie zaprzestania świadczenia płatnej usługi, za którą pobierana jest opłata, Usługodawca nie będzie jej pobierał, przy czym zaistniała zmiana nie wpłynie to na dostępność podstawowych usług;
 - e) z uwagi na relacje Usługodawcy z zewnętrznymi podmiotami (Operator lub inny podmiot trzeci), w szczególności w przypadku rozwiązania lub nieprzedłużenia umowy z takim podmiotem lub zmiany warunków finansowych po stronie Usługodawcy, Usługodawca podejmie decyzję o zaprzestaniu oferowania lub świadczenia usługi na dotychczasowych warunkach; zmiana może polegać na zmianie warunków świadczenia usługi lub na zaprzestaniu ich świadczenia; zmiana nie będzie generować dodatkowych opłat po stronie Abonenta, a w razie zaprzestania świadczenia płatnej usługi, za którą pobierana jest opłata, Usługodawca nie będzie jej pobierał przy czym nie wpłynie to na dostępność podstawowych usług;
 - f) z danej usługi lub funkcjonalności korzysta mniej niż 3% Abonentów, Usługodawca może zaprzestać świadczenia danej usługi lub dostarczania funkcjonalności, przy czym nie wpłynie to na dostępność podstawowych usług; w razie zaprzestania świadczenia płatnej usługi, za którą pobierana jest opłata, opłata nie będzie pobierana.
7. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 5 lub 6, Abonent może złożyć rezygnację i zgłosić chęć likwidacji Konta Abonenta z uwzględnieniem konieczności uregulowania Opłat należnych za świadczenie Usług Telekomunikacyjnych i Usług Powiązanych za okres pozostały do dnia wejścia zmian w życie, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
8. Usługodawca w przypadku, o którym mowa w ust. 5 lub 6, doręcza Abonentowi treść proponowanej zmiany na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej nastąpiła akceptacja Regulaminu, chyba że Abonent podał w Panelu Klienta adres e-mail do otrzymywania takich oświadczeń, jak również podaje do publicznej wiadomości przez publikację na stronie treść proponowanej zmiany z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, informując Abonenta o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 7.

Rozdział X Pozostałe postanowienia

§ 21. Oświadczenia Abonenta.

1. Abonent oświadcza, że uzyskał w sposób jednoznaczny, zrozumiały i wyczerpujący wszystkie żądane przez siebie informacje, w szczególności o:
- a) czynnościach oraz skutkach technicznych i prawnych, składających się na procedurę Aktywacji Numeru;
 - b) istotnych właściwościach Usług Telekomunikacyjnych oraz ewentualnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z nich;
 - c) Opłatach i zasadach ich ponoszenia;
 - d) trybie postępowania reklamacyjnego i obsłudze serwisowej;
 - e) prawie wglądu do swoich danych osobowych i ich poprawiania oraz usuwania.
2. Abonent oświadcza że uzyskał nieodpłatnie Regulamin oraz zapoznał się szczegółowo z jego treścią oraz Ofertą i Cennikiem przed Aktywacją Numeru i rozpoczęciem świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.

§ 22. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem, Regulaminem Systemu Thulium bądź odrębnym regulaminem Usługodawcy, stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy Prawo komunikacji elektronicznej.
2. Regulamin podawany jest przez Usługodawcę do publicznej wiadomości poprzez umieszczenie go na stronach internetowych Usługodawcy oraz dostarczany jest nieodpłatnie Abonentowi wraz z utworzeniem Konta Abonenta, a także na każde jego żądanie w formie pisemnej lub elektronicznej.
3. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych Abonenta znajdują się w Polityce prywatności dostępnej na stronie internetowej Usługodawcy.
4. Niewykonywanie lub opóźnienie w wykonywaniu przez stronę jednokrotnie lub wielokrotnie jakichkolwiek uprawnień wynikających z Regulaminu lub faktu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, nie oznacza rezygnacji z nich przez stronę, a jednorazowe lub częściowe wykonanie jakiegokolwiek z tych uprawnień nie uniemożliwia innego lub przyszłego ich wykonywania ani wykonywania jakichkolwiek innych uprawnień wynikających z Regulaminu.
5. Regulamin obowiązuje od dnia 01.10.2025.