



Regulamin świadczenia Usługi TeleGO Domowy

§1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Umowy (zawieranej w formie pisemnej lub przez dokonanie czynności faktycznej obejmującej w szczególności wybranie numeru dostępu do sieci) o świadczenie Usług TeleGO Domowy, dalej zwanej Umową, na podstawie której Telego Sp. z o.o., zwana dalej Operatorem, z siedzibą w Warszawie, przy ul. Tadeusza Czackiego 7/9/11, 00-043 Warszawa, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla miasta stołecznego Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000706498, NIP: 5213804216, REGON: 368855400, kapitał zakładowy w wysokości 9 505 000, 00 zł wpłacony w całości, zwana dalej Telego Sp. z o.o., wykonującą działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod nr 9324 prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, (dalej: „UKE”), świadczy Usługę TeleGO Domowy.
2. Niniejszy Regulamin zawiera informacje przedumowne w rozumieniu art. 286 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U. z 2024 r. poz. 1221) (zwanej dalej „Ustawą”).

§2. UMOWA

1. Zawarcie Umowy z Abonentem uzależnione jest od istnienia technicznych i prawnych możliwości realizacji Usług. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta. W przypadku gdy Operator dokonuje oceny wiarygodności płatniczej powiadamia o tym użytkownika końcowego.
2. Abonent zobowiązany jest informować Operatora o zmianie swoich danych wskazanych w Umowie. W przypadku niedopełnienia tego obowiązku, korespondencja skierowana na dotychczasowy adres Abonenta niebędącego Konsumentem będzie uznana za skutecznie doręczoną.
3. W przypadku, w którym Operator umożliwia zawarcie umowy w formie dokumentowej, jej rozwiązanie, odstąpienie oraz wypowiedzenie może nastąpić w formie dokumentowej drogą elektroniczną poprzez złożenie oświadczenia woli na adres poczty elektronicznej lub w innej formie udostępnionej przez Operatora. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu umowy w formie dokumentowej Operator niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu przez:
 - a) wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu – w przypadku Abonenta, który wskazał numer niegeograficzny;
 - b) wykonanie połączenia głosowego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu – w przypadku Abonenta, który wskazał numer geograficzny;
 - c) wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta do kontaktu widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu.

Operator potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia o wypowiedzeniu umowy w formie dokumentowej, w terminie 14 dni od dnia otrzymania tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień zakończenia świadczenia Usługi.

§3. ŚWIADCZENIE USŁUG

1. Operator świadczy Usługę w zakresie:
 - a) utrzymania łącza Abonenckiego do sieci telefonicznej Orange Polska S.A. w gotowości do świadczenia Usług TeleGO Domowy wraz z innymi Usługami Dodatkowymi, których szczegółowa lista oraz data ich dostępności dla Abonenta określona jest w Cenniku Usług TeleGO Domowy;
 - b) realizacji połączeń telefonicznych krajowych i międzynarodowych, kierowanych do sieci Operatora poprzez preselekcję lub numer dostępu (prefiks) wskazanego przez Operatora.
2. Operator świadczy usługi komunikacji elektronicznej w ramach istniejących możliwości technicznych, o jakości zgodnej z normami ETSI (European Telecommunications Standards Institute). Minimalne oferowane poziomy jakości usług dotyczą czasu usunięcia Awarii, terminu dostępności Usługi poprzez wybieranie numer dostępu oraz czasu wstępnego przyłączenia o którym mowa w ust. 4 poniżej. Informacje o poziomie jakości świadczonych Usług dostępne są na stronie internetowej www.telego.pl.
3. Operator oświadcza, że Usługa nie posiada minimalnych poziomów jakości, w rozumieniu Załącznika nr X do dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1972 z dnia 11 grudnia 2018 r. ustanawiającej Europejski kodeks łączności elektronicznej (Dz.U. L 321 z 17.12.2018, s. 36).
4. Usługi komunikacji elektronicznej świadczone są 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
5. Czas wstępnego przyłączenia wynosi do 120 dni od daty złożenia oświadczenia o rozwiązaniu umowy w zakresie usług telefonicznych z Orange Polska S.A. lub innym operatorem.
6. Usługi komunikacji elektronicznej i inne usługi świadczone na podstawie Umowy przez Operatora wraz z opłatami, a także koszty usług serwisowych określa Cennik Usług TeleGO Domowy. Aktualny tekst Cennika Usług TeleGO Domowy jest dostępny na stronie internetowej www.telego.pl.
7. Na opłaty związane ze świadczeniem publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych składają się: opłata aktywacyjna oraz opłata abonamentowa (na którą składają się: utrzymanie infrastruktury telekomunikacyjnej, realizacja Usług wskazanych w Cenniku Usług TeleGO Domowy, realizowanych w ramach abonamentu, obsługa Klienta oraz obsługa serwisowa).
8. Skorzystanie z Usługi TeleGO Domowy oraz Usług Dodatkowych wymaga wypowiedzenia przez Abonenta umowy o świadczenie usług telefonicznych z Orange Polska S.A. lub innym operatorem.
9. Abonent korzysta z połączeń objętych Usługą Preselekcji poprzez preselekcję, bądź – do czasu realizacji Zlecenia Preselekcji – poprzez każdorazowe wybieranie numeru dostępu (prefiks) wskazanego przez Operatora.
10. Operator może zawiesić świadczenie całości lub części Usług w następujących przypadkach:
 - a) Abonent pomimo wyczerpania procedury opisanej w ust. 12 i 13 poniżej nie uregulował zaległych należności w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia usług. Zawieszenie to skutkuje możliwością korzystania przez Abonenta jedynie z połączeń na numery alarmowe. W przypadku złożenia reklamacji zawieszenie usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego, pod warunkiem zapłaty bezspornych należności;
 - b) Abonent nie zastosuje się w terminie 3 dni do wezwania, o którym mowa w § 5 ust. 5;
 - c) stwierdzenia nietypowej charakterystyki połączeń, w szczególności wskazującej na możliwość nadużyć lub zagrożenia płatności ze strony Abonenta;
 - d) Abonent podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług TeleGO Domowy;
 - e) w przypadkach wskazanych w § 8 ust. 5 litery b) – e);
 - f) Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę. W takim przypadku Operator powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi, Operator może zawiesić świadczenie tej usługi.
11. Operator zastrzega sobie prawo blokowania dostępu do numerów wykorzystywanych do nadużyć na szkodę Abonentów lub Operatora.



12. W przypadku gdy Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę i nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia mu powiadomienia o zamiarze ograniczenia świadczenia tej usługi Operator może ograniczyć świadczenie tej usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Ograniczenie może polegać na zablokowaniu inicjowania połączeń głosowych. Ograniczenie nie może dotyczyć inicjowanych połączeń na numery alarmowe.
13. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia usługi Abonent nie zapłaci zaległych należności, Operator powiadomi go o zamiarze zawieszenia świadczenia usługi.
14. Operator wznowia świadczenie usługi ograniczonej, zgodnie z ust. 12 lub zawieszzonej zgodnie z ust. 9 lit. a) niezwłocznie po zapłacie zaległych należności z tytułu świadczenia usługi, nie później jednak niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty.
15. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia usługi komunikacji elektronicznej nie ustały przyczyny jej zawieszenia, Operator powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku gdy Abonent nie zapłaci zaległych należności.
2. Należności wobec Operatora z tytułu realizacji Usług naliczane są na podstawie cen wskazanych w Cenniku odpowiednich dla wybranej Taryfy i okresu, na jaki została zawarta Umowa, obowiązującym w chwili wykonania Usługi lub Warunków Promocji, jeśli dotyczą one modyfikacji stawek opłat za świadczone Usługi. Opłata aktywacyjna, abonamentowa i opłata za usługę zawieszenia świadczenia Usług TeleGO Domowy płatne są z góry. Opłaty za pozostałe Usługi płatne są z dołu, z tym że płatność za Usługi Dodatkowe ujmowana jest na rachunku lub fakturze za kolejny Okres Rozliczeniowy.
3. Operator zastrzega sobie również możliwość obciążenia Abonenta opłatą za zamówione przez Abonenta oraz wykonane na jego rzecz Usługi, które nie zostały uwzględnione w rachunkach lub fakturach wystawionych za poprzednie Okresy Rozliczeniowe, w sytuacjach wyjątkowych lub niezależnych od Operatora.
4. W przypadku świadczenia Usługi podlegającej opłacie abonamentowej przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość opłaty abonamentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa ta była świadczona; za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu takiej Usługi trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.

§4. OBSŁUGA SERWISOWA

1. Abonent może zgłaszać problemy związane z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług na infolinii Operatora pod nr 801 048 048 oraz osobiście w Biurze Obsługi Klienta (BOK). Podmiotem świadczącym usługi serwisowe jest Operator.
2. Lokalizacja oraz dane kontaktowe Biura Obsługi Klienta są dostępne na stronie www.telego.pl.
3. Autoryzacja Abonenta dokonywana jest za pośrednictwem hasła bądź weryfikacji okazanego dokumentu tożsamości.
4. Operator zastrzega sobie możliwość żądania dodatkowych dokumentów, jeżeli tożsamość Abonenta budzi wątpliwość.
5. W ramach obsługi serwisowej, Operator dokonuje konserwacji i usuwania uszkodzeń oraz awarii w urządzeniach abonenckich będących własnością Operatora oraz w łączach telefonicznych służących do przyłączenia Abonenta do sieci. Awarie usuwane są w terminie 24 godzin.
6. Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionym przedstawicielom Operatora dostęp do sprzętu znajdującego się w lokalu w celu sprawdzenia stanu technicznego łącz telefonicznych oraz znajdujących się w nim urządzeń w godzinach od 7 do 22. Podczas dokonywania powyższych czynności w lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
7. Naprawa lub wymiana sprzętu następuje nieodpłatnie – w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w sprzęcie, odpłatnie – w przypadku utraty sprzętu lub uszkodzeń będących następstwem używania sprzętu niezgodnie z Umową Abonencką, Regulaminem, warunkami właściwego użytkowania, instrukcją lub przeznaczeniem sprzętu za zapłatą kosztów naprawy, jeżeli uszkodzenia nie da się usunąć, opłaty za wymianę sprzętu, zgodnie z Cennikiem Operatora, jeżeli sprzęt został utracony lub jeżeli uszkodzenia nie daje się usunąć.
8. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie, niewłaściwe wykonanie usługi w granicach określonych w Ustawie, Kodeksie cywilnym oraz niniejszym Regulaminie.

§5. NALEŻNOŚCI Z TYTUŁU ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania należności za Usługi zrealizowane w danym Okresie Rozliczeniowym w terminie płatności, wskazywanym na doręczanych mu rachunkach lub fakturach – bez względu na okoliczność, kto z tych Usług bezpośrednio skorzystał. W przypadku nieotrzymania rachunku lub faktury za Okres Rozliczeniowy, Abonent winien niezwłocznie zgłosić ten fakt Operatorowi. Płatności będą realizowane w formie bezgotówkowej na konto wskazane na doręczanych rachunkach lub fakturach.

- Operator może wezwać Abonenta do zabezpieczenia płatności lub wpłaty zaliczki w toku Okresu Rozliczeniowego, o ile ilość wykonywanych połączeń uzasadniać będzie obawę zagrożenia płatności ze strony Abonenta.
5. Zapłata dokonana jest z chwilą uznania rachunku bankowego wskazanego na rachunku lub fakturze przez Operatora. W przypadku opóźnienia w zapłacie należności, Operator uprawniony będzie – na co Abonent wyraża zgodę, do naliczenia odsetek ustawowych.

§6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie, nienależyte wykonanie Usług komunikacji elektronicznej, wyłącznie w zakresie określonym Umową, Regulaminem, Ustawą oraz Kodeksem Cywilnym.
2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług lub w przypadku braku osiągnięcia poziomu jakości świadczonych Usług, za którą Operator ponosi odpowiedzialność, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Abonentowi nie będącemu Konsumentem wskazane odszkodowanie przysługuje w przypadku, gdy łączny czas przerw w Okresie Rozliczeniowym wyniósł przynajmniej 36 godzin.
3. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
4. Wypłata odszkodowania następuje w przypadku uwzględnienia wniesionej przez Abonenta reklamacji, stosownie do jego wniosku – poprzez zaliczenie odszkodowania na poczet przyszłych należności, wpłatę na rachunek bankowy bądź przekaz pocztowy, najpóźniej w ostatnim dniu Okresu Rozliczeniowego, w którym nastąpiło wniesienie przez Abonenta reklamacji. W pozostałym zakresie, Operator ponosi wobec Konsumentów odpowiedzialność na zasadach ogólnych określonych w Kodeksie Cywilnym.
5. Za początek przerwy w świadczeniu Usługi przyjmuje się moment zarejestrowania zgłoszenia przerwy przez Abonenta do Operatora. Końcem okresu przerwy jest moment rozpoczęcia prawidłowego działania usługi zarejestrowany przez Operatora.
6. Odszkodowanie, o którym mowa wyżej przysługuje, jeżeli przerwa nastąpiła z winy Operatora, a Abonent dokonał zgłoszenia przerwy w świadczeniu Usług do Operatora, a następnie, po potwierdzeniu istnienia faktu przerwy w świadczeniu Usług przez odpowiednie służby Operatora, zgłosił do Operatora wniosek o zapłatę odszkodowania.
7. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie nie wlicza się czasu, w którym usunięcie awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.



8. Wobec Abonentów niebędących Konsumentami, Operator nie ponosi odpowiedzialności za działania osób trzecich ani za utracone korzyści.
9. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie urządzeń końcowych Abonenta skutkujących niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług świadczonych przez Operatora, jak również za inne zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania lub zaniechania Abonenta.
10. Abonent korzystający z Usługi TeleGO Domowy może żądać przy zmianie dostawcy usług przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci operatora na obszarze geograficznym (w obrębie danej strefy numeracyjnej). Przeniesienie numeru nie dotyczy migracji w ramach usługi WLR oraz przejścia Abonenta do Orange Polska S.A. Prawo do żądania przeniesienia numeru nie uchybia roszczeniom Operatora, o których mowa w § 8 ust. 2 Regulaminu. Abonent, o ile nie zrzeknie się tego uprawnienia, zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres jednego miesiąca od daty rozwiązania umowy.
11. Przeniesienie numeru, o którym mowa w ust. 10 powyżej, następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w umowie o świadczenie publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej z przeniesieniem przydzielonego numeru jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usług.
 - a) W przypadku gdy przeniesienie przydzielonego numeru z sieci Operatora nie doszło do skutku w terminie, o którym mowa ust. 11, Operator wznowia lub kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia numeru. Wznowienie świadczenia usługi następuje w takim terminie, aby utrata dostępu przez Abonenta do świadczonych usług nie przekroczyła 1 dnia roboczego. Jeżeli przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku w terminie 30 dni od terminu wskazanego w ust. 11 wypowiedzenie umowy z Operatorem staje się bezskuteczne. Abonent ma prawo złożyć prze-ciwne oświadczenie, o czym Operator poinformuje Abonenta.
12. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w ust. 11, Abonentowi przysługuje od Operatora jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków za usługi komunikacji elektronicznej z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 337 ust. 3 Ustawy.
13. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 12, oblicza się na podstawie liczby dni, które upłyną do dnia przeniesienia numeru lub dnia zakończenia obowiązywania kontynuowanej lub wznowionej umowy z Operatorem.

§7. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Abonent może złożyć reklamację:
 - a) ustnie – osobiście do protokołu w Biurze Obsługi Klienta przy ul. Przemysłowej 1, 07-411 Rzekuń albo telefonicznie pod numerem telefonu 0 801 048 048,
 - b) w formie pisemnej - osobiście w Biurze Obsługi Klienta, przesyłką pocztową albo pocztą kurierską na adres Telego Sp. z o.o., ul. Przemysłowa 1, 07-411 Rzekuń,
 - c) na adres poczty elektronicznej: bok@sztos.com.pl, lub bok@telego.pl.
2. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu przedstawiciel Operatora, przyjmujący reklamację, sporządza protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana reklamującemu na trwałym nośniku. Protokół ze złożenia reklamacji zawiera w szczególności informacje, o których mowa w ust. 4 lit. a) – c) poniżej. Przedstawiciel Operatora potwierdza niezwłocznie przyjęcie reklamacji złożonej przez reklamującego w formie pisemnej osobiście w Biurze Obsługi Klienta. W przypadku złożenia reklamacji telefonicznie lub na adres poczty elektronicznej Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej złożenie. W przypadku złożenia reklamacji przesyłką pocztową albo przesyłką kurierską Operator potwierdza złożenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia.
3. 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 została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
4. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 3, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - b) przedmiot reklamacji oraz okres, którego reklamacja dotyczy,
 - c) okoliczności uzasadniające reklamację,
 - d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja lub numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci,
 - e) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług, w przypadku niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług,
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy Abonenckiej lub z przepisów prawa, w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności,
 - h) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
 - i) podpis reklamującego, w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku stwierdzenia przez Operatora, że reklamacja nie zawiera elementu albo elementów, o których mowa w ust. 4 powyżej Przedstawiciel Operatora przyjmujący reklamację niezwłocznie przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. W wezwaniu do uzupełnienia braków Operator wskazuje element albo elementy reklamacji, które wymagają uzupełnienia, oraz pouczenie, że nieuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Dostawca usług odstępuje od wezwania do uzupełnienia braków, jeżeli ich uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji. Po bezskutecznym upływie terminu do uzupełnienia braków reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia.
7. W przypadku nieokreślenia przez reklamującego w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, o którym mowa w ust. 4 lit. g) powyżej, Operator przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków, w sposób określony w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania tej umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
8. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a) nazwę i dane kontaktowe Operatora umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym:
 - numer telefonu,
 - adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej dostawcy usług, który umożliwi przesłanie wiadomości tekstowych i załączników;
 - b) datę złożenia reklamacji;
 - c) informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności wynikającej z umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub z przepisów prawa - wskazanie wysokości kwot odszkodowania lub innej należności oraz,
 - terminu ich wypłat, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo
 - informacji, że kwoty te zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności;
 - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym - w przypadku gdy reklamującym jest konsument, pouczenie zawiera dodatkowo informację o prawie dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ust. 1 ustawy,
 - f) w przypadku nieuwzględnienia reklamacji przez dostawcę usług: dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne,



- g) Operator przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji albo w sposób, o którym mowa w ust. 7 powyżej. W przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana reklamującemu przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.
9. Jeżeli Operator nie rozpatrzył reklamacji usługi komunikacji elektronicznej w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że uznał żądanie określone w reklamacji za uzasadnione. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informację o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.
10. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego reklamujący może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamującym jest osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie Usług lub korzystająca z Usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, może dochodzić roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, prowadzonym przez Prezesa UKE o którym mowa w art. 109 Prawa Telekomunikacyjnego (adres strony internetowej www.uke.gov.pl). Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi telekomunikacyjnej została uwzględniona. W przypadku gdy w następstwie złożonej przez konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany, Operator przekazuje reklamującemu na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o:
- a) zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich albo zgodzie na udział w takim postępowaniu przekazując jednocześnie informację o podmiocie uprawnionym właściwym dla danego przedsiębiorcy albo,
- b) odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Jeżeli Operator nie złoży żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraził zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi - na wniosek konsumenta albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta - Prezes UKE, który w tym zakresie jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. poz. 1823).
11. Jeżeli przekazana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie reklamującego, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób wskazany przez reklamującego w tym żądaniu.

58. CZAS OBOWIĄZYWANIA UMOWY

1. Umowa zawierana jest standardowo na czas nieoznaczony, chyba że Umowa stanowi inaczej. Każda ze stron może rozwiązać taką Umowę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym wypowiedzenie wpłynęło do Operatora. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Operator może dochodzić odszkodowania w przypadku, gdy Umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, została wypowiedziana przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta.
3. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 2, nie przysługuje w przypadku:
- a) wypowiedzenia przez konsumenta umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej przed rozpoczęciem przyłączenia go do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a w przypadku gdy przyłączenie nie jest wykonywane - przed rozpoczęciem świadczenia usług komunikacji elektronicznej, chyba że przedmiotem odszkodowania jest promocyjne urządzenie końcowe;
- b) przeniesienia numeru w następstwie sytuacji, o której mowa w art. 161 ust. 2 Ustawy.
4. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 14, będzie wynosić:
- a) z tytułu usługi telekomunikacyjnej - sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za tę usługę, wskazanej w art. 288 ust. 1 pkt 6 lit. a lub art. 293 ust. 1 pkt 3 lit. a Ustawy, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy;
- b) z tytułu promocyjnego urządzenia końcowego - sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za to urządzenie, wskazanej w art. 288 ust. 1 pkt 6 lit. c lub art. 293 ust. 1 pkt 3 lit. c Ustawy, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy.
5. Po upływie okresu, na jaki Umowa została zawarta, Umowa przekształca się automatycznie w umowę zawartą na czas nieoznaczony. Przed automatycznym przedłużeniem umowy, Operator doręcza Abonentowi na trwałym nośniku, w rozsądnym terminie, nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta, jasne i zrozumiałe informacje o automatycznym przedłużeniu umowy, w szczególności zmianie warunków świadczenia usług względem warunków obowiązujących w okresie, na jaki została zawarta umowa, sposobach i terminach jej w wypowiedzenia, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych dotyczących usług objętych umową. Abonent może wypowiedzieć w każdym czasie, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, która po upływie okresu, na jaki została zawarta, ze względu na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta, uległa automatycznemu przedłużeniu. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie opłaty za świadczenie usług telekomunikacyjnych objętych umową lub zamówionych w czasie trwania umowy pakietów taryfowych lub dodatkowych opcji usług.
6. Stosownie do art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), zwanej dalej „Ustawą”, Abonent będący konsumentem, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 (czternastu) dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem poniesionych przez Operatora dodatkowych kosztów w związku z wyborem przez Abonenta innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia rzeczy, bezpośrednich kosztów zwrotu rzeczy oraz zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. Termin 14 (czternastu) dni liczony jest od daty zawarcia Umowy. Abonent może odstąpić od umowy, składając Operatorowi oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie może zostać złożone według wzoru stanowiącego załącznik nr 4 do Umowy, według wzoru stanowiącego załącznik nr 2 do Ustawy lub przez inne jednoznaczne oświadczenie. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
7. Operator może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy:
- a) Abonent korzysta z Usług w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych osobom trzecim;
- b) dane podane przez Abonenta przy zawarciu Umowy są nieprawdziwe;
- c) z przyczyn technicznych nie jest możliwe dalsze świadczenie na rzecz Abonenta Usług lub też zapewnienie ich należytej jakości;
- d) przypadku śmierci Abonenta albo wykreślenia Abonenta niebędącego osobą fizyczną z właściwego rejestru albo ewidencji lub złożenia wniosku o upadłość Abonenta.
8. Zniesienie ustanowionej na rzecz Abonenta preselekcji wymaga zwrócenia się prezeń z odrębnym, pisemnym wnioskiem do Orange Polska S.A.
9. Dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną oraz dane Abonentów przetwarzane będą wyłącznie w celu dokonywania rozliczeń międzyoperatorskich, wykonywania niniejszej Umowy, oraz wykonywania innych zadań określonych w Ustawie.

59. ZASADY ZAMIESZCZANIA DANYCH ABONENTA W SPISIE ABONENTÓW, ZAGROŻENIA ZWIĄZANE ZE ŚWIADCZONĄ USŁUGĄ

1. Dane Abonenta, który wyraził zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celu umieszczenia w biurze numerów prowadzonych przez Operatora oraz innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych w tym Ogólnopolskiego Biura Numerów prowadzonego przez Orange Polska S.A., są udostępniane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz usługę informacji o numerach obejmującej wszystkich abonentów



publicznie dostępnych usług telefonicznych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w zakresie niezbędnym do zrealizowania powyższego celu. Do sporządzania spisu abonentów i związanego z tym udostępniania danych stosuje się odpowiednio przepisy w szczególności art. 395 i następane Ustawy.

2. Operator przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczeniem Usług, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem swojej strony internetowej www.telego.pl.
3. W przypadku udostępnienia przez Operatora urządzenia końcowego, Abonent na własny koszt zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego urządzenia końcowego w stanie nie pogorszonym ponad zużycie wynikające z normalnej eksploatacji w terminie 14 dni od daty wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy na adres: Telego Sp. z o.o., ul. Przemysłowa 1, 07-411 Rzekuń. Abonent ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych w przypadku niezwrócenia udostępnionego mu przez Operatora urządzenia końcowego lub jego zwrotu w stanie gorszym niż wynikałoby to z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji.

§10. ZMIANA REGULAMINU, CENNIKÓW WARUNKÓW UMOWY, INFORMACJA O ZMIANIE DANYCH

1. Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków świadczenia Usługi w przypadku, gdy:
 - a) konieczność wprowadzenia zmian wynika:
 - i. bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,
 - ii. z decyzji Prezesa UKE;
 - b) proponowane zmiany:
 - i. są wyłącznie na korzyść Abonentów, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi,
 - ii. mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonentów.
2. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 1, Abonent może wypowiedzieć umowę z uwzględnieniem konieczności zapłaty odszkodowania, o którym mowa w § 8 ust. 2, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
3. Operator w przypadku, o którym mowa w ust. 1, podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
4. Bezwzględnie po publikacji, o której mowa w ust. 3, Operator:
 - a) doręcza na trwałym nośniku Abonentowi podane do publicznej wiadomości informacje, o których mowa w ust. 3, oraz
 - b) informuje na trwałym nośniku Abonenta o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 2.
5. Operator niezwłocznie informuje Abonentów będących stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej o zmianie swoich danych identyfikujących lub kontaktowych na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta umowa, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków umowy.
6. Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków świadczenia Usługi na podstawie Umowy zawartej na czas określony, jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany wynika z innych obiektywnych okoliczności niż wskazane w ust. 1, na które Operator nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć.
7. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 6, Abonent może wypowiedzieć Umowę bez konieczności zapłaty odszkodowania, o którym mowa w § 8 ust. 2, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.

8. Operator w przypadku, o którym mowa w ust. 6:
 - a) doręcza Abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej treść każdej proponowanej zmiany na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ust. 9,
 - b) doręcza na piśmie Abonentowi niebędącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, który udostępnił adres korespondencyjny, na ten adres, treść każdej proponowanej zmiany, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ust. 9,
 - c) podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, informując jednocześnie Abonenta o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 7.
9. Abonent może żądać doręczania treści każdej proponowanej zmiany w formie innej niż wskazana w ust. 8, wskazując w tym celu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej, o ile Operator umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej

§11. POSTANOWIENIA ODNOŚĄCE SIĘ DO FUNKCJONALNOŚCI USŁUG I PROCEDURY W ZAKRESIE POMIARU I ORGANIZACJI RUCHU W SIECI

1. Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi wskazanymi w Cenniku. Ewentualne ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych mogą wystąpić w przypadku zawieszenia świadczenia Usług, nieprawidłowego działania urządzenia końcowego Abonenta.
2. Operator gromadzi dane o lokalizacji urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie w zakresie przewidzianym w przepisach Ustawy.
3. Operator zastrzega możliwość wystąpienia ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usług. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług mogą powstać na skutek:
 - a) zawieszenia świadczenia całości lub części Usług,
 - b) nieprawidłowego działania urządzenia końcowego Abonenta,
 - c) uszkodzenia linii,
 - d) wprowadzenia na żądanie Abonenta blokad połączeń na określone numery w tym na numery o podwyższonej opłacie,
4. Operator w zakresie świadczonych Usług korzysta wyłącznie z sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy Usług. Procedury pomiaru i organizacji ruchu w sieci na tej infrastrukturze są stosowane przez dostawcę sieci telekomunikacyjnej i są właściwe dla Operatora.
5. W przypadkach naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług Operator uprawniony jest do podejmowania działań przewidzianych w przepisach Ustawy, polegających w szczególności na podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami, poinformowaniu Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych. W przypadku wystąpienia szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa świadczonych Usług, Operator informuje o tym, że stosowane przez niego środki techniczne nie gwarantują bezpieczeństwa przekazu komunikatów, a także o istniejących możliwościach zapewnienia takiego bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Operator jest obowiązany do eliminacji przekazu komunikatu, przerwania lub ograniczenia świadczenia Usług na zakończeniu sieci, z którego następuje wysłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci i Usług. Operator uprawniony jest do informowania innych przedsiębiorców o zagrożeniach dotyczących bezpieczeństwa sieci i Usług.

§12. OBOWIĄZYWANIE REGULAMINU

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 21 grudnia 2020 r. ze zmianami od 10.11.2024r.
2. Aktualne teksty Regulaminu i Cenników oraz informacje o Usługach Operatora oraz kosztach usług serwisowych dostępne są na stronie www.telego.pl.

.....
Data

.....
Podpis Klienta