

§ 1. Przedmiot Regulaminu

1. Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Użytkowników wRodzinie przez spółkę działającą pod firmą **Aero 2 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (04-028), przy al. Stanów Zjednoczonych 61A**, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem **KRS: 0000305767, NIP: 701-01-23-529, REGON: 871258095**, o kapitale zakładowym w wysokości 91 958 700,00 PLN [aktualnym na dzień 7-12-2017], zwaną dalej „Operatorem”.
2. Operator prowadzi działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod nr **8223**.

§ 2. Definicje

Definicje użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:

1. **Abonent** – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.
2. **Aktywacja** – czynność Użytkownika wRodzinie polegająca na wykonaniu lub przyjęciu pierwszego połączenia lub skorzystaniu z innej usługi określonej w Cenniku (w szczególności wysłaniu SMS, MMS) za pomocą Karty SIM.
3. **Biuro Obsługi Klienta [BOK]** – komórka organizacyjna Operatora odpowiedzialna za obsługę Użytkowników wRodzinie oraz udzielanie informacji i pomocy Użytkownikom wRodzinie w zakresie realizacji Umowy.
4. **Cennik** – cennik Usług Telekomunikacyjnych, stanowiący wykaz Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług świadczonych przez Operatora wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania.
5. **Doładowanie konta** – zasilenie konta Użytkownika wRodzinie określoną kwotą środków finansowych, które będą przeznaczone na korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora.
6. **ETSI** – Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych (European Telecommunications Standards Institute).
7. **Karta Rejestracyjna** – formularz udostępniony przez Operatora w formie papierowej lub elektronicznej w tym na stronie internetowej www.wRodzinie.com.pl za pomocą którego Użytkownik wRodzinie dokonuje Rejestracji swoich danych osobowych w systemach Operatora na zasadach opisanych w § 4 ust. 3 Regulaminu.
8. **Karta udostępnienia danych w celu otrzymywania informacji i zawiadomień** – formularz dostępny na stronie internetowej www.wRodzinie.com.pl za pomocą którego Użytkownik wRodzinie może udostępnić Operatorowi swoje dane osobowe i teled adresowe na zasadach opisanych w § 4 Regulaminu. Wypełnienie Karty udostępnienia danych w celu otrzymywania informacji i zawiadomień nie jest obowiązkowe.
9. **Karta SIM** – karta z mikroprocesorem, stanowiąca własność Operatora, udostępniana Użytkownikowi wRodzinie przez Operatora, spełniająca wymagania Sieci Telekomunikacyjnej oraz warunki określone w specyfikacji technicznej dla Karty SIM, umożliwiającą dostęp do Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora, z którą związane są: Numer MSISDN, osobisty numer identyfikacji - Kod PIN, i osobisty numer odblokowujący - Kod PUK, a także inne cechy, np. numery oraz aplikacje dodatkowe.
10. **Kod PIN** (osobisty numer identyfikacyjny) – osobisty kod cyfrowy, składający się z 4 do 8 cyfr, zapewniający Użytkownikowi wRodzinie możliwość jednoznacznego identyfikowania się przy dostępie do Usług Telekomunikacyjnych.
11. **Kod PUK** (osobisty numer odblokowujący) – osobisty kod cyfrowy, składający się z 8 cyfr, znoszący blokadę Kodu PIN.
12. **Kodeks Cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks Cywilny (Dz. U. z 1964 roku Nr 16 poz. 93 z późn. zm.).
13. **Miesiąc kalendarzowy** – w odniesieniu do Użytkownika wRodzinie 30 dni kalendarzowych.
14. **MMS** – wiadomość multimedialna np.: grafika, animacje, wideoklipy, dźwięki itp.
15. **Numer MSISDN** – numer telefonu Użytkownika wRodzinie w Sieci Operatora przypisany do Karty SIM.
16. **Oferta promocyjna** – dodatkowe wymagania wskazane w odpowiednim regulaminie, inne, niż określone w niniejszym Regulaminie i Cenniku, od spełnienia których uzależniona jest możliwość korzystania przez Użytkownika wRodzinie z Usług Telekomunikacyjnych, świadczonych przez Operatora, na warunkach w niej wskazanych.
17. **Okres ważności** – określony w Cenniku, liczony od momentu Aktywacji lub ostatniego Doładowania konta, czas, w którym Użytkownik wRodzinie może skorzystać z Usług Telekomunikacyjnych, sprawdzić stan konta i doładować konto w sposób podany na stronie internetowej www.wRodzinie.com.pl.
18. **Operator Zagraniczny** – operator Sieci Telekomunikacyjnej zlokalizowanej i działającej poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, z którym Operator podpisał odrębne porozumienia.
19. **Pakiet Transmisji Danych** – przewidziana w Cenniku lub Ofercie promocyjnej usługa oferująca dostęp do transmisji danych w formie pakietu danych dostarczanych do oraz od Użytkownika wRodzinie, ograniczonego limitem transferu danych. Użytkownik wRodzinie ma możliwość skorzystać z Pakietu Transmisji Danych w cenie i wielkości określonej w Cenniku lub Ofercie promocyjnej oraz ma możliwość na bieżąco kontrolować jego stan za pomocą kodu podanego na stronie internetowej www.wRodzinie.com.pl.
20. **Prawo Telekomunikacyjne** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 z późn. zm.).
21. **Punkty Sprzedaży [PS]** – własny lub autoryzowany przez Operatora punkt sprzedaży, w których oferowane są Usługi Telekomunikacyjne świadczone przez Operatora.
22. **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Operatora dla Użytkowników wRodzinie.
23. **Rejestracja** – czynność Użytkownika wRodzinie polegająca na przekazaniu Operatorowi prawidłowo wypełnionej Karty Rejestracyjnej w celu rejestracji Użytkownika wRodzinie w systemach informatycznych Operatora na zasadach opisanych w § 4 ust. 3 Regulaminu.
24. **Roaming międzynarodowy** – mechanizm dostępu do sieci Operatora Zagranicznego używany w sytuacji, gdy Użytkownik wRodzinie znajduje się w innym kraju, niż ten w którym istnieje sieć jego Operatora, zapewniający Użytkownikowi wRodzinie możliwość korzystania z sieci Operatorów Zagranicznych.
25. **Sieć Telekomunikacyjna** – sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego, wykorzystywana przez Operatora do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
26. **Sieć Operatora** – sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego, obsługiwana przez Operatora i wykorzystywana do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
27. **SMS** – krótka wiadomość tekstowa.
28. **Telefon** – będący urządzeniem końcowym terminal komórkowy lub inne urządzenie elektroniczne umożliwiające za pośrednictwem Karty SIM korzystanie z usług świadczonych przez Operatora, posiadające świadectwo homologacji lub certyfikat zgodności z obowiązującymi przepisami prawa, wydany przez uprawniony organ, dopuszczony do pracy w Sieci Telekomunikacyjnej.
29. **Udostępnienie danych w celu otrzymywania informacji i zawiadomień** – czynność Użytkownika wRodzinie polegająca na przekazaniu Operatorowi prawidłowo wypełnionej Karty udostępnienia danych w celu otrzymywania informacji i zawiadomień na zasadach opisanych w § 4 Regulaminu.
30. **Umowa** – umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, nie wymagająca zawarcia w formie pisemnej albo elektronicznej, zawarta z chwilą Aktywacji pomiędzy Operatorem, a Użytkownikiem wRodzinie, na podstawie której Operator

świadczy na rzecz Użytkownika wRodzinie Usługi Telekomunikacyjne zgodnie z Regulaminem i Cennikiem, a Użytkownik wRodzinie zobowiązuje się do przestrzegania warunków określonych w Regulaminie i Cenniku.

31. **Usługa Telekomunikacyjna** – usługa w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego świadczona Użytkownikowi wRodzinie przez Operatora.
32. **Użytkownik wRodzinie** – Abonent, który jest osobą fizyczną, osobą prawną, jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem Umowę o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych w drodze Aktywacji i która korzysta z tych Usług Telekomunikacyjnych.
33. **Wartość konta** – określona w polskich złotych kwota umożliwiająca korzystanie przez Użytkownika wRodzinie z usług świadczonych przez Operatora.
34. **Zarejestrowany Użytkownik wRodzinie** – Użytkownik wRodzinie który dokonał Rejestracji.
35. **Zestaw Startowy** – nabyta przez Użytkownika wRodzinie Karta SIM wraz z określoną Wartością konta.
36. **Zużycie** – Wartość konta wykorzystana przez Użytkownika wRodzinie.

§ 3. Zakres i warunki świadczonych Usług Telekomunikacyjnych

1. Operator świadczy – określone w Regulaminie, Cenniku i Ofercie promocyjnej Usługi Telekomunikacyjne na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, w tym połączenia z numerami alarmowymi.
2. Rodzaje Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora, wysokość opłat za dostępne usługi, szczegółowe zasady naliczania oraz sposób ich zamawiania określa Cennik.
3. Operator nie zapewnia dostępu do Usług Telekomunikacyjnych, które nie są wymienione w Cenniku.
4. Cennik lub Regulaminy Promocji mogą przewidywać ograniczenia korzystania z Usług Telekomunikacyjnych polegające na konieczności ich odrębnej aktywacji.
5. Cennik lub Regulaminy Promocji mogą przewidywać dodatkowe ograniczenia w korzystaniu z Usług Telekomunikacyjnych w roamingu międzynarodowym.
6. Operator ma prawo zablokować dostęp do usługi transmisji danych po wyczerpaniu przez Użytkownika wRodzinie dostępnego Pakietu Transmisji Danych.
7. Aktualny Regulamin oraz Cennik, a także informacja o kosztach związanych z obsługą Użytkownika wRodzinie są dostępne na stronie internetowej www.wrodzinie.com.pl albo w dostępnym Punkcie Sprzedaży.
8. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne:
 - a) przy wykorzystaniu Sieci Operatora oraz umożliwia korzystanie z Sieci

Telekomunikacyjnej innych operatorów krajowych i zagranicznych, z którymi Operator ma zawarte stosowne umowy i porozumienia,

- b) w ramach istniejących możliwości technicznych, zgodnie z normami technologicznymi ETSI, które wiążą Operatora w odniesieniu do świadczonych Usług Telekomunikacyjnych oraz zgodnie z Regulaminem.
- 9.1. Usługi Telekomunikacyjne świadczone są 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, o jakości zgodnej z europejskimi standardami telekomunikacyjnymi.
- 9.2. **Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usług (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na jakość usługi dostępu do Internetu poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług. Szczegółowe informacje dotyczące funkcjonowania poszczególnych Usług/ pakietów transmisji danych, w tym ograniczeń wynikających z przekroczenia limitu ilości danych, mogą być określone w regulaminach promocyjnych tych Usług/ pakietów transmisji danych lub Cenniku. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem usługi dostępu do Internetu zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. W praktyce niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości usługi dostępu do Internetu niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.**
- 9.3. Jednoczesne korzystanie przez użytkownika końcowego na tym samym Urzędzeniu telekomunikacyjnym z usługi dostępu do Internetu oraz z oferowanych przez OPERATORA innych usług niebędących usługami dostępu do Internetu, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług (tzw. usług specjalistycznych), może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększenie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego użytkownika końcowego. Wyjaśnienie, w jaki sposób taka usługa niebędąca usługą dostępu do Internetu, z której korzysta użytkownik końcowy, mogłaby w praktyce wpłynąć na świadczone na jego rzecz usługi dostępu do Internetu, zawiera regulamin takiej usługi.
- 9.4. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla

poszczególnych technologii sieciowych aktualne na dzień 01.01.2017 r. wynoszą:

Technologia	Wysyłanie danych	Pobieranie danych
2G/GSM-GPRS	20 kb/s	80 kb/s
2G/GSM-EDGE	58,4 kb/s	233,6 kb/s
3G/UMTS	384 kb/s	384 kb/s
3G/UMTS-HSPA	5,4 Mb/s	42 Mb/s
4G/LTE	50 Mb/s	150 Mb/s
4G/LTE-Advanced	50 Mb/s	300 Mb/s

- 9.5. Podane prędkości są szacunkowymi wartościami maksymalnymi. Rzeczywista osiągalna prędkość zależy od wielu czynników, w tym od wykorzystywanego Urządzenia telekomunikacyjnego, jego kategorii i oprogramowania, w tym działających aplikacji, wykorzystywanej technologii sieciowej, siły i jakości sygnału radiowego odległości od stacji bazowej, czynników wpływających na propagację fal radiowych (takich jak uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne, struktury i tłumienia materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku), ilości i aktywności innych użytkowników końcowych obsługiwanych przez poszczególne stacje bazowe, rodzaju wykorzystywanej Karty SIM. Na niektórych obszarach Polski dostępne są tylko wybrane technologie sieciowe, a zatem parametry usługi dostępu do Internetu mogą być różne w zależności od miejsca korzystania z tej usługi.
- 9.6. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych przedstawione są też na stronie internetowej www.wrodzinie.com.pl/neutralnosc. W miarę rozwoju Sieci Operatora skutkującego zwiększeniem prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu, informacje na temat szacunkowych maksymalnych prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu będą aktualizowane poprzez publikację na stronie internetowej www.wrodzinie.com.pl/neutralnosc.
- 9.7. W przekazach marketingowych np. w reklamach dotyczących Usług, Operator może określać prędkość w zakresie pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu (prędkość deklarowana). Znaczne odstępstwa od odpowiedniej wartości prędkości deklarowanej mogą mieć wpływ na korzystanie przez użytkowników końcowych z ich praw do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług

- oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranych urządzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi. Wyjaśnienie wpływu znacznych odstępstw od prędkości deklarowanej będzie wskazane w Umowie, w szczególności regulaminach promocji lub usług, do których prędkość deklarowana odwołuje się.
- 10.1. Operator zapobiega osiągnięciu lub przekroczeniu maksymalnej pojemności łączy poprzez stosowanie procedur pomiaru i organizacji ruchu w sieci, który jest na bieżąco monitorowany. W przypadkach przeciążenia Operator reaguje bez zbędnej zwłoki, jednakże takie przypadki mogą skutkować okresowymi pogorszeniami parametrów usługi, a nawet prowadzić do przerwy w dostępie do usługi.
- 10.2. **W czasie świadczenia usługi dostępu do Internetu, Operator traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsumowane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane Urządzenia telekomunikacyjne, co nie stoi na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków zarządzania ruchem.**
- 10.3. Użytkownicy końcowi mają prawo – za pomocą usługi dostępu do Internetu – do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranych urządzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
- 10.4. W ramach zarządzania siecią i Usługami, Operator stosuje środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU, IETF). Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii ruchu, Operator stosuje odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki te polegają na wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu użytkownika końcowego, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług (np. dotyczące opóźnienia, wahania opóźnienia, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.
- 10.5. **Stosowane przez Operatora odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych ani ochronę ich danych osobowych.**
- 11.1. Operator dochowuje należytej staranności oraz podejmuje proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług Telekomunikacyjnych oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami Telekomunikacyjnymi, w tym:
- a) eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług Telekomunikacyjnych,
- b) przerwanie lub ograniczenie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług Telekomunikacyjnych.
- 11.2. **Operator może stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmienić, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:**
- a) zapewnić zgodność z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami krajowymi, którym podlega Operator, w tym prawu karnemu nakazującemu np. blokowanie określonych treści, aplikacji lub usług, lub ze zgodnymi z prawem Unii Europejskiej środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawodawczych Unii Europejskiej lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami (np. obowiązek wykonania orzeczeń sądowych lub nakazanego przez organy publiczne blokowania nielegalnych treści),
- b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych (np. poprzez zapobieganie cyberatakam przeprowadzanym poprzez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież tożsamości użytkowników końcowych dokonywaną przy użyciu programów szpiegujących),
- zapobiec groźącym przeciążeniom sieci oraz łagodzić skutki przeciążenia sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
12. Operator ma prawo ograniczyć świadczenie Usług Telekomunikacyjnych w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług Telekomunikacyjnych lub wystąpieniem zagrożeń lub podatnością na takie zagrożenia.
13. Operator będzie również wydawał szczegółowe warunki korzystania z danej Usługi Telekomunikacyjnej w formie regulaminu dla Ofert promocyjnych, dostępne na stronie internetowej www.wrodzinie.com.pl albo w dostępnym Punkcie Sprzedaży.
14. Warunkiem koniecznym do korzystania z Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora jest posiadanie i użycie Karty SIM przez Użytkownika wRodzinie zgodnie z instrukcją podaną przez Operatora na stronie internetowej www.wrodzinie.com.pl.
15. Operator wydaje Użytkownikowi wRodzinie Kartę SIM. Karta SIM w momencie jej nabycia przez Użytkownika wRodzinie będzie umożliwiała korzystanie ze świadczenia Usług Telekomunikacyjnych do kwoty lub liczby jednostek taryfowych wskazanych w Zestawie Startowym. Wraz z otrzymaniem karty SIM Użytkownik wRodzinie zobowiązany jest wypełnić Kartę Rejestracyjną, do czasu niewypełnienia Karty Rejestracyjnej Operator nie może rozpocząć świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej, zgodnie z art. 60b ust. 3 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne.
16. Zwiększenie limitu początkowego jednostek taryfowych jest możliwe poprzez Doładowanie konta.
17. Użytkownik wRodzinie ma możliwość Doładowania konta poprzez wykonanie czynności wskazanych przez Operatora, opisanych bliżej na stronie internetowej www.wrodzinie.com.pl oraz w materiałach informacyjnych Operatora, w szczególności poprzez wprowadzenie do Telefonu unikalnej kombinacji cyfr umożliwiającej zwiększenie Wartości Konta.
18. Operator zastrzega sobie możliwość wprowadzenia dodatkowych, nowych sposobów Doładowania konta, bez konieczności wcześniejszego informowania o tym fakcie Użytkowników wRodzinie.
19. Nieprzestrzeżenie przez Użytkownika wRodzinie zaleceń Operatora dotyczących sposobu realizacji danej formy Doładowania może spowodować wyłączenie Karty SIM z Sieci, a ponowne jej podłączenie będzie wymagało wniesienia przez Użytkownika

- wRodzinie opłaty, na zasadach i w kwocie ustalonej w Cenniku.
20. Możliwość korzystania z Karty SIM oraz dostęp do informacji zawartych na Karcie SIM może zostać zablokowana po upływie Okresu ważności. Wszelkie niezbędne informacje dotyczące zablokowania Karty SIM znajdują się na stronie internetowej www.wrodzinie.com.pl.
 21. Operator, z wykorzystaniem Sieci Operatora w ramach usługi Roamingu międzynarodowego, umożliwia również Użytkownikowi wRodzinie przebywającemu za granicą korzystanie z Sieci Telekomunikacyjnej Operatorów Zagranicznych, z którymi łączy Operatora odpowiednie porozumienia.
 22. Aktualne listy operatorów i krajów, wskazanych w ust. 21 powyżej, są dostępne na stronie internetowej www.wrodzinie.com.pl albo w dostępnym Punkcie Sprzedaży.
 23. W trakcie uzyskiwania połączeń w Sieciach Telekomunikacyjnych Operatorów Zagranicznych zasady rozliczeń, a także uwarunkowania dotyczące przetwarzania danych osobowych Użytkownika wRodzinie, mogą być inne niż stosowane przez Operatora. Zasady naliczania opłat za korzystanie z sieci Operatorów Zagranicznych są wskazane w Cenniku, na stronie internetowej www.wrodzinie.com.pl albo w dostępnym Punkcie Sprzedaży.
 24. W przypadku świadczenia usług głosowych Operator może zamieścić dane osobowe Użytkownika wRodzinie w spisie abonentów lub przekazać do umieszczenia w spisie prowadzonym przez innego operatora o ile Użytkownik wRodzinie wyrazi na to zgodę w Karcie udostępnienia danych w celu otrzymywania informacji i zawiadomień.
- #### § 4. Warunki zawarcia Umowy i Rejestracja Użytkownika wRodzinie
1. Przez zawarcie Umowy, Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych zgodnie z Regulaminem i Cennikiem, a Użytkownik wRodzinie zobowiązuje się do przestrzegania postanowień w nich zawartych.
 2. Umowa zostaje zawarta z chwilą Aktywacji, na czas obowiązywania Okresu ważności. Umowa może być przedłużana na kolejne okresy miesięczne lub inne okresy ustalone pomiędzy stronami, w szczególności poprzez dokonanie przez Użytkownika wRodzinie Doładowania konta.
 3. Użytkownik wRodzinie dokonuje Rejestracji poprzez:
 - a) prawidłowe wypełnienie papierowej Karty Rejestracyjnej i dostarczenie jej do Operatora na adres jego siedziby lub do osoby albo podmiotu upoważnionego przez Operatora.
 - b) prawidłowe wypełnienie Karty Rejestracyjnej za pośrednictwem systemu informatycznego udostępnionego przez Operatora albo podmiot działający na rzecz Operatora.
 - 3a. W celu rozpoczęcia świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej dane identyfikujące danego Użytkownika wRodzinie są weryfikowane przez pracownika Operatora lub osobę albo podmiot upoważnione przez Operatora poprzez:
 - a) potwierdzenie zgodności danych podanych przez Użytkownika wRodzinie w Karcie Rejestracyjnej z danymi zawartymi w dokumencie potwierdzającym tożsamość abonenta będącego osobą fizyczną albo zawartymi we właściwym rejestrze w przypadku osób niebędących osobą fizyczną, albo
 - b) potwierdzenie zgodności danych podanych przez Użytkownika wRodzinie podczas Rejestracji drogą elektroniczną przy wykorzystaniu:
 - i. środków identyfikacji elektronicznej służących do uwierzytelniania w systemie teleinformatycznym banku krajowego,
 - ii. środków identyfikacji elektronicznej służących do uwierzytelniania w systemie teleinformatycznym dostawcy usług telekomunikacyjnych, jeżeli dane abonenta zostały już zweryfikowane w związku z inną umową.
 4. W Karcie Rejestracyjnej muszą znaleźć się następujące dane Użytkownika wRodzinie, będącego osobą fizyczną w tym prowadzącą działalność gospodarczą:
 - a) imię i nazwisko Użytkownika wRodzinie,
 - b) PESEL, jeżeli go posiada albo nazwę serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu,
 - c) numer telefonu (MSISDN),
 - d) numer seryjny Karty SIM,
 - e) Kod PUK - w przypadku rejestracji poprzez system informatyczny.
 5. W przypadku gdy Użytkownikiem wRodzinie jest osoba niebędąca osobą fizyczną w Karcie Rejestracyjnej muszą znaleźć się następujące dane:
 - a) nazwa Użytkownika wRodzinie,
 - b) numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo ewidencji działalności gospodarczej, lub innym właściwym rejestrze, imię i nazwisko osoby reprezentującej Użytkownika wRodzinie,
 - c) seria i numer dokumentu tożsamości osoby reprezentującej Użytkownika wRodzinie,
 - d) data udzielonego upoważnienia – jeżeli reprezentacja nie wynika z właściwego rejestru lub ewidencji,
 - e) numer telefonu (MSISDN),
 - f) numer seryjny Karty SIM,
 - g) Kod PUK - w przypadku rejestracji poprzez system informatyczny.
 6. W Karcie udostępnienia danych w celu otrzymywania informacji i zawiadomień muszą znaleźć się następujące dane Użytkownika wRodzinie, będącego osobą fizyczną:
 - a) imię i nazwisko Użytkownika wRodzinie,
 - b) adres korespondencyjny,
 - c) numer telefonu (MSISDN),
 - d) numer seryjny Karty SIM,
 - e) Kod PUK,
 - f) podpis Użytkownika wRodzinie.
 7. W przypadku gdy Użytkownikiem wRodzinie jest osoba prawna lub osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą w Karcie udostępnienia danych w celu otrzymywania informacji i zawiadomień muszą znaleźć się następujące dane:
 - a) imię i nazwisko/nazwa Użytkownika wRodzinie,
 - b) adres korespondencyjny,
 - c) seria i numer dokumentu tożsamości osoby reprezentującej Użytkownika wRodzinie,
 - d) data udzielonego upoważnienia – jeżeli reprezentacja nie wynika z właściwego rejestru lub ewidencji,
 - e) numer telefonu (MSISDN),
 - f) numer seryjny Karty SIM,
 - g) Kod PUK,
 - h) podpis Użytkownika wRodzinie lub osoby reprezentującej Użytkownika wRodzinie.
 8. Użytkownik wRodzinie ma obowiązek poinformować Operatora o wszelkich zmianach danych, o których mowa w ust. 4-7 powyżej, w szczególności, gdy dochodzi do zmiany Użytkownika wRodzinie.
 9. Operator może uzależnić zarejestrowanie danych Użytkownika wRodzinie od telefonicznego, bądź za pomocą innych kanałów komunikacji, potwierdzenia, że dane te są prawdziwe i dotyczą danego Użytkownika wRodzinie.
 10. Operator może odmówić dokonania Rejestracji lub zażądać określonych przez niego dokumentów i wyjaśnień od Użytkownika wRodzinie, jeżeli informacje zawarte w Karcie Rejestracyjnej wywołują uzasadnione wątpliwości, co do ich prawdziwości, lub gdy Użytkownik wRodzinie korzysta z Usług Telekomunikacyjnych w sposób niezgodny z Regulaminem.

§ 5. Zakres obsługi Użytkownika wRodzinie

1. Operator zapewnia obsługę serwisową świadczonych Usług Telekomunikacyjnych za pomocą Biura Obsługi Klienta.
 2. Użytkownik wRodzinie ma możliwość:
 - a) kontaktu z Biurem Obsługi Klienta w godzinach jego pracy,
 - b) zakupu Usług w dostępnym Punkcie Sprzedaży w godzinach jego pracy.
 3. Biuro Obsługi Klienta realizuje obsługę Użytkowników wRodzinie, w szczególności w zakresie:
 - a) udzielania wszelkich informacji dotyczących świadczonych przez Operatora Usług Telekomunikacyjnych,
 - b) przyjmowania zgłoszeń dotyczących reklamacji,
 - c) Rejestracji oraz Udostępnienia danych w celu otrzymywania informacji i zawiadomień Użytkowników wRodzinie,
 - d) weryfikacji danych osobowych Użytkowników wRodzinie,
 - e) obsługi Kart SIM i postępowania w zakresie ich kradzieży, zniszczenia, uszkodzenia, zgubienia lub utraty w inny sposób,
 - f) oferowanych Usług Telekomunikacyjnych i innych usług oraz zasad korzystania z tych usług,
 - g) zasad postępowania w przypadku awarii Telefonów.
 4. W przypadku, gdy wymaga tego rodzaj zgłoszonego przez Użytkownika wRodzinie zapytania czy problemu, weryfikacja jego danych odbywa się za pomocą podanego Kodu PUK. W przypadku Zarejestrowanego Użytkownika wRodzinie ustalenie jego tożsamości następuje poprzez weryfikację jego danych podanych podczas Rejestracji.
 5. Jeżeli dane Użytkownika wRodzinie zawarte w zgłoszeniu nie są wystarczające do identyfikacji lub poprawnego obsłużenia zgłoszenia Użytkownika wRodzinie, Operator zastrzega sobie prawo do dodatkowej telefonicznej weryfikacji jego danych.
 6. Użytkownik wRodzinie zobowiązuje się dołożyć należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności swojego Kodu PUK, a także nieudostępniania go osobom trzecim. Użytkownik wRodzinie zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie jego Kodu PUK przez osobę trzecią.
 7. Operator zastrzega sobie prawo do rejestrowania treści połączeń z Biurem Obsługi Klienta w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom Użytkownika wRodzinie oraz usprawniania obsługi Użytkownika wRodzinie.
 8. Wszelkie dane kontaktowe dotyczące obsługi serwisowej Użytkownika wRodzinie znajdują się na stronie internetowej www.wrodzinie.com.pl.
- § 6 Zobowiązania Użytkownika wRodzinie**
1. Użytkownik wRodzinie zobowiązuje się do:
 - a) korzystania z Usług Telekomunikacyjnych zgodnie z Regulaminem, Cennikiem, regulaminem Oferty promocyjnej i powszechnie obowiązującymi prawem,
 - b) niepodjmowania działań, mogących narazić Operatora na szkodę,
 - c) stosownego zabezpieczenia Karty SIM, Kodu PUK oraz jego danych pozwalających na weryfikację Użytkownika wRodzinie w systemach Operatora tak, aby utrudnić do nich dostęp osobom trzecim,
 - d) niepodjmowania jakichkolwiek działań powodujących albo mogących powodować zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do Sieci Telekomunikacyjnej lub sieci Internet,
 - e) nie kierowania do Sieci Operatora, Sieci Telekomunikacyjnej lub sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu Karty SIM otrzymanej przez Użytkownika wRodzinie, ruchu pochodzącego z innych Sieci Telekomunikacyjnych bez zgody Operatora.
- § 7 Zgubienie lub kradzież Karty SIM**
1. Karta SIM wydana Użytkownikowi wRodzinie stanowi własność Operatora do chwili zaprzestania świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
 2. Użytkownik wRodzinie zobowiązuje się do ochrony Karty SIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zgubieniem lub utratą w inny sposób.
 3. Operator rekomenduje następujące sposoby zabezpieczenia Karty SIM i Telefonu:
 - a) ograniczenie dostępu osób trzecich do Karty SIM i Telefonu,
 - b) skonfigurowanie Telefonu w taki sposób, aby korzystanie z niego było uzależnione od wpisania kodu PIN – odpowiednią konfigurację można znaleźć w instrukcji użytkownika poszczególnych Telefonów,
 - c) więcej aktualnych informacji na temat zabezpieczenia Telefonu można uzyskać na stronie internetowej www.wrodzinie.com.pl.
 4. Zarejestrowany Użytkownik wRodzinie ma możliwość poinformować telefonicznie Biuro Obsługi Klienta, niezwłocznie po dokonaniu kradzieży, zniszczenia, uszkodzenia, zgubienia lub utraty w inny sposób Karty SIM.
 5. Operator, po otrzymaniu zgłoszenia wskazanego w ust. 4 powyżej oraz po weryfikacji tożsamości Użytkownika wRodzinie zgodnie z § 5 ust. 4 Regulaminu, niezwłocznie blokuje Kartę SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora.
 6. Po uzyskaniu zgłoszenia, o którym mowa w ust. 4 powyżej, Operator zobowiązany jest wydać Użytkownikowi wRodzinie kolejną Kartę SIM, z zachowaniem dotychczasowego numeru, na jego wniosek.
- § 8 Zobowiązania Operatora**
1. Operator zobowiązuje się do:
 - a) świadczenia na rzecz Użytkownika wRodzinie Usług Telekomunikacyjnych na warunkach określonych w Regulaminie i Cenniku,
 - b) umożliwienia dokonania Rejestracji oraz Udostępnienia danych w celu otrzymywania informacji i zawiadomień Użytkowników wRodzinie na warunkach określonych w § 4 Regulaminu,
 - c) dbania o należyłą obsługę Użytkowników wRodzinie zgodnie z § 5 Regulaminu,
 - d) przyjmowania i rozpatrywania reklamacji, na warunkach wskazanych w § 11 Regulaminu,
 - e) informowania Użytkownika wRodzinie za pomocą SMS o wyczerpaniu Pakietu Transmisji Danych.
- § 9 Odpowiedzialność Operatora**
1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie

- Umowy, w tym pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi dostępu do Internetu, na zasadach ogólnych, chyba, że jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło w skutek winy Użytkownika wRodzinie, nieprzestrzegania przez Użytkownika wRodzinie postanowień Regulaminu, Cennika, a także na skutek siły wyższej.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług Telekomunikacyjnych, wynikające z nieosiągnięcia parametrów technicznych, zgodnych ze standardami ETSI, wymaganych do skorzystania z tych Usług, przez Telefon używany przez Użytkownika wRodzinie.
 3. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, Użytkownikowi wRodzinie przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej:
 - a) w przypadku przerwy w świadczeniu wszystkich Usług Telekomunikacyjnych przez Operatora, za każdy dzień przerwy w świadczeniu wszystkich Usług Telekomunikacyjnych, Użytkownikowi wRodzinie przysługuje kara umowna w wysokości 1/30 średniego Zużycia wszystkich Usług Telekomunikacyjnych, z ostatnich 3 miesięcy kalendarzowych od daty wniesienia reklamacji, a w przypadku gdy pozostaje stroną Umowy krócej niż 3 Miesiące kalendarzowe, Użytkownikowi wRodzinie za każdy dzień przerwy w świadczeniu wszystkich Usług Telekomunikacyjnych przysługuje kara umowna w wysokości ilorazu wartości wykorzystanych Usług Telekomunikacyjnych w całym okresie obowiązywania Umowy oraz liczby dni obowiązywania Umowy,
 - b) w przypadku przerwy w świadczeniu poszczególnych Usług Telekomunikacyjnych, za każdy dzień przerwy w świadczeniu danej Usługi Telekomunikacyjnej, Użytkownikowi wRodzinie przysługuje kara umowna w wysokości 1/30 średniego Zużycia dotyczącego danej Usługi Telekomunikacyjnej, z ostatnich 3 Miesiący kalendarzowych od daty wniesienia reklamacji, a w przypadku gdy pozostaje stroną Umowy krócej niż 3 miesiące kalendarzowe, Użytkownikowi wRodzinie przysługuje za każdy dzień przerwy w świadczeniu tej Usługi Telekomunikacyjnej kara umowna w wysokości ilorazu wartości wykorzystania tej Usługi Telekomunikacyjnej w całym okresie obowiązywania Umowy oraz liczby dni obowiązywania Umowy.
 4. W przypadkach wskazanych w ust. 3 powyżej, Użytkownik wRodzinie nie może żądać zapłaty kary umownej za przerwę w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych po upływie 12 miesięcy od momentu zdarzenia
- zasadniającego roszczenie o odszkodowanie.
5. Zapłata kary umownej następuje na podstawie złożonej przez Użytkownika wRodzinie i uznanej przez Operatora reklamacji, w terminie 14 dni od rozpatrzenia reklamacji.
 6. Zapłata kary umownej odbywa się w sposób ustalony z Użytkownikiem wRodzinie tj. poprzez jej wypłatę na rachunek bankowy podany przez Użytkownika wRodzinie lub poprzez Doładowanie konta Użytkownika wRodzinie przez Operatora.
 7. Kary umowne wskazane w ust. 3 powyżej nie podlegają kumulacji.
 8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) treść informacji przesyłanych przez Użytkownika wRodzinie korzystającego z Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora,
 - b) szkody wynikłe z braku lub nienależytego zabezpieczenia przez Użytkownika wRodzinie danych i oprogramowania Telefonu oraz urządzeń do niego przyłączonych,
 - c) bezpieczeństwo transmisji danych w przypadku, kiedy opuszczają one Sieć Operatora,
 - d) skutki podania przez Użytkownika wRodzinie osobom trzecim danych pozwalających na weryfikację Użytkownika wRodzinie w systemach Operatora,
 - e) Aktualne informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą Telekomunikacyjną, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych dostępne są na stronie internetowej www.wrodzinie.com.pl.
- § 10. Warunki wygaśnięcia, rozwiązania Umowy oraz zawieszenia usług**
1. Umowa wygasa wskutek:
 - a) śmierci Użytkownika wRodzinie,
 - b) upływu ostatniego dnia Okresu ważności konta Użytkownika wRodzinie.
 2. Z chwilą stwierdzenia jednej z okoliczności wymienionych w ust. 1 powyżej Operator ma prawo do natychmiastowego zaprzestania świadczenia Usług Telekomunikacyjnych i innych usług świadczonych na rzecz Użytkownika wRodzinie.
 3. Operator może według własnego wyboru rozwiązać Umowę lub zawiesić świadczenie Usług Telekomunikacyjnych w całości lub w części bez odszkodowania dla Użytkownika wRodzinie z powodu:
 - a) zaistnienia siły wyższej lub innych wydarzeń o charakterze nadzwyczajnym, niezależnych od Operatora, które uniemożliwiają lub znacznie utrudniają świadczenie Usług Telekomunikacyjnych,
 - b) gdy z takim żądaniem wystąpią uprawnione organy, w szczególności
- wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa Rzeczypospolitej Polskiej lub bezpieczeństwa i porządku publicznego,
- c) podania nieprawdziwych danych w Karcie Rejestracyjnej lub Karcie udostępnienia danych w celu otrzymywania informacji i zawiadomień,
 - d) udostępniania Usług Telekomunikacyjnych osobom trzecim w celu uzyskania korzyści majątkowych bez zgody Operatora,
 - e) używania Karty SIM korzystając z kradzionego, nie homologowanego lub nie posiadającego certyfikatu zgodności z nałożonymi przez Operatora wymaganiami Telefonu, jak również używa Telefonu lub innego urządzenia, które wywołuje zaburzenia elektromagnetyczne,
 - f) kierowania do Sieci Operatora lub do innych Sieci Telekomunikacyjnych, za pomocą nabytych Kart SIM, połączeń pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych w szczególności w celu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych innym podmiotom,
 - g) działania przez Użytkownika wRodzinie na szkodę Operatora lub korzystania z Usług Telekomunikacyjnych niezgodnie z Regulaminem, Cennikiem i powszechnie obowiązującymi przepisami prawa,
 - h) niedokonania przez Użytkownika wRodzinie Rejestracji Karty SIM zakupionej przed dniem 25 lipca 2016 r. w terminie do 1 lutego 2017 r.
 - i) gdy Użytkownik wRodzinie w inny sposób narusza postanowienia Regulaminu.
4. Wznowienie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Operatora następuje po ustaniu przyczyny zawieszenia. W przypadkach zawieszenia wskazanych w ust. 3 powyżej wznowienie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych może być również uzależnione od pisemnego wniosku Użytkownika wRodzinie lub uiszczenia przez niego określonej w Cenniku jednorazowej opłaty specjalnej za wznowienie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
 5. W przypadku stwierdzenia podjęcia przez Użytkownika wRodzinie działań, o których mowa w ust. 3 pkt. c) - g), Operator ma prawo żądać od Użytkownika wRodzinie zapłaty opłaty specjalnej za wznowienie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych w wysokości określonej w Cenniku, co nie wyłącza uprawnienia Operatora do dochodzenia od Użytkownika wRodzinie odszkodowania przekraczającego wysokość opłaty specjalnej na zasadach ogólnych w sytuacji, gdy szkoda poniesiona przez Operatora przewyższy wysokość zastrzeżonej opłaty specjalnej.

6. W przypadku podjęcia przez Operatora decyzji o rozwiązaniu Umowy ze skutkiem natychmiastowym lub zawieszeniu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, Operatora jest zobowiązany do uprzedniego powiadomienia o tym fakcie Użytkownika wRodzinie w jeden z następujących sposobów:

- za pomocą SMS,
- pisemnie na adres korespondencyjny lub adres e-mail Użytkownika wRodzinie, podany w Karcie udostępnienia danych w celu otrzymywania informacji i zawiadomień.

7. Z chwilą rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym Operator zaprzestaje świadczenia Użytkownikowi wRodzinie Usług Telekomunikacyjnych i wyłącza Kartę SIM.

§ 11 Postępowanie reklamacyjne

- Uprawnienie do złożenia reklamacji posiada każdy Użytkownik wRodzinie.
- Użytkownik wRodzinie może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Telekomunikacyjnych przez Operatora.
- Reklamacja może być złożona:
 - telefonicznie za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta,
 - pisemnie na adres siedziby Operatora lub inny podany przez Operatora adres oraz w dostępnym Punkcie Sprzedaży,
 - za pośrednictwem innych udostępnionych Użytkownikowi wRodzinie przez Operatora kanałów kontaktu, w tym za pomocą wiadomości elektronicznej, wysłanej na adres e-mail Biura Obsługi Klienta.
- Za dzień wniesienia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się dzień wpływu pisma reklamacyjnego do Biura Obsługi Klienta lub datę wskazaną w potwierdzeniu przyjęcia wiadomości elektronicznej wysłanej na adres e-mail Biura Obsługi Klienta.
- Za dzień wniesienia reklamacji w formie telefonicznej uznaje się dzień przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika Biura Obsługi Klienta.
- W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym za pomocą adresu e-mail, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki organizacyjnej Operatora rozpatrującej reklamację. Powyższy obowiązek nie dotyczy sytuacji, w której reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
- Reklamacja złożona przez Użytkownika wRodzinie powinna zawierać co najmniej:
 - imię i nazwisko/nazwę oraz adres zamieszkania/siedziby Użytkownika wRodzinie,

- określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
- przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- przydzielony Użytkownikowi wRodzinie numer, którego dotyczy reklamacja lub numer ewidencyjny nadany Użytkownikowi wRodzinie przez Operatora,
- wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy Użytkownik wRodzinie żąda ich wypłaty,
- numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
- podpis Użytkownika wRodzinie - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

- W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w pkt. a) - g), Biuro Obsługi Klienta, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Użytkownika wRodzinie 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 rozpatrzenia. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpatrzenia.
- Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od dnia, w którym Usługa Telekomunikacyjna została nienależyście wykonana lub miała być wykonana. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpatrzenia, o czym Biuro Obsługi Klienta niezwłocznie powiadamia Użytkownika wRodzinie.
- Biuro Obsługi Klienta rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia i w formie pisemnej udziela odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
- W przypadku nie rozpatrzenia reklamacji w terminie określonym w ust. 10 powyżej, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
- Po otrzymaniu od Operatora odpowiedzi na reklamację, w której Operator nie uwzględnił roszczenia Użytkownika wRodzinie w całości lub w części, Użytkownik wRodzinie, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego ma prawo do dochodzenia w postępowaniu sądowym odszkodowania z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Telekomunikacyjnych. 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 została uwzględniona.

- Użytkownik wRodzinie ma również prawo do polubownego dochodzenia swoich praw dotyczących świadczonych Usług Telekomunikacyjnych przez Operatora, w drodze postępowania mediacyjnego. Postępowanie mediacyjne będzie prowadzone z uwzględnieniem postanowień art. 109 i 110 Prawa telekomunikacyjnego.
- W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji przez Operatora kwestionowana kwota podlega zwrotowi w sposób uzgodniony z Użytkownikiem wRodzinie.

§ 12 Zmiana zakresu Usług

- Użytkownik wRodzinie ma prawo żądać od Operatora zmiany świadczonych Usług Telekomunikacyjnych, przy czym takie żądanie powinno określać zakres zmiany oraz termin, od którego dana zmiana w przypadku jej akceptacji przez Operatora będzie obowiązywać.
- Użytkownik wRodzinie może zmienić zakres świadczonych przez Operatora Usług Telekomunikacyjnych za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta.
- Operator niezwłocznie dokona zmian zakresu świadczonych Usług Telekomunikacyjnych na rzecz danego Użytkownika wRodzinie w przypadku zgłoszenia takiej zmiany przez Użytkownika wRodzinie i zaakceptowaniu tych zmian przez Operatora.
- W sytuacji, w której zgłoszenie zmiany zakresu Usług Telekomunikacyjnych przez Użytkownika wRodzinie nastąpi telefonicznie, Użytkownik wRodzinie wyraża zgodę na zarejestrowanie przez Operatora treści zgłoszenia.
- Zmiana zakresu świadczonych Usług Telekomunikacyjnych, zgodnie z ust. 1 powyżej może odbyć się jedynie w ramach usług świadczonych przez Operatora. Wykaz obejmujący rodzaje Usług Telekomunikacyjnych lub innych usług świadczonych przez Operatora, na podstawie którego Użytkownik wRodzinie może dokonać zmiany, określony jest w Cenniku.

§ 13 Ochrona danych osobowych

- Operator jest administratorem danych osobowych w rozumieniu Ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 r./Dz.U. Nr 101, poz. 926 ze zm./.
- Dane osobowe Użytkowników wRodzinie są przetwarzane przez Operatora w celu świadczenia usług, sprzedaży produktów i usług oraz dla potrzeb działań marketingowych podejmowanych przez Operatora samodzielnie lub we współpracy z innymi podmiotami.
- Dane osobowe Użytkowników wRodzinie mogą być udostępniane współpracującym podmiotom, uprawnionym organom jak również instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją

- i obrotem wierzytelnościami oraz ich pełnomocnikom.
4. Użytkownik wRodzinie ma prawo dostępu do treści własnych danych osobowych oraz do ich weryfikacji i poprawiania.
 5. Podczas korzystania z Usług Telekomunikacyjnych w sieci Operatorów Zagranicznych, zasady dotyczące przechowywania i transferu danych osobowych Użytkownika wRodzinie mogą być inne niż te, stosowane w Sieci Operatora.
 6. W przypadku wątpliwości w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Użytkownik wRodzinie powinien skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta.

§ 14 Tajemnica telekomunikacyjna

1. Operator świadcząc Usługi Telekomunikacyjne gwarantuje zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie informacji przekazywanych przez Sieć Operatora. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest wymagane na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
 2. Operator ma prawo zbierać, utrzymywać, przechowywać, opracowywać, zmieniać lub udostępniać dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną, w zakresie niezbędnym do należytego świadczenia Usług Telekomunikacyjnych lub innych usług.
 3. Operator przetwarza dane transmisyjne, w tym dane lokalizacyjne dla celów naliczania opłat za usługi i opłat z tytułu rozliczeń między przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi, zapewniania połączeń na numery alarmowe jak również – na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa – dla celów marketingu usług lub świadczenia usług o wartości wzbogaconej oraz na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a ponadto Operator będzie przetwarzał i przechowywał dane transmisyjne przez okres wskazany w przepisach prawa, w tym z uwagi na wymagania dotyczące dokumentowania działalności gospodarczej jak również ze względu na realizację przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, jak również ewentualne spory cywilnoprawne dotyczące Umowy lub jej wykonywania.
 4. Operator gwarantuje zachowanie należytej staranności przy zabezpieczeniu urządzeń telekomunikacyjnych, Sieci Telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi.
5. W przypadku, gdy zaistnieje sytuacja w której konieczne będzie usunięcie awarii, powstających zakłóceń lub sytuacja zagrożenia w utrzymaniu sieci albo świadczenia Usług, Operator, – po poinformowaniu osób biorących udział w połączeniu – ma prawo włączyć się do trwającego połączenia lub je przerwać.

§ 15 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają w szczególności przepisy Ustawy Prawo Telekomunikacyjne, Kodeksu Cywilnego oraz inne właściwe przepisy obowiązującego prawa i akty wykonawcze.
2. Użytkownik wRodzinie zobowiązuje się do informowania Operatora o zmianie adresu do korespondencji oraz innych danych dotyczących Użytkownika wRodzinie, które wskazane zostały przez niego podczas Rejestracji, w terminie 14 dni od daty dokonania zmian.
3. W przypadku, gdy Użytkownik wRodzinie nie poinformuje Operatora o zmianie adresu do korespondencji, wszelką korespondencję kierowaną do Użytkownika wRodzinie pod ostatni wskazany adres uznaje się za skutecznie doręczoną.
4. Sędem właściwym dla rozstrzygnięcia wszelkich sporów jest sąd powszechny właściwy zgodnie z ogólnymi przepisami prawa.
5. **Regulamin obowiązuje od dnia 1 stycznia 2017 roku.**