



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI INTERNETU MOBILNEGO

Regulamin określa zasady świadczenia usługi dostępu do Internetu mobilnego przez EFEKT SERWIS Wojciech Szlechta z siedzibą we Włodawie przy ul. Reymonta 12 lokal 1 o numerze NIP 565-128-09-83 zwanym dalej „Operatorem” prowadzącym działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu numer 95 do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych.

I. DEFINICJE

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

Abonament- stała opłata miesięczna należna Operatorowi od Abonenta za korzystanie z określonej Usługi, która została określona szczegółowo w Umowie. Abonament nie jest naliczany w przypadku Usług pre-paid.

Abonenckie urządzenie końcowe - elektroniczne urządzenie umożliwiające korzystanie z Usług świadczonych przez Operatora. Dotyczy zarówno urządzeń należących do Operatora, jak i Abonenta.

Abonent-podmiot będący stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych z Operatorem.

Awaria-przerwa w świadczeniu Usług wynikła z nieprawidłowości funkcjonowania Sieci lub Sprzętu, lub pogorszenie parametrów jakości świadczonej usługi.

Cennik-lista wszystkich pobieranych przez Operatora opłat w związku z świadczeniem Usług.

Data wygaśnięcia umowy - końcowy termin obowiązkowego trwania umowy po którym umowa przekształca się w umowę na czas nieokreślony.

Doładowanie - zasilenie Konta Karty SIM jednostkami pieniężnymi jednym ze sposobów określonych w Regulaminie.

Karta SIM - karta mikroprocesorowa, umożliwiająca dostęp do Usług, przekazywana Abonentowi z powiązaniem Numerem MSISDN, Kodem PIN i Kodem PUK.

Kod PIN - indywidualny kod cyfrowy stosowany do zabezpieczenia dostępu do Karty SIM.

Kod PUK - indywidualny kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN.

Konsument-osoba fizyczną dokonującą z Operatorem czynności prawną niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Konto Karty SIM - rejestr jednostek pieniężnych przypisanych do Karty SIM w wyniku pierwotnego zapisu oraz Doładowań

Login i Hasło - ciąg znaków konieczny do autoryzacji, nadawanych indywidualnie Abonentowi.

Okres rozliczeniowy- okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług (nie dotyczy Usług pre-paid) wynoszący miesiąc lub jego wielokrotność.

Opłata Jednostkowa - opłata za daną jednostkę wolumenu Usług, wynikająca z Cennika, Umowy lub Regulaminu Promocji, w przypadku Usług pre-paid.

Pakiet taryfowy- wariant usługi wskazany w Umowie.

Regulamin-niniejszy regulamin.

Sieć-sieć telekomunikacyjna, za pomocą której realizowana jest Usługa.

Usługa- usługa dostępu do Internetu w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej świadczona przez operatora na rzecz Abonenta, a także usługi dodatkowe, powiązane z tymi usługami.

Usługa pre-paid - Usługa rozliczana w ramach Opłat Jednostkowych w systemie przedpłaconym.

Sprzęt - wszelkie urządzenia elektryczne lub elektroniczne, przeznaczone do świadczenia przez Operatora Usług, stanowiące własność Operatora oraz oddane do użytkowania Abonentowi.

Umowa - umowa o świadczenie mobilnych usług telekomunikacyjnych, zawarta pomiędzy operatorem, a abonentem, określająca wzajemne prawa i obowiązki, której integralną część stanowią: Regulamin i Cennik oraz o ile Abonent tak zdecyduje promocyjne warunki związane ze świadczeniem usług.

II. ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG MOBILNYCH

1. EFEKT SERWIS świadczy mobilne usługi telekomunikacyjne związane z dostępem do sieci Internet w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej i jej wykorzystaniem zgodnie z prawem obowiązującym na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Usługi realizowane są w technologiach CDMA/2G/3G/LTE(4G) (w zależności od wykorzystywanego urządzenia, dostępności danej technologii na danym terenie oraz usług aktywnych dla danej Karty SIM).
2. Operator świadczy usługi w zależności od istniejących możliwości technicznych i zastrzega możliwość nie zawarcia umowy ze względu na brak dostępności Usługi lub poszczególnych jej opcji w wybranych lokalizacjach.
3. Operator nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Abonenckich Urządzeń Końcowych będących własnością Abonenta.
4. Operator nie ingeruje w treść i nie udostępnia osobom trzecim informacji przekazywanych z wykorzystaniem Sieci za wyjątkiem sytuacji, w których przepisy prawa stanowią inaczej.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za poufność danych znajdujących się na Abonenckich Urządzeniach Końcowych, czy też przesyłanych przez nich przy użyciu Sieci.
6. Operator zastrzega, iż Usługi Operatora funkcjonują prawidłowo w zasięgu wykorzystywanych Sieci telekomunikacyjnych. Mapa zasięgu dostępna jest pod adresem www.zasieg.orange.pl Operator nie gwarantuje dostępności Usług.
7. Abonent inicjuje transmisję danych za pośrednictwem Karty SIM/USIM. Operator oferuje pakiety transmisji danych. Abonent ma możliwość uruchomienia i kontrolowania stanu jednostek transmisji danych poprzez aplikację udostępnioną na urządzeniu. Stan konta widoczny jest w panelu Abonenta dostępnym na stronie ibok.efekt.net.pl po uprzednim wprowadzeniu Loginu i Hasła. W przypadku wyczerpania jednostek transmisji danych Operator niezwłocznie informuje Abonenta o tym fakcie za pośrednictwem wiadomości SMS lub notyfikacji (powiadomienie elektroniczne wysyłane na Telefon).
8. Operator zapewnia Abonentom możliwość korzystania z usług w granicach pakietu transmisji danych. Wartość stałego miesięcznego pakietu, przy usłudze płatnej okresowo określa Umowa. W przypadku usługi płatnej okresowo określony w umowie Pakiet transmisji danych jest dodawany co miesiąc (do 1 dnia każdego miesiąca). W przypadku Usług pre-paid wartość pakietu transmisji danych określa wartość Doładowania.
9. Wartość pakietu danych wynika z:
 - a) Umowy;
 - b) Doładowań;
 - c) początkowego stanu Konta Karty SIM.
10. W celu świadczenia Usługi Operator przekazuje Abonentowi do korzystania kartę SIM/USIM. Karta SIM/USIM zapewnia dostęp do Usługi.
11. Abonent zobowiązuje się do chronienia Karty SIM/USIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub utratą w inny sposób.
12. Abonent odpowiada za skutki wynikające z używania Karty SIM/USIM przez osoby trzecie lub korzystanie przez osoby trzecie z uprawnień określonych w Umowie lub Regulaminie oraz skutki powstałe w związku ze znajomością przez osoby trzecie Kodu PIN, Kodu PUK lub hasła do urządzenia końcowego Abonenta.
13. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie telefonicznie poinformować Operatora o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób Karty SIM/USIM.
14. Operator po przyjęciu informacji od Abonenta niezwłocznie blokuje Kartę SIM/USIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z usług świadczonych przez Operatora.
15. Za opłaty wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej, skradzionej lub utraconej w inny sposób Karty SIM/USIM, do momentu zgłoszenia przez Abonenta kradzieży lub zgubienia Karty SIM/USIM, wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent.
16. W terminie 7 dni od dnia poinformowania Operatora przez Abonenta, na wniosek Abonenta Karta SIM/USIM może być wymieniona z zachowaniem dotychczasowego numeru. W przypadku niezłożenia przez Abonenta wniosku o wydanie Karty SIM/USIM po upływie 7 dni od dnia poinformowania Operatora przez Abonenta o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu,

- uszkodzeniu lub utracie w inny sposób Karty SIM/USIM Operator może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym.
17. W celu korzystania z usługi dostępu do Internetu mobilnego, Abonent zobowiązany jest posiadać Abonenckie urządzenie końcowe (np. modem mobilny). W przypadku udostępnienia Sprzętu przez Operatora, Operator może pobierać opłatę za udostępniany na czas umowy Sprzęt zgodnie z Cennikiem.
 18. Abonent przejmuje na siebie wszelkie ryzyko związane z wykorzystaniem materiałów pobranych przez niego lub osobę której udostępnił dostęp do Usługi w sieci Internet.

III. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG, ZAWIESZENIE

1. Warunkiem świadczenia Usług jest kupno karty SIM, doładowania, lub zawarcie umowy o świadczenie usług w formie pisemnej. W tej samej formie możliwe jest domówienie przez Abonenta opcji dodatkowych związanych z świadczoną usługą. Zastrzeżenia wskazane w niniejszym ustępie nie dotyczą Usług pre-paid.
2. Zawierając Umowę Operator zobowiązuje się świadczyć Usługi za pośrednictwem Sieci zgodnie z Umową, Cennikiem, Regulaminem oraz Regulaminami Szczegółowymi, a Abonent zobowiązuje się do regulowania płatności oraz do przestrzegania postanowień Umowy, Cennika, Regulaminu oraz Regulaminów Szczegółowych.
3. Usługi operatora świadczone są na wyłączny użytek Abonenta, w związku z czym Abonent nie jest uprawniony do ich dalszej odsprzedaży, lub świadczenia ich osobom trzecim poza lokalem pod rygorem ograniczenia świadczenia usługi, a w przypadkach znacznego naruszenia niniejszego postanowienia rozwiązania umowy po uprzednim wezwaniu do usunięcia naruszeń.
4. Na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z opłatami abonamentowymi złożony do 20 dnia miesiąca, Operator może wyrazić pisemną zgodę na zawieszenie świadczenia usługi począwszy od pierwszego dnia następnego okresu rozliczeniowego. Powyższe nie dotyczy Usług pre-paid.
5. Zawieszenie następuje na czas określony wskazany przez Abonenta we wniosku o którym mowa w ustępie poprzedzającym, przy czym okres ten nie może być krótszy niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż 12 miesięcy kalendarzowych.
6. Zawieszenie usługi na wniosek Abonenta jest obciążone opłatą według Cennika.

IV. USŁUGI SERWISOWE

1. Operator zapewnia Abonentom pomoc techniczną pod numerami kontaktowymi dostępnymi na stronie <http://www.efekt.net.pl>. Biuro czynne w dni powszednie w godzinach 9.00-17.00, tel. (82) 572 62 60. **Ogólna pomoc techniczna tel. (82) 572 62 60.** W przypadku zmian informacje o aktualnych numerach telefonów znajdują się na stronie <http://www.efekt.net.pl>.
2. Obsługa techniczna firmy EFEKT SERWIS przyjmuje pod w/w numerami telefonów zgłoszenia dotyczące nieprawidłowości w działaniu świadczonych Usług oraz uszkodzeniach i usterkach i Sieci urządzeń. Po zgłoszeniu awarii lub usterki, jeśli problem został rozwiązany przed przyjazdem pomocy technicznej Abonent jest zobowiązany powiadomić o tym fakcie Operatora.

V. WARUNKI TECHNICZNO-ORGANIZACYJNE

1. Sprzęt udostępniony Abonentowi stanowi własność Operatora w trakcie trwania Umowy, a także po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu. Abonent uzyskuje jedynie prawo do korzystania z tego Sprzętu w czasie trwania Umowy.
2. W przypadku udostępnienia lub dzierżawy Abonentowi Sprzętu Abonent zobowiązuje się do używania go zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji. Abonent zobowiązuje się do:
 - a. zabezpieczenia Sprzętu przed zniszczeniem, utratą lub kradzieżą,
 - b. nie korzystania z powierzonego Sprzętu w czasie burzy, należy wtedy odłączyć sprzęt od prądu,
 - c. nieudostępniania Sprzętu osobom trzecim,
 - d. zwrotu kompletnego Sprzętu (zgodnie z protokołem przekazania) w stanie nie pogorszonym ponad zużycie wynikające z jego normalnej eksploatacji po wygaśnięciu lub rozwiązaniu umowy, w terminie 7 dni od daty wygaśnięcia lub rozwiązania umowy.

3. W przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powierzonego Sprzętu powstało na skutek:
 - a. samowolnej naprawy dokonanej przez Abonenta,
 - b. świadomego zniszczenia Sprzętu,
 - c. nieprawidłowego użytkowania Sprzętu,Abonent jest zobowiązany pokryć koszty naprawy lub wymiany udostępnionego mu przez Operatora Sprzętu.
4. W przypadku nie dokonania przez Abonenta zwrotu udostępnionego mu Sprzętu lub dokonania jego zwrotu w stanie gorszym niż wynikałoby to z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji, Abonent jest zobowiązany zwrócić Operatorowi kwotę odpowiadającą wartości wyrządzonych przez Abonenta szkód.
5. W przypadku zmian danych mogących mieć wpływ na właściwe wykonywanie umowy oraz w celu zabezpieczenia swoich praw i interesów Abonent powinien powiadomić o tym Operatora.

VI. FUNKCJONALNOŚĆ USŁUG

1. Operator nie zapewnia połączenia z numerami alarmowymi.
2. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług lub aplikacji znajdują się w Regulaminach Promocyjnych lub poszczególnych regulaminach korzystania z tych usług bądź aplikacji, jeżeli Operator wprowadził takie ograniczenia.
3. Operator może podjąć proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci i Usług, w szczególności ma prawo:
 - a. wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci lub Usług;
 - b. przerwać lub ograniczyć świadczenie Usług na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
4. Operator posiada wewnętrzne procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w sieci polegające na zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług. W przypadku osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza w zakresie świadczonych Usług może wystąpić czasowe lub trwale obniżenie jakości świadczonych Usług oraz może wystąpić Awaria łącza.
5. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług Operator podejmie działania przewidziane w Ustawie Prawo Telekomunikacyjne, w szczególności polegające na:
 - a. podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków;
 - b. informowaniu Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach;
 - c. informowaniu 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;
 - d. eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
 - e. przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia Usługi na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
 - f. informowaniu innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem;
6. W przypadku podjęcia środków wskazanych w ust. 5 lit. a, c-e Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług w zakresie wynikającym z podjętych środków.

VII. ZOBOWIĄZANIA OPERATORA

1. Operator dochowa najwyższej staranności, aby usługa dostępu do Internetu była wysokiej jakości oraz bez zakłóceń.
2. EFEKT SERWIS zobowiązuje się do świadczenia usług w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie oraz w Umowie. Opcja usługi określona w umowie oznacza maksymalną

- granicę przepływności Usługi określonej w umowie przez nie więcej niż 25% czasu w ciągu doby. Operator stosuje ograniczenia limitowe i pakietowe określone w regulaminie i cenniku promocji.
3. Operator zastrzega sobie prawo do dokonywania prac technicznych i konserwacyjnych, które wiązać się mogą z koniecznością odłączenia abonenta od Sieci. O planowanych przerwach w działaniu urządzeń, dłuższych niż 3 godz. Operator powiadamia swoich Abonentów z co najmniej 24 godzinnym wyprzedzeniem zamieszczając komunikat na stronie <http://www.efekt.net.pl>.
 4. Operator zobowiązuje się, że łączny czas przerw w świadczeniu usługi nie przekroczy 5%.
 5. Dane dotyczące jakości świadczonych usług dostępne są w siedzibie Operatora a także na stronie www.efekt.net.pl.

VIII. OBOWIĄZKI ABONENTA

1. Abonent zobowiązuje się do uiszczania terminowo wszelkich opłat związanych ze świadczoną Usługą, w przypadku Usługi płatnej okresowo.
2. Abonent zobowiązuje się bezzwłocznie powiadomić Operatora o przerwach w działaniu Usług oraz wszelkich nieprawidłowościach związanych z ich działaniem, a także usterkach i uszkodzeniach Sieci lub urządzeń mu udostępnionych.
3. W przypadku udostępnienia lub dzierżawy Abonentowi urządzeń stanowiących własność Operatora, Abonent jest zobowiązany do udostępnienia tych urządzeń Operatorowi na jego życzenie w celu umożliwienia między innymi konserwacji, wprowadzania zmian lub usunięcia uszkodzeń.
4. Abonent nie będzie podejmował żadnych działań prowadzących do przeciążenia Sieci, ingerujących w zasoby innych użytkowników Sieci lub mogących wywołać jakąkolwiek szkodę
5. Abonent zobowiązuje się nie korzystać z Usług w sposób mogący naruszać prawo krajowe lub międzynarodowe, zasady porządku publicznego lub prawa stron trzecich. Zabronione jest rozpowszechnianie i udostępnianie jakichkolwiek materiałów naruszających własność lub przepisy prawa.
6. Jeżeli Abonent otrzymał Sprzęt (urządzenia telekomunikacyjne) w związku z Umową – zobowiązany jest odesłać lub przekazać je Operatorowi pod adres 22-200 Włodawa, ul. Reymonta 12 lokal 1 niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym Abonent poinformował Operatora o odstąpieniu od Umowy. Termin jest zachowany, jeżeli Abonent odesła Sprzęt przed upływem terminu 14 dni. Abonent zobowiązany będzie ponieść bezpośrednio koszty zwrotu Sprzętu.

IX. ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON

1. Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, Regulaminach Szczegółowych lub odrębnych regulaminach Usług Dodatkowych oraz właściwych przepisach prawa, w szczególności Prawie Telekomunikacyjnym oraz Kodeksie cywilnym.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) zabezpieczenie danych i oprogramowania komputerów Abonenta podłączonych do Sieci Operatora przed ingerencją osób trzecich;
 - b) wadliwe funkcjonowanie urządzeń i oprogramowania będącego własnością Abonenta;
 - c) szkody poniesione przez Abonenta spowodowane przepięciami w sieci energetycznej budynku lub wyładowaniami atmosferycznymi.
3. Operator gwarantuje minimalne poziomy jakości Usług dotyczące terminu uruchomienia Usługi i ciągłości świadczenia Usługi. W przypadku:
 - a) niedotrzymania terminu uruchomienia Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 1/30 przewidzianej w Umowie Opłaty Abonamentowej ;
 - b) niezachowania ciągłości świadczenia Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień przerwy w Świadczeniu Usług, w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.

4. Odszkodowanie wskazane w ust. 3 nie przysługuje w przypadku Usługi Pre-paid.
5. Odszkodowanie i obniżenie Opłat Abonamentowych następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego określonego w rozdziale XI, przy czym w przypadku Awarii pod warunkiem zawiadomienia o niej Operatora za pomocą jednego z kanałów kontaktu, chyba że mimo braku zawiadomienia Operator o Awarii wiedział. Wypłata odszkodowania następuje w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia wpłynięcia wniosku.

X. OPŁATY

1. W przypadku Usług płatnych okresowo wysokość opłat za Usługę określa Cennik oraz Umowa.
2. Jeżeli świadczenie usługi nie obejmuje pełnego miesiąca, wówczas opłatę abonamentową ustala się w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień korzystania z usługi.
3. Opłata abonamentowa powinna wpłynąć na konto Operatora do 10-go dnia za bieżący miesiąc. W przypadku innych okresów rozliczeń uzgodnionych w Umowie z Operatorem (kwartalne, półroczne lub roczne) wpłata powinna wpłynąć na konto Operatora do 10-go dnia za dany okres.
7. Rozliczanie opłat abonamentowych będzie się odbywało przelewem na rachunek bankowy wskazany w umowie przez Operatora.
8. Za termin dokonania opłaty uważa się datę wpływu należności na konto bankowe Operatora.
9. Od zaległych płatności będą naliczane odsetki ustawowe. Kwota należnych odsetek i podstawa do ich naliczenia wskazywana będzie odrębnym dokumentem finansowym (nota odsetkowa), przesyłanym do Abonenta.
10. W przypadku rezygnacji przez Abonenta z usług Operatora w okresie opłaconym przez Abonenta, dokumenty sprzedaży zostaną przez Operatora skorygowane z uwzględnieniem miesięcznego terminu wypowiedzenia usług ze skutkiem na koniec przyjętego Okresu Rozliczeniowego, a nadpłacone pieniądze zwrócone na wskazany przez Abonenta numer rachunku bankowego.
11. Zawierając Umowę Abonent składa deklarację co do wyboru otrzymywania faktur w postaci elektronicznej. Faktura w postaci elektronicznej będzie dostępna na indywidualnym koncie, do którego login i hasło Abonent otrzymuje razem z umową. Abonent może w każdym czasie cofnąć akceptację otrzymywania faktur drogą elektroniczną.
12. Poza opłatą abonamentową Operator pobiera również od Abonenta opłatę za udostępnione urządzenia. Nadto możliwe jest pobieranie innych opłat w przypadku złożenia dodatkowego zamówienia lub okoliczności wskazanych w Umowie oraz Regulaminie. Opłaty te wraz ze wskazaniem ich wysokości zostały określone szczegółowo w Cenniku.
13. Niezależnie od Abonamentu, w przypadku wyczerpania pakietu transferu danych udostępnionego na zasadach wynikających z Umowy, Abonent może dokonywać Doładowań, w formie wskazanej w ust. 16 poniżej.
14. Wszelkie opłaty dostępne są w Cenniku, będącym załącznikiem do umowy. Informacje o aktualnym Cenniku usług dostępne są na stronie internetowej www.efekt.net.pl.
15. W przypadku Usług pre-paid Abonent uiszcza na rzecz Operatora Opłatę Jednostkową w formie Doładowania w wysokości zależnej od Regulaminu i Cennika Promocji i wybranej przez Abonenta. Z uiszczonej przez Abonenta Opłaty jednostkowej wynika wartość Konta Karty SIM Abonenta. Abonent może dokonywać Opłat jednostkowych w zależności od własnego zapotrzebowania.
16. Abonent może dokonywać Doładowań, jak również zakupu Karty SIM w punktach do tego przeznaczonych. Wykaz punktów znajduje się na stronie internetowej www.efekt.net.pl

XI. REKLAMACJE

1. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług.

2. Reklamację złożoną po terminie wskazanym wyżej Operator ma prawo pozostawić bez rozpoznania.
3. Abonent może złożyć reklamację pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, potwierdzi jej przyjęcie w formie pisemnej. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu lub pisemnie w jednostce Operatora obsługującej Reklamującego, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest zobowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Reklamującego;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) przydzielony Reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, lub adres miejsca Zakończenia Sieci;
 - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług;
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosku o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
 - h) podpis Reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. Dane adresowe, na które Reklamujący może kierować reklamacje to określone w umowie dane adresowe Operatora.
7. Operator udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
8. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w punkcie 4 lit. a-e, g lub h, Operator, 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.
9. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego powyżej terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
10. Jeżeli reklamacja Usługi nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona.
11. Odpowiedź Operatora na reklamację będzie zawierać:
 - a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
 - b) powołanie podstawy prawnej;
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
 - e) w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
 - f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń przed sądem powszechnym;
 - g) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
17. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację będzie dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne oraz prawne i zostanie doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
18. W przypadku uznania przez Operatora reklamacji, Reklamującemu przysługuje odszkodowanie.
19. O ile Abonent nie wskaże innej formy zwrot Reklamującemu należności z tytułu uwzględnienia reklamacji następuje w formie zaliczenia jej na poczet należności Operatora z tytułu świadczenia na rzecz Reklamującego Usługę. W przypadku

braku możliwości zwrotu należności w powyższy sposób, odpowiednia kwota zostanie przekazana przez Operatora na wskazany przez Reklamującego rachunek bankowy lub adres.

XII. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH I TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

1. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator zapewnia tajemnicę informacji przekazywanych w Sieci i danych osobowych Abonenta, a także identyfikacji bądź lokalizacji Zakończeń Sieci, pomiędzy którymi dokonano połączenia telekomunikacyjnego w taki sposób, w jaki umożliwia to stosowana przez niego technologia.
2. Dane osobowe Abonenta przetwarzane są przez Operatora zgodnie z art. 23 ustawy o ochronie danych osobowych w celach statutowych, dla świadczenia usług, a w przypadku wyrażenia przez Abonenta zgody także dla potrzeb marketingowych związanych ze świadczeniem tych usług (m.in. dostarczanie informacji o nowych ofertach, produktach i usługach).
3. Dane osobowe Abonenta mogą być przekazywane uprawnionym organom, jak również w razie takiej konieczności prawnikom i instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności powstałych z powodu niezapłacenia zobowiązań.
4. Podanie przez Abonenta danych osobowych jest dobrowolne, ale konieczne dla zawarcia niniejszej Umowy – za wyjątkiem nr telefonu i adresu e-mail, których podanie nie jest niezbędne, ale pomocne przy wykonywaniu Umowy.
5. Abonentowi przysługuje prawo wglądu do własnych danych osobowych i ich poprawiania. Abonent ma prawo pisemnego, umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania swoich danych osobowych oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingowych.
6. Operator informuje Abonenta, iż w zakresie przewidzianym przez obowiązujące przepisy prawa przetwarza:
 - a) dane osobowe Abonentów oraz inne dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną;
 - b) dane transmisyjne, przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, zarządzania ruchem w sieciach telekomunikacyjnych, obsługi klienta lub naliczania opłat z tytułu świadczenia Usług, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w Sieci lub w ramach usług telekomunikacyjnych wskazujące położenie geograficzne Urządzenia Końcowego lub Sprzętu;
 - c) informacje dotyczące faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia.
7. Powyższe dane będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy Abonenckiej, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń, nie później niż do czasu ich przedawnienia, lub wykonywania zadań przewidzianych w przepisach prawa.
8. Operator przekazuje Abonentowi informacje o aktualnych zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pomocą środków masowego przekazu na wskazane w umowie dane kontaktowe.

XIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych w umowie i Regulaminie mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym przepisy Kodeksu Cywilnego i Ustawy Prawo Telekomunikacyjne.
2. Spory mogące wynikać z tej Umowy Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego, właściwego dla miejsca wykonania Umowy w sprawach, których stroną jest Konsument, spory mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, lub poddane pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.10.2015 r.