REGULAMIN SZCZEGÓLNY ŚWIADCZENIA USŁUGI TELEFONII STACJONARNEJ PRZEZ PELMAR SPÓŁKA Z O.O.
(obowiązuje od dnia 10.11.2024r.)

1. Na czym polega Usługa Telefonii stacjonarnej?

a. Usługa Telefonii stacjonarnej (w skrócie będziemy ją też dalej nazywać „**Usługą**" lub „**Telefonią stacjonarną**") polega na umożliwieniu Ci wykonywania i odbierania połączeń telefonicznych za pomocą Sieci, do której przyłączyłeś swój Terminal (czyli np. aparat telefoniczny). Zgodnie z PKE, jest to usługa komunikacji głosowej świadczona w stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej.

b. Zasadniczo w ramach Usługi Telefonii stacjonarnej masz możliwość wykonywania i odbierania połączeń głosowych do i od wszystkich numerów ustalonych w krajowym lub międzynarodowym planie numeracji. Pewne (nieliczne) wyjątki w tym zakresie może jednak przewidywać Dokumentacja umowna.

c. W Umowie przydzielimy Ci numer telefoniczny, który będzie identyfikował Twój Terminal w Sieci. O zasadach ewentualnego przenoszenia i zmiany numeru przeczytasz w dalszych punktach niniejszego Regulaminu szczególnego.

d. Usługa Telefonii stacjonarnej zapewnia Ci możliwość połączenia się z numerami alarmowymi – nie wprowadzamy tu żadnych ograniczeń.

e. Na stronie internetowej Prezesa UKE znajdziesz informacje aktualnie dostępnych, certyfikowanych lub udostępnianych przez niego narzędziach służących do porównania dostępnych na rynku ofert według cen, taryf i jakości usług.

2. Jak skontrolujesz stan zużycia limitów i wysokości Twoich wydatków?

a. W związku z Usługą, udostępniamy Ci narzędzia do monitorowania zużycia Usługi oraz kontroli wydatków opisane poniżej.

b. W związku z korzystaniem z Usługi, otrzymujesz narzędzie pozwalające na sprawdzenie aktualnego stanu opłat naliczonych za wykorzystanie Usługi poza Abonamentem (np. za połączenia telefoniczne nieobjęte Abonamentem). Informacja taka jest dostępna poprzez:
- **(1)** Stronę Internetową (konto klienta),
- **(2)** połączenie telefoniczne z konsultantem.

c. Jeżeli wybrany przez Ciebie pakiet taryfowy obejmuje limit zużycia Usługi (np. limit minut), powiadomimy Cię także o:
- **(1)** zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia takiej Usługi w ramach Twojego pakietu taryfowego (przed zużyciem), a także
- **(2)** o jego wykorzystaniu (niezwłocznie).

d. Informacje przekazywane w ramach powyższych narzędzi będą aktualne. Za informację aktualną, w przypadku lit. b oraz lit. c ppkt (2), uznaje się informację najpóźniej sprzed 48 godzin.

e. Niezależnie od powyższych narzędzi, zapewniamy także możliwość uzyskania szczegółowego wykazu Usług na zasadach określonych w Regulaminie.

3. Jakie są minimalne parametry jakości Usługi stacjonarnej?

a. Minimalny poziom jakości połączeń w Usłudze Telefonii stacjonarnej wyrażamy wskaźnikiem MOS (ang. Mean Opinion Score - wskaźnik jakości transmisji głosu), który mierzony jest metodą PESQ (ang. Perceptual Evaluation of Speech Quality - metoda badania jakości usług głosowych). Wskaźnik ten podawany jest w skali 1-5, gdzie 1 oznacza złą jakość, a 5 oznacza jakość znakomitą. U nas wynosi on 4 dla 96 % próbek zgodnych ze wzorcem.

b. Deklarujemy, że w ramach naszej Usługi (uśrednione dane liczone w skali miesiąca):
- **(1)** czas realizacji połączenia telefonicznego wynosi nie więcej niż: 15 s;
- **(2)** prawdopodobieństwo wystąpienia nieudanego wywołania połączenia telefonicznego wynosi nie więcej niż: 5 %.

c. Dostarczymy Ci Usługę o parametrach opisanych powyżej oraz w Twojej Umowie. Poza takimi parametrami nie oferujemy innych, minimalnych poziomów jakości usług.

4. Co to jest usługa z dodatkowym świadczeniem?

a. Usługa z dodatkowym świadczeniem (potocznie nazywa bywa *usługą premium rate*) to usługa telekomunikacyjna wzbogacona o inne dodatkowe świadczenie, które może być realizowane przez kogoś innego niż my. Takim dodatkowym świadczeniem mogą być np. konkursy, gry, plebiscyty, mikropłatności, wróżby, akcje charytatywne, itp. Prezes UKE prowadzi rejestr numerów wykorzystywanych do świadczenia takich usług i udostępnia go na swojej stronie internetowej (BIP UKE).

b. Możesz bezpłatnie określić miesięczny (jako Okres rozliczeniowy) próg kwotowy dla usług z dodatkowym świadczeniem. Możesz wybrać spośród następujących progów: 0 zł (co oznacza całkowitą blokadę płatnych usług z dodatkowym świadczeniem), 35 zł, 100 zł oraz 200 zł. W braku wyboru – domyślny próg wynosi 35 zł.

c. Natychmiast poinformujemy Cię o osiągnięciu progu kwotowego dla usług z dodatkowym świadczeniem. Odpłatne połączenia (przychodzące i wychodzące) z numerami takich usług zostaną wtedy zablokowane do końca danego Okresu rozliczeniowego. Możesz jednak wtedy określić nowy, wyższy próg kwotowy - wówczas połączenia takie będą realizowane do wysokości nowego progu.

d. Możesz zażądać, abyśmy:
- **(1)** nieodpłatnie blokowali połączenia wychodzące na numery wszystkich lub poszczególnych rodzajów usług z dodatkowym świadczeniem lub połączenia przychodzące z takich numerów;
- **(2)** umożliwili Ci określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi (np. 10 zł za minutę połączenia) albo ceny za całe połączenie (o ile usługa jest tak właśnie taryfikowana), a następnie: abyśmy nieodpłatnie blokowali połączenia wychodzące na numery usług z dodatkowym świadczeniem, których cena przekracza taką cenę lub połączenia przychodzące z takich numerów.

e. Nie płacisz nam za usługi z dodatkowym świadczeniem, które zostały zrealizowane wbrew zasadom opisanym w niniejszym punkcie.

5. Jak można zmienić albo przenieść numer?

a. Możesz złożyć u nas wniosek o zmianę przydzielonego Ci numeru. Musisz tam jednak wykazać, że korzystanie z niego jest dla Ciebie uciążliwe.

b. Jeżeli zmieniasz dostawcę usługi telefonii stacjonarnej, możesz bezpłatnie zachować swój dotychczasowy numer (przeniesienie numeru). Jeżeli nie zrzekłeś się tego prawa, to możesz zrealizować je najpóźniej w terminie miesiąca od zakończenia Twojej umowy z dotychczasowym dostawcą (ewentualnie: od doręczenia informacji o przejęciu zobowiązań dostawcy, któremu Prezes UKE cofnął prawo do wykorzystania zasobów numeracji).

c. W celu przeniesienia numeru, musisz wystąpić z wnioskiem do nowego dostawcy. Sprawdź bezpośrednio u niego, w jakiej formie możesz złożyć taki wniosek oraz co powinien on dokładnie zawierać (możliwe, że ten dostawca posiada specjalny formularz ułatwiający złożenie Ci takiego wniosku. Taki wniosek powinien określać zwłaszcza:
- **(1)** Twoje dane:
  - **i.** jeżeli jesteś Osobą fizyczną: imię/imiona i nazwisko, PESEL – jeżeli posiadasz albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a jeżeli jesteś cudzoziemcem, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu;
  - **ii.** jeżeli nie jesteś Osobą fizyczną: nazwa, numer REGON lub NIP lub numer w KRS albo informację o wpisie do CEIDG lub innym właściwym rejestrze,
  - **iii.** na żądanie dostawcy – dane osób, które Cię reprezentują i które umożliwiają ich weryfikację (w szczególności dane opisane w punkcie i powyżej).
- **(2)** Twoje żądanie;
- **(3)** Informację o wybranym przez Ciebie sposobie przekazywania przez dostawcę informacji w zakresie obsługi Twojego wniosku;
- **(4)** Informacje służące realizacji Twojego żądania.

Jeżeli składasz wniosek w formie dokumentowej, to nowy dostawca utrwali i doręczy Ci jego treść na Trwałym nośniku. Jeżeli Twój wniosek nie będzie zawierał informacji niezbędnych dla jego realizacji, dostawca zawiadomi Cię o konieczności jego niezwłocznego uzupełnienia wraz z pouczeniem, że nieuzupełnienie wniosku spowoduje pozostawienie wniosku bez rozpatrzenia.

d. Zgodnie z PKE, żądając przeniesienia przydzielonego Ci numeru powinieneś określić tryb tego przeniesienia. Wybierz jeden z poniższych:
- **(1)** z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z Twoim dotychczasowym dostawcą;
- **(2)** bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z Twoim dotychczasowym dostawcą, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia. Żądając przeniesienia numeru, możesz bowiem wypowiedzieć umowę z dotychczasowym dostawcą bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim przypadku musisz mu jednak zapłacić kwotę nieprzekraczającą Opłaty Abonamentowej za okres wypowiedzenia. Kwota ta nie może być jednak wyższa niż Opłata Abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, powiększony o odszkodowanie za przedterminowe rozwiązanie umowy;
- **(3)** na koniec minimalnego okresu promocyjnego z Twoim dotychczasowym dostawcą.

e. Przeniesienie numeru nastąpi nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od uzgodnionego z Tobą umownie dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę. Termin rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę powinien być zgodny z terminem rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą.

f. Twój nowy dostawca doręczy Ci na Trwałym nośniku potwierdzenie przeniesienia numeru. Jeżeli Twój wniosek nie będzie mógł zostać zrealizowany, dostawca zawiadomi Cię o odmowie wraz z podaniem jej przyczyny.

g. Cały proces przeniesienia numeru opiera się na współpracy nowego dostawcy z dotychczasowym (wymieniają oni między sobą informacje za pomocą specjalnie dedykowanego systemu Prezesa UKE). Procesem zmiany kieruje nowy dostawca.

h. Jeżeli Twój numer nie zostanie przeniesiony w terminie wskazanym pod lit. e powyżej, to Twój dotychczasowy dostawca nadal będzie świadczył Ci usługę na dotychczasowych warunkach – do momentu, kiedy numer zostanie przeniesiony. Jeżeli wymaga to wznowienia świadczenia usługi, przerwa w dostępie do usługi nie może być dłuższa niż jeden dzień roboczy.

i. Jeżeli Twój numer nie zostanie przeniesiony w przeciągu 30 dni od terminu wskazanego pod lit. e powyżej, to:
- **(1)** wypowiedzenie Twojej umowy z dotychczasowym dostawcą stanie się bezskuteczne (chyba, że oświadczysz, iż chcesz takiego wypowiedzenia) – powiadomi Cię o tym dotychczasowy dostawca;
- **(2)** umowa z nowym dostawcą uważana jest za niezawartą (chyba, że wcześniej już sam zrezygnowałeś ze zmiany dostawcy) – powiadomi Cię o tym nowy dostawca.

j. Jeżeli w terminie wskazanym pod lit. e powyżej, nie dojdzie do przeniesienia numeru – przysługuje Ci jednorazowe odszkodowanie od dotychczasowego dostawcy. Za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia jest to ¼ sumy opłat miesięcznych za usługi telekomunikacyjne, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, a w przypadku abonentów usługi przedpłaconej – w wysokości ¼ sumy wartości doładowań konta z ostatnich 3 miesięcy. Nie dotyczy to sytuacji, w której przyczyna braku przeniesienia leżała po stronie dedykowanego systemu teleinformatycznego Prezesa UKE.

k. Jeżeli numer przeniesiono bez Twojej zgody, masz prawo do jednorazowego odszkodowania od nowego dostawcy. Z każdy rozpoczęty dzień od takiego przeniesienia wynosi ono ½ średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich 3 okresów rozliczeniowej, a w przypadku usług przedpłaconych – ½ sumy doładowań konta z ostatnich 3 miesięcy.

l. Odszkodowanie, o którym mowa powyżej (lit. j-k) oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły do dnia:
- **(1)** przeniesienia numeru lub zakończenia obowiązywania umowy z dotychczasowym dostawcą (dotyczy opóźnienia przeniesienia – lit. j powyżej);
- **(2)** przeniesienia numeru z powrotem do dotychczasowego dostawcy, ewentualnie uzyskania Twojej następczej zgody na takie przeniesienie (dot. przeniesienia numeru bez Twojej zgody – lit. k powyżej)

m. Staraliśmy się przedstawić Ci w uproszczeniu ogólne zasady realizacji Twojego prawa do zmiany i przeniesienia numeru wynikające z PKE. Jeżeli jednak jesteś ciekaw dokładnej procedury w tym zakresie – to oprócz samego PKE, możesz zajrzeć jeszcze do rozporządzenia wydanego na podstawie

art. 330 ust. 6 PKE (a do czasu jego wydania – wydanego na podstawie Prawa telekomunikacyjnego Rozporządzenia Ministra Cyfryzacji w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telekomunikacyjnych).

6. Jak gromadzimy i udostępniamy Twoje dane w ramach Telefonii stacjonarnej?

a. W ramach Usługi Telefonii stacjonarnej Twoje dane o lokalizacji (jest to dokładny adres Twojego Lokalu) gromadzone są na potrzeby realizacji obowiązków przewidzianych prawem, w tym:
- **(1)** przekazywania uprawnionym organom informacji w przypadku korzystania przez Ciebie z numerów alarmowych;
- **(2)** udostępniania innym uprawnionym organom na zasadach przewidzianych przepisami prawa;
- **(3)** świadczenia zamówionych przez Ciebie usług o wartości wzbogaconej, po spełnieniu dodatkowych wymogów przewidzianych przepisami prawa.

b. Twoje dane transmisyjne (czyli dane o ruchu w Sieci związanym z Twoją aktywnością oraz wykonanych dla Ciebie Usługach) przetwarzamy w celu naliczania opłat oraz rozliczeń operatorskich. Przetwarzamy je wyłącznie w zakresie i przez czas dopuszczony przepisami prawa.

c. Twoje dane mogą zostać udostępnione (także innym dostawcom) na potrzeby prowadzenia spisów abonentów lub udzielania informacji o numerach. Takie spisy i informacje w skrócie nazywany dalej (łącznie): „**Spisem”**.

d. Jeżeli jesteś Osobą fizyczną, to Twoje dane można umieścić w Spisie wyłącznie za Twoją zgodą. W pozostałych przypadkach - warunkiem jest, ażeby udostępnienie danych nie naruszało Twoich słusznych interesów.

e. Twoje dane osobowe umieszczane w Spisie mogą obejmować jedynie:
- **(1)** Twój numer lub znak Ciebie identyfikujący;
- **(2)** Twoje imię i nazwisko;
- **(3)** nazwę miejscowości oraz ulicę w miejscu zamieszkania (tam, gdzie jest Twój Lokal);

- chyba że zgodzisz się na zamieszczenie w Spisie jeszcze innych Twoich danych.

f. Zanim Twoje dane zostaną umieszczone w Spisie, zostaniesz bezpłatnie uprzedzony o celu takiego Spisu oraz możliwości wykorzystywania takiego Spisu za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej postaci.

g. Poinformujemy Cię o przekazaniu Twoich danych innym przedsiębiorcom na potrzeby Spisu.

7. Zwalczanie Nadużyć w komunikacji elektronicznej dla Usługi Telefonii stacjonarnej.

a. W Regulaminie ogólnym opisaliśmy Ci ogólne zasady zwalczania Nadużyć w komunikacji elektronicznej w związku z wszystkimi naszymi Usługami. Tutaj natomiast przeczytasz o dodatkowych działaniach typowych dla Usługi Telefonii stacjonarnej.

b. CLI spoofing to w uproszczeniu technika wyłudzania danych lub pieniędzy polegająca na podszywaniu się pod inną osobę lub firmę. W praktyce może polegać np. na tym, że ktoś w sposób nieuprawniony posłuży się numerem telefonu Twojego banku i zadzwoni do Ciebie w celu wyłudzenia pieniędzy. Dokładną definicję prawną CLI Spoofingu znajdziesz w Ustawie o zwalczaniu nadużyć.

c. W celu zapobiegania i zwalczania CLI spoofingu musimy blokować połączenia głosowe albo ukrywać identyfikację numeru wywołującego dla użytkownika końcowego. Dlatego stosujemy środki służące monitorowaniu, wykrywaniu i wymianie informacji o CLI spoofingu, jak również blokowaniu połączeń głosowych albo ukrywaniu identyfikacji numeru wywołującego dla użytkownika końcowego. Szczegółowe zasady stosowania takich środków może określać nasze porozumienie z Prezesem UKE lub wydane przez niego rekomendacje. Jeżeli prawidłowo wykonamy takie porozumienie lub rekomendację, to nie odpowiadamy za niewykonanie albo nienależyte wykonanie Usługi telekomunikacyjnej, które było skutkiem wspominanych wcześniej środków (dokładne zasady określa tu art. 19 Ustawy o zwalczaniu nadużyć).

d. Blokowane są połączenia przychodzące do Sieci z wykorzystaniem numeru wpisanego do wykazu numerów, które służą wyłącznie do odbierania połączeń głosowych. Taki wykaz prowadzi Prezes UKE.

8. Od kiedy i kogo obowiązuje ten Regulamin szczególny?

Jeżeli nie umówiliśmy się inaczej, ten Regulamin szczególny ma zastosowanie, jeżeli zawarliśmy Umowę od 10 listopada 2024 r. włącznie. Jeżeli w jakichkolwiek dokumentach załączonych do Twojej Umowy znajduje się odniesienie do Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych PELMAR sp. z o.o., to należy je odnosić właśnie do niniejszego Regulaminu szczególnego, jak również do Regulaminu ogólnego.

W imieniu dostawcy Agnieszka Lesner
Kierownik Sprzedaży i Obsługi Klienta