



**Regulamin świadczenia przedpłaconych usług komunikacji elektronicznej  
przez Klucz Telekomunikacja Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie**

**§ 1. Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez Klucz Telekomunikacja Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie, przy Aleje Jerozolimskie 155/U3, 02-326 Warszawa, Polska, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Krajowego Rejestru Przedsiębiorców pod nr KRS 0000431265, NIP: 522-299-88-81, REGON: 146278469, kapitał zakładowy 6.700.000 złotych, mail: [bok@klucz.net](mailto:bok@klucz.net), tel. 727899999, 727822008, wykonujący działalność telekomunikacyjną na podstawie zaświadczenia o wpisie do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa UKE pod numerem 10196.
2. Niniejszy Regulamin został sporządzony w oparciu o obowiązujące przepisy prawa, a w szczególności przepisy ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo Komunikacji Elektronicznej (Dz. U. z 2024, poz. 1221).

**§ 2. Definicje**

Określenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:

1. **Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która korzysta z usług Klucz Telekomunikacja na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie, nieposiadająca Umowy zawartej na piśmie.
2. **Adapter** – Urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające podłączenie do sieci telekomunikacyjnej i kierowanie do niej lub modyfikowanie komunikatów, połączeń telefonicznych lub sygnałów pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych.
3. **Aktywacja** – czynności polegające na nabyciu przez Abonenta Karty SIM Klucz Telekomunikacja, Rejestracji (Rejestracji Karty SIM) oraz na wykonaniu przez Abonenta pierwszego połączenia lub skorzystaniu z innej usługi określonej w Cenniku.
4. **Awaria** – techniczna wada Sieci całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły wyższej.
5. **Biuro Obsługi Klienta (BOK)** – wyodrębniona jednostka organizacyjna Klucz Telekomunikacja powołana do obsługi Klientów i Abonentów.





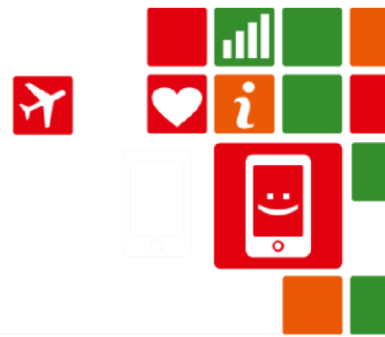
6. **Cennik** – wykaz Usług świadczonych przez Klucz Telekomunikacja wraz z opłatami za te Usługi, zawierający także opłaty za usługi serwisowe.
7. **Dane lokalizacyjne** – dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej lub w ramach usług telekomunikacyjnych wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego.
8. **Dane transmisyjne** – dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym również dane lokalizacyjne.
9. **Karta SIM** – karta z mikroprocesorem (także karta USIM lub inna karta), która umożliwia dostęp do usług świadczonych przez Klucz Telekomunikacja poprzez włożenie jej do urządzenia telekomunikacyjnego. Do Karty SIM przypisane są kod PIN (osobisty numer identyfikujący) oraz kod PUK (osobisty kod odblokowujący). Karta SIM pozostaje własnością Klucz Telekomunikacja.
10. **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która wyraża zainteresowanie korzystaniem z usług przedpłaconych świadczonych przez Klucz Telekomunikacja.
11. **Klucz Telekomunikacja** – Klucz Telekomunikacja Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie, przy Aleje Jerozolimskie 155/U3, 02-326 Warszawa, Polska, świadczący Usługi zgodnie z niniejszym Regulaminem.
12. **Konsument** – osoba fizyczna będąca stroną Umowy lub wnioskująca o jej zawarcie, w celach niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
13. **PKE** - ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo Komunikacji Elektronicznej.
14. **Informacje przedumowne** - informacje w postaci łatwych do pobrania dokumentów, ze wskazaniem ich źródła kierującego bezpośrednio do tych dokumentów, na które składają się: Regulamin, Cennik, oraz Regulamin przenoszenia przydzielonego numeru przy zmianie dostawcy usług telekomunikacyjnych. Informacje przedumowne Abonent powinien pobrać i zapisać w celu zachowania możliwości ich późniejszego odtworzenia w niezmienionej postaci dla celów dowodowych.
15. **Podsumowanie Warunków Umowy** - formularz zawierający podsumowanie warunków Umowy, stanowiący integralną część Umowy, przekazany Abonentowi Na Kartę na Starterze lub innym trwałym nośniku
16. **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez Klucz Telekomunikacja.
17. **Regulaminy Promocji** – dokumenty określające warunki dodatkowe w stosunku do określonych w Regulaminie i Cenniku.
18. **Rejestracja (Rejestracja Karty SIM)** – czynności polegające na podaniu przez Abonenta danych, w tym danych osobowych wymaganych przepisami PKE, oraz na potwierdzeniu zgodności tych danych przez Klucz Telekomunikacja lub podmiot działający w jego imieniu (zgodnie z PKE), w celu wykonywania przez Klucz Telekomunikacja na rzecz Abonentów obowiązków określonych przez przepisy prawa oraz rozpoczęcia świadczenia usług komunikacji elektronicznej.





19. **Roaming międzynarodowy** – usługi zapewniane przez Klucz Telekomunikacja we współpracy z innymi przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi, z których Abonent może korzystać będąc w zasięgu sieci zagranicznych.
20. **Sieć** – publiczna sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług.
21. **Siła Wyższa** – zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia oraz do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, strajki oraz akty wydane przez organy władzy publicznej.
22. **Umowa** – umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, niewymagająca zawarcia w formie pisemnej lub elektronicznej, na podstawie, której Klucz Telekomunikacja świadczy usługi na warunkach określonych w Regulaminie, Cenniku oraz Regulaminach Promocji, których Abonent zobowiązany jest przestrzegać. Wymóg formy pisemnej lub elektronicznej nie dotyczy umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawieranej przez dokonanie czynności faktycznych (umowy o świadczenie usług przedpłaconych świadczonych w publicznej sieci telekomunikacyjnej) obejmujących w szczególności Rejestrację i Aktywację.
23. **Usługi** – usługi komunikacji elektronicznej świadczone przez Klucz Telekomunikacja w szczególności usługi Internetowe, usługi telefoniczne lub związane z nimi Usługi Dodatkowe. Klucz Telekomunikacja rozpocznie świadczenie Usług na rzecz Abonenta nie wcześniej niż po potwierdzeniu zgodności podanych przez Abonenta danych osobowych, zgodnie z przepisami PKE.
24. **Usługi Dodatkowe** – usługi towarzyszące Usługom świadczonym przez Klucz Telekomunikacja, wskazane w Cenniku.
25. **Podstawowy wykaz wykonanych usług** - zgodnie z Ustawą podstawowy wykaz wykonanych usług jest doręczany nieodpłatnie.
26. **Usterka** – techniczna wada Sieci obniżająca jakość Usługi, lecz umożliwiająca korzystanie z tej Usługi.
27. **Urządzenie telekomunikacyjne** – urządzenie końcowe, w szczególności telefon, zapewniające bezprzewodową komunikację w oparciu o transmisję radiową z wykorzystaniem odpowiednich pasm częstotliwości radiowych.
28. **Usługa o podwyższonej opłacie** – usługa komunikacji elektronicznej obejmująca usługę telekomunikacyjną z dodatkowym świadczeniem.
29. **Telekarta** – służąca do zasilenia Konta karta w formie fizycznej (najczęściej karta zdrapka) lub elektronicznej (wydruk z terminala) zawierająca trzynastocyfrowy Telekod.
30. **Telekod** – ciąg cyfr umożliwiający Zasilenie konta.
31. **Wartość konta** – określona w polskich złotych kwota przeznaczona na korzystanie z płatnych Usług świadczonych przez Klucz Telekomunikacja, przypisana do Karty SIM.
32. **Wykaz wykonanych Usług** – informacja o zrealizowanych płatnych połączeniach z danego numeru telefonu.
33. **Zasilenie konta** – czynność polegająca na przekazaniu Klucz Telekomunikacja Telekodu za pomocą Karty SIM lub wykonaniu innej czynności określonej przez Klucz Telekomunikacja w celu zwiększenia wartości konta.





34. **Dotychczasowy Dostawca Usług** – dostawca publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej, który świadczy Klientowi usługi z wykorzystaniem przydzielonego numeru, który Klient zamierza przenieść do Klucz Telekomunikacja.
35. **Pełnomocnictwo** – pełnomocnictwo udzielane przez Klienta dla Klucz Telekomunikacja do reprezentowania Klienta w relacjach z Dotychczasowym Dostawcą Usług w zakresie czynności związanych z przeniesieniem numeru, w tym w szczególności do wypowiedzenia umowy z Dotychczasowym Dostawcą Usług.

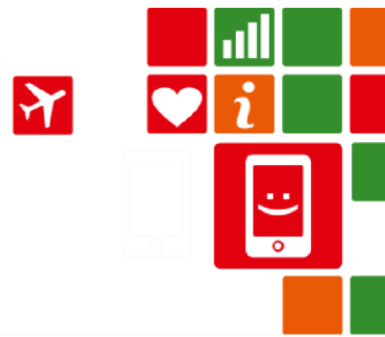
### § 3. Umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej. Warunki zawarcia i wykonywania Umowy

1. Umowa zostaje zawarta z chwilą Aktywacji. Z chwilą Aktywacji Klucz Telekomunikacja rozpoczyna świadczenie Usług zgodnie z niniejszym Regulaminem lub Regulaminem Promocji.
2. Przed dokonaniem Aktywacji wymagane jest:
  - 1) Uzyskanie Karty SIM od Klucz Telekomunikacja;
  - 2) Dokonanie Rejestracji;
  - 3) Włożenie Karty SIM do Urządzenia telekomunikacyjnego i użycia kodu PIN (osobistego numeru identyfikującego) lub kodu PUK (osobistego kodu odblokowującego);
  - 4) Zasilenie Konta, jeżeli Konto ma wartość zerową.
3. Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony. Okres, w jakim Klucz Telekomunikacja zapewnia Abonentowi dostęp do Sieci obejmuje okres ważności dla usług wychodzących oraz następujący po nim okres ważności dla usług przychodzących, w którym Karta SIM umożliwia jedynie korzystanie z niektórych Usług, w szczególności połączeń przychodzących oraz połączeń z numerami alarmowymi.
4. Czas trwania Umowy inny niż czas nieoznaczony może wynikać w szczególności z Regulaminu Promocji.

### § 4. Tryb i warunki dokonywania zmian Umowy

1. Klucz Telekomunikacja może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy w przypadku, gdy:
  - 1) konieczność wprowadzenia zmian wynika:
    - a) bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług;
    - b) z decyzji Prezesa UKE,
  - 2) proponowane zmiany:
    - a) są wyłącznie na korzyść Abonentów, w tym powodują obniżenie cen Usług lub dodanie nowej Usługi,





- b) mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonentów.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, Klucz Telekomunikacja podaje do publicznej wiadomości przez publikację na [www.klucz.net](http://www.klucz.net) treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.
  3. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 1, Abonent może wypowiedzieć Umowę, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.
  4. Klucz Telekomunikacja niezwłocznie podaje do publicznej wiadomości przez publikację na [www.klucz.net](http://www.klucz.net) informacje o zmianie swoich danych identyfikujących lub kontaktowych. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.

#### **§ 5. Zakres świadczonych Usług. Jakość świadczonych usług. Warunki bezpieczeństwa**

1. Klucz Telekomunikacja świadczy Usługi wskazane w Cenniku, w szczególności Klucz Telekomunikacja umożliwia Abonentom korzystanie z następujących usług:
  - 1) Przyłączenie do Sieci;
  - 2) Dostęp do Sieci;
  - 3) Wykonywanie i odbieranie połączeń głosowych;
  - 4) Roaming;
  - 5) Wysyłanie i odbieranie wiadomości tekstowych (SMS) oraz multimedialnych (MMS);
  - 6) Transmisja danych, w tym umożliwiająca dostęp do Internetu;
  - 7) Usługi Dodatkowe, w szczególności usługi o podwyższonej opłacie.
2. Usługi świadczone przez Klucz Telekomunikacja są usługami przedpłaconymi, za które Abonent uiszcza opłatę z góry poprzez Zasilenie konta.
3. Klucz Telekomunikacja świadczy Usługi 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
4. Klucz Telekomunikacja świadczy Usługi w ramach posiadanych możliwości technicznych. W szczególności:
  - 1) Klucz Telekomunikacja świadczy usługi zgodnie z standardami poszczególnych technologii;
  - 2) Zasięg Sieci oraz prędkość transmisji danych uzależnione są od wielu czynników, w szczególności uwarunkowań geograficznych i urbanistycznych, a także pogodowych oraz parametrów technicznych urządzeń telekomunikacyjnych, z których korzysta Abonent. Ze względu na te czynniki oraz współdzielenie Sieci przez użytkowników, zasięg oraz prędkość transmisji danych mogą ulegać zmianom.
5. Klucz Telekomunikacja świadczy Usługi przy wykorzystaniu Sieci innego lub Sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, w tym przedsiębiorców zagranicznych na potrzeby



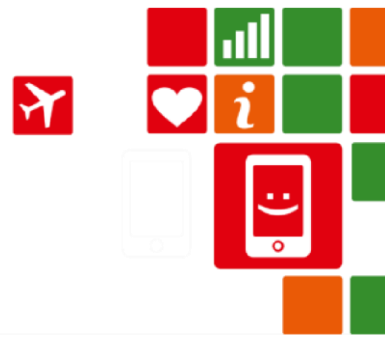




Roamingu międzynarodowego, w zależności od istniejących możliwości technicznych. Klucz Telekomunikacja w uzasadnionych przypadkach może ograniczyć dostępność niektórych kierunków połączeń międzynarodowych lub korzystania z sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Klucz Telekomunikacja w uzasadnionych przypadkach połączeń międzynarodowych może ograniczyć jakość połączeń, polegającą na braku prezentacji numeru.

6. Klucz Telekomunikacja informuje, że uzyskiwanie połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych może mieć inne zasady rozliczeń lub inną jakość świadczonych usług niż w Sieci Klucz Telekomunikacja.
7. Klucz Telekomunikacja podejmie działania na rzecz rozszerzenia zakresu świadczonych Usług, w miarę pojawienia się nowych możliwości technicznych. Rozszerzenie istniejących Usług o nowe Usługi może nie powodować konieczności zmiany Regulaminu.
8. Opłaty określone w Cenniku pobierane są za Usługi zrealizowane z Kart SIM (zakończenia Sieci identyfikujące Abonenta), bez względu na osobę użytkownika, który z nich korzystał lub rodzaj Urządzenia telekomunikacyjnego. Szczegółowy sposób naliczania opłat określony został w Cenniku. Inny sposób naliczania opłat mogą określać Regulaminy Promocji.
9. Czas trwania połączenia w ruchu automatycznym jest rejestrowany przez Klucz Telekomunikacja od chwili zgłoszenia się wywołwanego urządzenia telekomunikacyjnego do chwili rozłączenia się urządzenia wywołującego i stanowi podstawę do naliczenia opłaty za Usługi zgodnie z Cennikiem obowiązującym w dniu wykonania połączenia.
10. Klucz Telekomunikacja publikuje na swojej stronie internetowej aktualne informacje o jakości świadczonych Usług. Na minimalne oferowane poziomy jakości usług składają się:
  - 1) Poziomy dostępności usług głosowych;
  - 2) Poziomy dostępności usług transmisji danych;
  - 3) Czas przyłączenia do Sieci.
11. Klucz Telekomunikacja zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi.
12. Kierowanie połączeń na numery alarmowe odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
13. Klucz Telekomunikacja informuje, że kierowanie połączeń do numerów alarmowych, może być ograniczone wskutek nieprawidłowego działania Urządzenia telekomunikacyjnego Abonenta lub niezależnych od Klucz Telekomunikacja braków zasilania, niesprawności jego urządzeń telekomunikacyjnych lub urządzeń innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, z którego usług korzysta Klucz Telekomunikacja, mogą wystąpić czasowe ograniczenia w kierowaniu takich połączeń.
14. Klucz Telekomunikacja nie wprowadza ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji w ramach korzystania ze świadczonych Usług, z zastrzeżeniem działań, o których mowa w ust. 15 lub Awarii.
15. Klucz Telekomunikacja może uniemożliwić dostęp do niektórych stron internetowych, jeżeli taki obowiązek wynika z przepisów prawa.





16. Korzystanie przez Abonenta ze stron internetowych jednostek sektora finansów publicznych i innych stron internetowych określonych w wykazie prowadzonym przez ministra właściwego do spraw informatyzacji, z których korzystanie nie wpływa na wykorzystanie przez Abonenta limitu transmisji danych w ramach wybranego przez Abonenta pakietu.
17. Klucz Telekomunikacja dokonuje pomiarów ruchu w Sieci Klucz Telekomunikacja. W przypadku, gdy pomiary wykażą stałą tendencję do osiągnięcia założonej pojemności łącza, Klucz Telekomunikacja podejmie działania, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, polegające w szczególności na zarządzaniu transmisją danych, urządzeniami i infrastrukturą służącą do świadczenia Usługi. Działania nie mają negatywnego wpływu na jakość świadczonych Usług.
18. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług, Klucz Telekomunikacja podejmuje proporcjonalne i uzasadnione środki techniczne i organizacyjne mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, w tym może wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług oraz przerwać lub ograniczyć świadczenie Usługi na Zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług. O podjętych środkach Klucz Telekomunikacja niezwłocznie informuje Prezesa UKE.
19. Klucz Telekomunikacja gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia telekomunikacyjnego, z którego wykonywane jest połączenie w zakresie określonym w przepisach PKE.
20. Klucz Telekomunikacja publikuje na swojej stronie internetowej aktualne informacje o:
  - 1) Potencjalnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez Abonentów z usług komunikacji elektronicznej;
  - 2) Rekomendowanych środkach ostrożności i najbardziej popularnych sposobach zabezpieczania telekomunikacyjnych urządzeń końcowych przed oprogramowaniem złośliwym lub szpiegującym;
  - 3) Przykładowych konsekwencjach braku lub nieodpowiedniego zabezpieczenia telekomunikacyjnych urządzeń końcowych.
21. Klucz Telekomunikacja będzie przysyłał Abonentowi informacje o wyczerpaniu pakietu transmisji danych w formie wiadomości tekstowej przesyłanej na numer telefonu Abonenta, dla którego dokonano Aktywacji pakietu transmisji danych. Abonent posiada możliwość stałej kontroli stanu pakietu transmisji danych przy użyciu Urządzenia telekomunikacyjnego.

## § 6. Usługi dostępu do Internetu

1. W czasie świadczenia usługi dostępu do Internetu, Klucz Telekomunikacja traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsumowane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne.
2. Klucz Telekomunikacja umożliwi użytkownikom końcowym uzyskanie dostępu – za pomocą usługi dostępu do Internetu – do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z



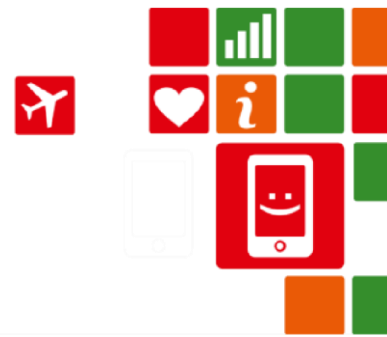


wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranych urzędzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.

3. Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług w zakresie określonych kategorii ruchu, Klucz Telekomunikacja stosuje odpowiednie, tj. przejrzyste, niedyskryminacyjne, proporcjonalne środki zarządzania ruchem.
4. Stosowane przez Klucz Telekomunikacja odpowiednie środki zarządzania ruchem w zakresie usługi dostępu do Internetu 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, wyłącznie w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług (np. dotyczące opóźnienia, wahaniami opóźnienia, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu, a zatem transmitowanych danych (treści, aplikacji i usług) oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci. Środki te nie są stosowane dłużej, niż jest to konieczne.
5. Stosowane przez Klucz Telekomunikacja odpowiednie środki zarządzania ruchem w zakresie usługi dostępu do Internetu nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych ani ochronę ich danych osobowych.
6. Klucz Telekomunikacja może stosować środki zarządzania ruchem w zakresie usługi dostępu do Internetu wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmieniać, 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:
  - 1) zapewnić zgodność z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami krajowymi, którym podlega Klucz Telekomunikacja (np. dotyczącym zgodności z prawem treści, aplikacji lub usług, lub bezpieczeństwa publicznego), w tym prawu karnemu nakazującym 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);
  - 2) utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urzędzeń końcowych użytkowników końcowych (np. poprzez zapobieganie cyberatakami przeprowadzanym poprzez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież tożsamości użytkowników końcowych dokonywaną przy użyciu programów szpiegujących);
  - 3) zapobiec grożącym przeciążeniom sieci (tj. sytuacjom, w których nieuchronnie zbliża się przeciążenie sieci) oraz łagodzić skutki przeciążenia sieci, jeżeli takie przeciążenie ma wyłącznie charakter tymczasowy (tj. konkretne krótkotrwałe sytuacje, w których nagły wzrost liczby użytkowników w stosunku do liczby użytkowników regularnych lub nagły wzrost zapotrzebowania na określone treści, aplikacje lub usługi, może doprowadzić do przekroczenia zdolności







przesyłowej niektórych elementów sieci oraz sprawić, że pozostała część sieci będzie mniej reaktywna) lub pojawia się w wyjątkowych okolicznościach (tj. nieprzewidziane i nieuniknione przypadki przeciążenia zarówno w sieciach ruchomych, których możliwe przyczyny obejmują awarie techniczne, takie jak przestój w świadczeniu usługi z powodu uszkodzenia kabla lub innych elementów infrastruktury, nieplanowane zmiany w routingu danych lub duży wzrost transmisji danych w sieci ze względu na sytuacje nadzwyczajne lub inne okoliczności poza kontrolą dostawców usług dostępu do Internetu), o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

7. 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. 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. Szczegółowe informacje dotyczące funkcjonowania poszczególnych usług/pakietów transmisji danych, w tym ograniczeń wynikających z przekroczenia limitu ilości danych, są określone w regulaminach tych usług/pakietów transmisji danych lub cennikach.
8. Jednoczesne korzystanie przez Użytkownika końcowego na tym samym urządzeniu telekomunikacyjnym z usługi dostępu do Internetu oraz z oferowanych przez Klucz Telekomunikacja 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 zwiększanie 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. Oferowane przez Klucz Telekomunikacja usługi specjalistyczne nie są oferowane ani nie mogą być wykorzystywane jako substytut usług dostępu do Internetu oraz nie ograniczają dostępności ani nie wpływają negatywnie na ogólną jakość usług dostępu do Internetu dla użytkowników końcowych.
9. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych aktualne na dzień 21.12.2020 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
5G	60 Mb/s	600 Mb/s

10. Podane prędkości są szacunkowymi wartościami maksymalnymi. Rzeczywista osiągalna prędkość zależy od wielu zmiennych, w tym od wykorzystywanego urządzenia telekomunikacyjnego, siły sygnału radiowego, odległości od stacji bazowej, czynników wpływających na propagację fal radiowych (takich jak uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne), struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku, ilości użytkowników końcowych obsługiwanych przez poszczególne stacje bazowe, rodzaju wykorzystywanej karty SIM.
11. Aktualne szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych przedstawione są na stronie internetowej [www.klucz.net](http://www.klucz.net). W miarę rozwoju sieci Klucz Telekomunikacja 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 publikacje na stronie internetowej [www.klucz.net](http://www.klucz.net)
12. Prędkość deklarowana w zakresie prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu może być określona w przekazach marketingowych Klucz Telekomunikacja np. w reklamie.
13. Znaczne odstępstwa od odpowiednich deklarowanych prędkości pobierania i wysyłania danych mogą mieć wpływ na korzystanie przez użytkowników końcowych z ich praw określonych w ust.2 powyżej. Wyjaśnienie wpływu znacznych odstępstw od deklarowanych prędkości pobierania i wysyłania danych, w przypadku gdy zostaną one określone, będzie wskazane w regulaminach promocji lub usług, do których te deklarowane prędkości odwołują się.
14. Klucz Telekomunikacja ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, w tym pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi dostępu do Internetu, na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem postanowień § 11 Regulaminu.
15. Abonent korzysta z prawa do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do internetu na numerze niegeograficznym, składając wniosek o przeniesienie numeru.

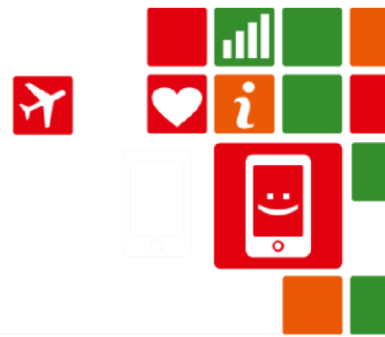




## § 7. Rejestracja Abonenta

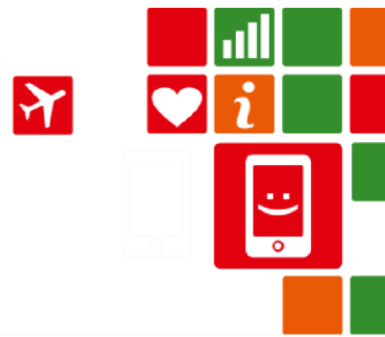
1. Abonent niebędący stroną Umowy zawartej na piśmie lub w formie elektronicznej, w celu rozpoczęcia świadczenia przez Klucz Telekomunikacja usług komunikacji elektronicznej oraz otrzymywania informacji i zawiadomień, określonych przepisami prawa, w szczególności w celu otrzymywania proponowanej zmiany warunków umowy określonych w Regulaminie, zmian w Cenniku, wykazu wykonanych usług (§ 9 Regulaminu), powinien dokonać Rejestracji Kart SIM poprzez prawidłowe wypełnienie formularza udostępnionego w BOK lub w miejscu nabycia Karty SIM albo w drodze rejestracji elektronicznej przeprowadzonej w obecności Abonenta przez podmiot współpracujący z Klucz Telekomunikacja. W formularzu rejestracyjnym Abonent winien podać dane osobowe wymagane przepisami PKE oraz inne dane, jeżeli uzna, iż są niezbędne do wykonywania Umowy.
2. Abonent uzupełnia formularz rejestracyjny przy zakupie Karty SIM, i po weryfikacji zgodności podanych w formularzu danych osobowych, pozostawia go w BOK lub innym miejscu nabycia Karty SIM, skąd dalej formularz przesyłany jest do Klucz Telekomunikacja. W przypadku rejestracji elektronicznej Karty SIM przez podmiot współpracujący z Klucz Telekomunikacja, dane Abonenta zamieszcza ten podmiot, na podstawie informacji uzyskanych bezpośrednio od Abonenta.
3. Za prawidłowo wypełniony formularz rejestracyjny uważa się formularz, w którym Abonent/podmiot współpracujący z Klucz Telekomunikacja wypełnił wszystkie wymagane pola prawdziwymi danymi. Klucz Telekomunikacja dokona weryfikacji podanych danych w formularzu rejestracyjnym, zgodnie z § 7 ust.5 Regulaminu. W formularzu/przy rejestracji elektronicznej Abonent udostępnia następujące dane osobowe:
  - 1) W przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną:
    - a) Imię i nazwisko;
    - b) Numer ewidencyjny PESEL, a w przypadku osoby nieposiadającej numeru ewidencyjnego PESEL - serię i numer dokumentu stwierdzającego tożsamość;
    - c) Adres korespondencyjny - na życzenie Abonenta;
    - d) Adres poczty elektronicznej, w przypadku, gdy Abonent chce otrzymywać zawiadomienia i informacje od Klucz Telekomunikacja drogą elektroniczną.
  - 2) W przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną:
    - a) Nazwę;
    - b) Numer identyfikacyjny REGON lub NIP, o ile został nadany, lub numer w rejestrze przedsiębiorców albo ewidencji działalności gospodarczej lub innym właściwym rejestrze prowadzonym w państwie członkowskim;
    - c) Siedzibę i adres korespondencyjny – na życzenie Abonenta;
    - d) Adres poczty elektronicznej, w przypadku, gdy Abonent chce otrzymywać zawiadomienia i informacje od Klucz Telekomunikacja drogą elektroniczną.





4. W przypadku zmiany danych, w tym osoby Abonenta, Abonent, który dokonał Rejestracji Karty SIM powinien dokonać zmian poprzez ponowne wypełnienie formularza rejestracyjnego/ponowną rejestrację elektroniczną, w sposób, o którym mowa w ust. 2 i 3 powyżej, w terminie 14 dni od dnia dokonania zmian.
5. Dane osobowe, wskazane w ust.3 pkt 1) ppkt a) -b) oraz w ust.3 pkt 2) ppkt a) -b) powyżej, podane przez Abonenta w formularzu rejestracyjnym/przy rejestracji elektronicznej, wymagają potwierdzenia ich poprawności przez Klucz Telekomunikacja lub podmiot współpracujący, poprzez weryfikację danych zawartych w okazanym przez Abonenta dokumencie tożsamości lub wypisie z właściwego rejestru. W przypadku danych osobowych Abonenta niebędącego osobą fizyczną, wskazanych w ust.3 pkt 2) ppkt a) -b) powyżej, mogą one zostać potwierdzone również drogą elektroniczną przy wykorzystaniu:
  - 1) Środków identyfikacji elektronicznej służących do uwierzytelniania w systemie teleinformatycznym banku krajowego;
  - 2) Danych weryfikowanych za pomocą bezpiecznego podpisu elektronicznego weryfikowanego za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu;
  - 3) Środków identyfikacji elektronicznej służących do uwierzytelniania w systemie teleinformatycznego dostawcy usług telekomunikacyjnych, jeżeli, dane abonenta zostały już zweryfikowane w związku z inną umową;
  - 4) Środków identyfikacji elektronicznej służących do uwierzytelniania w systemie teleinformatycznym, który spełnia wymagania określone w przepisach wydanych na podstawie art. 20a ust. 3 ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz. U. z 2014 r. poz. 1114 oraz z 2016 r. poz. 352).
6. W przypadku, gdy Abonent dokonał Rejestracji, w sposób, o którym mowa w § 7 Regulaminu, Klucz Telekomunikacja dostarcza Abonentowi nieodpłatnie Cennik na każde jego żądanie.
7. Klucz Telekomunikacja Abonentowi, który dokonał Rejestracji i udostępnił dane, w sposób określony w niniejszym paragrafie:
  - 1) Dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Regulaminie promocji;
  - 2) Doręcza na piśmie treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku, o której mowa w § 8 ust. 14-16 Regulaminu;
  - 3) Dostarcza podstawowy lub szczegółowy Wykaz wykonanych usług, zgodnie z § 9 Regulaminu;
  - 4) Dostarcza inne informacje lub dokonuje innych zawiadomień określonych obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności PKE.





8. W przypadku, gdy Abonent dokonał Rejestracji oraz złożył właściwe żądanie, w szczególności udostępnił swój adres poczty elektronicznej, Klucz Telekomunikacja dostarczy informacje, o których mowa w ust. 6 i 7, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
9. Abonent może w każdym czasie żądać wyrejestrowania swoich danych składając odpowiednie pisemne oświadczenie.

#### **§ 8. Opłaty. Zasilenie konta.**

1. Abonent uiszcza opłaty za Usługi świadczone przez Klucz Telekomunikacja poprzez zapłatę za środki znajdujące się na koncie Karty SIM lub poprzez Zasilenie konta. Szczegółne zasady zapłaty może określać Regulamin Promocji.
2. Płatność za Zasilenie konta może nastąpić gotówką lub poprzez inny akceptowany przez sprzedającego Zasilenie konta sposób, w szczególności gotówką, kartą płatniczą lub kredytową.
3. Klucz Telekomunikacja pobiera opłaty w zakresie i wysokości określonej w Cenniku, obowiązującym w dniu świadczenia Usługi na rzecz Abonenta.
4. Opłaty za połączenia głosowe naliczane są od chwili zgłoszenia się wywołanego numeru do chwili zakończenia połączenia.
5. W przypadku udostępnienia przez Klucz Telekomunikacja możliwości korzystania z Sieci przedsiębiorców telekomunikacyjnych zagranicznych, dane niezbędne do naliczenia opłaty za świadczone Usługi Klucz Telekomunikacja otrzymuje od tego zagranicznego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego.
6. Wraz z korzystaniem z Usług świadczonych przez Klucz Telekomunikacja Wartość konta będzie pomniejszana o opłaty za naliczane za świadczone na rzecz Abonenta Usługi, zgodnie z Cennikiem, aż do momentu wyczerpania wartości konta. Przy czym nie dłużej niż wynosi okres ważności dla usług wychodzących. Po wyczerpaniu przez Abonenta kwoty zgromadzonej na koncie Karty SIM, dalsze korzystanie z płatnych Usług w okresie ważności dla usług wychodzących będzie uzależnione od dokonania Zasilenia konta. Okres ważności dla usług wychodzących rozpoczyna się z chwilą Zasilenia konta przez Abonenta. O fakcie Zasilenia konta Abonent zostanie poinformowany poprzez właściwy komunikat przesłany na numer telefonu Abonenta.
7. W przypadku upływu okresu ważności dla usług wychodzących Abonent może korzystać z usług przychodzących przez okres wskazany w Cenniku. W przypadku upływu okresu, w którym Abonent może korzystać z usług przychodzących do dnia zawieszenia świadczenia Usług przez Klucz Telekomunikacja z powodu zakończenia okresu ważności dla usług wychodzących lub wyczerpania Wartości konta lub do dnia dokonania przez Klucz Telekomunikacja blokady.
8. Klucz Telekomunikacja może dokonać blokady usług przychodzących Abonentowi, który w terminie określonym w Cenniku i liczonego od dnia upływu ważności okresu dla usług wychodzących nie dokona Zasilenia konta. Nie później niż w terminie 2 dni od dnia Zasilenia Konta Klucz Telekomunikacja dokonuje automatycznego usunięcia blokady.







9. Abonent może zasilić swoje Konto przy użyciu Telekarty lub przy wykorzystaniu narzędzi udostępnionych na stronie internetowej [www.klucz.net](http://www.klucz.net) W przypadku Telekarty Abonent powinien wpisać zgodnie z instrukcją Telekod.
10. Klucz Telekomunikacja informuje, że Telekarta ma określony czas ważności, po upływie którego, nie można przy jej wykorzystaniu Zasilić konta.
11. W przypadku wyczerpania wartości konta lub w przypadku skorzystania przez Klucz Telekomunikacja z możliwości dokonania blokady usług przychodzących zgodnie z postanowieniem ust. 9, następuje zawieszenie świadczenia Usług.
12. Klucz Telekomunikacja na żądanie Abonenta:
  - 1) Świadczy nieodpłatnie blokowanie połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów;
  - 2) Świadczy nieodpłatnie blokowanie połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów;
  - 3) Umożliwia Abonentowi określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową Usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu.
13. Cennik dostępny jest na stronie internetowej [www.klucz.net](http://www.klucz.net) oraz w siedzibie BOK.
14. Klucz Telekomunikacja podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmiany w Cenniku, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tej zmiany w życie.
15. W przypadku, gdy proponowana zmiana w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej Usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE odpowiednie zastosowanie ma postanowienie ust. 16.
16. Abonentowi, który dokonał Rejestracji, w sposób określony w § 7 Regulaminu, Klucz Telekomunikacja doręcza treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku, o której mowa w ust. 15-16, na piśmie, chyba, że Abonent złożył żądanie doręczania informacji drogą elektroniczną, w takim przypadku Klucz Telekomunikacja dostarcza informacje na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej. Jeżeli Abonent, który nie zawarł umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w formie pisemnej lub elektronicznej, i który nie wskazał w formularzu rejestracyjnym swego adresu (w tym e-mail) do korespondencji, zawiadamiany jest o zmianach Regulaminu lub Cennika w drodze publicznej informacji o zmianie, zamieszczonej na stronie internetowej Klucz Telekomunikacja.
17. Opłata za utrzymanie numeru w sieci:





- 1) Opłata za Utrzymanie numeru MSISDN w sieci będzie pobierana po upływie 30 dni (tj. 720 godzin) od ostatniego wydatku na koncie Abonenta, jeśli w okresie tych 30 dni (720 godzin) suma wydatków nie przekroczy 3 zł. Kwota 3 zł uwzględnia:
  - a) Wydania z Wartości konta łącznie min. 3 zł (MIN/SMS/MMS/Internet),
  - b) Doładowania konta,
  - c) Zakup usług/ pakietów/promocji (przy czym korzystanie z zakupionych usług/pakietów nie jest traktowane jako wydatek na Koncie Abonenta).
- 2) W przypadku nie wykonania żadnego wydatku wymienionego powyżej lub wydania z Wartości konta Abonenta mniej niż 3 zł, Opłata za Utrzymanie Numeru w Sieci zostanie pomniejszona o sumę tych wydatków (np. wyniesie 1 zł, jeśli wydano łącznie 2 zł z Wartości konta Abonenta).
- 3) Jeżeli stan Wartości Konta Abonenta na Kartę na moment pobrania Opłaty za Utrzymanie Numeru w Sieci wynosi mniej niż wysokość tej Opłaty określonej powyżej, opłata jest pobierana w wysokości Salda Konta Abonenta.

#### § 9. Wykaz wykonanych usług

1. Abonentowi, który udostępnił dane, w sposób określony w § 7 Regulaminu, Klucz Telekomunikacja dostarczy na jego żądanie podstawowy wykaz wykonanych usług obejmujący wyłącznie usługi wykonane po złożeniu żądania. Podstawowy wykaz (dotyczący ostatnich 30 dni) jest dostarczany Abonentowi nieodpłatnie w terminie 14 dni od dnia złożenia przez niego żądania.
2. Podstawowy wykaz wykonanych usług zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń.
3. Abonentowi, który udostępnił dane, w sposób określony w § 7 Regulaminu, Klucz Telekomunikacja dostarczy na jego żądanie szczegółowy wykaz wykonanych usług obejmujący usługi wykonane w poprzednim miesiącu. Pierwszy wykaz jest dostarczany Abonentowi w terminie 14 dni od dnia złożenia przez niego żądania. Za dostarczenie wykazu pobierana jest opłata w wysokości określonej w Cenniku.
4. Abonentowi, który udostępnił dane, w sposób określony w § 7 Regulaminu, Klucz Telekomunikacja dostarczy na jego żądanie jednorazowo szczegółowy wykaz wykonanych usług obejmujący usługi wykonane w okresie nie dłuższym niż 12 miesięcy poprzedzających termin złożenia przez Abonenta żądania. W takiej sytuacji szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych dostarcza się w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta. Za dostarczenie wykazu pobierana jest opłata w wysokości określonej w Cenniku.
5. Szczegółowy wykaz wykonanych usług zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie, z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.





## § 10. Zakres obsługi serwisowej

1. Klucz Telekomunikacja świadczy Abonentom usługi serwisowe, które polegają na:
  - 1) Udzielaniu informacji o aktualnym Cenniku;
  - 2) Udzielaniu informacji o kosztach usług serwisowych;
  - 3) Przyjmowaniu reklamacji;
  - 4) Udzielaniu informacji dotyczących Umowy, w tym Regulaminu;
  - 5) Udzielaniu informacji o aktualnych ofertach promocyjnych;
  - 6) Udzielaniu informacji o Usługach, obsłudze Urzędzeń telekomunikacyjnych, w związku z korzystaniem z Usług, instalowaniu Karty SIM, a także postępowania w przypadku Awarii.
2. Obsługa serwisowa realizowana jest przez Klucz Telekomunikacja za pośrednictwem:
  - 1) Biura Obsługi Klienta w dni powszednie w godzinach 09:00 - 18:00
  - 2) Poczty elektronicznej, poprzez przesłanie wiadomości na adres: [bok@klucz.net](mailto:bok@klucz.net)
3. Klucz Telekomunikacja informuje, że treść połączeń z Biurem Obsługi Klienta może być rejestrowana w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom przez Abonenta i usprawniania obsługi Abonenta.
4. Klucz Telekomunikacja określa koszty napraw serwisowych, o ile są płatne, w Cenniku.
5. Klucz Telekomunikacja dla zapewnienia prawidłowego działania Usług prowadzi prace konserwacyjne i modernizacyjne, mogące powodować krótkie przerwy w świadczeniu Usług lub gorszą jakość sygnału telekomunikacyjnego, nie przekraczające 36 godzin w miesiącu.
6. Monitorowanie poziomu wykorzystania usług; Klucz Telekomunikacja powiadamia Abonenta będącego konsumentem, mikroprzedsiębiorcą, małym przedsiębiorcą lub organizacją pozarządową w rozumieniu art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2023 r. poz. 571 oraz z 2024 r. poz. 834) o:
  - 1) zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia ww. usługi w ramach wybranej przez niego Promocji – przed osiągnięciem tego limitu,
  - 2) całkowitym wykorzystaniem tego limitu – niezwłocznie po jego wykorzystaniu, w formie komunikatu przesyłanego na numer telefoniczny, dla którego była aktywna dana usługa

## § 11. Odpowiedzialność

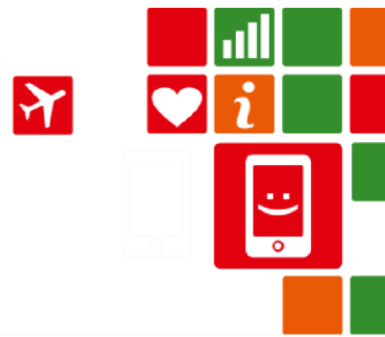
1. Klucz Telekomunikacja ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług Umowy, chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług wynikało z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Umowy, w tym Regulaminu lub wymagań związanych z ofertami promocyjnymi albo nastąpiło wskutek zdarzenia o charakterze Siły wyższej.





2. Klucz Telekomunikacja nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości świadczenia usług komunikacji elektronicznej, wynikających z nieosiągnięcia przez Urządzenie telekomunikacyjne parametrów technicznych zgodnych ze standardami ETSI lub wymaganych do skorzystania z tych Usług, a także w przypadku używania przez Abonenta Urządzenia telekomunikacyjnego nieposiadającego właściwego świadectwa homologacji wymaganego na terytorium Polski lub certyfikatu zgodności.
3. Klucz Telekomunikacja nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, gdy opuszczają Sieć.
4. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług przez Klucz Telekomunikacja Abonentowi przysługuje odszkodowanie. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług lub nieosiągnięcia określonego przez Klucz Telekomunikacja poziomu jakości świadczonej Usługi, Abonent może żądać odszkodowania w wysokości 1/15 średniej miesięcznej kwoty Zasilenia konta z ostatnich trzech miesięcy, licząc od dnia jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
5. W przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia numeru, Abonentowi przysługuje od dotychczasowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy wartości Zasileń konta (doładowań) z ostatnich trzech miesięcy, chyba, że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu. W przypadku, gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie dotychczasowego dostawcy usług, przysługuje mu zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu z winy którego nastąpiło opóźnienie.
6. Abonent ma prawo do zachowania 30 dniowego okresu wypowiedzenia umowy, możliwości przeniesienia numeru do innej sieci w terminie do 30 dni po rozwiązaniu umowy oraz prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet przy zmianie dostawcy takiej usługi, pod warunkiem, gdy jest to technicznie wykonalne.
7. W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, za każdy dzień od dnia Aktywacji numeru w nowej Sieci Abonentowi przysługuje od nowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/2 sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy.
8. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 6 i 7, oblicza się na podstawie liczby dni, które upłyną do dnia:
  - 1) Przeniesienia numeru w przypadku, o którym mowa w ust. 6;
  - 2) Aktywacji numeru w sieci dotychczasowego dostawcy usług lub uzyskania zgody abonenta na aktywację numeru w sieci nowego dostawcy w przypadku, o którym mowa w ust. 7.
9. Klucz Telekomunikacja nie ponosi odpowiedzialności za:
  - 1) Treść informacji przekazywanych lub przesyłanych przez Abonenta;
  - 2) Zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Abonenta znajdujących się w Urządzeniu telekomunikacyjnym oraz urządzeniach do niego przyłączonych;





- 3) Szkody wynikłe z braku stosowania przez Abonenta zabezpieczeń danych oraz oprogramowania Urządzenia telekomunikacyjnego oraz urządzeń do niego przyłączonych.

## § 12. Obowiązki Abonenta

### 1. Abonent zobowiązany jest do:

- 1) Korzystania z usług zgodnie z obowiązującym prawem oraz na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie, Cenniku i Regulaminach Promocji;
- 2) Nieużywania Karty SIM z wykorzystaniem Urządzenia telekomunikacyjnego lub Adaptera kradzionego, bez homologacji lub bez certyfikatu;
- 3) Nieużywania Adapterów bez zgody Klucz Telekomunikacja;
- 4) Niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury Sieci telekomunikacyjnej lub teleinformatycznej Klucz Telekomunikacja lub innego przedsiębiorcy udostępniającego Klucz Telekomunikacja Sieć telekomunikacyjną lub teleinformatyczną na potrzeby świadczenia usług Abonentowi oraz dostępu do sieci Internet;
- 5) Niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy urządzeń podłączonych do sieci telekomunikacyjnej lub teleinformatycznej Klucz Telekomunikacja lub do sieci Internet;
- 6) Niekierowania do Sieci telekomunikacyjnych (w tym do sieci Klucz Telekomunikacja) ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Klucz Telekomunikacja;
- 7) Niewykorzystywania Urządzenia telekomunikacyjnego, Karty SIM lub Adaptera niezgodnie z przepisami prawa lub niezgodnie z Umową lub w celu realizacji działań na szkodę Klucz Telekomunikacja lub osób trzecich;
- 8) Niedostępiania bez zgody Klucz Telekomunikacja innym podmiotom usług w celu uzyskiwania korzyści majątkowych dla siebie lub osób trzecich;
- 9) Niepodejmowania jakichkolwiek działań z użyciem Karty SIM służących skorzystaniu z usług mimo braku w chwili inicjowania połączenia wystarczającej wartości Konta;
- 10) Niewysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam) oraz niewysyłania w sposób masowy treści marketingowych;
- 11) Niekorzystania z usług w sposób naruszający interesy innych Abonentów, dobre obyczaje, praktyki rynkowe, oraz niedokonywania czynów nieuczciwej konkurencji;
- 12) Niegenerowania sztucznego ruchu telekomunikacyjnego w sieci Klucz Telekomunikacja lub w sieci Internet, to jest ruchu polegającego na wysyłaniu lub odbieraniu komunikatów lub połączeń głosowych w sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem urządzeń telekomunikacyjnych lub programów, których celem nie jest skorzystanie z usługi







komunikacji elektronicznej, lecz ich zarejestrowanie na punkcie połączenia sieci telekomunikacyjnych lub przez systemy rozliczeniowe.

- 13) Nieużywania Karty SIM w celu prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na masowym wykonywaniu połączeń telefonicznych do wybranych osób lub grup osób (tzw. „call center”), w szczególności poprzez automatyczną dystrybucję połączeń telefonicznych lub automatyczną, interaktywną obsługę osoby dzwoniącej lub integrację systemu telekomunikacyjnego i informatycznego;
  - 14) Nieużywania Karty SIM w systemach i urządzeniach służących do zautomatyzowanego przesyłania danych pomiarowych lub zdalnego sterowania, w tym w systemach monitoringu osób, budynków, pojazdów (tzw. rozwiązania telemetryczne);
  - 15) Współdziałania na wezwanie Klucz Telekomunikacja przy usuwaniu skutków czynów bądź zdarzeń opisanych powyżej.
2. Usługi świadczone przez Klucz Telekomunikacja nie mogą być wykorzystywane w celu świadczenia przez Abonenta – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakichkolwiek usług komunikacji elektronicznej innym podmiotom, o ile Strony nie postanowiły inaczej.
  3. Abonent zobowiązany jest do zachowania Karty SIM we właściwym stanie oraz starannego przechowywania kodu PIN (osobistego numeru identyfikującego) i kodu PUK (osobistego kodu odblokowującego), a także zachowania ich w tajemnicy.
  4. W przypadku zgubienia, kradzieży lub uszkodzenia Karty SIM Abonent powinien dokonać niezwłocznego zgłoszenia tego faktu do Biura Obsługi Klienta w celu dokonania zablokowania Karty SIM lub podjęcia innych działań. W przypadku braku zgłoszenia faktu zgubienia, kradzieży Karty SIM pozostaje ona nadal aktywna, co może skutkować jej użyciem przez osoby trzecie, za co Klucz Telekomunikacja nie będzie ponosić odpowiedzialności.

### § 13. Reklamacje

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamacja może być wniesiona pisemnie, ustnie do protokołu w BOK w terminie 12 miesięcy od dnia, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 2, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca usług niezwłocznie powiadamia Abonenta.
4. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) Imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
  - 2) Określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - 3) Przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - 4) Przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja;





- 5) Wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty;
  - 6) Numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioszek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
  - 7) Podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku, gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 3, upoważniona osoba reprezentująca Klucz Telekomunikację przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia we wskazanym zakresie. Abonent powinien uzupełnić reklamację w terminie 7 dni, pod rygorem, że niezupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
  6. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w jednostce, o której mowa w ust. 2, upoważniona osoba reprezentująca Klucz Telekomunikację niezwłocznie potwierdza przyjęcie reklamacji w formie pisemnej.
  7. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Klucz Telekomunikacja 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 Klucz Telekomunikacji rozpatrującej reklamację.
  8. Klucz Telekomunikacja rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
  9. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Klucz Telekomunikację odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
  10. Pisemna odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
    - 1) Nazwę jednostki rozpatrującej reklamację;
    - 2) Powołanie podstawy prawnej;
    - 3) Rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
    - 4) W przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
    - 5) W przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
    - 6) Pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym;
    - 7) Podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Klucz Telekomunikację, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska;
  11. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
    - 1) Dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
    - 2) Zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.





12. Abonent uprawniony jest do złożenia odwołania od odpowiedzi na reklamację.
13. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a także w przypadku Abonenta będącego Konsumentem w postępowaniu mediacyjnym.
14. Abonent będący konsumentem po wyczerpaniu drogi reklamacyjnej może, poza uprawnieniem do dochodzenia odszkodowania z nienależytego wykonania Umowy, wypowiedzieć Umowę z winy Klucz Telekomunikacja bez zachowania okresu wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem usługi dostępu do internetu, a warunkami określonymi w Umowie.

#### **§ 14. Ochrona danych osobowych. Tajemnica telekomunikacyjna.**

1. Klucz Telekomunikacja zapewnia ochronę danych, a w szczególności tajemnicę komunikowania się, zwaną tajemnicą telekomunikacyjną. Tajemnica telekomunikacyjna obejmuje:
  - 1) Dane dotyczące Abonenta;
  - 2) Treść indywidualnych komunikatów;
  - 3) Dane transmisyjne, które oznaczają dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w Sieciach lub naliczania opłat za Usługi, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w Sieci wskazujące położenie geograficzne Urządzenia telekomunikacyjnego Abonenta;
  - 4) Dane o lokalizacji, które oznaczają dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu lub wystawienia Rachunku;
  - 5) Dane o próbach uzyskania połączenia między zakończeniami Sieci, w tym dane o nieudanych próbach połączeń, oznaczających połączenia między Urządzeniami telekomunikacyjnymi lub zakończeniami Sieci, które zostały zestawione i nie zostały odebrane przez Abonenta lub nastąpiło przerwanie zestawianych połączeń.
2. Zapoznavanie się, utrwalanie, przechowywanie, przekazywanie lub inne wykorzystywanie treści lub danych objętych tajemnicą telekomunikacyjną przez Klucz Telekomunikację możliwe jest w zakresie określonym w przepisach prawa.
3. Klucz Telekomunikacja jest uprawniony do przetwarzania danych transmisyjnych, o których mowa w ust. 1 pkt. 3, niezbędnych dla celów naliczania opłat Abonenta i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich, przez okres obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w ustawie lub przepisach odrębnych.
4. Klucz Telekomunikacja jest administratorem w rozumieniu Rozporządzenia PE i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz





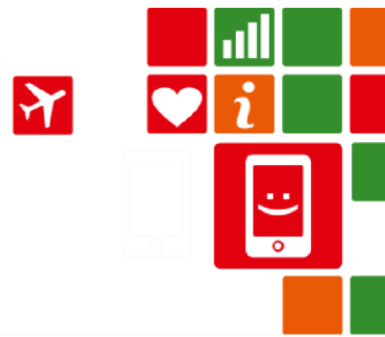
uchylenia dyrektywy 95/46/WE („RODO”). Klucz Telekomunikacja przetwarza dane osobowe Abonenta będącego osobą fizyczną udostępnione w celu Rejestracji, w celu niezbędnym do jej wykonania obowiązków wynikających z obowiązujących przepisów prawa oraz określonych w niniejszym Regulaminie. Klucz Telekomunikacja przetwarza także dane podane w pismach reklamacyjnych w celu jej realizacji. Abonent posiada prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich poprawiania. Abonent może w każdym czasie wycofać zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych w przypadkach, w których przetwarzanie wymaga udzielenia takiej zgody.

5. Klucz Telekomunikacja Sp. z o.o. zapewnia realizację uprawnień wynikających z RODO, w szczególności umożliwia Abonentowi dostęp do treści swoich danych osobowych, ich sprostowanie lub usunięcie, a także realizację prawa do sprzeciwu, do ograniczenia przetwarzania danych, do przenoszenia danych lub do tego, by nie podlegać decyzji, która opiera się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu.

## § 15. Wygaśnięcie i rozwiązanie Umowy

1. Umowa wygasa w skutek:
  - 1) Przeniesienia numeru, w przypadku zmiany dostawcy usług;
  - 2) Śmierci Abonenta;
  - 3) Likwidacji zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa Abonenta niebędącego osobą fizyczną;
  - 4) Utraty przez Klucz Telekomunikacja uprawnień do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej;
  - 5) Dezaktywacji Karty SIM, w przypadku utraty jej ważności.
2. Dezaktywacja karty następuje:
  - 1) Jeżeli Abonent przez okres 30 dni od dnia Aktywacji nie zasilł ponownie Konta. Klucz Telekomunikacja zawiadomi Abonenta poprzez przesłanie SMS lub wiadomości pocztą elektroniczną, (jeżeli Abonent udostępnił swój adres) o tym, że Karta SIM zostanie dezaktywowana, co oznaczać będzie utratę możliwości korzystania z usług Klucz Telekomunikacja. W takiej sytuacji, Abonent nie będzie uprawniony do odzyskania wartości jego Konta;
  - 2) Jeżeli Abonent przez 180 dni od dnia ostatniego zasilenia Konta nie zasilł ponownie Konta. Klucz Telekomunikacja zawiadomi Abonenta poprzez przesłanie SMS lub wiadomości pocztą elektroniczną, (jeżeli Abonent udostępnił swój adres) o tym, że Karta SIM zostanie dezaktywowana, co oznaczać będzie utratę możliwości korzystania z usług Klucz Telekomunikacja. W takiej sytuacji Abonent nie będzie uprawniony do odzyskania wartości jego Konta.





3. Klucz Telekomunikacja jest uprawniony do zawieszenia, a w następstwie zawieszenia, do całkowitego zaprzestania świadczenia Usług w przypadku naruszenia przez Abonenta zobowiązań określonych w § 12 ust. 1 Regulaminu.
4. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez Abonenta któregokolwiek z zobowiązań określonych w § 12 ust. 1 Regulaminu Klucz Telekomunikacja jest uprawniona do żądania od Abonenta zapłaty kary umownej w wysokości 2.000 PLN za każdą Kartę SIM lub Urządzenie telekomunikacyjne używane w ten sposób. W przypadku, gdy poniesiona przez Klucz Telekomunikacja szkoda przewyższy wysokość zastrzeżonej kary umownej, Klucz Telekomunikacja nie wyłącza uprawnienia do żądania od Abonenta niebędącego Konsumentem odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.
5. Abonent korzystający z usługi komunikacji głosowej żądając przeniesienia przydzielonego numeru telefonu do innego dostawcy usługi komunikacji głosowej lub Abonent korzystający z usługi dostępu do internetu, w przypadku zmiany dostawcy tej usługi, może wypowiedzieć Umowę.
6. Abonent będący konsumentem po wyczerpaniu drogi reklamacyjnej może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem usługi dostępu do internetu, a warunkami określonymi w Umowie.
7. Abonent może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadkach braku akceptacji zmian warunków Umowy w terminie nie krótszym niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
8. Strony mogą rozwiązać Umowę za zgodą obu stron.
9. Abonent może rozwiązać Umowę za zgodą obu stron, jak również odstąpić od niej albo ją wypowiedzieć w formie dokumentowej. Złożenie stosownego oświadczenia Abonenta w takim przypadku jest możliwe poprzez wysłanie dokumentu obejmującego treść tego oświadczenia pocztą elektroniczną na adres e-mail Biura Obsługi Klienta, w sposób umożliwiający zapoznanie się z jego treścią i ustalenie osoby składającej to oświadczenie.
10. Bez zgody Klucz Telekomunikacja w miejsce Abonenta do Umowy nie może wstąpić osoba trzecia. W celu wstąpienia w miejsce Abonenta, Klient zobowiązany jest podać Dane aktywacyjne i umożliwić Klucz Telekomunikacji potwierdzenie zgodności tych danych z dokumentem potwierdzającym tożsamość.
11. W każdym przypadku Umowa z Abonentem ulega rozwiązaniu z datą całkowitego zaprzestania świadczenia Usług.

## **§ 16. Zasady zwrotu pozostałych na Koncie środków pieniężnych pochodzących z doładowań**

1. W przypadku rozwiązania Umowy, w tym z powodu wygaśnięcia ważności konta rozumianej jako utrata możliwości odbierania połączeń przychodzących oraz z powodu zmiany dostawcy usługi komunikacji głosowej wraz z przeniesieniem numeru do innego dostawcy, Klucz Telekomunikacja zwraca Abonentowi na jego wniosek, pozostałe na Koncie środki pieniężne pochodzące z doładowań. Nie dotyczy środków promocyjnych przyznanych ponad kwotę doładowania.







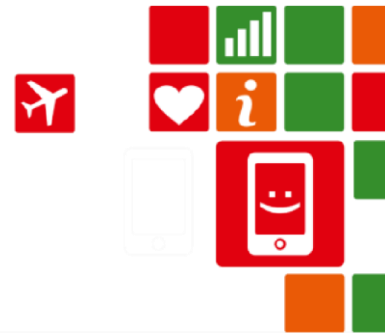
2. Abonent może złożyć wniosek o zwrot pozostałych na Koncie środków pieniężnych pochodzących z doładowań w terminie 183 dni od rozwiązania Umowy.
3. Wniosek w postaci formularza „Wniosek o zwrot środków pieniężnych pochodzących z doładowań” dostępnego na stronie [www.klucz.net](http://www.klucz.net) bądź własnego pisma musi zawierać:
  - 1) Imię i nazwisko Użytkownika numeru, na którego jest zarejestrowany numer telefonu, którego dotyczy Wniosek
  - 2) Numer telefonu, którego dotyczy wniosek
  - 3) Adres e-mail lub adres korespondencyjny
  - 4) Numer kontaktowy
  - 5) Kwota środków pieniężnych, o które wnioskuje Użytkownik (kwota brutto)
  - 6) Numer rachunku bankowego (konto PL) oraz imię i nazwisko właściciela rachunku, na który mają zostać zwrócone środki
  - 7) Miejscowość i datę
  - 8) Imię i nazwisko oraz czytelny podpis Wnioskodawcy
4. Wniosek o zwrot pozostałych na Koncie środków pieniężnych pochodzących z doładowań można złożyć:
  - 1) pisemnie na adres korespondencyjny Operatora:  
Klucz Telekomunikacja Sp. z o.o.  
Al. Jerozolimskie 155/U3  
02-326 Warszawa
  - 2) telefonicznie pod numerem Biura Obsługi Klienta 727 899 999
  - 3) mailowo na adres [bok@klucz.net](mailto:bok@klucz.net)
5. Operator dokona zwrotu przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta, w terminie do 45 dni od złożenia kompletnego wniosku.
6. Opłata związana z realizacją procesu zwrotu środków wynosi 20 zł (brutto) – Operator pomniejsza o tę opłatę kwotę podlegającą zwrotowi.

## § 17. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu mają zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
2. Postanowienia Regulaminu nie mają zastosowania w przypadku odmiennych ustaleń zawartych w Umowie lub regulaminie ofert promocyjnych.
3. Spór cywilnoprawny między Konsumentem a Klucz Telekomunikacja może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa UKE na wniosek Konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta, na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa.

Regulamin obowiązuje od 10 listopada 2024 roku.





Załącznik nr 1 - Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.

Imię i nazwisko Abonenta

.....

Numer dokumentu tożsamości:

.....

Adres zamieszkania

.....

### OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ

Oświadczam, że na podstawie art 27 ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r poz.827), odstępuję od umowy świadczenia usług komunikacji elektronicznej zawartej z Klucz Telekomunikacja Sp. z o.o. w dniu ..... r., związanej z numerem telefonu: ..... Zarejestrowanym na dane osobowe .....

.....

.....

Miejscowość i data

Podpis Abonenta





Załącznik nr 2 - Wzór wycofania zgody na przetwarzanie danych w celach marketingowych.

Imię i nazwisko Abonenta

.....

Numer dokumentu tożsamości:

.....

Adres zamieszkania

.....

Wycofanie zgody na przetwarzanie danych w celach marketingowych

Oświadczam, że na podstawie Rozporządzenia PE i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, wycofuję zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w celach marketingowych związanych z numerem telefonu: ..... Zarejestrowanym na dane osobowe .....

.....

Miejscowość i data

.....

Podpis Abonenta

