

## UMOWA O ŚWIADCZENIE PRZEDPŁACONYCH USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ PRZEZ KLUCZ TELEKOMUNIKACJA SP. Z O.O.

### 1. DANE KONTAKTOWE KLUCZ TELEKOMUNIKACJA SP. Z O.O.

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, tel. 727899999, 727822008, wykonujący działalność telekomunikacyjną na podstawie zaświadczenia o wpisie do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa UKE pod numerem 10196.

### 2. WYBRANA OFERTA

Klucz Mobile 5, Klucz Mobile 10, Klucz Mobile 25, Klucz Mobile 50, Klucz Mini, Klucz No Limit, Giga Mega Klucz

### 3. TERMIN ROZPOCZĘCIA ŚWIADCZENIA USŁUG

Umowa zostaje zawarta z chwilą Aktywacji. Z chwilą Aktywacji Klucz Telekomunikacja rozpoczyna świadczenie Usług zgodnie z Regulaminem świadczenia przedpłaconych usług komunikacji elektronicznej przez Klucz Telekomunikacja Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie lub zgodnie z Regulaminem Promocji.

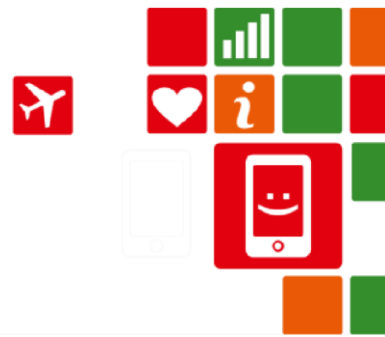
### 4. SPOSOBY ZMIANY PAKIETÓW I USŁUG ORAZ SPOSOBY SKŁADANIA ZAMÓWIEŃ NA DODATKOWE PAKIETY I DODATKOWE OPCJE USŁUG

1. Abonent może dokonać zmiany wybranego Pakietu lub Usługi, jeżeli taką możliwość przewiduje Umowa.
2. Abonent może dokonać podłączenia dodatkowych Pakietów lub dodatkowych Usług przewidzianych w Umowie lub w Regulaminie Pakietów/Usług dostępnym na [www.klucz.net](http://www.klucz.net)
3. Zmiany wybranego Pakietu lub Usługi albo zamówienie dodatkowego Pakietu lub dodatkowej Usługi można dokonać poprzez Biuro Obsługi Klienta telefonicznie, pisemnie, przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej lub w inny sposób określony przez Klucz Telekomunikacja w Umowie lub w Regulaminie Pakietu/Usługi dostępnym na [www.klucz.net](http://www.klucz.net)
4. Lista Pakietów/Usług określona jest na stronie [www.klucz.net](http://www.klucz.net).

### 5. OKRES ROZLICZENIOWY I SPOSOBY DOKONYWANIA PŁATNOŚCI

1. Klucz Telekomunikacja pobiera opłaty w zakresie i wysokości określonej w Cenniku, obowiązującym w dniu świadczenia Usługi na rzecz Abonenta.





- Okres rozliczeniowy to przedział czasu, za który dokonywane są rozliczenia Usług; okresy rozliczeniowe równe są Okresom ważności dla usług wychodzących, nie mogą być jednak dłuższe niż 30 dni. W przypadku Okresu ważności dla usług wychodzących dłuższego niż 30 dni, Okres ważności dla usług wychodzących jest podzielony na 30 dniowe okresy rozliczeniowe.
- Abonent uiszcza opłaty poprzez Zasilenie konta.

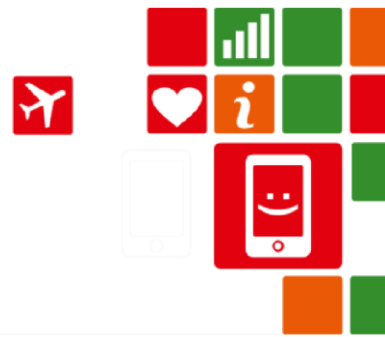
## 6. TRYB I WARUNKI DOKONYWANIA ZMIANY UMOWY

- Klucz Telekomunikacja może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy w przypadku, gdy:
  - konieczność wprowadzenia zmian wynika:
    - bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług;
    - z decyzji Prezesa UKE,
  - proponowane zmiany:
    - są wyłącznie na korzyść Abonentów, w tym powodują obniżenie cen Usług lub dodanie nowej Usługi,
    - mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonentów.
- 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.
- 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.
- 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.

## 7. REKLAMACJE

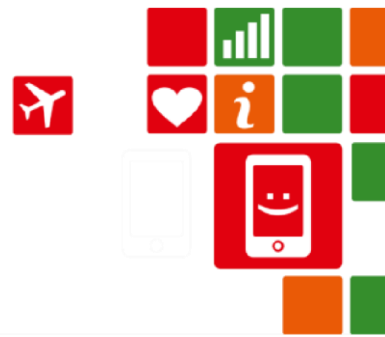
- Abonent może składać reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
- Reklamacja może być wniesiona pisemnie na adres mailowy [bok@klucz.net](mailto:bok@klucz.net), ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta 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.
- Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 2, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca usług niezwłocznie powiadamia Abonenta.
- Reklamacja powinna zawierać:
  - 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 wniosek 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 nieuzupełnienie 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.

#### **8. SPOSOBY PRZEKAZYWANIA INFORMACJI O ZAGROŻENIACH ZWIĄZANYCH ZE ŚWIADCZONĄ USŁUGĄ, W TYM O SPOSOBACH OCHRONY BEZPIECZEŃSTWA, PRYWATNOŚCI I DANYCH OSOBOWYCH**

Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, są umieszczone na stronie internetowej <https://klucz.net/polityka-prywatnosci/>

