

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ TIJARA MOBILE DLA ABONENTÓW

§1

Przedmiot Regulaminu

Niniejszy Regulamin określa ogólne warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów przez spółkę Tijara Mobile Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, która prowadzi działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 12591.

§2

Definicje

Użyte w Regulaminie oraz Umowie określenia pisane wielką literą posiadają następujące znaczenia:

1. Abonament - określona kwotowo w Umowie okresowa opłata ponoszona przez Abonenta w związku z zapewnieniem Abonentowi możliwości korzystania z Usług Tijara Mobile objętych opłatą abonamentową w ramach danego Pakietu Taryfowego;
2. Abonent - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę z Tijara Mobile w celu korzystania z Usług Tijara Mobile i pozostaje stroną tej Umowy;
3. Adapter - urządzenie telekomunikacyjne, dzięki któremu przy użyciu Karty SIM dochodzi do kierowania do Sieci ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych;
4. Aktywacja - rozpoczęcie świadczenia Usług Tijara Mobile na rzecz Abonenta, przy wykorzystaniu określonej Karty SIM;
5. Dział Obsługi Klienta (DOK) - jednostka organizacyjna powołana do obsługi podmiotu ubiegającego się o zawarcie Umowy lub Abonenta, w szczególności do udzielania informacji dotyczących warunków świadczenia Usług Tijara Mobile, wykonywania Umowy oraz informacji o ofertach Tijara Mobile, a także rozpatrywania reklamacji i obsługi serwisowej Abonenta; aktualny adres DOK znajduje się na stronie internetowej Tijara Mobile;
6. Cennik - cennik usług telekomunikacyjnych zawierający zestawienie cen za Usługi Tijara Mobile, w tym za usługi świadczone w ramach określonego Pakietu Taryfowego oraz inne opłaty, stanowiący integralną część Umowy;
7. Dane o Lokalizacji - dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu lub wystawienia Rachunku Telefonicznego;
8. Dane Transmisyjne - dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej lub w ramach usług telekomunikacyjnych wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego Abonenta;
9. Karta SIM - karta z mikroprocesorem, stanowiąca własność Tijara Mobile, udostępniona Abonentowi w celu świadczenia Usług Tijara Mobile, umożliwiającą Abonentowi za pomocą urządzenia telekomunikacyjnego dostęp do Usług Tijara Mobile, z którą to Kartą SIM związany jest Numer Telefonu, Kod PIN i Kod PUK;
10. Kaucja - kwota pieniężna służąca zabezpieczeniu należności na rzecz Tijara Mobile, wpłacona przez podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy lub przez Abonenta;

11. Kod PIN - ustalony fabrycznie albo przez Abonenta, przypisany do Karty SIM kod składający się z cyfr, umożliwiający poprzez Kartę SIM korzystanie z Usług Tijara Mobile;
12. Kod PUK - przypisany do Karty SIM kod cyfrowy umożliwiający odblokowanie Karty SIM;
13. Konsument - osoba fizyczna będąca stroną Umowy lub ubiegająca się o jej zawarcie, w celach niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (wykonywaniem zawodu);
14. Limit Kredytowy - określona kwotowo w Umowie maksymalna granica, do której Abonent może zaciągnąć zobowiązania wobec Tijara Mobile;
15. Nadużycie Telekomunikacyjne - wykorzystywanie Usług Tijara Mobile polegające na: stosowaniu Adapterów bez zgody Tijara Mobile; używaniu automatycznych systemów wywołujących bez zgody Tijara Mobile; generowaniu automatycznych połączeń w telekomunikacyjnych urządzeniach Abonenta; nieuprawnionym kierowaniu ruchu telekomunikacyjnego z sieci danego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego do Sieci lub sieci innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego bez zgody Tijara Mobile; generowaniu połączeń ultrakrótkich w celu osiągnięcia korzyści majątkowej; używaniu Karty SIM w rozwiązaniach telemetrycznych; używaniu Karty SIM do wykonywania masowych połączeń telefonicznych w ramach działalności tzw. „call center”; używaniu Karty SIM do ruchu generowanego maszynowo, tj. ruchu typu „maszyna do maszyny” lub „maszyna do Abonenta”; generowaniu Sztucznego Ruchu;
16. Numer Telefonu - numer przyznany Abonentowi w związku z zawarciem Umowy lub numer Abonenta przyporządkowany do Karty SIM przeniesiony z sieci innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego w związku z zawarciem Umowy i zmianą dostawcy usług telekomunikacyjnych na Tijara Mobile, który może służyć do weryfikacji Abonenta lub Karty SIM, i z którym związane jest świadczenie określonych Umową Usług Tijara Mobile;
17. Numer Tymczasowy – Numer Telefonu przydzielany Abonentowi przez Tijara Mobile, umożliwiający korzystanie z Usług Tijara Mobile do czasu zakończenia procesu przeniesienia przydzielonego numeru w przypadku wniosku o przeniesienie numeru złożonego wraz z zawarciem Umowy;
18. Okres Rozliczeniowy - określony w Umowie miesięczny okres, za który dokonywane są rozliczenia Abonenta z Tijara Mobile z tytułu świadczenia Usług Tijara Mobile, przy czym pierwszy Okres Rozliczeniowy określony w Umowie może być dłuższy niż okres jednego miesiąca;
19. Operator - Polvoice spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, Al. KEN 36/112B, 02-797 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000740625, NIP: 9512466396, REGON: 380795367, wpisana do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 12318;
20. Opłata Aktywacyjna - kwota pieniężna płatna jednorazowo przez Abonenta z tytułu przyłączenia do Sieci; wysokość Opłaty Aktywacyjnej wskazana jest w Cenniku lub Regulaminie Promocji;
21. Pakiet Taryfowy - określony przez Tijara Mobile zestaw Usług Tijara Mobile świadczonych na rzecz Abonenta na zasadach określonych w Umowie, Cenniku i Regulaminie Promocji, różniący się od innych zestawów usług lub pojedynczych usług ceną i zakresem usług, w tym możliwą do wykorzystania w danym Okresie Rozliczeniowym liczbą minut połączeń głosowych, liczbą wiadomości SMS, liczbą wiadomości MMS, ilością pakietowej transmisji danych lub stosowaniem innych stawek za korzystanie z Usług Tijara Mobile;
22. Prawo Telekomunikacyjne - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne, tekst jednolity: Dz. U. z 2014 r., poz. 243 z późn. zm.;
23. Tijara Mobile – Tijara Mobile Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Twarda 18, 00-105 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000775205, NIP: 5252782766, REGON: 382745882;

24. Rachunek Telefoniczny - dokument, na podstawie którego Abonent uiszcza należności na rzecz Tijara Mobile za Usługi świadczone na rzecz Abonenta;
25. Regulamin - niniejszy dokument określający zasady świadczenia Usług przez Tijara Mobile;
26. Regulamin Promocji - dokument określający warunki promocyjnego świadczenia Usług Tijara Mobile;
27. Regulamin Usługi - ustalone przez Tijara Mobile szczegółowe zasady korzystania z poszczególnych Usług Tijara Mobile lub usług dodatkowych (towarzyszących), które wymagają odrębnego uregulowania;
28. Sieć - sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego służąca do świadczenia przez Tijara Mobile usług telekomunikacyjnych;
29. Siła Wyższa - zdarzenie nagłe, zewnętrzne, niezależne od Tijara Mobile i Abonenta, którego nie można było przewidzieć i któremu nie można było zapobiec przy dołożeniu należytej staranności, w tym w szczególności: wojnę (w tym wojnę domową, gwałtowne zamieszki, akty sabotażu lub terroru wpływające na wykonywanie Umowy), katastrofy naturalne lub katastrofy o innym charakterze, wyładowania atmosferyczne i burze, akty władcze o charakterze powszechnym, stan wyjątkowy;
30. Sztuczny Ruch - ruch telekomunikacyjny w zakresie połączeń głosowych, połączeń videorozmowa, SMS i MMS w sieci telekomunikacyjnej, przychodzący do niej lub z niej wychodzący, który nie służy komunikacji pomiędzy Abonentem a innymi abonentami lub użytkownikami końcowymi innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, tj. nie polega na odbieraniu, nadawaniu lub transmisji komunikatów kierowanych do lub od Abonenta, a którego celem, lub skutkiem jest nieuzasadnione osiągnięcie korzyści majątkowej bądź wyrządzenie szkody, w tym taki ruch, który polega na generowaniu połączeń lub transmisji o założonym czasie trwania lub wielkości;
31. Tajemnica Telekomunikacyjna - tajemnica komunikowania się w sieciach telekomunikacyjnych, obejmująca dane dotyczące Abonenta, treść indywidualnych komunikatów, Dane Transmisyjne, Dane o Lokalizacji oraz dane o próbach uzyskania połączenia między zakończeniami Sieci, w tym dane o nieudanych próbach połączeń, określona w przepisach Prawa Telekomunikacyjnego;
32. UKE – Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej będący organem regulacyjnym w zakresie działalności telekomunikacyjnej w Rzeczypospolitej Polskiej;
33. Ulga - zmniejszenie opłat należnych na rzecz Tijara Mobile od Abonenta w związku z zawarciem Umowy z tytułów i wysokości określonych w Umowie i Regulaminie Promocji;
34. Umowa - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawierana pomiędzy Tijara Mobile a Abonentem, na podstawie której Tijara Mobile świadczy na rzecz Abonenta Usługi; integralną część Umowy stanowią załączniki do Umowy;
35. Usługa o podwyższonej opłacie - usługa obejmująca usługę telekomunikacyjną z dodatkowym świadczeniem;
36. Usługi Tijara Mobile - usługi telekomunikacyjne w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego lub inne usługi związane z usługami telekomunikacyjnymi świadczone przez Tijara Mobile na rzecz Abonenta na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie, Cenniku, Regulaminie Promocji lub Regulaminie Usługi.

§3

Zawarcie Umowy

1. Umowa zawierana jest w formie pisemnej lub dokumentowej – w zależności od aktualnej oferty Tijara Mobile, w tym w szczególności za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej www.tijara-mobile.pl
2. Umowa może być zawarta na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.
3. Do zawarcia Umowy konieczne jest przekazanie następujących danych:

- a. w przypadku osób fizycznych – potwierdzających tożsamość i adres zamieszkania podmiotu ubiegającego się o zawarcie Umowy,
 - b. w przypadku innych podmiotów – potwierdzających tożsamość przedstawiciela, nazwę, adres siedziby, NIP, REGON, dane kontaktowe oraz aktualny status prawny podmiotu ubiegającego się o zawarcie Umowy.
4. Lista danych i dokumentów koniecznych do zawarcia Umowy umieszczona jest na stronie internetowej www.tijara-mobile.pl.
 5. Tijara Mobile w przypadkach wskazanych w Regulaminach Promocji może określać inne dokumenty niezbędne dla skorzystania z ofert promocyjnych.
 6. W imieniu Tijara Mobile Umowa jest zawierana przez osobę przez nią umocowaną.
 7. Podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy zawiera Umowę osobiście, przez osobę upoważnioną do jego reprezentacji albo przez należycie umocowanego pełnomocnika. Pełnomocnictwo do zawarcia Umowy powinno być sporządzone w formie pisemnej i przedłożone przed podpisaniem Umowy.
 8. W związku z zawarciem Umowy Tijara Mobile udostępnia Abonentowi do używania Kartę SIM, której odbiór Abonent lub osoba działająca w jego imieniu potwierdza po zawarciu Umowy. Karta SIM w okresie obowiązywania Umowy stanowi własność Tijara Mobile, a Abonent obowiązany jest do korzystania z niej na warunkach określonych w Umowie i Regulaminie.
 9. Tijara Mobile może uzależnić zawarcie Umowy od pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej podmiotu ubiegającego się o zawarcie Umowy wynikającej z danych będących w posiadaniu Tijara Mobile lub danych udostępnionych Tijara Mobile przez biuro informacji gospodarczej. W przypadku wystąpienia zastrzeżenia co do wiarygodności płatniczej, Tijara Mobile informuje podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
 10. Tijara Mobile ma prawo odmówić zawarcia Umowy w przypadku:
 - a. istnienia przeterminowanych płatności za świadczone Usługi Tijara Mobile na podstawie Umów zawartych z Tijara Mobile,
 - b. odmowy wpłaty Kaucji należnej w sytuacji określonej w § 6 ust. 1 lit. a Regulaminu.
 11. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej podmiotu ubiegającego się o zawarcie Umowy wynikającej z danych udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, Tijara Mobile może zaproponować zawarcie Umowy na warunkach mniej korzystnych dla podmiotu ubiegającego się o jej zawarcie, a także odmówić zawarcia takiej Umowy.

§4

Umowa oraz zmiany warunków Umowy

1. Umowa określa w szczególności świadczone na rzecz Abonenta Usługi Tijara Mobile; Pakiet Taryfowy; elementy składające się na Abonament; okres, na jaki Umowa została zawarta, w tym minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych; tryb i warunki dokonywania zmian Umowy, warunki jej przedłużenia i rozwiązania oraz termin rozpoczęcia świadczenia Usług Tijara Mobile.
2. Na podstawie Umowy Tijara Mobile zobowiązuje się do świadczenia Usług Tijara Mobile, a Abonent zobowiązuje się do uiszczania opłat, w tym Abonamentu, określonych w Umowie, Cenniku lub Regulaminie Promocji. Na podstawie Umowy Strony zobowiązują się również do wykonywania innych zobowiązań wynikających z Umowy i załączników do Umowy.
3. Tijara Mobile może umożliwić Abonentom za pomocą środków porozumiewania się na odległość, zmianę warunków Umowy w zakresie:
 - a. świadczonych Usług Tijara Mobile,

- b. okresu, na jaki została zawarta Umowa,
 - c. Pakietu Taryfowego,
 - d. sposobów dokonywania płatności,
 - e. sposobu składania zamówień na Pakiety Taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi.
4. W przypadku dokonania zmian w formie dokumentowej, w tym za pomocą środków porozumiewania się na odległość (w szczególności poprzez telefon, e-mail, konto abonenckie, SMS), treść zaproponowanych i uzgodnionych zmian oraz oświadczenia o ich akceptacji zostaną utrwalone i dostarczone na trwałym nośniku (np. e-mail lub SMS).
 5. Potwierdzenie treści zmian może być złożone w formie dokumentowej (w szczególności e-mail, SMS) lub w formie pisemnej (poprzez złożenie podpisu na aneksie).
 6. Od zmian uzgodnionych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorcy, Abonentowi będącemu Konsumentem przysługuje prawo do odstąpienia w terminie 14 dni od ich zawarcia. Sposób takiego odstąpienia został określony w § 22 ust. 1 Regulaminu.

§5

Okres obowiązywania Umowy oraz warunki jej rozwiązania

1. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony, chyba że Umowa stanowi inaczej.
2. Jeżeli zawarcie Umowy na czas określony wiązało się z przyznaniem Abonentowi przez Tijara Mobile Ulgi, Tijara Mobile przysługuje wynikające z przyznanych Ulgi odszkodowanie od Abonenta z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy:
 - a. przez Abonenta lub
 - b. przez Tijara Mobile z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta.
3. Wysokość takiego odszkodowania stanowi równowartość Ulgi przyznanej Abonentowi, której kwota wskazana jest w Umowie, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Odszkodowanie to nie przysługuje Tijara Mobile, gdy Abonentem jest Konsument, a Umowa została rozwiązana przez Konsumenta przed rozpoczęciem świadczenia Usług Tijara Mobile, chyba że przedmiotem Ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe. Roszczenie, o którym mowa w niniejszym ustępie nie przysługuje Tijara Mobile w przypadkach wyłączających roszczenie o zwrot przyznanej Ulgi określonych w przepisach Prawa Telekomunikacyjnego.
4. Wpłata kwoty odszkodowania, o którym mowa w ust. 2 powyżej, powinna nastąpić w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Abonenta wezwania do zwrotu Ulgi (zapłaty kwoty odszkodowania), liczoną jednak nie wcześniej niż po dniu rozwiązania Umowy, na rachunek bankowy Tijara Mobile lub przekazem pocztowym, chyba że Strony postanowią inaczej.
5. W przypadku, gdy Tijara Mobile udostępni Abonentowi telekomunikacyjne urządzenie końcowe, warunki jego zwrotu, a także wskazanie, na czyj koszt zwrot następuje, określone są w Umowie. Nie dotyczy to sytuacji, w której telekomunikacyjne urządzenie końcowe jest przedmiotem sprzedaży na rzecz Abonenta.
6. Umowa zawarta na czas nieokreślony może zostać wypowiedziana w każdym czasie z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia. Umowa rozwiązuje się z końcem Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym Abonent złożył oświadczenie o wypowiedzeniu umowy. Oświadczenie Abonenta w przedmiocie wypowiedzenia umowy powinno zostać złożone pisemnie pod rygorem nieważności.

§6

Kaucja

1. Tijara Mobile może uzależnić świadczenie Usług Tijara Mobile od wpłacenia przez podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy lub przez Abonenta Kaucji w następujących przypadkach:
 - a. negatywnej oceny wiarygodności płatniczej podmiotu ubiegającego się o zawarcie Umowy lub Abonenta wynikającej z danych udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej,

- b. przed każdorazową aktywacją Usługi o podwyższonej opłacie lub każdorazowym korzystaniem przez Abonenta z roamingu międzynarodowego lub usług międzynarodowych,
 - c. przekroczenia Limitu Kredytowego przez Abonenta.
2. Tijara Mobile zobowiązuje się zwrócić Abonentowi z chwilą dokonania ostatecznego rozliczenia Umowy kwotę Kaucji pomniejszoną o wymagalne potrącone z kwoty Kaucji wierzytelności Tijara Mobile.
 3. Kaucja nie stanowi zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności na rzecz Tijara Mobile.
 4. Do czasu zapłaty Kaucji, Tijara Mobile ma prawo odmówić zawarcia Umowy lub zablokować możliwość korzystania z Usług Tijara Mobile po uprzednim powiadomieniu Abonenta, przy czym w przypadku określonym w ust. 1 lit. b powyżej, Tijara Mobile ma prawo zawiesić wyłącznie możliwość korzystania z Usługi o podwyższonej opłacie, roamingu międzynarodowego lub usług międzynarodowych.

§7

Limit Kredytowy

1. Tijara Mobile ma prawo ustalić Limit Kredytowy obowiązujący Abonenta. Wysokość Limitu Kredytowego określona jest w Umowie.
2. W przypadku przekroczenia przez Abonenta Limitu Kredytowego, przyznanego na podstawie i w wysokości określonej w niniejszej Umowie, Tijara Mobile zobowiązuje się poinformować Abonenta o przekroczeniu Limitu Kredytowego oraz ma prawo do zawieszenia świadczenia Usług Tijara Mobile po uprzednim powiadomieniu Abonenta. Tijara Mobile wznowi świadczenie zawieszonych Usług Tijara Mobile po uregulowaniu przez Abonenta należności na rzecz Tijara Mobile.

§8

Dane o świadczonych Usługach Tijara Mobile i ich jakości

1. Tijara Mobile jest dostawcą usług w rozumieniu art. 2 pkt 27 lit. a Prawa Telekomunikacyjnego i przy wykorzystaniu Sieci świadczy na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie Usługi Tijara Mobile na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, a także w ramach roamingu międzynarodowego w zakresie możliwości technicznych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, o których mowa w ust. 4 poniżej.
2. Tijara Mobile umożliwia Abonentom w zależności od wybranego Pakietu Taryfowego w zasięgu Sieci korzystanie z krajowych i międzynarodowych usług głosowych, SMS, MMS, usług transmisji danych oraz usług specjalnych, w tym połączeń na numery specjalne lub Usługi o podwyższonej opłacie oraz innych usług w ramach danego Pakietu Taryfowego, w zakresie i na zasadach określonych w Umowie i załącznikach do Umowy.
3. Jeżeli usługa roamingu międzynarodowego jest świadczona na rzecz Abonenta na podstawie Umowy, Tijara Mobile z wykorzystaniem Sieci umożliwia Abonentowi przebywającemu za granicą Rzeczypospolitej Polskiej korzystanie z usług roamingu międzynarodowego.
4. Lista przedsiębiorców telekomunikacyjnych, z których usług Abonent może korzystać w ramach Usług Tijara Mobile, w tym w ramach roamingu międzynarodowego, dostępna jest za pośrednictwem DOK oraz na stronie internetowej www.tijara-mobile.pl.
5. Tijara Mobile nie świadczy usług telekomunikacyjnych lub innych usług niewymienionych w Umowie, Regulaminie, Cenniku, Regulaminie Promocji i Regulaminie Usługi.
6. Na zasadach określonych przepisami prawa, Abonent ma możliwość wyboru odrębnych usług roamingu międzynarodowego świadczonych przez alternatywnych dostawców usług roamingu międzynarodowego. Warunki

realizacji ww. uprawnienia oraz uprawnienia związanego ze zmianą dostawcy usług na alternatywnego dostawcę usług roamingu międzynarodowego określone są w odrębnym regulaminie.

7. Tijara Mobile umożliwia w trakcie obowiązywania Umowy rozszerzenie zakresu usług świadczonych na rzecz Abonenta po spełnieniu wymagań określonych w Umowie, Cenniku, Regulaminie Promocji lub Regulaminie Usługi, w tym po ich odrębnym zamówieniu lub aktywowaniu lub uiszczeniu dodatkowej opłaty na warunkach i w wysokości wskazanych w Umowie, Cenniku, Regulaminie Promocji lub Regulaminie Usługi. Informacje na ten temat dostępne są za pośrednictwem DOK, na stronie internetowej www.tijara-mobile.pl i określone są w Cenniku, Regulaminie Promocji lub Regulaminie Usługi.
8. Dodatkowe wymagania dotyczące dostępu do ofert promocyjnych lub innych usług, określone są w Umowie, Regulaminie Promocji lub Regulaminie Usługi.
9. Tijara Mobile świadczy Usługi Tijara Mobile 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
10. Tijara Mobile świadczy Usługi Tijara Mobile w ramach istniejących możliwości technicznych Operatora w standardzie GSM, UMTS i LTE o jakości zgodnej z europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI oraz ITU).
11. Jakość świadczonych Usług Tijara Mobile, a także zasięg w Sieci oraz prędkość transmisji danych uzależnione są od czynników wpływających na propagację fal radiowych, w tym czynników geograficznych, urbanistycznych oraz atmosferycznych. Ponadto jakość usług telekomunikacyjnych świadczonych w sieciach innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, w tym w ramach usług roamingu międzynarodowego, może być inna niż w Sieci.
12. Zasięg usług głosowych obejmuje najmniej 98% powierzchni Rzeczypospolitej Polskiej, co stanowi wynik symulacji sygnału o poziomie -99dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%.
13. Zasięg usług transmisji danych obejmuje co najmniej 98% powierzchni Rzeczypospolitej Polskiej, co stanowi wynik symulacji sygnału o poziomie -97dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%.
14. Skuteczność nawiązania połączeń telefonicznych w Sieci wynosi 95% przypadków przez 95% okresu 6 miesięcy na obszarze co najmniej 98% powierzchni kraju objętej zasięgiem usług głosowych, o którym mowa w ust. 12 powyżej.
15. Ponadto co najmniej 95% połączeń telefonicznych nieprzerwanych realizowanych jest przez 95% okresu 6 miesięcy na obszarze co najmniej 98% powierzchni kraju objętej zasięgiem usług głosowych, o którym mowa w ust. 12 powyżej.
16. Minimalny poziom jakości Usług Tijara Mobile w odniesieniu do usług głosowych wynosi nie mniej niż wartość 3.0 w skali MOS. Zgodnie z rekomendacją wydaną przez Międzynarodowy Związek Telekomunikacyjny (ITU-T P.862) w 95% przypadków przez 95% okresu 6 miesięcy na obszarze co najmniej 98% powierzchni kraju objętej zasięgiem usług głosowych, o którym mowa w ust. 12 powyżej; wskaźnik MOS (Mean Opinion Scale) określany jest w skali pięciostopniowej od 1 do 5, gdzie poszczególne wartości mają następujące znaczenie w zakresie oceny jakości: 1 = zła, 2 = słaba, 3 = zadowolająca, 4 = dobra, 5 = znakomita, i w zakresie oceny zakłóceń: 1 = zdecydowanie dokuczliwe, 2 = dokuczliwe, 3 = nieco dokuczliwe, 4 = zauważalne ale nie dokuczliwe, 5 = niezauważalne; wynik na skali jest średnią arytmetyczną ocen.
17. W odniesieniu do usług transmisji danych w zakresie pobierania i wysyłania danych szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych aktualne na dzień 01.04.2019 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
3G/UMTS-HSPA	50 Mb/s	150 Mb/s
4G/LTE-Advanced	50 Mb/s	300 Mb/s

18. 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.
19. Aktualne szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych przedstawione są na stronie internetowej www.tijara-mobile.pl. W miarę rozwoju sieci Tijara Mobile 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.tijara-mobile.pl.
20. 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.
21. W odniesieniu do usług transmisji danych w zakresie pobierania i wysyłania danych szacunkowa deklarowana prędkość wynosi 6,2 Mb/s, na obszarze objętym zasięgiem usług transmisji danych, o którym mowa w ust. 13 powyżej, przy czym po wykorzystaniu pakietu transmisji danych dostępnego w ramach Umowy prędkość pobierania i wysyłania danych zostanie zredukowana do 32 kb/s.
22. Aktualne informacje dotyczące jakości świadczonych Usług Tijara Mobile oraz zasięgu Sieci można uzyskać za pośrednictwem DOK i na stronie internetowej www.tijara-mobile.pl.

§9

Dane dotyczące funkcjonalności Usług Tijara Mobile

1. Tijara Mobile umożliwia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi, o ile telekomunikacyjne urządzenie końcowe Abonenta umożliwia połączenia głosowe.
2. Ograniczenia w połączeniach z numerami alarmowymi wynikają z czynników wpływających na propagację fal radiowych w Sieci, w tym uwarunkowań geograficznych, ukształtowania terenu, uwarunkowań urbanistycznych, uzależnione są od struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku, aktualnego stanu warunków atmosferycznych na obszarze, na którym zostało zainicjowane połączenie z numerem alarmowym w danym momencie. Ponadto Tijara Mobile może skierować połączenie na numer alarmowy 112 w przypadku, gdy

połączenie na pozostałe numery alarmowe nie może zostać wykonane, zaś w sytuacji, gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane jest z określonego obszaru administracyjnego za pośrednictwem stacji bazowej umieszczonej na sąsiednim obszarze administracyjnym, takie połączenie może zostać skierowane do jednostki znajdującej się na terenie takiego sąsiedniego obszaru administracyjnego.

3. Ograniczenia w dostępie do Usług Tijara Mobile lub aplikacji i korzystaniu z nich, wynikają z: używania określonego rodzaju urządzenia telekomunikacyjnego; używania urządzenia lub oprogramowania niespełniającego wymagań określonych przepisami prawa; konfiguracji urządzenia telekomunikacyjnego; braku przystosowania danego urządzenia telekomunikacyjnego do korzystania z danej usługi; parametrów urządzenia telekomunikacyjnego; zasad transmisji w sieciach przedsiębiorców telekomunikacyjnych w czasie i miejscu dostępu do Usług Tijara Mobile przez Abonenta; zasad dostępu lub sposobu korzystania z poszczególnych usług i aplikacji określonych przez Tijara Mobile w Regulaminie, Regulaminie Promocji lub Regulaminie Usługi; działań podejmowanych przez Tijara Mobile celem zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci oraz Usług Tijara Mobile; czynników wpływających na propagację fal radiowych, w tym ukształtowania terenu, czynników pogodowych lub urbanistycznych.
4. W przypadku udostępnienia Abonentowi przez Tijara Mobile telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, ograniczenia w zakresie korzystania z nich wynikają z instalacji oprogramowania, aplikacji lub innych elementów ograniczających pojemność pamięci telekomunikacyjnego urządzenia końcowego lub ograniczających funkcjonalności tego urządzenia.
5. Szczegółowe zasady korzystania z usług transmisji danych mogą być określone w Regulaminie Usługi, Cenniku lub Regulaminie Promocji. Tijara Mobile jest uprawniony, w odniesieniu do usług transmisji danych: blokować, spowalniać, zmieniać, ograniczać, pogarszać jakość, faworyzować określone treści, aplikacje lub usługi, lub szczególnie ich kategorie, a także ingerować w nie w przypadkach, gdy:
 - a. jest konieczne / dopuszczalne przez krajowe albo unijne prawo (przepis prawa, orzeczenie sądu, decyzja administracyjna), które może wskazywać co i kiedy można blokować;
 - b. jest konieczne, aby utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych Abonentów;
 - c. jest konieczne, aby zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transmisji danych są traktowane równo.
6. W przypadku korzystania przez Abonenta z Usługi o podwyższonej opłacie, Tijara Mobile zapewnia Abonentowi możliwość bezpłatnego określenia progu kwotowego dla każdego Okresu Rozliczeniowego (co najmniej w wariantach: 0, 35, 100, 200 zł), a w przypadku osiągnięcia takiego progu do poinformowania Abonenta o tym fakcie oraz zablokowania możliwości wykonania i odbierania połączeń na numery Usług o podwyższonej opłacie, chyba, że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta. Dalsze korzystanie w danym okresie rozliczeniowym z Usług o podwyższonej opłacie powodujących obowiązek zapłaty, będzie możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego. W przypadku, gdy Abonent nie określi żadnego progu kwotowego, zostanie on określony domyślnie na poziomie 35 zł.
7. Z uwagi na okoliczność, że Usługi Tijara Mobile świadczone są przez Tijara Mobile z wykorzystaniem Sieci Operatora, Tijara Mobile nie wprowadza samodzielnie procedur w celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci, z zastrzeżeniem procedur wprowadzanych przez Operatora. Operator dokonuje w sposób ciągły pomiarów ruchu w Sieci, w tym na poszczególnych jej elementach. W przypadku, gdy wskutek dokonanego pomiaru istnieje możliwość osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza, celem zapobieżenia wystąpienia takich sytuacji, Operator wprowadza procedury organizacji ruchu w Sieci. Środki zarządzania ruchem w Sieci są przejrzyste, niedyskryminacyjne i proporcjonalne oraz opierają się na obiektywnych różnicach w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii ruchu. W wyniku wprowadzonych procedur zmianie mogą ulec zasady działania elementów

infrastruktury Sieci, transmisji, komunikacji pomiędzy elementami Sieci lub kierunek ruchu telekomunikacyjnego w ramach poszczególnych elementów Sieci.

8. W czasie świadczenia usługi dostępu do Internetu, Tijara Mobile 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.
9. Tijara Mobile umożliwia 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 urządzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
10. Stosowane przez Tijara Mobile 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 opóźnień, wahań opóźnień, 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.
11. Stosowane przez Tijara Mobile odpowiednie środki zarządzania ruchem w zakresie usługi dostępu do Internetu nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych ani ochronę ich danych osobowych.
12. Tijara Mobile jest uprawniony do podjęcia proporcjonalnych i uzasadnionych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług Tijara Mobile oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami Tijara Mobile, w tym do:
 - a. eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług Tijara Mobile,
 - b. przerwania lub ograniczenia świadczenia Usług Tijara Mobile na zakończeniu Sieci (tj. punktu, w którym Abonent otrzymuje dostęp do Sieci), z którego wysyłane są komunikaty zagrażające bezpieczeństwu Sieci lub Usług Tijara Mobile.
13. Tijara Mobile jest uprawniony na warunkach określonych w Umowie zawiesić lub ograniczyć świadczenie Usług Tijara Mobile w całości lub w części w przypadkach:
 - a. wskazanych w niniejszym Regulaminie,
 - b. gdy Abonent opóźnia się z zapłatą należności na rzecz Tijara Mobile - na zasadach określonych w § 13 ust. 9 poniżej,
 - c. gdy Abonent używa Karty SIM korzystając z urządzenia telekomunikacyjnego kradzonego lub takiego, który nie spełnia wymagań przewidzianych przepisami prawa, a także nie posiada wymaganej homologacji lub certyfikatu wydanego przez uprawniony organ,
 - d. w których Abonent wielokrotnie wprowadzi niepoprawny Kod PIN lub Kod PUK - w takim przypadku Tijara Mobile uprawniony jest do tymczasowego zablokowania dostępu do Usług Tijara Mobile na Karcie SIM.
14. W granicach określonych przepisami prawa, ograniczenie świadczenia Usług Tijara Mobile w całości lub w części lub blokowanie połączeń telekomunikacyjnych lub przekazu informacji może nastąpić w przypadku, gdy żądanie takie zgłoszą uprawnione organy, wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego lub przez te organy lub gdy obowiązek taki wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

15. W przypadku wykrycia Nadużycia Telekomunikacyjnego, w tym generowania Sztucznego Ruchu, Tijara Mobile ma prawo zawiesić świadczenie Usług Tijara Mobile na rzecz Abonenta poprzez zablokowanie Karty SIM, po uprzednim poinformowaniu Abonenta poprzez przesłanie wiadomości SMS na Numer Telefonu Abonenta.
16. Odwieszenie świadczenia Usług Tijara Mobile następuje niezwłocznie po ustaniu okoliczności uzasadniających ich zawieszenie lub ograniczenie, co nie dotyczy jednak przypadku zawieszenia świadczenia Usług Tijara Mobile ze względu na dopuszczenie się przez Abonenta Nadużycia Telekomunikacyjnego.

§10

Sposób składania zamówień na Pakiety Taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi

oraz informacje o wyczerpaniu pakietowej transmisji danych

1. Abonent może składać do Tijara Mobile zamówienia na Pakiety Taryfowe oraz dodatkowe opcje usług pisemnie na adres Tijara Mobile, za pośrednictwem DOK drogą elektroniczną lub telefonicznie, a także za pośrednictwem konta Abonenta udostępnionego na stronie www.tijara-mobile.pl.
2. W przypadku świadczenia na rzecz Abonenta usługi transmisji danych, Abonent może uzyskać aktualną informację o stopniu wykorzystania przewidzianego w ramach Umowy pakietu transmisji danych w danym Okresie Rozliczeniowym za pośrednictwem DOK telefonicznie lub za pośrednictwem konta Abonenta udostępnionego na stronie internetowej www.tijara-mobile.pl. Ponadto dodatkowe zasady bieżącej kontroli przez Abonenta stanu pakietu transmisji danych mogą zostać określone w Regulaminie Usługi.
3. W przypadku wykorzystania przewidzianego w Umowie pakietu transmisji danych, Tijara Mobile informuje Abonenta o przekroczeniu takiego pakietu transmisji danych przez wystanie wiadomości SMS na Numer Telefonu oraz zamieszczenie informacji tekstowej na internetowym koncie Abonenta udostępnionym na stronie internetowej www.tijara-mobile.pl. Koszt wiadomości SMS, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, ponosi Tijara Mobile.

§11

Obowiązki Abonenta

1. Abonent jest zobowiązany terminowo uiszczać należności na rzecz Tijara Mobile.
2. Abonent zobowiązany jest chronić Kartę SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem, kradzieżą lub utratą w inny sposób.
3. Abonent zobowiązany jest zabezpieczenia kodu PIN, kodu PUK lub innego kodu dostępu do Karty SIM przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich.
4. O zniszczeniu, uszkodzeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie Karty SIM Abonent zobowiązany jest powiadomić niezwłocznie Tijara Mobile.
5. Po zgłoszeniu przez Abonenta faktu zniszczenia, uszkodzenia, zagubienia, kradzieży lub utraty Karty SIM, Tijara Mobile niezwłocznie blokuje Kartę SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usług Tijara Mobile. Tijara Mobile odblokowuje Kartę SIM na wniosek Abonenta.
6. Za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej, skradzionej lub utraconej Karty SIM do czasu zgłoszenia tych okoliczności Tijara Mobile odpowiedzialność ponosi Abonent.
7. W przypadku zniszczenia, uszkodzenia, zagubienia, kradzieży lub utraty Karty SIM Abonent może zwrócić się do Tijara Mobile z wnioskiem o wydanie nowej Karty SIM w miejsce dotychczasowej.

8. Zablockowana na skutek zgłoszenia uszkodzenia, zniszczenia, zagubienia, kradzieży lub utraty Karta SIM po upływie 30 dni od dnia zgłoszenia ulega unieważnieniu i archiwizacji, jeżeli Abonent nie złożył wniosku o odblokowanie Karty SIM.
9. Abonent zobowiązany jest używać urządzeń telekomunikacyjnych spełniających wymagania Sieci, posiadających świadectwo homologacji lub odpowiedni certyfikat wydany przez uprawniony organ oraz w sposób niezakłócający funkcjonowania Sieci.
10. Abonent zobowiązany jest do korzystania z Usług Tijara Mobile zgodnie z obowiązującym prawem Regulaminem, Umową, Regulaminem Promocji lub Regulaminem Usługi.
11. Abonent zobowiązany jest do powstrzymywania się od Nadużyć Telekomunikacyjnych, w tym generowania Sztucznego Ruchu, podejmowania działań zakłócających lub powodujących nieprawidłowe funkcjonowanie Sieci Operatora, używania Adapterów lub Kart SIM aktywowanych w Adapterach, wykorzystywania Karty SIM do wykonywania masowych połączeń telefonicznych, w tym w ramach działalności tzw. „call center” lub do kierowania wiadomości SMS lub MMS o podobnej treści do wielu osób w celach związanych z zaspokajaniem zarobkowych lub zawodowych potrzeb Abonenta, w szczególności gdy wiadomości takie są związane z działalnością promocyjną lub handlową Abonenta lub osób trzecich.
12. Zabronione jest używanie Karty SIM korzystając z urządzenia telekomunikacyjnego pochodzącego z przestępstwa.
13. Zabronione jest używanie przez Abonenta Karty SIM z wykorzystaniem urządzenia niespełniającego wymagań określonych w przepisach prawa, w tym nieposiadającego wymaganej homologacji lub certyfikatu wydanego przez uprawniony organ lub używanie urządzenia powodującego zakłócenia funkcjonowania Sieci Operatora. Abonent zobowiązany jest do podawania prawdziwych i pełnych danych oraz dokumentów wymaganych przez Tijara Mobile oraz informowania Tijara Mobile o zmianie swoich danych zawartych w Umowie, w tym zmianie adresu.

§12

Opłaty

1. Tijara Mobile pobiera Abonament za świadczenie Usług Tijara Mobile w danym Okresie Rozliczeniowym, którego wysokość określona jest w Cenniku lub Regulaminie Promocji.
2. Tijara Mobile pobiera także inne opłaty z tytułu świadczenia przez Tijara Mobile innych Usług Tijara Mobile niż objęte Abonamentem, w wysokości określonej w Cenniku, Regulaminie Promocji lub Regulaminie Usługi.
3. Kwoty wskazane w Umowie, Cenniku, Regulaminie Promocji i Regulaminie Usługi są kwotami brutto, tj. powiększonymi o wysokość należnego podatku od towarów i usług, chyba że w Umowie, Cenniku, Regulaminie Promocji lub Regulaminie Usługi wyraźnie wskazano, że kwota taka jest kwotą netto.
4. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia na rzecz Tijara Mobile Opłaty Aktywacyjnej w przypadkach i wysokości wskazanych w Cenniku lub Regulaminie Promocji.
5. Zasady naliczania opłat, w tym za korzystanie z sieci zagranicznych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, określone są w Cenniku, Regulaminie Promocji lub Regulaminie Usługi.
6. Wykorzystanie limitu Usług Tijara Mobile w ramach danego Pakietu Taryfowego może powodować konieczność ponoszenia dodatkowych opłat na rzecz Tijara Mobile w zakresie i wysokości wskazanych w Cenniku, Regulaminie Promocji lub Regulaminie Usługi.
7. Wszelkie usługi świadczone dodatkowo na rzecz Abonenta nieobjęte Abonamentem, w tym takie, z którymi wiąże się konieczność poniesienia opłat na rzecz Tijara Mobile określone są w Cenniku, Regulaminie Promocji i/lub Regulaminie Usługi.

§13

Zasady i sposoby płatności

1. Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności na rzecz Tijara Mobile z tytułu korzystania z Usług Tijara Mobile w terminie wskazanym na Rachunku Telefonicznym, jednak nie krótszym niż 14 dni od dnia wystawienia Rachunku Telefonicznego. Umowa może określać inne terminy płatności niż wskazane w zdaniu poprzedzającym.
2. Abonament za Usługi Tijara Mobile będzie naliczany od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług Tijara Mobile.
3. Wysokość opłat za świadczone w danym Okresie Rozliczeniowym Usługi Tijara Mobile na rzecz Abonenta oraz innych opłat określona jest w Rachunku Telefonicznym.
4. Tijara Mobile ma prawo uwzględnienia w Rachunku Telefonicznym opłat za Usługi Tijara Mobile, które były świadczone na rzecz Abonenta, a które nie zostały naliczone w poprzednich Rachunkach Telefonicznych, w przypadku gdy nieuwzględnienie wynikało z przyczyn systemowych z powodu braku danych od zagranicznych przedsiębiorców telekomunikacyjnych oraz pod warunkiem uprzedniego powiadomienia, a także wyjaśnienia Abonentowi wszelkich okoliczności z tym związanych, w tym przyczyn i wysokości uwzględnienia wcześniej niewskazanych w Rachunkach Telefonicznych opłat. Operator ma prawo naliczyć opłaty za usługi, o których mowa powyżej, w dwóch kolejnych okresach rozliczeniowych liczonych od okresu rozliczeniowego, w którym usługi były świadczone. Na wniosek Abonenta wcześniej nieuwzględnione opłaty zostaną rozłożone na raty.
5. Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, Abonament jest płatny z góry za każdy Okres Rozliczeniowy.
6. Z zastrzeżeniem ust. 5 powyżej, należności na rzecz Tijara Mobile za dany Okres Rozliczeniowy w łącznej wysokości będą obliczane na podstawie opłat określonych w Cenniku i Regulaminie Promocji za Usługi Tijara Mobile, z których korzystał Abonent w danym Okresie Rozliczeniowym, za który został wystawiony Rachunek Telefoniczny.
7. Abonent zostanie obciążony Opłatą Aktywacyjną w pierwszym Rachunku Telefonicznym.
8. Opłaty należne na rzecz Tijara Mobile, w tym z tytułu Kaucji, powinny być płatne przelewem na rachunek bankowy Tijara Mobile wskazany na Rachunku Telefonicznym lub w punktach sprzedaży Tijara Mobile wskazanych na stronie internetowej Tijara Mobile.
9. W przypadku, gdy opóźnienie Abonenta w zapłacie należności na rzecz Tijara Mobile przekracza 7 dni, Tijara Mobile ma prawo zawiesić świadczenie Usług Tijara Mobile, co do których Abonent zalega z płatnościami, pod warunkiem uprzedniego wezwania Abonenta do dokonania zapłaty.
10. Jeśli Abonent posiada względem Tijara Mobile kilka długów i przy zapłacie wskaże, który z tych długów chce zaspokoić, Tijara Mobile zalicza płatność na poczet wskazanego przez Abonenta długu. Jeśli Abonent posiada względem Tijara Mobile kilka długów i nie wskaże przy zapłacie, który z tych długów chce zaspokoić, Tijara Mobile zalicza płatność na poczet najdawniej wymagalnego długu.

§14

Rachunek Telefoniczny

oraz wykazy wykonanych usług telekomunikacyjnych

1. Wraz z Rachunkiem Telefonicznym za Usługi Tijara Mobile, Tijara Mobile dostarcza Abonentowi nieodpłatnie podstawowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych, zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń, a w przypadku skorzystania z usług o podwyższonej opłacie także numer

wykorzystany do świadczenia takiej usługi oraz informację o stronie podmiotowej BIP UKE, na której został zamieszczony rejestr numerów wykorzystywanych do świadczenia usługi o podwyższonej opłacie.

2. Na żądanie Abonenta, który ma przydzielony Numer Telefonu, Tijara Mobile dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych. Za dostarczenie szczegółowego wykazu wykonanych usług telekomunikacyjnych Abonent uiszcza opłatę w wysokości wskazanej w Cenniku.
3. Szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych 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.
4. Szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych dostarczany jest wraz z Rachunkiem Telefonicznym wystawionym za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz.
5. Szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych obejmuje usługi telekomunikacyjne wykonane począwszy od bieżącego Okresu Rozliczeniowego, w którym Abonent złożył pisemne żądanie dostarczenia takiego wykazu do końca Okresu Rozliczeniowego, w którym upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu.
6. W przypadku żądania Abonenta, Tijara Mobile dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych obejmujący Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okresu Rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie dostarczania takiego wykazu. W przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych Tijara Mobile dostarcza w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.
7. Rachunek Telefoniczny i wykazy wykonanych usług telekomunikacyjnych przesyłane są zwykłym listem na adres do korespondencji wskazany w Umowie lub udostępniane są one Abonentowi w inny zaakceptowany przez niego sposób, w tym w przypadku akceptacji Abonenta w formie elektronicznej zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie Usługi. Akceptacja na stosowanie Rachunków Telefonicznych w formie elektronicznej może być w każdym czasie wycofana.

§15

Zasady dotyczące przydzielania lub zmiany Numeru Telefonu

1. Przy zawarciu Umowy Tijara Mobile wraz z Kartą SIM przyznaje Abonentowi Numer Telefonu, chyba że Umowa dotyczy przeniesienia Numeru Telefonu z sieci innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego.
2. Numer Telefonu przydzielony Abonentowi może zostać zmieniony w razie przebudowy lub rozbudowy eksploatowanej Sieci lub w razie zmiany przydziału zakresu numeracji. O terminie zmiany Numeru Telefonu Abonenta, Abonent zostanie powiadomiony na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
3. Numer Telefonu może zostać zmieniony na wniosek Abonenta po wykazaniu przez niego, że korzystanie z przydzielonego Numeru Telefonu jest uciążliwe.
4. Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego Numeru Telefonu w przypadku zmiany dostawcy usług, w związku z czym przysługuje mu prawo rozwiązania Umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia określonego w Umowie. W przypadku rozwiązania Umowy, zgodnie ze zdaniem poprzedzającym, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia na rzecz Tijara Mobile opłaty za okres wypowiedzenia, w wysokości nieprzekraczającej wysokości Abonamentu za jeden Okres Rozliczeniowy powiększonej o roszczenie związane z Ulgą przyznaną Abonentowi proporcjonalnie do czasu pozostałego do zakończenia trwania Umowy.

§16

Ochrona danych osobowych

1. Tijara Mobile jest administratorem danych osobowych Abonentów w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z dnia 27.04.2016 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 (dalej: RODO).
2. Dane dotyczące Abonenta, w tym dane osobowe i dane transmisyjne, przetwarzane są przez Tijara Mobile lub podmioty upoważnione przez Tijara Mobile (tj. podmioty współpracujące z Tijara Mobile przy lub w związku z wykonywaniem Umowy i świadczeniem Usług Tijara Mobile, którym Tijara Mobile powierza przetwarzanie danych), w celu realizacji zadań, obowiązków i uprawnień wynikających z Prawa Telekomunikacyjnego, RODO oraz przepisów odrębnych, a także w celach związanych z zawarciem Umowy, w celach wykonywania Umowy, w tym przekazywania informacji związanych ze świadczonymi Usługami Tijara Mobile (w tym o zmianie Umowy, regulaminów, cenników), przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, dokonywania rozliczeń z Abonentem, naliczania opłat pomiędzy operatorami, w tym z tytułu rozliczeń międzyoperatorskich, weryfikowania wiarygodności płatniczej Abonenta, dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy, archiwizacji danych, marketingu usług i produktów Tijara Mobile (przy czym przetwarzanie danych transmisyjnych w celach marketingu usług telekomunikacyjnych wymaga zgody Abonenta), a także w innych celach na podstawie zgody Abonenta w celach i zakresie wskazanych w treści takiej zgody. Z zastrzeżeniem przepisów Prawa Telekomunikacyjnego, dane osobowe Abonentów mogą być na podstawie i w zakresie zgody wyrażonej przez Abonenta, przetwarzane przez Tijara Mobile lub podmioty przez niego upoważnione, w celu zawarcia Umowy, wykonywania Umowy, świadczenia Usług Tijara Mobile, weryfikacji wiarygodności płatniczej Abonenta, dokonywania rozliczeń z Abonentami, w celach związanych z dochodzeniem roszczeń wynikających z Umowy, w celu archiwizacji danych, a także w celach marketingowych podejmowanych przez Tijara Mobile, takich jak sprzedaż Usług Tijara Mobile lub przesyłanie informacji lub ofert o nowych usługach.
3. Przetwarzane dane osobowe osoby fizycznej obejmują: nazwisko i imiona, datę urodzenia, adres miejsca zamieszkania, adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej, numer ewidencyjny PESEL (w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej), nazwę, serię i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu, zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Tijara Mobile wynikającego z Umowy.
4. Za zgodą Abonenta będącego osobą fizyczną Tijara Mobile przetwarza także inne dane osobowe Abonenta będącego osobą fizyczną, w tym numery telefonów kontaktowych, numer konta bankowego lub karty płatniczej.
5. Dane osobowe Abonentów przetwarzane są zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
6. W zakresie określonym w powszechnie obowiązujących przepisach prawa dane osobowe, mogą być przekazywane i udostępniane uprawnionym podmiotom, służbom, organom, prokuratorom lub sądom.
7. Szczegółowe informacje dotyczące ochrony danych osobowych znajdują się pod adresem: www.TijaraMobilemobile.pl.

§17

Tajemnica Telekomunikacyjna

oraz zasady umieszczania danych w spisie abonentów

1. Na zasadach określonych przepisami prawa powszechnie obowiązującego, w tym Prawa Telekomunikacyjnego, Tijara Mobile przestrzega Tajemnicy Telekomunikacyjnej. Tajemnica Telekomunikacyjna może być ujawniona na zasadach określonych w przepisach prawa, gdy dotyczy to świadczonych usług, jest niezbędne do wykonania Usług Tijara

Mobile, gdy obowiązek taki wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub gdy Abonent wyrazi zgodę na ujawnienie informacji lub danych objętych Tajemnicą Telekomunikacyjną.

2. Dane Transmisyjne oraz inne dane dotyczące Abonentów przetwarzane są w zakresie i na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa przez Operatora, Tijara Mobile lub inne podmioty upoważnione, w celach świadczenia Usług Tijara Mobile, obsługi Abonenta, naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne lub opłat z tytułu rozliczeń międzyoperatorskich, zapewnienia organom lub podmiotom wykonywania zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy oraz realizacji obowiązków wynikających z przepisów prawa powszechnie obowiązującego. Z uwzględnieniem warunków określonych w przepisach prawa, na podstawie zgody Abonenta, Dane Transmisyjne mogą być przetwarzane dla celów marketingu usług telekomunikacyjnych Tijara Mobile oraz świadczenia usług o wartości wzbogaconej.
3. Do przetwarzania Danych Transmisyjnych na warunkach określonych w przepisach prawa uprawnione są podmioty działające z upoważnienia Operatora i Tijara Mobile zajmujące się naliczaniem opłat, zarządzaniem ruchem w sieciach telekomunikacyjnych, obsługą klienta, systemem wykrywania nadużyć finansowych, marketingiem usług telekomunikacyjnych lub świadczeniem usług o wartości wzbogaconej, jeżeli takie usługi będą świadczone.
4. Dane Abonentów, w tym Dane Transmisyjne, przetwarzane będą przez okres obowiązywania Umowy, a po zakończeniu Umowy przez okres dochodzenia roszczeń, chyba że z przepisów prawa wynika obowiązek przetwarzania takich danych przez dłuższy okres, w tym z uwagi na obowiązek wypełnienia przez uprawnione organy i podmioty zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego.
5. Zakres przetwarzanych danych dotyczących Abonenta, w tym Danych Transmisyjnych, zależy od rodzaju Usług Tijara Mobile świadczonych na rzecz Abonenta oraz od działań Abonenta w związku z wykonywaniem Umowy, a także od udzielenia lub wycofania zgody Abonenta na przetwarzanie tych danych w sytuacji, gdy są one przetwarzane w oparciu o zgodę Abonenta.
6. W zakresie określonym w powszechnie obowiązujących przepisach prawa dane objęte Tajemnicą Telekomunikacyjną, w tym Dane Transmisyjne, mogą być przekazywane i udostępniane uprawnionym podmiotom, służbom, organom, prokuratorom lub sądom.
7. Dodatkowych informacji i wyjaśnień na temat danych dotyczących Abonenta lub innych danych objętych Tajemnicą Telekomunikacyjną, w tym zakresu ich przetwarzania, w związku ze świadczeniem Usług Tijara Mobile, udziela DOK.
8. Dane osobowe Abonenta posiadane przez Tijara Mobile mogą być umieszczone w spisie abonentów lub wykorzystane w celu świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych za zgodą Abonenta będącego osobą fizyczną, a w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną w przypadku niewyrażenia przez niego sprzeciwu. Dane takie mogą być także za zgodą Abonenta będącego osobą fizyczną, a w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną w razie niewyrażenia sprzeciwu, udostępnione innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz informacji o numerach obejmującej wszystkich abonentów publicznie dostępnych usług telefonicznych.
9. Spisy abonentów zawierają następujące dane: - imiona i nazwisko lub nazwę Abonenta, - Numer Telefonu lub znak identyfikujący Abonenta, - nazwę miejscowości i ulicy w miejscu zamieszkania Abonenta, a w przypadku usług telefonii stacjonarnej - nazwę miejscowości i ulicy w miejscu zamieszkania Abonenta, przy której znajduje się zakończenie sieci udostępnione Abonentowi lub nazwę miejscowości i ulicy siedziby Abonenta.
10. Dane Abonentów mogą być umieszczane w spisach abonentów tylko, gdy Umowa dotyczy świadczenia usług głosowych.
11. Zgody Abonenta, o których mowa w ust. 8 powyżej i ust. 12 poniżej, mogą być wycofane w każdym czasie.
12. Rozszerzenie zakresu danych przetwarzanych w spisie abonentów wymaga zgody Abonenta.

13. Spis abonentów w formie elektronicznej umożliwia korzystanie przez jego użytkowników z wyszukiwarek, które w takim spisie się znajdują.
14. Przed umieszczeniem danych w spisie abonentów Abonent zostanie poinformowany o celu spisu lub telefonicznej informacji o numerach, w którym jego dane osobowe mają się znajdować.

§18

Informacja o gromadzeniu Danych o Lokalizacji

Tijara Mobile gromadzi Dane o Lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane są połączenia, w przypadku realizowania połączeń na numery alarmowe oraz w celu świadczenia usług o wartości wzbogaconej na podstawie zgody Abonenta, jeżeli takie usługi o wartości wzbogaconej są świadczone na rzecz Abonenta.

§19

Zakres usług serwisowych i obsługa Abonenta

1. Tijara Mobile realizuje na rzecz Abonentów usługi serwisowe w następującym zakresie:
 - a) udzielania Abonentom informacji dotyczących wykonywania Umowy, w szczególności na temat Rachunków Telefonicznych lub rozliczeń pomiędzy Tijara Mobile a Abonentem,
 - b) udzielania informacji o świadczonych usługach, aktualnych ofertach lub promocjach,
 - c) obsługi Abonentów osobiście, telefonicznie, jak i za pośrednictwem poczty elektronicznej,
 - d) przyjmowania i rozpatrywania reklamacji Abonentów.
2. W celu obsługi serwisowej Abonent może kontaktować się:
 - a) telefonicznie z DOK pod numerem tel. 224802290 od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00 – 16.00. W sobotę i niedzielę oraz w dni świąteczne DOK jest nieczynny.
 - b) za pośrednictwem poczty elektronicznej bok@tijara-mobile.pl,
 - c) pisemnie na adres siedziby Tijara Mobile.
3. Koszty związane z obsługą serwisową, które zobowiązany jest ponieść Abonent, określone są w Cenniku lub Regulaminie Usługi. Informacje na temat kosztów usługi serwisowej można uzyskać za pośrednictwem DOK telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, a także na stronie internetowej Tijara Mobile.
4. Tijara Mobile ma prawo do weryfikacji tożsamości Abonenta podczas kontaktu Abonenta z Tijara Mobile.
5. Weryfikacja tożsamości Abonentów jest dokonywana na podstawie danych Abonenta zgodnych z danymi wskazanymi w Umowie.
6. Tijara Mobile ma prawo rejestrować treść połączeń Abonentów z DOK, pod warunkiem poinformowania Abonentów o tym fakcie, chyba że Abonent nie wyrazi na to zgody.

§20

Reklamacje

1. Abonent może złożyć reklamację dotyczącą:
 - a) niedotrzymania z winy Tijara Mobile określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Tijara Mobile,
 - b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Tijara Mobile lub niektórych z nich,

- c) stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usług transmisji danych a parametrami deklarowanymi zgodnie z § 8 ust. 20 powyżej,
 - d) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług Tijara Mobile.
2. Reklamacja może być złożona w ciągu 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa/zawieszenie/ograniczenie w świadczeniu Usług Tijara Mobile, lub od dnia, w którym Usługi Tijara Mobile zostały nienależycie wykonane, lub miały być wykonane lub od dnia dostarczenia Rachunku Telefonicznego zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług Tijara Mobile.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 2 powyżej, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Tijara Mobile niezwłocznie powiadamia Abonenta.
4. Reklamacja może być złożona:
- a) w formie pisemnej - przesyłką pocztową na adres: Dział Obsługi Klienta Tijara Mobile Sp. z o.o. ul. Twarda 18, 00-105 Warszawa,
 - b) ustnie - telefonicznie za pośrednictwem DOK,
 - c) drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: reklamacje@tijara-mobile.pl.
5. Reklamacja powinna zawierać:
- a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby Abonenta,
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) przydzielony Abonentowi Numer Telefonu, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny o ile został nadany Abonentowi przez Tijara Mobile,
 - e) datę zawarcia Umowy i określony w Umowie termin rozpoczęcia świadczenia Usług Tijara Mobile - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Tijara Mobile określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Tijara Mobile,
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty,
 - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności,
 - h) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona ustnie nie spełnia warunków określonych w ust. 5 powyżej, upoważniona osoba reprezentująca Tijara Mobile przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że jej nieuzupełnienie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamację nieuzupełnioną pozostawia się bez rozpoznania.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 powyżej nie spełnia warunków określonych w ust. 5 powyżej, Tijara Mobile, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 lit. f powyżej, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Tijara Mobile traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

9. W przypadku złożenia reklamacji ustnie upoważniona osoba przyjmująca reklamację i reprezentująca Tijara Mobile niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Tijara Mobile w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie. Postanowienia zdania poprzedniego nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji.
12. Tijara Mobile zobowiązany jest do rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Tijara Mobile odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji (odpowiedź na reklamację). Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
13. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) informację o dniu złożenia reklamacji,
 - b) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - c) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta,
 - d) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku, gdy reklamującym Abonentem jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w § 22 ust. 4 poniżej,
 - e) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Tijara Mobile.
14. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna:
 - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - b) zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą - w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
15. Tijara Mobile potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze, z zastrzeżeniem ust. 16 i ust. 17 poniżej.
16. Za zgodą Abonenta wyrażoną w reklamacji, Umowie lub odrębnym oświadczeniu, Tijara Mobile potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację drogą elektroniczną na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Postanowienia niniejszego ustępu nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
17. W przypadku złożenia reklamacji drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Tijara Mobile potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację drogą elektroniczną na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Tijara Mobile potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.
18. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 16 lub ust. 17 powyżej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone w ust. 11, ust. 13 i ust. 14 lit. a powyżej, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia

reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia Abonentowi ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

19. Jeżeli wysłana przez Tijara Mobile odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Tijara Mobile, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób określony w ust. 4 powyżej, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
20. Abonent, w porozumieniu z Tijara Mobile, określa sposób, formę i postać, w jakiej ponowna odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 19 powyżej, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Tijara Mobile ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
21. Tijara Mobile nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
22. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym paragrafie, do postępowania reklamacyjnego stosuje się przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności postanowienia rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. z 2014 r., poz. 284).
23. W przypadku uwzględnienia reklamacji Usług Tijara Mobile, zwrotowi podlega opłata za dostarczenie szczegółowego wykazu wykonanych usług telekomunikacyjnych.

§21

Odpowiedzialność Tijara Mobile

1. Tijara Mobile ponosi odpowiedzialność wobec Abonenta z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa na zasadach ogólnych określonych w Kodeksie cywilnym oraz na zasadach określonych w Regulaminie, chyba że Strony w Umowie postanowiły inaczej.
2. W przypadkach wskazanych w ust. 3-6 poniżej, Abonentowi będącemu Konsumentem przysługuje uprawnienie do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego do wysokości rzeczywistej szkody.
3. O ile Umowa nie stanowi inaczej, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług Tijara Mobile, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej wysokości opłaty miesięcznej dla Numeru Telefonu, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usług Tijara Mobile, wynikającej z Rachunku Telefonicznego. Średnia wysokość opłaty miesięcznej liczona jest na podstawie opłat dla Numeru Telefonu, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usług Tijara Mobile, wynikających z Rachunków Telefonicznych za okres ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych przed dniem zaistnienia przerwy. W przypadku, gdy do dnia zaistnienia przerwy, Abonent jest stroną Umowy krócej niż trzy Okresy Rozliczeniowe, średnią miesięczną wysokość opłaty miesięcznej liczy się na podstawie Rachunków Telefonicznych wystawionych, za okres, kiedy Abonent jest stroną Umowy, a w przypadku gdy na rzecz Abonenta nie został jeszcze wystawiony żaden Rachunek Telefoniczny określający opłaty za Usługi Tijara Mobile dla Numeru Telefonu, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usług Tijara Mobile, przyjmuje się, iż podstawą obliczeń do naliczenia odszkodowania jest Abonament dla Numeru Telefonu, którego dotyczy przerwa.
4. O ile Umowa nie stanowi inaczej, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług Tijara Mobile, w którym nastąpiła przerwa trwająca dłużej niż 12 godzin Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej wysokości Abonamentu niezależnie od odszkodowania, o którym mowa w ust. 3 powyżej.
5. O ile Umowa nie stanowi inaczej, określone w ust. 3 i 4 powyżej zasady wypłaty na rzecz Abonenta odszkodowania i zwrotu innych należności stosuje się także w przypadku nieosiągnięcia określonego w Umowie poziomu jakości

świadczonych Usług Tijara Mobile, w tym stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usług transmisji danych, a parametrami deklarowanymi zgodnie z § 8 ust. 20 powyżej.

6. O ile Umowa nie stanowi inaczej, za każdy dzień zwłoki w rozpoczęciu świadczenia Usług Tijara Mobile, odszkodowanie wynosi 1/30 miesięcznej wysokości Abonamentu określonego w Umowie.
7. Wyплаты odszkodowania, w tym kar umownych lub innych należności, na rzecz Abonenta Tijara Mobile dokonuje w terminie 14 dni od dnia uznania reklamacji na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta lub przekazem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta w reklamacji, przy czym kwoty takich należności mogą zostać zaliczone na poczet przyszłych płatności Abonenta, jeżeli Abonent złożył taki wniosek.

§22

Postanowienia dodatkowe

1. Abonentowi będącemu Konsumentem, który zawarł Umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, przysługuje prawo odstąpienia od Umowy bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy poprzez złożenie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. Do zachowania ww. terminu do odstąpienia od Umowy wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy powinno być przesłane na adres Tijara Mobile lub drogą elektroniczną. W razie odstąpienia od Umowy, Umowę uważa się za niezawartą.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 powyżej, Konsument może skorzystać ze stosowanego przez Tijara Mobile formularza odstąpienia od umowy. Wzór formularza odstąpienia od Umowy udostępniany jest za pośrednictwem DOK lub dostępny jest na stronie internetowej Tijara Mobile.
3. W przypadku odstąpienia Konsumenta od Umowy wszelkie płatności dokonane przez Konsumenta zostaną zwrócone w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Tijara Mobile oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy. Zwrot płatności nastąpi przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
4. W przypadku gdy Abonentem jest Konsument, spór pomiędzy Konsumentem a Tijara Mobile może być rozstrzygany polubownie w drodze postępowania prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta, na zasadach określonych w art. 109 Prawa Telekomunikacyjnego i innych obowiązujących przepisach prawa.

§23

Informacje o zagrożeniach

Informacje o zagrożeniach związanych z Usługami Tijara Mobile, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, są przekazywane poprzez umieszczenie na stronie internetowej: www.tijara-mobile.pl. Tijara Mobile może również przekazywać informacje, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość.

§24

Postanowienia końcowe

1. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej Tijara Mobile: www.tijara-mobile.pl oraz udostępniany jest nieodpłatnie na każde żądanie Abonenta lub podmiotu ubiegającego się o zawarcie Umowy, a także wraz z Umową.

2. Aktualny Cennik jest podawany do publicznej wiadomości na stronie internetowej Tijara Mobile, udostępniany jest za pośrednictwem DOK oraz na każde żądanie Abonenta, a także wraz z Umową.
3. W przypadku, gdy Abonent jest stroną kilku Umów zawartych z Tijara Mobile, wszelkie uprawnienia i obowiązki stron Umowy, w tym wynikające z prawa do Ulgi dotyczą tylko tej Umowy, z którą wiążą się takie uprawnienia i obowiązki, w tym wynikające z prawa do Ulgi.
4. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks Cywilny (tekst jednolity: Dz. U. z 2014 r., poz. 121 z późn. zm.) oraz Prawa Telekomunikacyjnego.
5. Ilekroć niniejszy Regulamin odsyła do postanowień Regulaminu Usługi lub Regulaminu Promocji, postanowienia danego Regulaminu Usługi lub Regulaminu Promocji stosuje się wyłącznie do usługi świadczonej w oparciu o taki regulamin.
6. Regulamin obowiązuje od dnia 15 stycznia 2020 roku.