

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

§ 1.

Definicje

Użyte w dalszej części Regulaminu terminy oznaczają:

- 1) **Aktywność Konta** – status aktywnej Karty SIM, stanowiący jeden z niezbędnych warunków korzystania z Usług Telekomunikacyjnych objętych Umową; Karta SIM w statusie Aktywności Konta umożliwia korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych do kwoty zgromadzonych na koncie. Standardowy czas aktywności Karty SIM wynosi 180 dni;
- 2) **Cennik** – wykaz Usług Telekomunikacyjnych wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania;
- 3) **Dane Transmisyjne** – związane z korzystaniem z Usług Telekomunikacyjnych dane przetwarzane przez Milo Telecom dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, naliczania opłat za Usługi Telekomunikacyjne lub naliczania opłat z tytułu rozliczeń operatorskich w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego Użytkownika;
- 4) **Dotpay** – Dotpay SA z siedzibą w Krakowie przy ul. Wielickiej 72, 30-552 Kraków wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Kraków-Śródmieście Wydział XI Gospodarczy-KRS w Krakowie pod numerem KRS 296790, posługująca się numerami NIP 6342661860 i REGON 240770255, z kapitałem zakładowym w wysokości 4 000 000 zł wpłaconym w całości, będąca krajową instytucją płatniczą, nadzorowaną przez Komisję Nadzoru Finansowego, wpisana do rejestru usług płatniczych pod numerem IP14/2013;
- 5) **Karta SIM** – karta mikroprocesorowa, także karta USIM lub inna taka karta, z którą związany jest Kod PIN i Kod PUK, umożliwiająca korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych na podstawie Umowy, wydawana przez Milo Telecom;
- 6) **Kod PIN** – związany z Kartą SIM kod cyfrowy, ustawiony fabrycznie lub zdefiniowany przez Użytkownika, umożliwiający dostęp do Usług Telekomunikacyjnych poprzez Kartę SIM;
- 7) **Kod PUK** – związany z Kartą SIM kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN, zapewniający Użytkownikowi możliwość identyfikowania przy dostępie do Usług Telekomunikacyjnych poprzez Kartę SIM;
- 8) **Konsument** – osoba fizyczna będąca stroną Umowy lub wnioskująca o jej zawarcie, w celach niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 9) **Milo Telecom** – Milo Telecom sp. z o. o. z siedzibą w Mikołowie przy ul. Katowickiej 87, 43-190 Mikołów, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód Wydział VIII Gospodarczy-KRS w Katowicach, pod numerem KRS 486763, NIP 6351832769, REGON 243421437, kapitał zakładowy w wysokości 5 000 zł wpłacony w całości;
- 10) **Regulamin** – niniejszy dokument określający ogólne warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Użytkownika przez Milo Telecom;
- 11) **Sieć** – publiczna sieć telekomunikacyjna Milo Telecom służąca do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych;
- 12) **System Dotpay** – system Dotpay.pl, obejmujący zespół procedur, infrastruktury, zorganizowany przez Dotpay, umożliwiający dokonywanie przez Użytkowników zapłaty na rzecz Milo Telecom za Usługi Telekomunikacyjne oraz umożliwiający wymianę informacji i oświadczeń pomiędzy Dotpay i Milo Telecom, jak również określonych informacji pomiędzy Użytkownikiem a Milo Telecom;
- 13) **Umowa** – umowa o świadczenie usług przedpłaconych, niewymagająca zawarcia w formie pisemnej bądź elektronicznej, na podstawie której Milo Telecom zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Użytkownika Usług Telekomunikacyjnych, a Użytkownik zobowiązuje się do zapłaty na rzecz Milo Telecom opłat z tego tytułu oraz do przestrzegania wszelkich postanowień Umowy. Na Umowę składa się Regulamin i Cennik;
- 14) **Usługi Telekomunikacyjne** – świadczone przez Milo Telecom na podstawie Umowy publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne w rozumieniu przepisów prawa telekomunikacyjnego oraz inne usługi z nimi związane;
- 15) **Użytkownik** – podmiot, który jest stroną Umowy zawartej z Milo Telecom.

§ 2.

Nazwa, firma, adres i siedziba dostawcy usług

Regulamin określa ogólne warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Użytkownika przez Milo Telecom sp. z o. o. z siedzibą w Mikołowie przy ul. Katowickiej 87, 43-190 Mikołów, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego powadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód Wydział VIII Gospodarczy-KRS w Katowicach, pod numerem KRS 486763, NIP 6351832769, REGON 243421437, kapitał zakładowy w wysokości 5 000 zł wpłacony w całości.

§ 3.

Świadczone usługi ze wskazaniem elementów składających się na opłatę za świadczenie usług

1. Milo Telecom za pośrednictwem Karty SIM umożliwia Użytkownikowi korzystanie z następujących Usług Telekomunikacyjnych:
 - 1) wykonywanie i odbieranie połączeń głosowych;
 - 2) przesyłanie i odbieranie wiadomości tekstowych (SMS);
 - 3) usługi transmisji danych.
2. Z zastrzeżeniem przypadków wyraźnie określonych w Regulaminie, zakup Karty SIM oraz jej każdorazowe doładowanie zapewnia:
 - 1) gotowość Milo Telecom do świadczenia na rzecz Użytkownika Usług Telekomunikacyjnych, o których mowa w ust. 1;
 - 2) możliwość prezentacji numeru wywołującego w połączeniach przychodzących do Użytkownika;
 - 3) możliwość prezentacji numeru telefonu Użytkownika i ograniczenia jego prezentacji;
 - 4) możliwość przekierowania połączenia z innego numeru;
3. Milo Telecom świadczy Użytkownikowi Usługi Telekomunikacyjne wraz z dostępnymi opcjami usługowymi wybranymi przez Użytkownika, w oparciu o Cennik dostępny dla Użytkownika na stronie internetowej www.qsim.pl oraz w Biurze Obsługi Klienta.
4. Milo Telecom, w miarę pojawiania się nowych możliwości technicznych, może wprowadzać do oferty nowe usługi. W przypadku, gdy specyfika danej usługi wymaga odrębnego uregulowania, Milo Telecom upoważniony jest do wydania stosownego regulaminu dodatkowego, dostępnego dla Użytkownika na stronie internetowej www.qsim.pl oraz w Biurze Obsługi Klienta.

§ 4.

Standardowe warunki Umowy

1. Umowa zostaje zawarta poprzez użycie przez Użytkownika Karty SIM zgodnie z instrukcją do niej dołączoną.
2. Warunkiem koniecznym korzystania z Usług Telekomunikacyjnych jest posiadanie Karty SIM i użycie jej zgodnie z instrukcją do niej dołączoną.
3. Milo Telecom zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług Telekomunikacyjnych od chwili pierwszego użycia Karty SIM zgodnie z instrukcją, o której mowa w ust. 1.
4. Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony, chyba że Użytkownik i Milo Telecom postanowią inaczej. Okres, w jakim Milo Telecom zapewnia Użytkownikowi dostęp do Sieci obejmuje łącznie okres Aktywności Konta oraz następujący po nim okres, w którym Karta SIM umożliwia korzystanie jedynie z niektórych Usług Telekomunikacyjnych, wymienionych poniżej:
 - 1) odbieranie niektórych połączeń głosowych;
 - 2) odbieranie niektórych wiadomości tekstowych;
 - 3) wykonywanie połączeń na numery alarmowe.
5. Karta SIM powinna zostać użyta po raz pierwszy nie później niż w ciągu sześciu miesięcy od dnia jej zakupu. Po upływie terminu, o którym mowa w zdaniu pierwszym, nieużywana Karta SIM ulega automatycznej dezaktywacji i nie podlega wymianie.
6. Możliwość doładowania konta po zawarciu Umowy powstaje po wykonaniu przez Użytkownika pierwszego połączenia z wykorzystaniem Karty SIM. Doładowanie może zostać dokonane kodem uzupełniającym lub w sposób elektroniczny.
7. Po wyczerpaniu przez Użytkownika kwoty zgromadzonej na koncie, dalsze korzystanie z płatnych Usług Telekomunikacyjnych w okresie Aktywności Konta uzależnione jest od doładowania konta.
8. Po upływie okresu Aktywności Konta, dalsze korzystanie z płatnych Usług Telekomunikacyjnych uzależnione jest od doładowania konta, które przywróci status Aktywności Konta.
9. W przypadku utraty Aktywności Konta niewykorzystana przez Użytkownika kwota zostaje anulowana po upływie czternastu dni od ostatniego dnia Aktywności Konta.

10. Minimalna wartość jednorazowego doładowania przedłużającego lub przywracającego Aktywność Konta, wartości innych jednorazowych doładowań istotnych dla tej aktywności, informacje o kanałach właściwych do doładowania konta oraz inne reguły dotyczące Aktywności Konta określone zostały w Cenniku.
11. Okres, w którym Karta SIM umożliwia korzystanie jedynie z niektórych Usług Telekomunikacyjnych, o których mowa w ust. 4, wynosi 30 dni.
12. Milo Telecom zastrzega sobie prawo do dezaktywacji Karty SIM po upływie okresu, w którym Milo Telecom zapewnia Użytkownikowi dostęp do Sieci.
13. Okres, w którym Milo Telecom zapewnia Użytkownikowi dostęp do Sieci może być wydłużany poprzez stosowne doładowanie powodujące wydłużenie lub przywrócenie Aktywności Konta.
14. Milo Telecom uprawniony jest do zmiany Umowy i Cennika. W razie planowanej zmiany Umowy lub Cennika, Milo Telecom poinformuje Użytkownika o proponowanych zmianach z wyprzedzeniem, co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmiany w życie poprzez podanie treści każdej proponowanej zmiany do publicznej wiadomości na stronie internetowej www.qsim.pl.
15. Okres, o którym mowa w ust. 14, może być krótszy, jeśli wejście w życie aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian do Regulaminu lub Cennika, następuje w okresie krótszym niż miesiąc od dnia jego publikacji lub okres taki wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
16. Milo Telecom jest uprawniony do zmian Umowy w trybie i na warunkach innych niż określone w ust. 14-15, jeśli wynika to z odrębnych przepisów powszechnie obowiązującego prawa lub mieszczącego się w ich ramach porozumienia Użytkownika i Milo Telecom.
17. Umowa wygasa wskutek:
 - 1) przeniesienia numeru telefonu w przypadku zmiany dostawcy usług telekomunikacyjnych;
 - 2) utraty przez Milo Telecom uprawnień niezbędnych do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej;
 - 3) śmierci Użytkownika;
 - 4) utraty bytu prawnego Użytkownika niebędącego osobą fizyczną;
 - 5) dezaktywacji Karty SIM na podstawie ust. 12.
18. Milo Telecom może według własnego wyboru rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym lub zawiesić świadczenie Usług Telekomunikacyjnych bez odszkodowania w przypadku, gdy Użytkownik rażąco narusza odrębne przepisy powszechnie obowiązującego prawa lub postanowienia Umowy, a w szczególności:
 - 1) podejmuje działania powodujące lub mogące powodować zakłócenia pracy urządzeń podłączonych do Sieci lub sieci Internet;
 - 2) kieruje do Sieci lub do innych sieci telekomunikacyjnych, za pomocą Karty SIM, połączenia pochodzące z innych sieci telekomunikacyjnych, w szczególności w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych innym podmiotom;
 - 3) wykorzystuje Kartę SIM w urządzeniach, które mogą być wykorzystywane do przekierowywania połączeń przychodzących z sieci innych operatorów, w szczególności w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych innym podmiotom;
 - 4) generuje sztuczny ruch w Sieci, to jest w szczególności ruch, który nie służy nadawaniu, odbiorowi lub transmisji informacji, bądź którego celem jest wygenerowanie pewnej ilości lub czasu połączeń;
 - 5) narusza którekolwiek ze zobowiązań, o których mowa w § 12 ust. 10 Regulaminu.
19. W przypadku stwierdzenia podjęcia przez Użytkownika działań, o których mowa w § 12 ust. 10 Regulaminu, Milo Telecom ma prawo żądania od Użytkownika zapłaty kary umownej w wysokości 1 000 zł, co nie wyłącza zobowiązania Użytkownika do zapłaty odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej na zasadach ogólnych w przypadku, gdy wysokość kary umownej nie pokrywa szkody, jaką poniósł Milo Telecom na skutek działań Użytkownika, o których mowa w § 12 ust. 10 Regulaminu.
20. O rozwiązaniu Umowy w trybie opisanym w ust. 18, Milo Telecom zawiadamia Użytkownika poprzez wysłanie SMS lub wiadomości elektronicznej na znany Milo Telecom adres e-mail Użytkownika lub pisma na adres korespondencyjny Użytkownika.
21. W dniu, w którym Umowa została rozwiązana, Milo Telecom zaprzestaje świadczenia Usług Telekomunikacyjnych i uniemożliwia korzystanie przez Użytkownika z Karty SIM. Pozostałe na koncie środki nie podlegają zwrotowi.
22. Z chwilą stwierdzenia jednej z wymienionych w ust. 17-18 przyczyn, Milo Telecom ma prawo zaprzestania świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
23. Użytkownik jest uprawniony do przeniesienia praw i obowiązków wynikających z Umowy przekazując Kartę SIM osobie trzeciej, która w ten sposób przejmuje status Użytkownika oraz związane z nim prawa i obowiązki. Użytkownik zobowiązany jest do poinformowania Milo Telecom na piśmie o przeniesieniu praw

i obowiązków wynikających z Umowy.

§ 5.

Sposoby dokonywania płatności

1. Użytkownik uiszcza opłaty za Usługi Telekomunikacyjne, wyłącznie w złotych polskich (PLN), przez zapłatę za środki znajdujące się na koncie Karty SIM, a później poprzez doładowanie konta. Płatność za środki znajdujące się na koncie Karty SIM uiszczana jest za pośrednictwem kanałów płatności udostępnionych przez Dotpay.
2. Doładowanie konta może nastąpić poprzez wykonanie przelewu za pośrednictwem Systemu Dotpay udostępnionego Użytkownikowi przez Milo Telecom pod adresem www.qsim.pl.
3. Płatności za pośrednictwem Systemu Dotpay mogą dokonywać wyłącznie osoby uprawnione do posługiwania się danym instrumentem, w oparciu o który następuje realizacja płatności, w szczególności daną kartą płatniczą może posługiwać się wyłącznie jej uprawniony posiadacz.
4. Milo Telecom na stronie www.qsim.pl udostępnia Użytkownikowi odpowiedni formularz doładowania konta.
5. Użytkownik, po zatwierdzeniu formularza doładowania konta i wybraniu formy płatności za pośrednictwem Systemu Dotpay, jest automatycznie przekierowywany na stronę internetową partnera Systemu Dotpay.
6. W celu dokonania płatności Użytkownik powinien potwierdzić dokonanie płatności na stronach internetowych odpowiedniego partnera Systemu Dotpay zgodnie z zasadami określonymi przez tego partnera.
7. W przypadku płatności za pośrednictwem Systemu Dotpay, konto Użytkownika zostaje doładowane odpowiednią kwotą po zaksięgowaniu wpłaty na rachunku bankowym Milo Telecom.

§ 6.

Rozliczenia

1. Milo Telecom pobiera opłaty w zakresie i w wysokości określonej w Cenniku, obowiązującym w dniu wykonania Usługi Telekomunikacyjnej.
2. Opłaty za połączenia są naliczane od chwili zgłoszenia się wywołanego numeru do chwili zakończenia połączenia. Sposób naliczania opłat za połączenia jest podany w Cenniku.
3. W przypadku, gdy Milo Telecom udostępni Użytkownikowi korzystanie z sieci operatorów zagranicznych, dane niezbędne do naliczenia opłat za świadczone Usługi Telekomunikacyjne Milo Telecom otrzymuje od operatora zagranicznego.
4. Zgodnie z Cennikiem, od opłat zwolnione są połączenia z numerami alarmowymi na terytorium Polski. Połączenia te kierowane są do właściwych terytorialnie jednostek służb, którym przydzielono numer alarmowy.
5. Rozliczenie z tytułu Usług Telekomunikacyjnych dokonywane jest przez potrącenie środków zgromadzonych na koncie Użytkownika zgodnie z Regulaminem i Cennikiem, w trakcie lub bezpośrednio po zakończeniu świadczenia danej usługi.
6. Ze względu na uwarunkowania techniczne, opłaty za niektóre wykonane usługi mogą być naliczane z opóźnieniem. W takiej sytuacji, w przypadku skorzystania przez Użytkownika z usług za kwotę przewyższającą stan środków zgromadzonych na koncie, opłata za te usługi zostanie pokryta ze środków pochodzących z uzupełnienia konta dokonanego przez Użytkownika w terminie późniejszym.

§ 7.

Ograniczenia w zakresie korzystania z udostępnionych przez dostawcę usług telekomunikacyjnych urządzeń końcowych

Milo Telecom nie udostępnia Użytkownikowi urządzeń końcowych.

§ 8.

Dane dotyczące funkcjonalności świadczonej usługi

1. Milo Telecom zapewnia połączenia z numerami alarmowymi. Połączenia te kierowane są do właściwych jednostek służb, którym przydzielono numer alarmowy.
2. Milo Telecom wprowadza ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych w przypadku, gdy:
 - 1) zestawienie połączenia na numery alarmowe 997, 998, 999 jest niemożliwe, Milo Telecom może skierować połączenie na międzynarodowy numer alarmowy 112;
 - 2) połączenie na numer alarmowy wykonywane z danego obszaru jest realizowane za pośrednictwem stacji bazowej znajdującej się na sąsiednim obszarze, połączenie takie może być skierowane do jednostki

- znajdującej się na terenie sąsiedniego obszaru.
3. Przy realizowaniu połączeń na numery alarmowe, Milo Telecom gromadzi dane o lokalizacji telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego.
 4. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji mogą wynikać z:
 - 1) braku przeznaczenia telekomunikacyjnego urządzenia końcowego do korzystania z danej technologii;
 - 2) braku technicznych możliwości instalowania nowego lub usuwania istniejącego oprogramowania na telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym;
 - 3) decyzji dostawców usług i aplikacji w sieciach innych operatorów, z których Użytkownik korzysta, dotyczących warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji;
 - 4) instalacji przez Użytkownika oprogramowania, które nie jest zalecane przez producenta telekomunikacyjnego urządzenia końcowego;
 - 5) nieprzestrzegania przez Użytkownika obowiązków, o których mowa w § 18 ust. 6 Regulaminu, lub utracenia przez Kartę SIM statusu Aktywności Konta.
 - 6) parametrów technicznych telekomunikacyjnego urządzenia końcowego (np. simlock);
 - 7) rodzaju wykorzystywanego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego i jego oprogramowania;
 - 8) środków technicznych podejmowanych przez Milo Telecom w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci oraz usług;
 - 9) warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji określonych przez Milo Telecom;
 - 10) warunków transmisji w Sieci Milo Telecom w miejscu korzystania z usług lub aplikacji przez Użytkownika;
 - 11) zmiany konfiguracji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego przez Użytkownika.
 5. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji mogą wynikać także z uprawnień Milo Telecom wskazanych w § 4 ust. 18 Regulaminu.
 6. Milo Telecom świadcząc Usługi Telekomunikacyjne stosuje procedury służące pomiarom i organizacji ruchu w Sieci, których celem jest zapobieganie osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. Stosowanie tych procedur optymalizuje jakość Usług Telekomunikacyjnych.
 7. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług Telekomunikacyjnych, Milo Telecom podejmuje proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapobieganie i przeciwdziałanie wskazanym naruszeniom, a w szczególności:
 - 1) eliminuje przekazywanie komunikatów, które zagrażają bezpieczeństwu Sieci lub Usług Telekomunikacyjnych, lub
 - 2) przerywa lub ogranicza świadczenie Usług Telekomunikacyjnych w stosunku do numeru telefonu, z którego wysyłane są komunikaty zagrażające bezpieczeństwu lub integralności Sieci lub Usług Telekomunikacyjnych.

§ 9.

Dane dotyczące jakości usług, w szczególności minimalne oferowane poziomy jakości usług

1. Milo Telecom świadczy Usługi Telekomunikacyjne o jakości zgodnej z europejskimi standardami telekomunikacyjnymi, dwadzieścia cztery godziny na dobę, przez siedem dni w tygodniu.
2. Milo Telecom świadczy Usługi Telekomunikacyjne w zakresie istniejących możliwości technicznych, co oznacza, że:
 - 1) Milo Telecom świadczy usługi, zgodnie z standardami poszczególnych technologii;
 - 2) zasięg w Sieci oraz prędkość transmisji danych uzależnione są m. in. od uwarunkowań geograficznych, urbanistycznych oraz technicznych. Z uwagi na zmienność w/w czynników zasięg oraz prędkość transmisji danych mogą ulegać zmianom.
3. W ramach istniejących możliwości technicznych Milo Telecom świadczy Usługi Telekomunikacyjne w zasięgu Sieci oraz z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnych innych operatorów, z którymi łączą Milo Telecom stosowne porozumienia. Lista tych operatorów i krajów, w których działają jest dostępna na stronie internetowej Milo Telecom oraz w Biurze Obsługi Klienta.
4. Podczas uzyskiwania połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów zasady dotyczące przetwarzania danych Użytkownika mogą być inne niż stosowane przez Milo Telecom.
5. Podczas uzyskiwania przez Użytkownika połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów jakość świadczonych usług może być inna niż w sieci Milo Telecom.

§ 10.

Sposoby informowania Użytkownika o wyczerpaniu pakietu transmisji danych w przypadku usługi dostępu do sieci Internet świadczonej w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej oraz o możliwości bieżącej kontroli stanu takiego pakietu przez Użytkownika

Milo Telecom niezwłocznie informuje Użytkownika o wyczerpaniu przysługującego mu pakietu przez wystanie Użytkownikowi komunikatu SMS.

§ 11.

Zakres usług serwisowych oraz sposoby kontaktowania się z podmiotami, które je świadczą

1. Milo Telecom realizuje obsługę serwisową, obejmującą w szczególności:
 - 1) przyjmowania reklamacji;
 - 2) realizacji zamówień;
 - 3) udzielania Użytkownikom informacji:
 - a) dotyczących Umowy, w tym Regulaminu oraz Cennika,
 - b) o aktualnych ofertach i promocjach,
 - c) odnośnie Usług Telekomunikacyjnych.
2. Obsługa Użytkownika realizowana jest przez Milo Telecom za pośrednictwem:
 - 1) Biura Obsługi Klienta – od poniedziałku do piątku (oprócz świąt), w godzinach od 8.00 do 20.00;
 - 2) strony www pod adresem www.qsim.pl.
3. Milo Telecom może rejestrować treść połączeń z Biurem Obsługi Klienta w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom Milo Telecom przez Użytkownika i usprawniania jego obsługi.

§ 12.

Zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokość odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty

1. Milo Telecom odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług Telekomunikacyjnych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług Telekomunikacyjnych wynikało z przyczyn leżących po stronie Użytkownika, w szczególności nieprzestrzegania przez Użytkownika Umowy, działania Użytkownika niezgodnego z prawem albo nastąpiło wskutek wystąpienia zdarzenia o charakterze siły wyższej.
2. Milo Telecom nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność lub brak możliwości skorzystania z Usług Telekomunikacyjnych, wynikającą z nieosiągnięcia przez telefon lub inne telekomunikacyjne urządzenie końcowe używane przez Użytkownika parametrów technicznych zgodnych ze standardami Europejskiego Instytutu Norm Telekomunikacyjnych.
3. Milo Telecom nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, kiedy dane te opuszczają Sieć Milo Telecom.
4. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Milo Telecom Usług Telekomunikacyjnych Użytkownikowi przysługuje odszkodowanie, płatne w terminie 14 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Użytkownika.
5. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych, Użytkownikowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej miesięcznej kwoty doładowania konta z ostatnich trzech miesięcy, licząc od dnia złożenia reklamacji, jednakże za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy.
6. Jeżeli pomiędzy dniem zawarcia Umowy a dniem złożenia reklamacji upłynął okres dłuższy niż dwa miesiące, ale krótszy niż trzy miesiące, to wskazaną średnią miesięczną kwotę doładowania, o której mowa w ust. 5, oblicza się z pierwszych dwóch miesięcy obowiązywania Umowy.
7. Jeżeli do dnia złożenia reklamacji Umowa obowiązywała krócej niż dwa miesiące, to za średnią miesięczną kwotę doładowania konta, o której mowa w ust. 5, przyjmuje się kwotę środków stanowiących wartość początkową konta Użytkownika. Przy obliczaniu średniej miesięcznej kwoty doładowania nie uwzględnia się przyznanych przez Milo Telecom kwot promocyjnych lub bonifikat.
8. W przypadku Konsumenta, zasady określone powyżej w ust. 1-7 nie ograniczają jego uprawnienia do dochodzenia odszkodowania do wysokości rzeczywistej szkody.
9. Milo Telecom nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 1) treść informacji przekazywanych (przesyłanych) przez Użytkownika korzystającego z Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Milo Telecom;
 - 2) zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Użytkownika znajdujących się w telefonie, adapterze lub urządzeniu telekomunikacyjnym oraz urządzeniach do nich przyłączonych;

- 3) szkody wynikłe z braku stosowania przez Użytkownika zabezpieczeń danych oraz oprogramowania telefonów, adapterów lub urządzeń telekomunikacyjnych oraz urządzeń do nich przyłączonych.
10. Użytkownik zobowiązany jest do:
- 1) niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury Sieci Milo Telecom oraz sieci Internet;
 - 2) niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do Sieci Milo Telecom oraz sieci Internet;
 - 3) korzystania z Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Milo Telecom zgodnie z obowiązującym prawem;
 - 4) nieużywania Karty SIM z wykorzystaniem telefonu, adaptera lub urządzenia telekomunikacyjnego kradzonego, bez homologacji lub bez odpowiedniego certyfikatu;
 - 5) nieużywania adapterów bez zgody Milo Telecom;
 - 6) niekierowania do sieci telekomunikacyjnych (w tym do Sieci Milo Telecom) ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Milo Telecom;
 - 7) niewykorzystywania karty SIM niezgodnie z przepisami prawa lub niezgodnie z Umową lub w celu realizacji działań na szkodę Milo Telecom lub osób trzecich;
 - 8) niepodejmowania jakichkolwiek działań z użyciem Karty SIM służących skorzystaniu z usług mimo braku w chwili inicjowania połączenia wystarczającej środków na koncie;
 - 9) niewysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam) ani niewysyłania w sposób masowy treści marketingowych;
 - 10) nie generować sztucznego ruchu telekomunikacyjnego w sieci Milo Telecom, to jest w szczególności ruchu, który nie służy nadawaniu, odbiorowi lub transmisji informacji kierowanych od lub do Użytkownika, bądź którego wyłącznym celem jest uzyskiwanie pewnej puli (liczby lub czasu trwania) połączeń telekomunikacyjnych pomiędzy Siecią Milo Telecom, a innymi sieciami telekomunikacyjnymi;
 - 11) nie używać 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;
 - 12) nie używać 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).

§ 13.

Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji

1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Telekomunikacyjnych, niedotrzymania z winy Milo Telecom określonego w Regulaminie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
2. Reklamacja może być złożona na piśmie, ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta, telefonicznie lub w formie elektronicznej.
3. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta, zgłaszający reklamację otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji.
4. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie, telefonicznie lub pocztą elektroniczną, zgłaszający reklamację otrzymuje pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu Milo Telecom.
5. Przepisu ust. 4 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
6. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko (nazwę) i adres Użytkownika zgłaszającego reklamację;
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) przydzielony Użytkownikowi numer telefonu, którego dotyczy reklamacja lub numer ewidencyjny nadany Użytkownikowi przez Milo Telecom;
 - 5) wysokość odszkodowania lub innej należności, jeżeli Użytkownik żąda ich wypłaty;
 - 6) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo

- wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności, w przypadku, o którym mowa w pkt 5;
- 7) podpis Użytkownika w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
7. Reklamacja może być złożona w ciągu 12 miesięcy od dnia, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych lub od dnia, w którym Usługi zostały nienależycie wykonane lub miały być wykonane. Reklamację wniesioną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Milo Telecom niezwłocznie powiadamia Użytkownika.
 8. W przypadku, gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 6, Milo Telecom, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie poinformuje Użytkownika o konieczności jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż siedem dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
 9. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w ust. 8, reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 6 pkt 5, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, Milo Telecom traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
 10. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Milo Telecom listu zawierającego reklamację w formie pisemnej lub elektronicznej, przyjęcia zgłoszenia telefonicznego lub dzień złożenia reklamacji pisemnej lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta.
 11. Milo Telecom jest zobowiązany do rozpatrzenia reklamacji w terminie trzydziestu dni od dnia jej złożenia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie do Użytkownika przez Milo Telecom odpowiedzi na reklamację o jej uwzględnieniu bądź nieuwzględnieniu, przed upływem wskazanego terminu. Milo Telecom udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej lub w innej formie dopuszczalnej w przepisach prawa.
 12. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie, o którym mowa w ust. 11, przyjmuje się, że reklamacja została uwzględniona.
 13. Spory pomiędzy Użytkownikiem a Milo Telecom w zakresie określonym w ust. 1 będą rozstrzygane przed właściwymi sądami powszechnymi. Spory pomiędzy Użytkownikiem będącym Konsumentem a Milo Telecom w zakresie określonym w ust. 1 mogą, za zgodą stron, zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub postępowania przed sądem polubownym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
 14. W przypadku uznania reklamacji, przyznana Użytkownikowi kwota zostanie niezwłocznie przekazana Użytkownikowi przez Milo Telecom poprzez uzupełnienie konta o tę kwotę. W przypadku, gdy wynika to z wiadomej Milo Telecom woli Użytkownika, należna kwota zostanie Użytkownikowi przekazana na adres lub rachunek wskazany przez Użytkownika w terminie 14 dni od dnia rozpatrzenia reklamacji.

§ 14.

Sposób uzyskania informacji o aktualnym Cenniku usług oraz kosztach usług dodatkowych

1. Aktualny Regulamin i Cennik w oparciu, o które Milo Telecom świadczy Usługi Telekomunikacyjne, dostępne są na stronie internetowej www.qsim.pl oraz w Biurze Obsługi Klienta.
2. Koszty usług serwisowych określone są w Cenniku dostępnym na stronie internetowej www.qsim.pl oraz w Biurze Obsługi Klienta.

§ 15.

Zasady umieszczenia danych Użytkownika w spisie abonentów

W przypadku Umowy dotyczącej świadczenia usług głosowych dane osobowe Użytkownika:

- 1) będącego osobą fizyczną – imię i nazwisko, numer telefonu, mail;
 - 2) niebędącego osobą fizyczną – firma, numer telefonu, mail, adres, NIP,
- mogą być zamieszczane w prowadzonym przez Milo Telecom spisie Użytkowników, o ile Użytkownik wyrazi na to zgodę. Za zgodą Użytkownika, wyżej wskazane dane osobowe mogą zostać przekazane innym operatorom w celu ich zamieszczenia w prowadzonych przez nich spisach abonentów. Zakres wyżej wymienionych danych osobowych może zostać rozszerzony za zgodą Użytkownika. Powyższe zgody mogą zostać cofnięte.

§ 16.

Sposób przekazywania Użytkownikowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych

1. Milo Telecom jest administratorem danych osobowych Użytkownika w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t. j. Dz. U. z 2002 r. nr 101, poz. 926 zez zm.).

2. Dane osobowe Użytkownika są przetwarzane przez Milo Telecom samodzielnie, lub poprzez podmioty przez niego upoważnione, w celu:
 - 1) świadczenia Usług Telekomunikacyjnych;
 - 2) archiwizacji;
 - 3) sprzedaży produktów i usług;
 - 4) prowadzenia działań marketingowych podejmowanych przez Milo Telecom samodzielnie lub we współpracy z innymi podmiotami, w szczególności takich jak: sprzedaż produktów i usług, przesyłanie informacji o nowych produktach i usługach, udział w konkursach, promocjach, akcjach promocyjnych z udziałem partnerów Milo Telecom;
 - 5) windykacji należności.
3. W zakresie określonym w odrębnych przepisach powszechnie obowiązującego prawa dane osobowe mogą być przekazywane i udostępniane uprawnionym osobom, organom lub sądom.
4. Milo Telecom zapewnia Użytkownikowi realizację uprawnień wynikających z ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t. j. Dz. U. z 2002 r. nr 101, poz. 926 ze zm.), a w szczególności umożliwia Użytkownikowi:
 - 1) wgląd do własnych danych osobowych i ich poprawianie;
 - 2) wniesienie, w przypadkach wymienionych w ustawie, pisemnego umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania własnych danych osobowych;
 - 3) wniesienie sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingowych lub wobec przekazania ich innemu administratorowi danych.
5. Wszelka korespondencja w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych powinna być kierowana na adres: Milo Telecom sp. z o. o., ul. Mikołowska 87, 43-190 Mikołów, z dopiskiem „Dane Osobowe”.
6. Milo Telecom, świadcząc Usługi Telekomunikacyjne, przestrzega tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie informacji przekazywanych w Sieci, w szczególności danych osobowych dotyczących Użytkownika oraz Danych transmisyjnych. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną nastąpi za zgodą Użytkownika, którego dane dotyczą lub jest wymagane na podstawie odrębnych przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
7. Dane transmisyjne oraz inne dane dotyczące Użytkownika przetwarzane są przez Milo Telecom lub podmioty upoważnione przez Milo Telecom, zgodnie z odrębnymi przepisami powszechnie obowiązującego prawa, w celach związanych ze świadczeniem Usług Telekomunikacyjnych, zapewnienia realizacji przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy oraz realizacji obowiązków wynikających z prowadzenia działalności gospodarczej przez Milo Telecom. Uwzględniając wymagania wynikające z odrębnych przepisów powszechnie obowiązującego prawa, Milo Telecom przetwarza dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie.
8. W celu naliczania opłat należnych Milo Telecom oraz opłat z tytułu rozliczeń operatorskich Milo Telecom przetwarza Dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi Telekomunikacyjne świadczone Użytkownikowi. Z uwzględnieniem warunków określonych w przepisach prawa Milo Telecom może również przetwarzać te dane dla celów marketingowych.
9. Milo Telecom przetwarza wskazane dane przez okres niezbędny do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, naliczania opłat, dochodzenia roszczeń oraz zadośćuczynienia obowiązkom wynikającym z odrębnych przepisów powszechnie obowiązującego prawa lub przez okres uzgodniony z Użytkownikiem.
10. Zakres przetwarzania Danych transmisyjnych i innych danych dotyczących Użytkownika uzależniony jest od rodzaju Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Milo Telecom na rzecz Użytkownika oraz od aktywności telekomunikacyjnej Użytkownika.
11. Użytkownik ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania Danych transmisyjnych i innych danych go dotyczących poprzez określenie rodzaju Usług Telekomunikacyjnych, które mają być świadczone na jego rzecz oraz poprzez udzielenie (wycofanie) zgody na przetwarzanie tych danych w przypadku, gdy dane są przetwarzane na podstawie zgody Użytkownika.
12. Podmioty działające w imieniu Milo Telecom mogą włączyć się do trwającego połączenia, jeżeli jest to niezbędne do usunięcia awarii, zakłóceń lub w innym celu związanym z utrzymaniem Sieci lub świadczeniem usługi, pod warunkiem sygnalizacji tego faktu osobom uczestniczącym w połączeniu.
13. Podmioty działające w imieniu Milo Telecom, które realizują usługę, mogą zapoznać się z treścią przekazu

wyłącznie w przypadkach przewidzianych odrębnymi przepisami powszechnie obowiązującego prawa oraz w zakresie niezbędnym dla realizacji danej usługi, wynikającym z technologii jej świadczenia.

14. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych są umieszczone na stronie internetowej Milo Telecom.

§ 17.

Rodzaj działań, które Milo Telecom może podjąć w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług lub z zagrożeniami i podatnością na takie zagrożenia;

1. W związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług Telekomunikacyjnych lub zagrożeniami lub podatnością na takie zagrożenia, Milo Telecom może podjąć działania o charakterze organizacyjnym i prawnym.
2. Milo Telecom świadcząc Usługi Telekomunikacyjne w związku ze zjawiskami określonymi w ust. 1:
 - 1) stosuje procedury służące pomiarom i organizacji ruchu w Sieci, których celem jest zapobieganie osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza;
 - 2) stosuje procedury zabezpieczające tajemnicę telekomunikacyjną, w szczególności poufność danych Użytkownika i treść przekazów;
 - 3) współpracuje z uprawnionymi organami, służbami i innymi przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi;
 - 4) podejmuje środki, o których mowa w § 8 ust. 7 Regulaminu.

§ 18.

Rekomendowane sposoby zabezpieczenia przez Użytkownika telekomunikacyjnego urządzenia końcowego

1. Użytkownik zobowiązany jest chronić Kartę SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub kradzieżą.
2. Użytkownik powinien powiadomić Milo Telecom o zniszczeniu, uszkodzeniu, zagubieniu lub kradzieży karty SIM. W przypadku powiadomienia dokonanego w formie ustnej, Użytkownik jest zobowiązany potwierdzić Milo Telecom ten fakt na piśmie lub mailem, w terminie 3 dni od daty powiadomienia ustnego.
3. W dniu otrzymania powiadomienia, o którym mowa w ust. 2, Milo Telecom zawiesza świadczenie Usług Telekomunikacyjnych.
4. Milo Telecom nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie przekazanej, zagubionej lub skradzionej karty SIM do momentu zawieszenia świadczenia usług zgodnie z ust. 3.
5. W przypadku zabezpieczenia przez Użytkownika Karty SIM Kodem PIN, Użytkownik powinien chronić ten kod przed możliwością zapoznania się z nim przez osoby trzecie.
6. Za skutki wynikające z używania karty SIM lub skutki skorzystania z uprawnień określonych w Umowie, a powstałe w związku ze znajomością przez osoby trzecie Kodu PIN, Kodu PUK lub innych danych identyfikujących Użytkownika, wyłączną odpowiedzialność ponosi Użytkownik.
7. Użytkownik powinien używać w Sieci wyłącznie telefonów lub innych telekomunikacyjnych urządzeń końcowych spełniających wymagania Sieci, w szczególności posiadających świadectwo homologacji lub certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami wydany przez uprawniony organ.
8. Przy uwzględnieniu stopnia zaawansowania technicznego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, Milo Telecom rekomenduje następujące sposoby jego zabezpieczenia:
 - 1) zabezpieczanie dostępu do urządzenia za pomocą hasła;
 - 2) stosowanie automatycznego „wygaszacza” ekranu urządzenia;
 - 3) instalowanie i używanie wyłącznie legalnego oprogramowania pochodzącego z pewnych źródeł;
 - 4) korzystanie z legalnych programów antywirusowych pochodzących z pewnych źródeł;
 - 5) zapoznanie się z wszystkimi funkcjami urządzenia i aplikacji oraz dostosowanie ich do preferowanych przez użytkownika rozwiązań, w tym poziomu ochrony;
 - 6) niekorzystanie z nieznanymi sieci bezprzewodowych.

§ 19.

Wejście w życie Regulaminu

Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 czerwca 2014 r.