

# Regulamin sprzedaży kanałem telefonicznym na dzień 17.07.2009 Postanowienia ogólne

## § 1

Regulamin sprzedaży kanałem telefonicznym sieci Era określa zakres i warunki sprzedaży usług i towarów przez Polską Telefonię Cyfrową Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, Al. Jerozolimskie 181, kod pocztowy 02-222, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 29159, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Miasta Stołecznego Warszawy XII Wydział Gospodarczy o kapitale zakładowym w wysokości 471 mln złotych, zwaną dalej „Operatorem” przez Infolinię Handlową, dostępną pod numerem 0801202602, zwaną dalej Infolinią.

## § 2

Na potrzeby niniejszego Regulaminu zostały przyjęte następujące definicje:

- „**Abonament**” - usługa polegająca na zapewnieniu Abonentowi gotowości Operatora do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych oraz umożliwieniu Abonentowi korzystania z Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora;
- „**Abonent**” - osoba, która zawarła z Operatorem Umowę i korzysta z Abonamentu;
- „**Cennik**” - wykaz Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania;
- „**Era**” - nazwa handlowa Operatora, chroniony prawem znak towarowy Operatora;
- „**Faktura**” - dokument, na podstawie, którego Klient uiszcza Operatorowi opłaty za Usługi Telekomunikacyjne lub inne usługi w tym Abonament;
- „**Hasło**” - kod cyfrowo-literowy składający się z minimum 6, a maksimum 20 znaków, za pomocą którego Klient jest identyfikowany, jego tożsamość jest weryfikowana i za pomocą którego może zamawiać dodatkowe usługi lub rezygnować z niektórych usług;
- „**Karta SIM**” - karta mikroprocesorowa umożliwiająca dostęp do Sieci, wydawana przez Operatora, będąca jego własnością do chwili zaprzestania świadczenia Usług Telekomunikacyjnych;
- „**Klient**” - osoba korzystająca ze sprzedaży kanałem telefonicznym na warunkach określonych w Regulaminie Telesklepu
- „**Regulamin**” - Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Operatora;
- „**Regulamin Telesklepu**” - niniejszy Regulamin sprzedaży kanałem telefonicznym;
- „**Salon Firmowy**” - punkt sprzedaży i obsługi Klientów, zarówno Abonentów jak i osób nimi niebędących, wchodzący w skład struktury organizacyjnej Operatora;
- „**Sieć**” - sieć telekomunikacyjna Operatora służąca do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych;
- „**Telefon**” - aparat telefoniczny posiadający świadectwo homologacji lub certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami,
- „**Telesklep**” – sklep dostępny pod wskazanym przez Operatora numerem telefonu, obsługujący proces sprzedaży kanałem telefonicznym,
- „**Umowa**” - Umowa o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych zawarta w formie pisemnej, na podstawie której Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne zgodnie z Regulaminem, Warunkami Oferty Promocyjnej, Szczegółowymi Warunkami Korzystania z Usługi Telekomunikacyjnej;

- „**Usługa konwergentna**” (**Era Domowa, Era Firmowa**) – usługa telekomunikacyjna świadczona przez PTC umożliwiająca korzystania z numeru stacjonarnego w sieci Era.
- „**Usługi Telekomunikacyjne**” - usługi świadczone przez Operatora polegające na transmisji lub kierowaniu sygnałów;
- „**Warunki Oferty Promocyjnej**” - regulamin zawierający zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych i innych usług świadczonych przez Operatora na warunkach promocyjnych, innych niż określone w Regulaminie i w Cenniku.
- „**Punkt sprzedaży**”- nazwa używana zamiennie z „Salon lub Sklep Firmowy Era”
- „**Potwierdzenie Odbioru Paczki**” – dokument dołączany do przesyłki w procesie realizacji zamówienia, jeśli Klient wybierze opcję odbioru osobistego w punkcie sprzedaży.

## **Warunki zakupu**

### **§ 3**

1. Telesklep umożliwia Klientowi:
  - a) zawarcie Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych,
  - b) dokonanie zakupu urządzeń (aparatów telefonicznych, urządzeń do transmisji danych),
  - c) dokonanie zakupu akcesoriów telekomunikacyjnych,
  - d) dokonanie zakupu Starterów oraz Zestawów Tak Tak, lub Starterów i Zestawów Era Fun, blueconnect,
  - e) zawarcie umowy umożliwiającej korzystanie z oferty usług konwergentnych świadczonych w mobilnej sieci telekomunikacyjnej PTC.
2. Z oferty zawarcia Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych w Telesklepie (abonamentowa oferta Telesklepu) mogą skorzystać:
  - a) osoby fizyczne posiadające umowę o pracę na czas nieokreślony – na podstawie nie starszego niż 1 miesiąc zaświadczenia o zatrudnieniu,
  - b) studenci – na podstawie ważnej legitymacji studenckiej,
  - c) emeryci bądź renciści – na podstawie ważnej legitymacji,
 

Uwaga! Telesklep honoruje tylko i wyłącznie legitymacje wydane od roku 2006 lub legitymacje, tzw. resortowe (wydawane przez MON, MSWiA, a także dla byłych sędziów i prokuratorów),
  - d) osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą – na podstawie ważnych dokumentów rejestracyjnych firmy oraz innych dokumentów identyfikujących firmę i osobę umocowaną do zawierania umów w imieniu firmy,
  - e) firmy - na podstawie ważnych dokumentów rejestracyjnych firmy oraz innych dokumentów identyfikujących firmę i osobę umocowaną do zawierania umów w imieniu firmy.
3. Warunkiem realizacji zamówienia złożonego przez Klienta jest podanie w rozmowie telefonicznej prawdziwych danych osobowych oraz potwierdzenie zgody na ich

weryfikację. Operator zastrzega sobie prawo do niezrealizowania zamówienia w sytuacji, gdy Klient składając zamówienie podał nieprawdziwe dane, w tym informacje dotyczące jego zdolności do czynności prawnych (np. zawyżył swój wiek lub podał błędny numer PESEL). Zamówienie nie zostanie przyjęte, jeżeli weryfikacja zakończyła się negatywnie. Klient zostanie poinformowany telefonicznie o przyczynach anulowania zamówienia.

4. Sprzedawcą towarów i usług telekomunikacyjnych (w tym abonamentu) oferowanych w Telesklepie jest Operator.
5. W przypadku towarów dostarczonych przez firmę kurierską bezpośrednio na adres deklarowany w zamówieniu karta SIM zakupiona wraz z telefonem znajduje się w stanie uniemożliwiającym wykonywanie połączeń i korzystanie z innych usług telekomunikacyjnych. Aby w pełni aktywować kartę Klient powinien wykonać połączenie na dedykowany numer (22 413 3330) i podać w samoobsługowym systemie automatycznym numer telefonu, który chce aktywować. W przypadku podania poprawnego numeru zlecenie zostanie przyjęte do realizacji i karta będzie aktywowana w terminie do 24 godzin.  
Uwaga!: Jeżeli Klient nie dokona samodzielnej aktywacji karty w ciągu 10 dni od daty otrzymania przesyłki to zostanie ona po tym czasie aktywowana automatycznie.

#### Limity zakupowe § 4

1. W przypadku sprzedaży na odległość (sklep internetowy oraz inne kanały zdalne, np. tele - sprzedaż) obowiązują limity zakupowe:

a) dla Klientów indywidualnych, którzy nie ukończyli 21 roku życia

Abonament, Taryfa Zero, TT Fon, Era Fun, MEGA FUN,	Era Domowa
1	1

b) dla Klientów indywidualnych, którzy ukończyli 21 lat

Abonament, Taryfa Zero, TT Fon, Era FUN, MEGA FUN	Era Domowa
2	2

c) dla osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą

Abonament, Taryfa Zero, TT Fon, Era FUN, MEGA FUN	Era Firmowa
4	4

d) dla Firm

Abonament, TT Fon, Era FUN, MEGA FUN	Era Firmowa
10	10

Telefon iPhone 3G, Telefon Era G1 z Google

Telefony iPhone 3G oraz Telefony Era G1 z Google dostępne w promocjach prywatnych i biznesowych
Limit zakupu - 1 *

\* Oferty promocyjne z telefonami iPhone 3G oraz z telefonami Era G1 z Google w Telesklepie są dostępne dla Klientów na podstawie indywidualnej wiarygodności płatniczej oraz w wymiarze nie więcej niż 1 sztuka.

2. Dostępny limit zakupowy sprawdzany jest podczas weryfikacji Klienta. Operator zachowuje prawo odmowy zakupu aktywacji w Sklepie internetowym w przypadku wyczerpania limitu zakupowego w sieci ERA.

3. Limity zakupowe odnawiane są, co 135 dni, natomiast w przypadku Taryfy Zero, Telefonów iPhone 3G, Telefonów Era G1 z Google zakupionych w promocjach prywatnych i biznesowych – po czasie trwania podpisanej umowy ( 24 lub 36 miesięcy).

4. Produkty nie abonamentowe – tj. akcesoria i startery Tak-Tak nie są objęte limitami zakupowymi.

#### Składanie zamówienia

##### § 5

1. Złożenie zamówienia oznacza oświadczenie woli zawarcia z PTC Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych lub skorzystanie z oferty usług konwergentnych świadczonych w mobilnej sieci telekomunikacyjnej PTC lub umowy sprzedaży zgodnie z treścią wybranej oferty.
2. Potwierdzenie (poprzez wybranie odpowiedniej opcji w serwisie automatycznym) zgody na weryfikację danych podanych w zamówieniu oznacza między innymi:
  - a) Upoważnienie do udostępnienia przez Operatora danych osobowych Klienta firmom: Polkomtel S.A. (operator sieci Plus GSM), Polska Telefonia Komórkowa - Centertel Sp. z o.o. (operator sieci Orange), P4 Sp. z o.o. (operatora sieci Play) oraz Cyfrowy Polsat ( operator sieci Cyfrowy Polsat) w celu uzyskania informacji o fakcie ewentualnego zaprzestania regulowania płatności z tytułu świadczonych usług telekomunikacyjnych wobec wspomnianych operatorów lub o fakcie zgłoszenia utraty dokumentów potwierdzających tożsamość;
  - b) Upoważnienie do udostępnienia Operatorowi przez Polkomtel S.A, Polską Telefonię Komórkową - Centertel Sp. z o.o., P4 Sp. z o.o. (Operatora sieci Play) oraz Cyfrowy Polsat (operatora sieci Cyfrowego Polsatu) informacji, o których mowa w punkcie a).
3. Realizowane będą tylko prawidłowo złożone zamówienia. Przez prawidłowo złożone zamówienie rozumie się podanie przez Klienta wszystkich niezbędnych danych w formularzu zamówienia. Klient może w momencie składania zamówienia wybrać

opcję odbioru towaru (przesyłka kurierska na zadeklarowany w zamówieniu adres Klienta lub odbiór osobisty w wybranym Salonie lub Sklepie Firmowym ERA). W przypadku Klientów biznesowych dodatkowo złożenie zamówienia wiąże się z przesłaniem dokumentów, niezbędnych do realizacji zamówienia, o których Klient zostanie powiadomiony podczas składania zamówienia, w ciągu 72h od złożenia zamówienia.

4. Dane te umożliwią: zawarcie Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, dostarczenie zamówienia, wystawienie faktury VAT.
5. Koszty przesyłek do Klienta ponosi Operator.
6. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie transakcje, które zostały wykonane z wykorzystaniem danych niezbędnych do jego uwierzytelnienia w Telesklepie.

7. Po złożeniu zamówienia osoba fizyczna może odstąpić od umowy w terminie do 10 dni licząc od dnia otrzymania przesyłki – nie przysługuje w przypadku zamówień odbieranych bezpośrednio w punkcie sprzedaży.

8. Klient wyraża zgodę na rozpoczęcie świadczenia uzgodnionych w Umowie Usług Telekomunikacyjnych przez Operatora przed upływem terminu 10 dni, liczonego od dnia otrzymania przesyłki.

9. Uprawnienie Klienta do odstąpienia od Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, o którym mowa w ust. 7 powyżej, nie przysługuje mu od momentu rozpoczęcia świadczenia tych usług przez Operatora.

10. Klient oświadcza, że wszelkie podane przez niego dane są zgodne z prawdą, a Operator nie jest zobowiązany do weryfikowania ich prawdziwości.

11. Administratorem zbioru danych osobowych Klientów jest Operator.

12. Każdemu Klientowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych zawartych w zbiorach danych oraz ich poprawiania. Przekazanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne.

## Formy płatności

### § 6

Za zamówienia złożone i realizowane za pośrednictwem Telesklepu Era można zapłacić jedynie gotówką kurierowi przy odbiorze zamówionych towarów.

## Realizacja zamówienia

### § 7

- 1a. Kurier ma prawo odmówić wydania przesyłki, jeżeli Klient nie przygotował dokumentów zgodnie ze wskazaniem przekazanymi przez Konsultanta Telesklepu w momencie składania zamówienia. W takim przypadku Klient może umówić się z pracownikiem Firmy Kurierskiej na ponowne doręczenie przesyłki w terminie odpowiednim dla obu stron. Firma Kurierska zobowiązana jest do maksymalnie trzykrotnej próby dostarczenia paczki, przy czym ustala się, że pierwsza próba dostarczenia odbędzie się w terminie maksymalnie 3 (trzech) dni roboczych od daty pobrania towaru i dokumentów z PTC Era, a druga w kolejnym dniu roboczym, trzecia próba po ewentualnym ustaleniu terminu, jednak nie później niż 10 dni od daty nadania przesyłki. Zwyczajowo, jako godziny doręczenia towarów przyjmuje się przedziały godzinowe 9:00 – 20:00 w dni robocze oraz soboty 9:00 – 14:00.

- 1b. Pracownik punktu sprzedaży ma prawo odmówić wydania przesyłki, jeżeli Klient nie będzie w stanie przedstawić dokumentów zgodnych ze wskazanymi w instrukcji dla Klientów Telesklepu. W takim przypadku Klient może umówić się z pracownikiem punktu sprzedaży na ponowny kontakt w terminie do 7 dni od daty pierwszego kontaktu.
2. W obecności Kuriera lub pracownika Punktu sprzedaży, Klient jest zobowiązany do sprawdzenia kompletności przesyłki, zgodności z zamówieniem oraz czy nie nastąpiło uszkodzenie mechaniczne towaru w transporcie.
- 3a. Przy dostawie elementów związanych z zawarciem Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych (w tym karty SIM) kurier weryfikuje tożsamość Klienta wskazaną w złożonym zamówieniu na podstawie dowodu osobistego oraz odbiera i weryfikuje kserokopie innych dokumentów wymaganych od Klienta w celu realizacji zamówienia. Dokumenty te są różne w zależności od profilu Klienta, oraz stażu Klienta w sieci Era. Klient jest informowany o potrzebnych dokumentach w chwili składania zamówienia.
- 3b. Przy dostawie do punktów sprzedaży elementów związanych z zawarciem Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, aneksem lub załącznikiem do w/w umowy (w tym kartę SIM), pracownik punktu sprzedaży weryfikuje tożsamość Klienta ze wskazaną w zamówieniu na podstawie dowodu osobistego oraz odbiera lub kseruje niezbędne dokumenty wymaganych od Klienta w celu realizacji zamówienia. Dokumenty te są różne w zależności od profilu Klienta, oraz stażu Klienta w sieci Era. Klient jest informowany o potrzebnych dokumentach przez Konsultanta Telesklepu w momencie składania zamówienia
4. W przypadku, gdy w dokumentach potwierdzających tożsamość występują dane, które nie są wymagane do podpisania Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych należy je zasłonić. Dotyczy to takich danych, jak nieaktualne adresy oraz informacje dotyczące osób innych niż posiadacz dokumentu.
5. Zamówienie nie będzie zrealizowane w przypadku:
  - a) podania przez Klienta nieprawidłowych lub fałszywych danych teleadresowych przy składaniu zamówienia;
  - b) niedostarczenia do Operatora niezbędnych dokumentów do realizacji zamówienia;
  - c) dwukrotnego braku kontaktu z Klientem pod podanym w zamówieniu numerem telefonu;
  - d) braku możliwości odebrania przez kuriera czytelnych dokumentów, o których mowa w Instrukcji dla Klientów Telesklepu;
  - e) uznania przez Operatora, że w przypadku zamówienia złożonego przez Klienta występuje podejrzenie nadużycia, przez co należy rozumieć każde działanie Klienta niezgodne z powszechnie obowiązującym prawem lub nadużycie uprawnień z niego wynikających, a w szczególności podszywanie się pod inną osobę.
6. Operator ma prawo anulować zamówienie Klienta z powodu braków w magazynie. O anulowaniu zamówienia Klient zostanie poinformowany na podany numer kontaktowy.

7. Niniejszy Regulamin Telesklepu wraz z regulaminem Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych (w przypadku zawierania stosownej umowy) będzie dostarczony w wersji papierowej przy dostawie.

Gwarancja, niezgodność towaru z umową oraz zwroty

#### § 8

1. Osoba fizyczna, po złożeniu stosownego pisemnego oświadczenia sprzedawcy, ma prawo odstąpić od Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, czy umowy zakupu produktów w ciągu 10 dni od daty odbioru przesyłki zgodnie z art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. Nr 22, poz. 271 z późn.zm.) Niniejsze uprawnienie przysługuje osobom fizycznym prowadzącym działalność gospodarczą zawierającym Umowę lub dokonującym zakupu w celu niezwiązanym z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą. W razie odstąpienia Klienta od zawartej umowy, Klient zobowiązany jest do zwrotu sprzedawcy towaru, który od niego otrzymał nie później niż w terminie 14 dni od daty jego otrzymania – nie przysługuje w przypadku zamówień odbieranych bezpośrednio w punkcie sprzedaży.
2. Przesyłki nie zawierające elementów związanych z zawarciem Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych (w tym kartę SIM) należy zwrócić na adres Magazynu Centralnego PTC: 03-236 Warszawa, ul. Annopol 3, „Zespół Zwrotów”. Do zwracanej przesyłki należy dołączyć oświadczenie o zwrocie towaru. Warunkiem przyjęcia zwrotu jest:
  - a) poprawne wypełnienie i własnoręczne podpisanie formularza zwrotu dostarczanego razem z przesyłką,
  - b) dostarczenie kompletnej przesyłki, w oryginalnym opakowaniu na adres podany przez Operatora,
  - c) przesłanie oryginałów wszystkich dostarczonych wraz z przesyłką dokumentów,W szczególności zwrot nie będzie przyjęty, gdy zwracane produkty będą nosić ślady użytkowania. W tym przypadku przesyłka zostanie odesłana do Klienta na jego koszt. Jeśli zwrot będzie przyjęty, wówczas w ciągu 45 dni roboczych od daty wpłynięcia przesyłki do Operatora Klient otrzyma zwrot ceny zapłaconej za zamówiony produkt w formie podanej przez Klienta w formularzu zwrotu. Klientowi nie przysługuje prawo zwrotu zapłaconych kosztów przesyłki. Ponadto zwracany przez Klienta towar, aby został przyjęty przez Operatora powinien zostać opakowany w odpowiedni sposób, zapewniający brak uszkodzeń przesyłki w trakcie transportu. Oryginalne opakowanie towaru nie spełnia niniejszego wymogu. W przypadku zwrotu przez Klienta towaru o jednostkowej wartości brutto przekraczającej kwotę 500 zł, o ile Klient nie dokona zwrotu osobiście, towar musi być zwrócony za pośrednictwem firmy kurierskiej działającej na terenie kraju.
3. W przypadku odmowy uznania zwrotu przez Operatora, przesyłka zostaje ponownie wysłana do Klienta. Klientowi, który odmówi jej przyjęcia (rezygnacja Klienta z zakupu) nie zostaną zwrócone koszty przesyłki.

4. Przesyłki zawierające elementy związane z zawarciem Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych (w tym kartę SIM) należy przesłać na adres Magazynu Centralnego PTC 03-236 Warszawa, ul. Annopol 3 „Zespół Zwrotów” na koszt Klienta. Warunkiem przyjęcia zwrotu elementów związanych z zawarciem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (w tym karty SIM) jest:
  - a) poprawne wypełnienie formularza zwrotu dostarczanego razem z przesyłką oraz dostarczenie kompletnej przesyłki na adres Magazynu Centralnego - Polska Telefonia Cyfrowa Sp. z o.o. Magazyn Centralny, ul. Annopol 3, 03-236 Warszawa; „Zespół Zwrotów”
  - b) fakt, że karta SIM nie zalogowała się do sieci ERA (w tym nie nosi śladów użytkowania).
  - c) dostarczenie kompletnej przesyłki, w oryginalnym opakowaniu na adres wskazany przez Operatora
  - d) przesłanie oryginałów wszystkich otrzymanych wraz z przesyłką dokumentów.
5. Sprzedawca odpowiada wobec Klienta, za niezgodność z umową towaru zakupionego przez konsumenta, w zakresie określonym ustawą o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego z dnia 27 lipca 2002 r. (Dz.U.02.141.1176 z późn. zm.). Celem skorzystania z uprawnień Kupujący powinien udać się z zakupionym produktem do Salonu lub Sklepu firmowego Operatora.
6. W celu skorzystania z uprawnień z tytułu gwarancji Kupujący powinien udać się z zakupionym towarem do Autoryzowanego Punktu Serwisowego Gwaranta. Adresy Autoryzowanych Punktów Serwisowych zamieszczone są w karcie gwarancyjnej zakupionego produktu lub dostępne są za pośrednictwem infolinii. Numer infolinii umieszczony jest na karcie gwarancyjnej zakupionego produktu.
7. W ofertach promocyjnych, w których benefitem jest inny produkt lub urządzenie, dany produkt lub urządzenie jest objęte wyłącznie gwarancją producenta tego urządzenia/produktu.

#### Kontakt

##### § 9

Obsługa Klientów Telesklepu jest realizowana 7 dni w tygodniu w godzinach 8:00 22:00 pod numerem telefonu 0801202602 lub 0 (prefiks) 22 4133310. Opłata za połączenie jest zgodna z cennikiem operatora telekomunikacyjnego, z którego wykonywane jest połączenie przez Klienta.

#### Zdjęcie blokady SIM Lock

##### § 10

1. Szczegółowe warunki zdjęcia blokady simlock określone są w regulaminach promocji w ramach których zakupiony został telefon:
  - Telefon kupiony w promocji z umową terminową, **przed 23-01-2009** - W czasie trwania umowy SIMlock zdejmowany jest **odpłatnie** na zasadach określonych w warunkach promocji, w której został zakupiony. Po wygaśnięciu umowy blokada SIMlock zdejmowana jest bezpłatnie.



- Telefon zakupiony w **promocji bez umowy** - blokada SIMlock, jeśli jest założona, zdejmowana jest **bezpłatnie**; niezależnie, kiedy telefon został zakupiony
  - Telefon kupiony w promocji z umową terminową, **po 23-01-2009** - w przypadku, gdy telefon posiada blokadę SIMlock, na życzenie Klienta będzie ona usunięta **bezpłatnie**
2. W celu zdjęcia blokady SIM Lock Klient powinien zadzwonić pod numer 602900 lub przyjść do Salonu Firmowego wraz z telefonem, w którym ma zostać usunięta blokada SIM Lock i zgłosić chęć jej usunięcia. Przy zgłoszeniu Klient powinien:
    - a) okazać oryginalną fakturę zakupu oraz oryginalną kartę gwarancyjną aparatu;
    - b) podać typ telefonu i numer IMEI.
  3. Klient zostanie powiadomiony przez pracownika salonu o terminie wykonania operacji po otrzymaniu kodu od producenta telefonu

#### Wystawienie faktury

##### § 11

1. Faktura za świadczenie Usług Telekomunikacyjnych będzie przesłana na adres korespondencyjny Klienta wskazany w Umowie o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych.
2. Faktura za urządzenia, akcesoria telekomunikacyjne, Startery i Zestawy będzie przesłana wraz z przesyłką tych towarów.
3. Dokumentem potwierdzającym odbiór zamówionych usług telekomunikacyjnych, czy produktów jest podpisany przez Klienta list przewozowy przesyłki kurierskiej, lub w przypadku odbioru zamówień w punkcie sprzedaży dokument Potwierdzenia Odbioru Paczki..

#### Postępowanie reklamacyjne

##### § 12

1. Klient ma prawo do złożenia reklamacji w stosunku do Operatora, faksem, na piśmie lub ustnie do protokołu w Punkcie Sprzedaży, telefonicznie oraz w formie elektronicznej.
2. Reklamacje dotyczące produktów oferowanych w Telesklepie będą rozpatrzone przez Operatora w ciągu 14 dni od złożenia reklamacji. Odpowiedź na reklamację będzie wysłana na adres e-mail podany przez Klienta, przez stronę Sklepu po zalogowaniu na Moje Konto lub listownie.
3. Decyzja Operatora rozstrzygająca reklamację dotyczącą produktów oferowanych w Telesklepie jest ostateczna i nie przysługuje od niej odwołanie.
4. Reklamacje składane do Operatora dotyczące świadczenia usług telekomunikacyjnych będą rozpatrywane w trybie określonym w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej.

#### Postanowienia końcowe

### § 13

1. PTC zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w Regulaminie Telesklepu.
2. PTC zastrzega sobie prawo do wprowadzania oraz odwoływania ofert, zmiany cen towarów dostępnych w Telesklepie.
3. Ceny poszczególnych usług oraz urządzeń określają regulaminy ofert promocyjnych oraz Załączniki cenowe do ofert.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z niniejszego Regulaminu, o ile niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań jest spowodowane okolicznościami, na które Operator nie miały wpływu mimo zachowania należytej staranności (siła wyższa). W przypadku wystąpienia siły wyższej wykonanie Usługi zostanie zawieszona na okres równy okresowi działania siły wyższej.