

## Rozdział 1

### Postanowienia ogólne

#### § 1

##### Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie wyrażenia oznaczają:

**Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, będąca stroną Umowy.

**Awaria** – przerwa w działaniu Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, nieprawidłowym działaniem sieci telekomunikacyjnej innego operatora niezarządzanej przez Operatora, Planowanymi Pracami lub przyczynami leżącymi po stronie Abonenta.

**Cennik** – wykaz Usług wraz z zestawieniem wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania.

**Infonetia** – jednostka organizacyjna Operatora odpowiedzialna za obsługę Abonenta.

**Konsument** – osoba fizyczna, dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

**Lokal** – nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal mieszkalny), w której Zamawiający zamierza korzystać z Usługi lub w której zgodnie z Umową jest zlokalizowane Zakończenie Sieci.

**Łącze** – część Sieci Operatora umożliwiająca świadczenie Usługi pomiędzy Zakończeniami Sieci lub łącząca Zakończenie Sieci z innymi częściami Sieci Operatora (również „łącze dostępowe”).

**Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Operatora na Rachunku.

**Operator** – Netia SA, ul. Poleczki 13, 02-822 Warszawa, Świat Internet SA, ul. Poleczki 13, 02-822 Warszawa, Netia Wimax SA, ul. Poleczki 13, 02-822 Warszawa, Interneta Sp. z o.o., ul. Poleczki 13, 02-822 Warszawa.

**Opłata Wyrównawcza** – kwota nieprzekraczająca wartości ulgi przyznanej Abonentowi w związku z zawarciem Umowy, pomniejszona o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, która może zostać pobrana przez Operatora od Abonenta w przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta.

**PIN** – poufny ciąg cyfr znany wyłącznie Abonentowi, potwierdzający jednoznacznie tożsamość Abonenta podczas dokonywania zdalnych operacji związanych z Usługą.

**Planowane Prace** – działania służb technicznych Operatora niezbędne dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi.

**Przedstawiciel Operatora** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany lub rozwiązywania Umowy, bądź też wykonywania jej postanowień, w szczególności w zakresie wydania Abonentowi Urządzenia Abonenckiego oraz jego instalacji, konserwacji lub napraw.

**Rachunek** – dokument księgowy będący podstawą dokonywania przez Abonenta płatności za Usługę świadczoną na jego rzecz przez Operatora.

**Regulamin** – niniejszy Regulamin Świadczenia Usług przez Spółki Grupy Netia.

**Sieć Operatora** – sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług.

**Umowa** – umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem i Operatorem.

**Urządzenie Abonenckie** – urządzenie telekomunikacyjne udostępnione Abonentowi przez Operatora w celu korzystania z Usługi.

**Usługa** – świadczona przez Operatora usługa lub związana z tą usługą usługa dodatkowa.

**Ustawa** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171 poz. 1800 z późn. zm.).

**Zakończenie Sieci** – punkt Sieci Operatora przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usługi (również „Punkt abonencki”, „Punkt końcowy”).

**Zamawiający** – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy.

**Zawieszenie Usługi** – okresowe zaprzestanie świadczenia Abonentowi Usługi lub jej elementów, w szczególności usług dodatkowych lub pojedynczego łącza z jednoczesną rezerwacją zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji.

## **§ 2**

### **Zakres Regulaminu**

1. Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Operatora.
2. Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („Warunki Promocji”).
3. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

## **§ 3**

### **Zakres świadczonych Usług**

1. Operator oferuje:
  - a) usługi głosowe, w szczególności telefonii stacjonarnej oraz telefonii internetowej;
  - b) usługi transmisji danych, w tym stałego oraz komutowanego dostępu do sieci internet;
  - c) usługi hostingowe;
  - d) usługi w sieci inteligentnej, w tym usługi o podwyższonej opłacie;
  - e) usługi telewizji kablowej;
  - f) usługi dodatkowe związane z powyższymi usługami;
  - g) inne usługi, o ile zgodnie z postanowieniami Umowy stosuje się do nich Regulamin.
2. Operator oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenie objętym swoim zakresem działania.
3. Zakres Usług oferowanych przez Operatora na poszczególnych obszarach jest zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych.
4. Zakres Usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa.
5. W ramach opłaty abonamentowej Operator zapewnia:
  - a) stały dostęp do Sieci Operatora;
  - b) możliwość korzystania z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej;
  - c) obsługę serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.
6. Usługi serwisowe świadczone są przez Operatora, z którym Abonent może skontaktować się za pośrednictwem Infonetii. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:
  - a) całodobową telefoniczną obsługę Abonenta;
  - b) usuwanie Awarii;
  - c) możliwość uzyskania całodobowej informacji dotyczącej aktualnego Cennika oraz świadczonych Usług;
  - d) możliwość uzyskania całodobowej informacji o ofertach promocyjnych.

## Rozdział 2

### Umowa

#### **§ 4**

#### **Zawarcie Umowy**

- 1.** Umowa zawierana jest na czas nieokreślony, chyba że Operator i Abonent postanowią inaczej.
- 2.** Umowa zawarta na czas określony, równy lub dłuższy niż 30 dni, ulega po upływie okresu, na jaki została zawarta, automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że Abonent, na co najmniej 10 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy złoży w siedzibie Operatora lub listownie pisemne oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy.
- 3.** W przypadku Umowy zawartej w trybie zamówienia publicznego ust. 2 nie stosuje się.
- 4.** W przypadku zawierania Umowy z Konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość, Abonent ma prawo odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 10 dni od daty zawarcia Umowy, składając osobiście lub listownie w siedzibie Operatora stosowne oświadczenie na piśmie.
- 5.** W przypadku zawierania Umowy z osobą fizyczną Operator będzie gromadzić w swojej bazie i przetwarzać, w celu wykonania Umowy oraz w celu wypełnienia prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez Operatora, dane Abonenta zawarte w Umowie, przekazane Operatorowi przez Abonenta w trakcie wykonywania Umowy, a także dane związane z Usługą niezbędne m.in. dla prawidłowego jej rozliczania. Abonent ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych i ich poprawiania.
- 6.** Wskutek zawarcia Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, Cenniku oraz – jeśli Umowa jest zawierana w ramach akcji promocyjnej – Warunków Promocji, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika oraz Warunków Promocji, w szczególności do terminowego uiszczania opłat za Usługi.
- 7.** Operator ma prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku:
  - a)** braku możliwości technicznych świadczenia Usługi;
  - b)** niespełnienia warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności dotyczących przedstawienia dokumentów określonych w § 5;
  - c)** gdy podmiot inny niż osoba fizyczna odmówi przekazania Operatorowi kopii dokumentów dotyczących statusu prawnego, siedziby oraz nadania numerów NIP i REGON;
  - d)** gdy Zamawiający nie wywiązuje się z obowiązków wynikających z Umowy zawartej z Operatorem, w szczególności zalega z opłatami na rzecz Operatora;
  - e)** gdy wcześniejsza Umowa o świadczenie Usług, zawarta z Zamawiającym lub inną osobą korzystającą z Usług w Lokalu, została rozwiązana przez Operatora lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu;
  - f)** negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz.U. Nr 81, poz. 530).

**§ 5****Wymagane dokumenty**

- 1.** Umowa może zostać zawarta z Zamawiającym, który przedstawi Przedstawicielowi Operatora dokument:
  - a)** potwierdzający jego tożsamość lub status prawny oraz miejsce zamieszkania lub siedzibę;
  - b)** wskazujący na posiadanie tytułu prawnego do Lokalu, w którym będzie instalowane Zakończenie Sieci lub tytuł prawny do numeru Zakończenia Sieci w zależności od rodzaju Usługi;
  - c)** w przypadku podmiotów innych niż osoby fizyczne – potwierdzający nadanie numeru REGON i NIP;
  - d)** w przypadku osób fizycznych oraz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą (również spółki cywilne) – potwierdzający możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora zgodnie z ust. 2 poniżej.
- 2.** Za dokument potwierdzający możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora uznaje się jeden ze wskazanych poniżej dokumentów:
  - a)** potwierdzenie korzystania z polecenia zapłaty lub stałego obciążania ROR;
  - b)** terminowo opłacone dwa ostatnie rachunki za usługi telekomunikacyjne, gaz, czynsz lub energię elektryczną.
- 3.** Operator ma prawo żądania okazania dodatkowego dokumentu, o ile wymienione powyżej nie potwierdzają według Operatora możliwości wykonania zobowiązania wobec Operatora.
- 4.** W przypadku zawierania Umowy przez przedstawiciela lub pełnomocnika, osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Przedstawiciela Operatora oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie.

**§ 6****Zabezpieczenia**

- 1.** Operator, w szczególności w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego lub Abonenta, może uzależnić:
  - a)** zawarcie Umowy;
  - b)** zmianę Umowy polegającą na rozszerzeniu zakresu Usług, zmianie taryfy na wyższą, zwiększeniu przepustowości transmisji danych lub zmianie pakietu programów telewizji kablowej na wyższy;
  - c)** dalsze świadczenie Usług;od złożenia lub podwyższenia kaucji bądź też złożenia innego odpowiedniego zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Urządzeń Abonenckich, bądź też nieterminową wpłatą należności z tytułu świadczenia Usług.
- 2.** Kaucja nie jest przedpłatą ani zaliczką na poczet przyszłych należności Operatora. Operator ma prawo potrącić swoją wymagalną wierzytelność z tytułu Umowy z kwoty kaucji i w każdym czasie może żądać uzupełnienia kaucji do pierwotnej wysokości, jeżeli kaucja uległa zmniejszeniu.
- 3.** Operator deponuje środki pieniężne pobrane od Zamawiającego lub Abonenta tytułem kaucji na odrębnym nieoprocentowanym rachunku bankowym Operatora.
- 4.** Jeśli nie zachodzą przesłanki do potrącenia, o którym mowa w ust. 2, Operator zwróci niezwłocznie Zamawiającemu lub Abonentowi kaucję w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.

**§ 7****Zmiana, rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy**

1. Zmiana Umowy wymaga formy pisemnej, chyba że w Regulaminie lub Umowie wskazano inaczej.
2. Każda ze stron może rozwiązać Umowę lub zmienić taką Umowę w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług w drodze wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym zostało dokonane wypowiedzenie. Za dzień dokonania wypowiedzenia przyjmuje się dzień wpływu wypowiedzenia do Operatora. W okresie wypowiedzenia Usługa świadczona jest na zasadach Umowy do daty jej rozwiązania.
3. Abonent może odstąpić od Umowy w przypadku nierozpoczęcia świadczenia Usług w terminie 30 dni od daty określonej w Umowie.
4. Operator może, poza formą pisemną lub elektroniczną za pomocą formularza na stronie internetowej, umożliwić Abonentowi zmianę warunków Umowy dotyczących świadczonych Usług ze wskazaniem elementów składających się na opłatę abonamentową, okresu, na jaki została zawarta Umowa, w tym minimalnego okresu wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych, pakietu taryfowego, sposobu składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi, a także sposobów dokonywania płatności, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie. W takim przypadku Operator utrwała oświadczenie Abonenta złożone w powyższy sposób i przechowuje je do końca obowiązywania Umowy na zmienionych warunkach oraz udostępnia Abonentowi treść oświadczenia na jego żądanie, zgłoszone w szczególności w trakcie postępowania reklamacyjnego. W przypadku zmiany warunków Umowy dokonanej telefonicznie Operator utrwała całą rozmowę. Jednocześnie Operator potwierdzi Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Potwierdzenie Operator dostarcza drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. W przypadku braku możliwości dostarczenia potwierdzenia, w powyższy sposób lub na żądanie Abonenta Operator dostarcza potwierdzenie w formie pisemnej. Potwierdzenie zawiera: a) treść zmiany warunków Umowy dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość lub w przypadku, gdy treść zmiany ze względu na jej objętość utrudniać będzie Abonentowi zapoznanie się z nią – odesłanie do miejsca na stronie internetowej Operatora, gdzie Abonent może się z nią zapoznać; b) informację o złożeniu przez Abonenta oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jej zakresie i terminie wprowadzenia tych zmian. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, termin, w którym Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy, wynosi trzy miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy. Do zachowania terminu odstąpienia wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, jeżeli Operator, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy.
5. Zmiana możliwych do świadczenia Usług w ramach Umowy, polegająca w szczególności na zmianie nadawanych programów telewizji kablowej, zmianie dostępnych połączeń międzynarodowych lub innych rodzajów połączeń, następuje poprzez publikację na stronie internetowej Operatora nowego Cennika lub nowej specyfikacji Usług. Aktualnie obowiązujący Cennik oraz specyfikacja Usług dostępna jest bezpłatnie za pośrednictwem Infonetii. Tryb wprowadzania zmian określony w niniejszym ustępie nie dotyczy Umów zawartych z Konsumentami.

- 6.** Operator może rozwiązać lub zmienić Umowę w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług bez zachowania terminu wypowiedzenia w następujących przypadkach:
  - a)** przed rozpoczęciem świadczenia Usług Operator utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług, w szczególności uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej, wykorzystywania numeracji lub częstotliwości;
  - b)** rozpoczęcie świadczenia Usług nie będzie możliwe z innych względów, w szczególności technicznych;
  - c)** zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych świadczonych przez inne podmioty będących integralną częścią Usługi Operatora;
  - d)** jeżeli w terminie 15 dni od daty zawieszenia Usług na podstawie § 14 ust. 1 lub 2 nie ustaną przyczyny tego zawieszenia;
  - e)** powzięcia przez Operatora wiadomości o utracie tytułu prawnego, o którym mowa w § 5 ust. 1 w zakresie danej Usługi.
- 7.** Rozwiązanie lub zmiana Umowy w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług następuje na piśmie i jest przesyłane przez Operatora na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, a przez Abonenta na adres siedziby Operatora, składane przez Abonenta osobiście w siedzibie lub faksem na dedykowany numer udostępniony przez Operatora.
- 8.** Umowa wygasa w przypadku:
  - a)** powzięcia przez Operatora wiadomości o śmierci Abonenta;
  - b)** ustania bytu prawnego Abonenta niebędącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejściem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który przejmuje Abonenta lub powstaje w wyniku jego podziału w trybie określonym w tytule IV ustawy – Kodeks spółek handlowych;
  - c)** niekorzystania z Usługi, za którą nie jest pobierana opłata okresowa przez okres 12 pełnych Okresów Rozliczeniowych.
- 9.** Z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Operator:
  - a)** zaprzestaje świadczenia Usług, chyba że wcześniej nastąpiło zawieszenie ich świadczenia;
  - b)** z zastrzeżeniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa – ma prawo do usunięcia wszelkich danych i informacji dotyczących Abonenta uzyskanych w związku ze świadczeniem Usług.
- 10.** Przepisy niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio w przypadku zmiany Umowy, w szczególności przy rezygnacji ze świadczenia Usług poprzez część Zakończeń Sieni lub Łączy przez którąkolwiek ze Stron.
- 11.** Abonent żądając przeniesienia przydzielonego numeru może rozwiązać Umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej Umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o Opłatę Wyrównawczą.
- 12.** W przypadku rozwiązania Umowy zawartej lub przedłużonej na czas określony przed upływem tego okresu, Abonent zobowiązany jest do zapłaty Operatorowi Opłaty Wyrównawczej. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Konsumenta Umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.
- 13.** W przypadku rozwiązania Umowy Abonent, któremu Operator udostępnił do korzystania z Usługi Urządzenie Abonenckie ma obowiązek zwrotu tego Urządzenia na własny koszt przesyłając Urządzenie na adres wskazany w Umowie w terminie 14 dni od daty rozwiązania Umowy.
- 14.** W przypadku niewykonania zobowiązania, o którym mowa w ust. 13 Abonent zobowiązany będzie do zapłaty w terminie 14 dni od daty wystawienia noty obciążeniowej kary umownej w wysokości określonej w Umowie lub Cenniku za każde niezwrócone Urządzenie.



## Rozdział 3 Rozliczenia

### § 8

#### **Cennik**

1. Wysokość opłat pobieranych przez Operatora za świadczone Usługi określona jest w Cenniku obowiązującym w chwili wykonywania Usługi. Operator zastrzega sobie prawo zmiany Cennika w każdym czasie, w trybie zgodnym z obowiązującymi przepisami.
2. Operator doręczy Abonentowi na piśmie, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ostatnim zdaniu niniejszego ustępu, oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do danego Abonenta. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian. Brak pisemnego wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, oznacza akceptację zmian w Cenniku. W razie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także Opłata Wyrównawcza, chyba że zmiana następuje na skutek zmiany przepisów prawa. Na żądanie Abonenta, który udostępnił odpowiednie dane, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Cennika drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
3. Informacja o aktualnym Cenniku, zawierającym również informacje o kosztach usług serwisowych dostępna jest za pośrednictwem Infonetii.
4. W przypadku, gdy zmiana w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dotyczy dodania nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian. Brak pisemnego wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, oznacza akceptację zmian w Cenniku.

### § 9

#### **Rachunek**

1. Rachunek wystawiany jest za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za zrealizowane Usługi świadczone przez Operatora w danym Okresie Rozliczeniowym lub we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich Rachunkach.
2. Operator zastrzega sobie prawo wystawiania Rachunku rzadziej niż wynika to z zasad określonych w ust. 1, w przypadku, gdy kwota należna z tytułu świadczenia Usług jest mniejsza niż 25 zł netto. Operator jest uprawniony ponadto do wystawienia Rachunku za krótszy okres niż Okres Rozliczeniowy.
3. Rachunek może być wystawiony łącznie za Usługi świadczone Abonentowi z tytułu kilku Umów zawartych z Operatorem.

4. Rachunek może obejmować w szczególności:
  - a) jednorazową opłatę instalacyjną (aktywacyjną);
  - b) pobieraną z góry opłatę abonamentową, za kolejny Okres Rozliczeniowy. Opłata abonamentowa za pierwszy okres korzystania z Usługi lub usługi dodatkowej rozliczana jest proporcjonalnie do czasu ich świadczenia;
  - c) opłaty za połączenia telefoniczne bez względu na użytkownika, który z nich korzystał;
  - d) inne opłaty przewidziane w Regulaminie, Cenniku, Warunkach Promocji lub Umowie, np. Opłatę Wyrównawczą.
5. Rachunek wysyłany jest na adres korespondencyjny wskazany przez Abonenta.

## **§ 10**

### **Płatności**

1. Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności określonych w Rachunku na rachunek bankowy Operatora w terminie 14 dni od daty wystawienia Rachunku, chyba że na Rachunku lub w Umowie wskazano inny termin.
2. Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora określonego w opłacanym Rachunku.
3. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą należności, Operator jest uprawniony do naliczania odsetek ustawowych.
4. Numer rachunku bankowego jest inny dla każdego Rachunku. Za oświadczenie Abonenta, za który z Rachunków dokonywana jest płatność, Operator przyjmuje wskazanie poprzez użyty numer rachunku bankowego. W przypadku braku takiego wskazania, za oświadczenie może zostać przyjęta informacja zamieszczona w tytule płatności.
5. W przypadku nieotrzymania Rachunku w terminie, w którym był zwykle Abonentowi doręczany, Abonent powinien niezwłocznie powiadomić Operatora o nieotrzymaniu Rachunku.

## Rozdział 4

### Instalacja oraz korzystanie z Urządzeń Abonenckich

## **§ 11**

### **Instalacja**

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Urządzeń Abonenckich w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny.
2. Zgoda na instalację i eksploatację Urządzeń Abonenckich oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, zainstalowanie Zakończenia Sieci oraz innych urządzeń, w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Operatora instalację Urządzeń Abonenckich w możliwie najkrótszym czasie, w sposób niepowodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu.
4. Podczas instalacji Urządzeń Abonenckich w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
5. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Abonentowi Urządzeń Abonenckich jest złożenie podpisu przez Abonenta na protokole odbioru przedłożonym przez Przedstawiciela Operatora. Podpisanie protokołu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że Urządzenia Abonenckie nie posiadały jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru.



**§ 12****Urządzenia Abonenckie**

- 1.** W przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi, Operator udostępni Abonentowi, na czas obowiązywania Umowy, Urządzenie Abonenckie o specyfikacji określonej w Umowie. Opłata za korzystanie z Urządzenia Abonenckiego zawarta jest w opłacie abonamentowej, chyba że Umowa przewiduje inaczej.
- 2.** Urządzenie Abonenckie stanowi własność Operatora. Abonent ponosi wszelkie opłaty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonenckiego (np. za energię elektryczną). Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność za zapewnienie warunków niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonenckiego, w szczególności: zasilanie energią elektryczną, warunki klimatyczne (odpowiednia temperatura, wilgotność), zapylenie pomieszczenia. Warunki te powinny być zgodne z dokumentacją techniczną zainstalowanych Urządzeń, którą Operator udostępni na każde żądanie Abonenta.
- 3.** Abonent zobowiązuje się używać Urządzenie Abonenckie zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji.
- 4.** Abonent nie ma prawa dokonywania samodzielnie napraw i modernizacji Urządzenia Abonenckiego, polegających w szczególności na zmianie oprogramowania lub jego konfiguracji, bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora.
- 5.** Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia Abonenckiego.
- 6.** Naprawa lub wymiana Urządzenia Abonenckiego wykonywana jest przez Operatora i na jego koszt, z zastrzeżeniem ust. 7 poniżej.
- 7.** Abonent odpowiada za uszkodzenie, zniszczenie lub utracenie Urządzenia Abonenckiego lub jego części, w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Operatora, spowodowane winą umyślną lub rażącym niedbalstwem. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy Urządzenia Abonenckiego w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało w szczególności na skutek:
  - a)** samowolnej naprawy lub modernizacji dokonanej przez Abonenta;
  - b)** świadomego zniszczenia Urządzenia Abonenckiego;
  - c)** uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji Urządzenia Abonenckiego;
  - d)** niepowiadomienia Operatora o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia Abonenckiego;
  - e)** nieprawidłowego działania podłączonych urządzeń Abonenta.
- 8.** Abonent nie może bez zgody Operatora, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności, udostępnić Urządzenia Abonenckiego na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego osobie trzeciej. Przez udostępnienie rozumie się również podłączanie do Urządzenia Abonenckiego, bezpośrednio lub pośrednio, urządzeń końcowych niebędących w wyłącznej dyspozycji Abonenta, w tym użytkowanych przez Abonenta wspólnie z osobami trzecimi.
- 9.** Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora o opuszczeniu Lokalu, w którym zainstalowane jest Urządzenie Abonenckie.
- 10.** Niezwłocznie po wygaśnięciu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy Abonent jest zobowiązany do zwrotu Urządzenia Abonenckiego w stanie nie gorszym, niż wskazywałaby na to jego normalna eksploatacja.
- 11.** W przypadku braku możliwości zwrotu przez Abonenta Urządzenia Abonenckiego lub jego zwrotu w stanie gorszym niż wynikałoby to z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany jest do zwrotu Operatorowi kwoty umożliwiającej odtworzenie Urządzenia Abonenckiego. Kwota, o której mowa w zdaniu poprzednim, w pierwszym roku korzystania z Usługi będzie równa podanej w Umowie lub Cenniku wartości Urządzenia Abonenckiego,

a w kolejnych latach będzie obniżana o 20% za każdy pełny rok korzystania z Usługi, z zastrzeżeniem, że nie będzie mniejsza niż 5% podanej wartości Urządzenia Abonenckiego. Płatność kwoty, o której mowa w zdaniu pierwszym, będzie następowała na podstawie noty debetowej w terminie 14 dni od daty jej wystawienia.

- 12.** Urządzenia Abonenckie udostępnione Abonentowi umożliwiają korzystanie wyłącznie z Usług świadczonych przez Operatora.
- 13.** W przypadku udostępnienia Abonentowi Urządzenia Abonenckiego administrowanego w całości lub w części przez Operatora, możliwość administrowania Urządzeniem Abonenckim przez Abonenta w tym zakresie jest wyłączona.
- 14.** Szczegółowe informacje dotyczące sposobu korzystania z Urządzeń Abonenckich znajdują się na stronie internetowej Operatora.

## Rozdział 5

### Świadczenie Usług

#### § 13

##### Aktywacja Usług

- 1.** Z zastrzeżeniem ust. 2, Operator rozpocznie świadczenie Usługi najpóźniej w terminie wskazanym w Umowie, a w przypadku braku terminu w Umowie – nie później niż w terminie 30 dni od daty:
  - a)** zawarcia Umowy lub
  - b)** zmiany Umowy – w przypadku rozszerzenia zakresu Usług.
- 2.** Operator ma prawo uzależnienia aktywacji Usługi od:
  - a)** w przypadku Abonentów, którzy nie wywiązywali się lub nie wywiązują się w dacie aktywacji Usługi lub usługi dodatkowej ze zobowiązań wobec Operatora, przedstawienia, akceptowanego przez Operatora, potwierdzenia możliwości wykonania zobowiązania wobec Operatora, w szczególności poprzez złożenie odpowiedniego zabezpieczenia;
  - b)** złożenia kaucji lub innego zabezpieczenia przewidzianego w Umowie;
  - c)** dostarczenia dokumentów określonych w § 5;
  - d)** podpisania przez Abonenta lub upoważnionego przedstawiciela Abonenta protokołu odbioru Usługi lub przekazania Urządzenia Abonenckiego;
  - e)** usunięcia przyczyn Zawieszenia Usługi.
- 3.** Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi Abonent może korzystać z Usług w zakresie i na warunkach określonych Umową.
- 4.** W przypadku instalacji przez Operatora, na potrzeby Usługi, Urządzeń Abonenckich, Abonent zapewni Przedstawicielom Operatora wstęp na teren Abonenta oraz zapewni dostęp do niezbędnych dla przeprowadzenia instalacji i testów miejsc Abonenta, w szczególności miejsc, w których będą zainstalowane Urządzenia Abonenckie. Abonent zobowiązany jest do udostępnienia miejsc instalacji na każde wezwanie Operatora, w szczególności w celu usunięcia Awarii.
- 5.** Przed rozpoczęciem świadczenia Usługi Operator przeprowadzi na własny koszt testy sprawności Usługi, w celu sprawdzenia, czy spełnia ona parametry techniczne i jakościowe określone w Umowie. W przypadku pozytywnego wyniku testów Abonent ma obowiązek podpisania protokołu odbioru Usługi, o ile Operator przedstawi taki protokół.
- 6.** W przypadku usług transmisji danych proces aktywacji łącza rozpoczyna się przedstawieniem przez Operatora, określonego w Umowie Abonentowi lub jego przedstawicielowi, protokołu przekazania danego łącza. Przedstawienie protokołu następuje poprzez przesłanie faksem lub na piśmie za potwierdzeniem odbioru, osobie upoważnionej

do podpisania protokołu przekazania łącza w danej lokalizacji. Przedstawienie protokołu potwierdza gotowość do świadczenia przez Operatora Usługi za pośrednictwem danego łącza.

- 7.** Abonent podpisuje protokół w terminie 3 dni roboczych od daty przedstawienia. W okresie 3 dni roboczych od przedstawienia protokołu Abonent ma możliwość dokonywania własnych testów odbiorczych poprawności działania Usługi.
- 8.** Operator rozpoczyna naliczanie opłat związanych ze świadczeniem Usługi od dnia podpisania protokołu przez Abonenta, nie wcześniej jednak niż w dacie określonej w harmonogramie aktywacji Usługi, zgodnie z zasadami określonymi w tym harmonogramie, o ile Abonent nie zgłosił w formie pisemnej, faksem lub e-mailem do osoby odpowiedzialnej za aktywację Usługi po stronie Operatora, uzasadnionych uwag do prawidłowości działania Usługi, w terminie 3 dni roboczych od daty przedstawienia protokołu.
- 9.** W przypadku braku możliwości przedstawienia protokołu określonego w Umowie przedstawicielowi Abonenta lub niepodpisania protokołu w określonym terminie Operator rozpocznie naliczanie opłat związanych ze świadczeniem Usługi, nie wcześniej jednak niż w dacie określonej w harmonogramie aktywacji Usługi, chyba że określono to inaczej odrębnym porozumieniem w formie pisemnej.
- 10.** Operator świadczy Usługi przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
- 11.** Operator usuwa Awarię w terminie 48 godzin roboczych.
- 12.** Na minimalne oferowane przez Operatora poziomy jakości Usługi składają się:
  - a)** poziomy dostępności Usługi określone w § 16 ust. 4 i 5 Regulaminu oraz
  - b)** termin rozpoczęcia świadczenia Usługi, w tym czas wstępnego przyłączenia, określone w § 13 ust. 1 Regulaminu lub w Umowie.
- 13.** Operator informuje Abonenta o wyczerpaniu pakietu transmisji danych oraz o możliwości bieżącej kontroli stanu takiego pakietu za pośrednictwem SMS-a, na numer MSISDN przypisany do karty SIM lub za pośrednictwem poczty elektronicznej lub strony internetowej Operatora.

## **§ 14**

### **Zawieszenie Usług**

- 1.** Operator ma prawo zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, jeżeli Abonent:
  - a)** będący Konsumentem opóźnia się z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek należności na rzecz Operatora przez okres dłuższy niż 15 dni po uprzednim wezwaniu do uregulowania przeterminowanej należności, a Abonent niebędący Konsumentem opóźnia się z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek należności na rzecz Operatora przez okres dłuższy niż 15 dni od daty wymagalności;
  - b)** podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług przez innych użytkowników Sietci Operatora lub innych sieci;
  - c)** w przypadku usług transmisji danych – rozsyła wirusy, rozsyła niezamówione informacje, podejmuje działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych lub oprogramowania bądź też dokonuje zmian, usuwa lub dodaje jakiegokolwiek zapisy do informacji osób trzecich bez ich zgody;
  - d)** narusza prywatność lub dobra osobiste innej osoby korzystającej z Usługi;
  - e)** wykorzystuje Usługę do celów sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami;
  - f)** udostępnia treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze obraźliwym, rasistowskim, pornograficznym itp.;
  - g)** korzysta z Usługi za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy;

- h)** nie złoży, w terminie wskazanym przez Operatora, żądanego zabezpieczenia;
  - i)** udostępnia Usługi lub świadczy usługi z wykorzystaniem Usługi osobom trzecim, lub korzysta poza Lokalem, bez zgody Operatora wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności;
  - j)** podał przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy nieprawdziwe informacje mogące mieć wpływ na jej wykonywanie;
  - k)** uniemożliwia Przedstawicielom Operatora wymianę Urządzenia Abonenckiego w wyznaczonym przez Operatora terminie bądź też nie umożliwia dostępu do Urządzenia Abonenckiego znajdującego się w Lokalu w celu wykonania Planowanych Prac lub usunięcia Awarii;
  - l)** w inny sposób narusza postanowienia Regulaminu, Umowy lub inne warunki świadczenia Usług.
- 2.** Ponadto Operator ma prawo zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, jeżeli:
- a)** żądanie takie zgłoszą właściwe organy wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego;
  - b)** Operator utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług, w szczególności uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej, wykorzystywania numeracji lub częstotliwości;
  - c)** z innych względów, w szczególności technicznych, Operator utraci możliwości świadczenia Usług.
- 3.** Z dniem Zawieszenia Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia.
- 4.** Ponowna aktywacja Usług następuje po ustaniu przyczyn Zawieszenia, nie wcześniej niż po uiszczeniu przez Abonenta zaległości wobec Operatora.
- 5.** W przypadku Zawieszenia Usług na podstawie ust. 1, Operator może uzależnić powtórny aktywację Usługi od pisemnego wniosku Abonenta.
- 6.** W okresie Zawieszenia Usług od Abonentów niebędących Konsumentami pobierane są opłaty określone w Cenniku.

## **§ 14 a**

### **Bezpieczeństwo**

- 1.** Operator wprowadził procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, polegające na współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę w przypadku Usług świadczonych przy wykorzystaniu sieci innego operatora oraz procedury wewnętrzne polegające w szczególności na zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług, w tym usługi dostępu do Internetu. W przypadku osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza w zakresie świadczonej Usługi może wystąpić czasowe lub trwałe obniżenie jakości świadczonej Usługi oraz może wystąpić Awaria łącza.
- 2.** W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług Operator podejmie działania przewidziane w Ustawie, w szczególności polegające na:
- a)** podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków;
  - b)** informowaniu Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach;
  - c)** informowaniu Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie sieci lub usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych;

- d)** eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług;
  - e)** przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług;
  - f)** informowaniu innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem;
  - g)** publikowaniu informacji i podjętych działań na stronach internetowych.
- 3.** W przypadku podjęcia środków wskazanych w ust. 2 lit. a, c-e Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków.
  - 4.** Operator nie wprowadza ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji w ramach świadczonych Usług, z zastrzeżeniem działań, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług oraz przypadków określonych w § 12 ust. 12-13 Regulaminu.
  - 5.** Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi wyłącznie w ramach świadczonych usług głosowych, w szczególności telefonii stacjonarnej oraz telefonii internetowej. W przypadku telefonii internetowej Operator kieruje połączenia do jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy właściwych dla danych wskazanych przez Abonenta.
  - 6.** Operator gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w zakresie przewidzianym Ustawą.

## Rozdział 6

### Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji

#### § 15

- 1.** Abonent może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, niedotrzymania wyznaczonego terminu zawarcia Umowy, niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia usług lub nieprawidłowego wyliczenia należności z tytułu świadczenia usług, przesyłając ją pisemnie na adres siedziby Operatora albo na adres mailowy wskazany na stronie internetowej Operatora z dopiskiem „Reklamacja“, albo składając ją ustnie do protokołu, pisemnie oraz telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość wskazanych na stronie internetowej Operatora, w tym drogą elektroniczną za pośrednictwem Infonetii, o ile nie stoją na przeszkodzie możliwości techniczne.
- 2.** Przyjęcie reklamacji przesłanej pisemnie, złożonej ustnie do protokołu, albo złożonej telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość wskazanych na stronie internetowej Operatora, w tym drogą elektroniczną, wymaga potwierdzenia przez Operatora w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, z wyjątkiem przypadku udzielenia odpowiedzi w tym terminie.
- 3.** W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Abonenta, pisemnie lub ustnie do protokołu, upoważniona osoba obowiązana jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie z podaniem daty jej złożenia oraz nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora.
- 4.** W przypadku złożenia reklamacji osobiście w jednostce Operatora w formie ustnej lub w formie pisemnej, w przypadku niespełnienia wymagań określonych w pkt 5 upoważniona osoba przyjmując reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, poinformuje Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że w przypadku braku uzupełnienia reklamacji spowoduje to pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

5. Reklamacja powinna określać:
  - a) imię i nazwisko lub nazwę Abonenta wraz z adresem zamieszkania lub siedziby;
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d) przydzielony Abonentowi numer, którego reklamacja dotyczy, numer ewidencyjny lub adres miejsca Zakończenia Sieci;
  - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług;
  - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności, wynikających z Umowy lub z przepisów prawa, w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
  - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wnioski o zaliczenie na poczet przyszłych należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
  - h) podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
7. Złożenie reklamacji nie zawiesza obowiązku zapłaty należności wynikającej z Rachunku, z wyjątkiem części będącej przedmiotem reklamacji.
8. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.
9. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
10. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
  - b) informację o dniu złożenia reklamacji;
  - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - d) w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty albo wskazanie, że kwota odszkodowania zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności, w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu albo wskazanie, że kwota innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności;
  - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy;
  - f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem imienia, nazwiska i zajmowanego przez niego stanowiska.
11. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
  - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
  - b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.



- 12.** Abonent ma prawo:
- a)** złożyć odwołanie od odpowiedzi Operatora na złożoną reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi lub
  - b)** w przypadku nieuwzględnienia reklamacji bądź braku wpłaty dochodzonej od Operatora należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi telekomunikacyjnej została uwzględniona, w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym (o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy).
- 13.** Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
- 14.** W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej 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, Operator 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.
- 15.** Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Operator, na żądanie Abonenta, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
- 16.** Abonent, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 15, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
- 17.** Operator 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.

## Rozdział 7

### Odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy

#### § 16

##### **Zakres odpowiedzialności, wysokość odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty**

- 1.** Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, w szczególności w przypadku, gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej Usługi wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie, o ile nie przewidziano inaczej w Umowie oraz Ustawie.
- 2.** Operator nie będzie ponosić odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie postanowień Umowy w przypadku niespełnienia przez Abonenta zobowiązania wynikającego z Regulaminu, Cennika, Umowy lub warunków specjalnych, w zakresie, w jakim niewykonanie przez Abonenta takiego zobowiązania miało wpływ na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy przez Operatora.

- 3.** Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady urządzeń innych niż Urządzenia Abonenckie i nie dokonuje ich naprawy, regulacji lub adaptacji.
- 4.** W przypadku Awarii trwającej dłużej niż 24 godziny Abonent niebędący Konsumentem może żądać zapłaty odszkodowania w formie kary umownej w wysokości 1/30 średniej wartości z 3 ostatnich Rachunków za każde rozpoczęte kolejne 24 godziny Awarii, z tym, że w przypadku przerwy w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo, kara umowa jest naliczana w przypadku Awarii trwającej dłużej niż 12 godzin.
- 5.** W przypadku Awarii, przerwy w świadczeniu Usługi spowodowanej nieprawidłowym działaniem sieci innego operatora, Planowanymi Pracami, Konsument może żądać zapłaty odszkodowania w formie kary umownej w wysokości 1/30 średniej wartości z 3 ostatnich Rachunków za każde rozpoczęte 24 godziny Awarii, z tym, że w przypadku przerwy w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo, kara umowa jest naliczana w przypadku Awarii, przerwy w świadczeniu Usługi spowodowanej nieprawidłowym działaniem sieci innego operatora lub Planowanymi Pracami, trwającej dłużej niż 12 godzin.
- 6.** W przypadku opóźnienia w rozpoczęciu świadczenia Usługi Abonent może żądać, za każdy dzień opóźnienia, zapłaty odszkodowania w formie kary umownej, w wysokości 1/30 stałej opłaty abonamentowej należnej za Usługę, której świadczenia Operator nie rozpoczął w terminie.
- 7.** Do okresu, za który Abonentowi przysługuje kara umowna nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
- 8.** Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionym Przedstawicielom Operatora dostęp do Urządzenia Abonenckiego znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usunięcia Awarii.
- 9.** Wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale 6 Regulaminu, w terminie 14 dni od daty rozpatrzenia reklamacji.
- 10.** Operator dokonuje przeniesienia numeru nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w Umowie, jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi.
- 11.** W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w ust. 10, Abonentowi przysługuje od Operatora jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat abonamentowych liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, a w przypadku Abonentów usługi przedpłaconej, w wysokości 1/4 sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy. W przypadku gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie Operatora, przysługuje mu zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, z winy którego nastąpiło opóźnienie.
- 12.** W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w nowej sieci, Abonentowi przysługuje od nowego operatora jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, a w przypadku Abonentów usługi przedpłaconej, w wysokości 1/2 sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy.
- 13.** Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 11 i 12, oblicza się na podstawie liczby dni, które upłyną do dnia:
  - a)** przeniesienia numeru w przypadku, o którym mowa w ust. 11;
  - b)** aktywacji numeru w sieci Operatora lub uzyskania zgody Abonenta na aktywację numeru w sieci nowego operatora w przypadku, o którym mowa w ust. 12;
  - c)** odszkodowanie wskazane w ust. 11 nie przysługuje, w przypadku gdy brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 78 ust. 4 Ustawy.

## Rozdział 8

## Postanowienia inne

**§ 17****PIN**

1. Operator zastrzega sobie prawo rejestrowania rozmów i innych operacji Abonentów realizowanych za pośrednictwem Infonetii oraz innych środków porozumiewania się na odległość.
2. W przypadku nadania Abonentowi numeru PIN do konta abonenckiego, Abonent ma obowiązek nieujawniania tego numeru osobom trzecim.
3. W przypadku zleceń potwierdzonych numerem PIN, związanych z istotnymi obciążeniami finansowymi lub organizacyjnymi dla Abonenta, Operator może żądać potwierdzenia zlecenia na piśmie.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane udostępnieniem numeru PIN osobie trzeciej.
5. W przypadku zawierania kolejnych Umów na Usługi rozliczane w ramach jednego konta abonenckiego, będzie ono identyfikowane dotychczasowym, obowiązującym dla tego konta abonenckiego numerem PIN.

**§ 18****Dodatkowe obowiązki Abonenta**

1. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego oraz zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy.
2. W przypadku niedopełnienia obowiązku określonego w ust. 1, wszelką korespondencję nadaną przez Operatora do Abonenta niebędącego Konsumentem na dotychczasowy adres lub zawierającą dotychczasowe dane uważa się za prawidłowo doręczoną.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Operatorowi przeprowadzenie Planowanych Prac niezbędnych dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi.
4. Abonent obowiązany jest niezwłocznie po utracie tytułu prawnego do Lokalu lub do numeru Zakończenia Sieci do pisemnego powiadomienia Operatora o tym fakcie.
5. Zasady umieszczania danych w spisie abonentów:
  - 5.1. Abonenci, przed umieszczeniem ich danych w spisie, są informowani nieodpłatnie o celu spisu lub telefonicznej informacji o numerach, w których ich dane osobowe mogą się znajdować, a także o możliwości wykorzystania spisu, za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej formie.
  - 5.2. Dane osobowe zawarte w spisie abonentów powinny być ograniczone do:
    - numeru abonenta lub znaku identyfikującego abonenta;
    - nazwiska i imion abonenta;
    - nazwy miejscowości lub ulicy w miejscu zamieszkania, przy której znajduje się zakończenie sieci udostępnione abonentowi – w przypadku stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej albo nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania – w przypadku ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej;
  - 5.3. Rozszerzenie zakresu danych, o których mowa w ust. 5.2 powyżej wymaga zgody Abonenta.
  - 5.4. Zamieszczenie w spisie danych identyfikujących Abonenta będącego osobą fizyczną może nastąpić wyłącznie po uprzednim wyrażeniu przez niego zgody na dokonanie tych czynności.
  - 5.5. Operator jest obowiązany informować Abonenta o przekazaniu jego danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu.

**§ 19****Tajemnica telekomunikacyjna**

1. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator zapewnia tajemnicę:
  - a) informacji przekazywanych w sieci telekomunikacyjnej;
  - b) danych osobowych Abonenta;
  - c) informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia;
  - d) identyfikacji bądź lokalizacji Zakończeń Sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie telekomunikacyjne w taki sposób, w jaki umożliwia to technologia stosowana przez Operatora, z wyjątkiem sytuacji określonych w ust. 2 oraz innych przypadkach, w których Operator jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.
2. Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: Awarii Usługi, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Operatora.
3. Sieć Operatora służąca świadczeniu usług telekomunikacyjnych umożliwia przesyłanie numeru identyfikującego, co oznacza, że inny użytkownik Zakończenia Sieci może odczytać numer identyfikujący Zakończenie Sieci Abonenta. Abonent może złożyć u Operatora zlecenie blokowania prezentacji numeru telefonicznego identyfikującego Zakończenie Sieci udostępnione przez Operatora.
4. Operator przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem swojej strony internetowej, a także może przekazywać informacje za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz ulotek przesyłanych na adres korespondencyjny.

**§ 20****Zmiana warunków Umowy**

1. Operator doręczy Abonentowi na piśmie, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ostatnim zdaniu niniejszego ustępu, oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zaproponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do danego Abonenta. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy, w przypadku braku akceptacji propozycji zmian. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian. W przypadku wypowiedzenia Umowy, w przypadku braku akceptacji propozycji zmian, Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi (Opłata Wyrównawcza), chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub decyzji Prezesa UKE określającej minimalne wymogi w zakresie jakości usług. Na żądanie Abonenta, który udostępnił odpowiednie dane, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
2. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika

konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy, w przypadku braku akceptacji propozycji zmian. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.

**§ 21**

- 1.** Abonent nie może bez zgody Operatora przenieść wierzitelności wynikających z Umowy na podmiot trzeci.
- 2.** W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego i Ustawy.
- 3.** Do spraw wszczętych i niezakończonych przed wejściem w życie Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu.
- 4.** Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2006 roku. \*

\* Niniejszy tekst uwzględnia zmiany wprowadzone w dniu 14 maja 2007 r., 17 sierpnia 2009 r., 3 listopada 2010 r., 21 stycznia 2013 r. oraz 7 czerwca 2014 r.