

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych

§1 [Przedmiot Regulaminu]

1. Niniejszy regulamin określa szczegółowe zasady świadczenia Usług przez Telkab Sp. z o.o. z siedzibą w Tczewie (83-110) przy ul. Jagiellońskiej 55, wpisanej do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0000270884 oraz rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 6807, kapitał zakładowy 2.708.000 zł, adres poczty elektronicznej bok@tczew.net.pl, zwanej dalej **Dostawcą**.
2. Dostawca świadczy Usługi w zasięgu Sieci, w zakresie istniejących możliwości technicznych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
3. Podstawę korzystania z Usług, jak również ich świadczenia, stanowią:
 - Zamówienie usług telekomunikacyjnych, zwane dalej **Zamówieniem**,
 - Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zwana dalej **Umową**,
 - niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, zwany dalej **Regulaminem**,
 - Cennik świadczenia usług, zwany dalej **Cennikiem**,
 - **Regulamin promocji**, jeżeli Umowa zawarta zostanie na warunkach promocyjnych.

§2 [Definicje]

Użyte w Umowie, Regulaminie, Cenniku, Regulaminach promocji, a także pozostałych dokumentach stosowanych przez Dostawcę nazwy oznaczają:

Abonament – należna Dostawcy od Abonenta stała opłata miesięczna za korzystanie z Usług Dostawcy. Usługi objęte Abonamentem szczegółowo określa Umowa;

Abonent – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna albo jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, z którą Dostawca zawarł Umowę na piśmie lub w formie elektronicznej, za pomocą formularza udostępnionego w Serwisie internetowym Dostawcy;

Awaria – nieprawidłowość funkcjonowania Sieci lub Sprzętu, skutkująca zaprzestaniem świadczenia Usług lub niedotrzymaniem parametrów jakości ich świadczenia, określonych w Umowie, za której usunięcie ponosi odpowiedzialność, zgodnie z zasadami Kodeksu cywilnego, Dostawca;

Biuro Obsługi – lokal Dostawcy, przeznaczony do obsługi Abonentów. Aktualna lista Biur Obsługi dostępna jest w Serwisie internetowym Dostawcy;

Gniazdo abonenckie – fizyczny punkt, w którym Abonent uzyskuje dostęp do Sieci, znajdujący się w Lokalu, umożliwiający podłączenie Urządzenia lub Sprzętu, celem korzystania z Usług;

Konsument – Abonent zawierający Umowę w celu niezwiązanym z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową;

Lokal – wydzielona trwałymi ścianami w obrębie budynku izba lub zespół izb, którym świadczone są lub mają być świadczone Usługi;

Okres rozliczeniowy – miesięczny okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy z tytułu świadczonych Usług, pokrywający się z miesiącem kalendarzowym;

Podstawowa obsługa serwisowa – obejmuje usługi w zakresie prawidłowości funkcjonowania oraz bezpieczeństwa Sieci i Sprzętu, w zakresie wskazanym w §7 i § 9 Regulaminu, w tym nieodpłatną (nie dotyczy opłaty z tytułu zakończenia połączenia, w przypadku połączeń telefonicznych) możliwość kontaktu ze służbami odpowiedzialnymi za obsługę serwisową (w tym aktualną, alternatywną ofertę Usług Dostawcy) za pośrednictwem poczty elektronicznej, pod adresem bok@tczew.net.pl, oraz telefonicznie, pod numerem 58 728 50 00;

Przedstawiciel Dostawcy – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub uprawniona do wykonywania jej postanowień, a także osoba wykonująca w imieniu Dostawcy czynności techniczne konieczne do świadczenia Usług na rzecz Abonenta;

Serwis internetowy Dostawcy – strona internetowa prowadzona dla Dostawcy pod adresem www.tczew.net.pl, wraz z podstronami, w tym indywidualnymi stronami elektronicznego Biura Obsługi iBOK;

Sieć – sieć telekomunikacyjna, którą dysponuje Dostawca, oparta na technologii przewodowej, wykorzystywana przez Dostawcę do świadczenia Usług;

Siła wyższa – zewnętrzne zdarzenie niezależne od Stron, które nie jest możliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności: wojny, katastrofy naturalne, strajki;

Sprzęt – wszelkie urządzenia elektryczne lub elektroniczne, przeznaczone do świadczenia przez Dostawcę Usług (w szczególności modem kablowy, dekodery, moduł CAM, zasilacz i kable), stanowiące własność Dostawcy oraz oddane do używania Abonentowi. Postanowienia Regulaminu stosuje się odpowiednio, w przypadku Abonenta dysponującego własnym Sprzętem;

Umowa – umowa o świadczenie Usług zawarta w formie pisemnej w Biurze Obsługi Klienta lub formie elektronicznej lub w formie dokumentowej (o ile Dostawca dopuszcza taką możliwość), pomiędzy Dostawcą a Abonentem;

Urządzenie – urządzenie Abonenta umożliwiające korzystanie z Usług, w szczególności odbiornik telewizyjny spełniający wymagania opisane w §14 ust. 7, telefon, router oraz komputer osobisty spełniający wymagania opisane w §12 ust. 4;

Usługa – usługa dostarczania sieci telekomunikacyjnej, przeznaczonej do rozpowszechniania lub rozprowadzania programów telewizyjnych, do świadczenia usługi dostępu do Internetu lub do świadczenia usługi telefonicznej, w tym usługa przyłączenia Lokalu do Sieci i dostosowania istniejącego przyłącza do wymogów Sieci (zwana dalej Przyłączeniem), usługa rozpowszechniania lub rozprowadzania programów telewizyjnych, usługa dostępu do Internetu lub usługa telefonii stacjonarnej, w tym usługa Aktywacji (zwana dalej Aktywacją), wraz z Usługami dodatkowymi, jak również usługi serwisowe, świadczone na rzecz Abonenta przez Dostawcę. Zakres Usług świadczonych na rzecz poszczególnych Abonentów określa Umowa;

Usługi dodatkowe – usługi świadczone przez Dostawcę, powiązane z Usługami, wskazane w Cenniku;

Zamówienie – porozumienie, na podstawie którego Strony wskazują zakres Usług, które mają być przedmiotem Umowy, pozwalające na ustalenie faktu istnienia możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, stworzenie takich możliwości lub określenie kosztów ich stworzenia.

§3 [Zawarcie Umowy]

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej (o ile Dostawca zapewnia taką możliwość), po spełnieniu przez Zamawiającego warunków określonych w Regulaminie oraz stwierdzeniu przez Dostawcę istnienia możliwości technicznych świadczenia Usług, w tym w szczególności na podstawie Zamówienia złożonego przez Zamawiającego. Zapisy niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio w przypadku rozszerzania zakresu Umowy o Usługę kolejnego rodzaju.
2. W przypadku braku możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, jak również występowania okoliczności istotnie utrudniających przyłączenie Lokalu do Sieci lub rodzących znaczne jego koszty, Dostawca może odmówić zawarcia Umowy lub uzgodnić z Abonentem, przed zawarciem Umowy, w osobnym porozumieniu, sposób wykonania zleconych Usług, w szczególności ich termin oraz koszt.

3. Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony, o ile jej postanowienia nie stanowią jednoznacznie odmiennie. W przypadku zawarcia Umowy na czas oznaczony, po upływie tego czasu, ulega ona automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony na warunkach dotychczasowych. Strony mogą zapobiec przedłużeniu okresu obowiązywania Umowy na czas nieoznaczony, składając odpowiednie oświadczenie. Dla swej skuteczności oświadczenie winno zostać doręczone drugiej Stronie najpóźniej w terminie 7 dni przed upływem okresu, na jaki została zawarta umowa. W przypadku nieprzedłużenia okresu obowiązywania Umowy, Umowa wygasa z ostatnim dniem czasu, na który została zawarta.
4. Najkrótszym okresem na jaki może zostać zawarta umowa jest jeden miesiąc kalendarzowy (jeden Okres rozliczeniowy). Jeden pełny Okres rozliczeniowy stanowi również minimalny czas świadczenia poszczególnych, zamówionych przez Abonenta, Usług o charakterze ciągłym. Dostawca zapewnia możliwość zawarcia Umowy na czas oznaczony, nie dłuższy niż 12 miesięcy. W przypadku Konsumenta, czas oznaczony, stanowiący początkowy czas obowiązywania Umowy nie może być dłuższy niż 24 miesiące.
5. W przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych, Regulaminy promocji traktować należy jako uregulowania szczególne wobec Regulaminu oraz Cennika.

§4 [Lokal]

1. Dostawca może żądać przedstawienia informacji lub dokumentów, potwierdzających przysługiwanie Abonentowi odpowiedniego tytułu prawnego do Lokalu.
2. Dostawca zawrze Umowę, obejmującą przyłączenie Lokalu do Sieci, wyłącznie z podmiotem, któremu przysługuje odpowiedni tytuł prawny do tego Lokalu. Dostawca może odmówić przyłączenia Lokalu do Sieci, w przypadkach opisanych we właściwych przepisach, w szczególności uzależnić wykonanie takiej czynności od współdziałania uprawnionego, o którym mowa w art. 684 KC w związku z art. 32 ustawy o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych.
3. Abonent zobowiązany jest umożliwić Przedstawicielom Dostawcy, w uzgodnionym terminie, dostęp do Sprzętu oraz innych elementów Sieci, znajdującej się na terenie Lokalu, w zakresie, w którym jest to niezbędne dla zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Sieci, w tym w szczególności celem jej konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji.

§5 [Abonent]

1. Umowa jest zawierana:
 - 1.1 w imieniu Dostawcy przez osobę przez niego umocowaną,
 - 1.2 przez Abonenta – osobiście lub przez działającego w jego imieniu i na jego rzecz przedstawiciela ustawowego lub pełnomocnika. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Dostawcy oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej lub w formie takiej, w jakiej zawierana jest Umowa.
2. Zawarcie Umowy może zostać uzależnione od podania przez Abonenta pełnych danych:
 - 2.1 w przypadku osoby fizycznej: nazwisko i imiona, imiona rodziców, miejsce i data urodzenia, adres aktualnego miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeżeli jest inny niż adres zamieszkania, numer ewidencji PESEL lub numer paszportu lub karty pobytu w przypadku obcokrajowca, a dodatkowo za zgodą Abonenta innych danych np. numer ewidencji podatkowej NIP Abonenta, numer konta bankowego oraz adres poczty elektronicznej,
 - 2.2 w przypadku osób prawnych, jednostek organizacyjnych niebędących osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną i osób fizycznych zawierających Umowę w związku

z prowadzoną działalnością gospodarczą: nazwa firmy, aktualny i dokładny adres siedziby firmy oraz przedstawienie podstawowych dokumentów identyfikujących status prawny Abonenta, w szczególności: odpis z rejestru lub ewidencji oraz kopia zaświadczenia NIP i wydania numeru Regon.

3. Dostawca, w przypadku powzięcia wątpliwości odnośnie możliwości wykonania przez Abonenta zobowiązań, może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - 3.1 dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawcy,
 - 3.2 pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy lub udostępnionych mu 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); Dostawca powiadamia Abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
4. Dostawca może odmówić zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta, w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta. W szczególności Dostawca może odmówić zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych lub żądać zabezpieczenia wierzytelności wynikających z Umowy poprzez dokonanie przedpłaty w wysokości sumy opłaty przyłączeniowej oraz aktywacyjnej, jak również sześciokrotności należnej Opłaty abonamentowej. Dostawca może również żądać złożenia kaucji za Sprzęt oddany do użytkowania, w wysokości wartości Sprzętu.
5. Dostawca uprawniony będzie do zaspokojenia swych roszczeń z kwot opisanych w ust. 4, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty należności, w formie pisemnej. Postanowienia zdania pierwszego nie naruszają uprawnienia Dostawcy do zawieszenia świadczenia Usług lub wypowiedzenia Umowy, z zachowaniem właściwego trybu, przewidzianego postanowieniami Regulaminu. W przypadku opisanym w zdaniu pierwszym Abonent zobowiązany będzie do uzupełnienia kwot opisanych w ust. 4, w terminie 7 dni od wezwania Dostawcy.
6. Dostawca zwróci Abonentowi kwotę opisaną w ust. 4, w terminie 7 dni od wygaśnięcia Umowy oraz zaspokojenia przez Abonenta roszczeń Dostawcy wynikających z Umowy.
7. Dostawcy przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy, jeżeli podmiot dokonujący Zamówienia posługuje się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności.
8. Abonent zobowiązany jest do zapewnienia zasilania Sprzętu oraz innych elementów Sieci, zainstalowanych w Lokalu, niezbędnych do korzystania z Usług.

§6 [Rozpoczęcie świadczenia Usług]

1. Dostawca będzie świadczyć Usługi na rzecz Abonenta na podstawie Umowy.
2. Dostawca uprawniony jest do zróżnicowania zakresu oraz cen Usług dostępnych dla poszczególnych grup Abonentów, w tym w szczególności w przypadku Usługi telewizji jego ograniczenia dla Abonentów korzystających z Usług na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej lub dla celów publicznego odtwarzania rozprawdzanych programów, w zależności od zakresu posiadanych przez Dostawcę uprawnień.
3. Dostawca zobowiązuje się dokonać Przyłączenia oraz Aktywacji w terminie wskazanym w Umowie, nie później jednakże niż w terminie 30 dni od jej zawarcia. Do terminu opisanego w zdaniu pierwszym nie wlicza się czasu, w którym dokonanie Przyłączenia lub Aktywacji nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
4. Zawierając Umowę, Abonent wyraża zgodę na przeprowadzenie przez Przedstawicieli Dostawcy prac w Lokalu, niezbędnych dla Przyłączenia, w tym w szczególności poprowadzenie kabli, w tym

przez nieruchomości gruntową, na której położony jest Lokal, przewiercenie niezbędnych otworów, zainstalowanie Gniazda abonenckiego oraz montaż Sprzętu.

5. Abonent jest zobowiązany współpracować z Przedstawicielem Dostawcy, w sposób gwarantujący dokonanie Przyłączenia w możliwie najkrótszym czasie.
6. Przedstawiciel Dostawcy nie jest zobowiązany do obsługi bądź naprawy Urządzenia, w szczególności do jego konfiguracji. Dostawca nie jest odpowiedzialny za zły stan techniczny Urządzeń Abonenta, ani za zakłócenia techniczne spowodowane tym stanem.
7. W Lokalu Abonenta zostaje zainstalowane jedno Gniazdo abonenckie będące własnością Dostawcy. Za przyłączenie drugiego oraz kolejnych Gniazd abonenckich w Lokalu, Abonent ponosi opłaty zgodnie z obowiązującym Cennikiem. Maksymalną liczbę Gniazd abonenckich w Lokalu wyznacza oferta Dostawcy oraz techniczne warunki przyłącza Lokalu do Sieci.

§7 [Sprzęt]

1. Sprzęt oraz wszelkie inne elementy Sieci przekazane Abonentowi, w tym zamontowane w Lokalu pozostają własnością Dostawcy. Dostawca zobowiązuje się wydać Abonentowi Sprzęt wolny od wad.
2. Sprzęt oraz wszelkie inne elementy Sieci mogą być używane jedynie w Lokalu wskazanym w Umowie lub w innym miejscu uzgodnionym przez Strony w Umowie.
3. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Sprzętem ani innymi elementami Sieci, a w szczególności do ich udostępniania (bezpłatnie i odpłatnie) osobom trzecim. Abonent nie jest uprawniony do przyłączania do Sieci urządzeń innych niż Sprzęt lub Urządzenie.
4. Udostępnienie Abonentowi Sprzętu, jak również Przyłączenie potwierdzone zostaną w protokole odbioru, podpisanym przez Abonenta.
5. Z chwilą wydania Sprzętu lub innych elementów Sieci zainstalowanych w Lokalu, ryzyko ich utraty (w tym również spowodowanej kradzieżą), zniszczenia lub uszkodzenia przechodzi na Abonenta.
6. Abonent zobowiązuje się używać Sprzętu oraz innych elementów Sieci zgodnie z udostępnioną instrukcją obsługi i ich przeznaczeniem oraz nie dokonywać w nich żadnych zmian. Dostawca wymaga, aby podczas wyładowań atmosferycznych Sprzęt i Urządzenie zostały odłączone od zasilania energetycznego oraz Gniazda abonenckiego.
7. Abonent zobowiązany jest powiadomić Dostawcę – w terminie 48 godzin od chwili powzięcia o tym wiadomości – o stwierdzeniu utraty lub zniszczenia Sprzętu lub innych elementów Sieci.
8. W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Sprzętu lub elementów Sieci zainstalowanych w Lokalu, po ich wydaniu Abonentowi, koszty naprawy lub wymiany ponosi Abonent, w tym w szczególności w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień ust. 3 lub ust. 6. Postanowienia zdania pierwszego nie dotyczą przypadków utraty, zniszczenia lub uszkodzenia wynikłego z wad Sprzętu lub elementów Sieci, za które odpowiedzialność na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym ponosi Dostawca, producent Sprzętu lub elementów Sieci.
9. Z zastrzeżeniem jednoznacznie odmiennych postanowień Umowy lub Regulaminu, a w szczególności wskazanych w niniejszym paragrafie, Dostawca nie wprowadza ograniczeń w zakresie korzystania ze Sprzętu, jak również oświadcza, że nie zostały one wprowadzone na jego zlecenie.

§8 [Zwrot Sprzętu]

1. Abonent zobowiązany jest na swój koszt zwrócić Sprzęt do Biura Obsługi, w ciągu 7 dni od dnia wygaśnięcia Umowy.
2. Abonent zobowiązany jest do zwrotu na swój koszt Sprzętu, w przypadku zmiany Pakietu usług, skutkującej koniecznością wymiany Sprzętu, w ciągu 7 dni od dnia zmiany Pakietu usług.

Dostawca uprawniony jest do uzależnienia wydania właściwego Sprzętu od zwrotu Sprzętu dotąd posiadanego przez Abonenta.

3. Na żądanie i koszt Abonenta Sprzęt może zostać odebrany z Lokalu przez Przedstawiciela Dostawcy.
4. Na zasadach określonych w Cenniku Dostawca może obciążyć Abonenta obowiązkiem zapłaty kary umownej, w wysokości wskazanej w Cenniku, jeżeli Abonent nie zwróci Sprzętu, w terminie wskazanym w ust. 1-2. Kwota kary umownej liczona będzie odrębnie dla każdego elementu Sprzętu, udostępnionego Abonentowi. Kwota kar umownych nie przekroczy wartości Sprzętu wskazanej w Cenniku.

§9 [Awarie]

1. Dostawca zobowiązuje się do usuwania Awarii w terminie nie dłuższym niż 2 dni roboczych od daty powzięcia o nich informacji, w tym w szczególności ich zgłoszenia przez Abonenta. Za dni robocze uważa się dni od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 20:00, o ile Abonent nie uzgodnił z Dostawcą innego terminu. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii w terminie opisanym w zdaniu pierwszym, Dostawca określi termin jej usunięcia i poinformuje o takim terminie Abonenta.
2. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy o występujących zakłóceniach w korzystaniu z Usług.
3. Za każdy dzień niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług wskutek Awarii, a także niezachowania określonego w Umowie poziomu jakości Usługi Internetu Abonentowi przysługują:
 - a. prawo obniżenia Abonamentu za okres rozliczeniowy, w którym doszło do niewykonania lub nienależytego wykonywania Usług,
 - b. prawo do kary umownej.
4. Prawo obniżenia Abonamentu przysługuje w wysokości stanowiącej równowartość 1/30 Abonamentu należnego za miesiąc, w którym doszło do niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług wskutek Awarii, za każdy dzień niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług wskutek Awarii. Prawo do kary umownej przysługuje w wysokości stanowiącej równowartość 1/30 Abonamentu należnego za miesiąc, w którym doszło do niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług wskutek Awarii, za każdy dzień niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług wskutek Awarii. W przypadku, gdy szkoda przekroczy karę umowną, to abonent może dochodzić naprawienia szkody na zasadach ogólnych
5. Obniżenie Abonamentu oraz zapłata kary umownej nastąpią poprzez obniżenie kwoty do zapłaty z tytułu pierwszego Abonamentu (oraz ewentualnie następnych), należnego po dniu powstania prawa Abonenta. Zapłata kwoty należnej z tytułu obniżenia Abonamentu oraz kary umownej może nastąpić poprzez dokonanie przelewu na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy lub poprzez wypłatę w Biurze Obsługi, na wniosek Abonenta, w terminie 7 dni od złożenia odpowiedniego wniosku. Wniosek o dokonanie płatności przelewem lub poprzez wypłatę winien zostać doręczony Dostawcy do ostatniego dnia miesiąca, w którym stwierdzone zostało roszczenie Abonenta o zapłatę (w szczególności w toku postępowania reklamacyjnego).
6. W celu dochodzenia obniżenia Abonamentu lub zapłaty kar umownych Abonent winien złożyć reklamację, zgodnie z postanowieniami Regulaminu.

§10 [Usługi]

1. Za Przyłączenie oraz Aktywację Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłaty w wysokości określonej w Cenniku. Dostawca rozpoczyna naliczanie opłat abonamentowych, należnych Dostawcy, z chwilą Aktywacji.

2. Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłat dodatkowych w przypadkach określonych w Cenniku, nie objętych Abonamentem. W szczególności dotyczy to usług serwisowych nie wchodzących w zakres Podstawowej obsługi serwisowej.
3. Dostawca, w ramach Abonamentu, świadczy wyłącznie Podstawowe usługi serwisowe. Pozostałe usługi z zakresu obsługi serwisowej wskazane w Regulaminie lub Cenniku, podlegają opłacie zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
4. Dostawca zobowiązuje się świadczyć Usługi z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych. Minimalne poziomy jakości Usługi określa Umowa. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli nieosiągnięcie parametrów świadczonych Usług wynika z ograniczeń Urządzeń określonych w Regulaminie.
5. Dostawca może zapewnić Abonentowi bez dodatkowych opłat lepsze parametry świadczonych Usług. Zapewnienie takich lepszych parametrów świadczonych Usług nie wymaga zmiany Umowy, zgody Abonenta, jak również jego wcześniejszego powiadomienia i nie uprawnia Abonenta do rozwiązania Umowy.
6. Dostawca nie gromadzi danych o lokalizacji Urządzenia Abonenta oraz Sprzętu w celach związanych z zapewnieniem funkcjonalności Usługi.
7. Dostawca nie wprowadza ograniczeń w dostępie ani korzystaniu z Usługi, innych niż jednoznacznie określone w Umowie, Regulaminie oraz Regulaminie promocji, w przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych.
8. Dostawca wprowadza następujące procedury, w celu pomiaru ruchu i organizacji w Sieci:
 - a) zautomatyzowana analiza obciążenia ruchem wybranych elementów Sieci w czasie rzeczywistym, b) interwencja serwisu technicznego, w przypadku Awarii, jak również przypadkach opisanych w § 23 ust. 1.
9. Procedury opisane w ust. 8 umożliwiają ograniczenie częstotliwości oraz czasu występowania Awarii, jak również pozytywnie wpływają na bezpieczeństwo i integralność Sieci. Procedury opisane w ust. 8 nie posiadają negatywnego wpływu na jakość Usługi.
10. Dostawca przekazywać będzie Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem Serwisu internetowego Dostawcy.
11. Dostawca będzie niezwłocznie (nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia) przekazywał Abonentowi będącemu osobą fizyczną informację o naruszeniu jego danych osobowych, które mogło mieć niekorzystny wpływ na jego prawa. Przez naruszenie danych osobowych, które może wyrzucić niekorzystny wpływ na prawa rozumie się takie naruszenie, które w szczególności może skutkować nieuprawnionym posługiwaniem się danymi osobowymi, szkodą majątkową, naruszeniem dóbr osobistych, ujawnieniem tajemnicy bankowej lub innej ustawowo chronionej tajemnicy zawodowej. Postanowienia ust. 10, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji, stosuje się odpowiednio. Zawiadomienie nie będzie wymagane w zakresie, w którym Dostawca wdrożył przewidziane przepisami o ochronie danych osobowych odpowiednie techniczne i organizacyjne środki ochrony, które uniemożliwiają odczytanie danych przez osoby nieuprawnione oraz zastosował je do danych, których ochrona została naruszona.
12. Dostawca informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci, wymagającego podjęcia środków wykraczających poza podjęte przez Dostawcę środki techniczne i organizacyjne, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Postanowienia ust. 10, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji stosuje się odpowiednio.

§11 [Warunki płatności]

1. Faktura VAT wystawiona przez Dostawcę zawiera informacje o:

- 1.1 opłatach za Usługi świadczone przez Dostawcę na rzecz Abonenta, w szczególności o terminie oraz sposobie płatności,
 - 1.2 Usługach świadczonych na rzecz Abonenta w okresie, którego dotyczy wystawiona faktura VAT, w tym o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń.
2. Dostawca dostarcza, na żądanie Abonenta, za wynagrodzeniem wskazanym w Cenniku szczegółowy wykaz wykonanych Usług – wraz z fakturą VAT wystawioną za Okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz – począwszy od bieżącego Okresu rozliczeniowego, do końca Okresu rozliczeniowego, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu.
 3. Dostawca dostarcza, na żądanie Abonenta, za wynagrodzeniem wskazanym w Cenniku, szczegółowy wykaz wykonanych Usług, obejmujący Okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy okresy rozliczeniowe, w którym Abonent złożył żądanie. W takim przypadku szczegółowy wykaz wykonanych Usług dostarcza się w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.
 4. Dostawca może wystawiać i udostępniać faktury VAT drogą elektroniczną, w szczególności za pośrednictwem Serwisu internetowego Dostawcy, na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa.
 5. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłat za świadczone Usługi, w tym w szczególności Abonamentu, na podstawie doręczonej przez Dostawcę faktury VAT, z góry, nie później niż do 16. dnia miesiąca, w którym świadczona była dana Usługa. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Dostawcy o niedoręczeniu faktury VAT do 15 dnia miesiąca, w którym świadczona była dana Usługa. Opłaty, których wysokość zależy od zakresu korzystania przez Abonenta z Usług, w tym w szczególności opłaty za połączenia telefoniczne wykonane przy wykorzystaniu Urządzenia lub Gniazda abonenckiego, uiszczane być winny z dołu, do 16 dnia okresu rozliczeniowego następującego po miesiącu, w którym Usługi te były świadczone. Opłaty za przyłączenie do Sieci lub aktywację Usług należne są w terminie 7 dni od dnia podpisania umowy.
 6. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Dostawca zastrzega sobie prawo do naliczenia opłaty za świadczoną Usługę w terminie późniejszym, niż w fakturze VAT stwierdzającej należność za okres rozliczeniowy, w którym Usługa ta była świadczona.
 7. Wszelkie płatności należne Dostawcy z tytułu realizacji Umowy powinny być regulowane na rachunek bankowy Dostawcy wskazany na fakturze VAT stanowiącej podstawę tej płatności lub w kasie Dostawcy lub innego wskazanego przez niego podmiotu. Dniem zapłaty jest data wpływu należności na rachunek bankowy wskazany w fakturze VAT lub dzień uiszczenia należności w kasie Dostawcy lub innego wskazanego przez niego podmiotu. Listę udostępnionych kas Dostawcy, jak również innych wskazanych podmiotów Dostawca umieszcza w Serwisie internetowym.
 8. Wygaśnięcie Umowy nie zwalnia Abonenta od obowiązku uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi.
 9. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia odsetek za opóźnienie w zapłacie od kwot należnych Dostawcy, za każdy dzień opóźnienia w ich płatności, na podstawie wystawionego przez Dostawcę dokumentu księgowego. Odsetki obliczone zostaną w wysokości odsetek maksymalnych, w rozumieniu art. 481 Kodeksu cywilnego.

§12 [Dostęp do Internetu]

1. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za treść danych przesyłanych lub pobieranych przez Abonenta.

2. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie Urządzenia oraz zawartych w nim danych przed dostępem osób trzecich. Postanowienia niniejszego ustępu nie naruszają zobowiązań Dostawcy, określonych w § 10 ust. 10-12 oraz zasad odpowiedzialności Dostawcy z tytułu świadczenia Usług, wynikających z Kodeksu cywilnego.
3. Zawarcie Umowy uprawnia do korzystania z Usługi przy pomocy wyłącznie jednego Urządzenia, o ile nie stanowią inaczej postanowienia Umowy.
4. Komputer osobisty, stanowiący Urządzenie, dla prawidłowego korzystania z Usługi dostępu do Internetu, powinien posiadać następujące parametry:
karta sieciowa 100Mbit/s (dla pakietów poniżej 100Mbit/s) lub 1Gbit/s.
5. Dostawca zapewnia Abonentowi prawo do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranego Urządzenia, niezależnie od lokalizacji Abonenta lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
6. Świadcząc Usługę dostępu do Internetu Dostawca traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, pobierane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne.
7. Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usługi w zakresie określonych kategorii ruchu, Dostawca może stosować odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji danych, oraz są przejrzyste, niedyskryminacyjne i proporcjonalne.
8. Dostawca może stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmienić, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:
 - 8.1. zapewnić zgodność z obowiązującym prawem, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami,
 - 8.2. utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych,
 - 8.3. zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz łagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
9. W razie awarii lub powstania wyjątkowego, tymczasowego przeciążenia Sieci Dostawca może na czas takiego zdarzenia zastosować następujące środki zarządzania ruchem:
 - 9.1. zmienić alokację zasobów dostępnych w danym obszarze Sieci, aby zapewnić możliwie najlepsze działanie Usługi dla wszystkich Abonentów;
 - 9.2. zmienić kierowanie w zakresie ruchu do zasobów, do których dostęp został z w/w powodów ograniczony.Środki te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.
10. Dostawca, w celu zapobieżenia przeciążenia Sieci, które mogą wpłynąć na utrzymanie integralności i bezpieczeństwa Usługi dostępu do Internetu, może zastosować tymczasowe rozwiązania ograniczające dostępność zasobów internetowych, będących źródłem naruszeń integralności i bezpieczeństwa Sieci. Rozwiązania te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.
11. Stosowane przez Dostawcę odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych, ani ochronę ich danych osobowych.

12. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usługi (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na jakość Usługi w zakresie transmisji danych poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług.
13. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem Usługi w zakresie transmisji danych zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. Niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości transmisji danych niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.
14. Prędkości pobierania i wysyłania danych, jak również informacje dot. wpływu parametrów Usługi na nią, czynników od których zależy realna prędkość, oraz wpływu jaki mają odstępstwa od prędkości pobierania i wysyłania na Usługę określa Umowa.
15. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym Urządzeniu z Usługi oraz z oferowanych przez Dostawcę innych usług niewchodzących w zakres Usługi lub niebędących Usługami Dodatkowymi, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług, może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego Abonenta
16. Stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi w zakresie transmisji danych pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi, a prędkościami lub parametrami określonymi w Umowie lub Cenniku stanowią nienależyte wykonanie Umowy. W takim wypadku Abonentowi przysługują środki ochrony prawnej wskazane w § 18 Regulaminu (Reklamacje) wskazane w § 9 (Awarie) inne roszczenia przewidziane w przepisach prawa, w tym w kodeksie cywilnym, obejmujące między innymi prawo do żądania wykonania umowy, prawo do wypowiedzenia umowy, prawo do odstąpienia od umowy w przypadku zwłoki w jej wykonaniu przez Dostawcę.

§13 [Telefonia stacjonarna]

1. Usługa telefoniczna to usługa polegająca w szczególności na umożliwieniu uzyskania połączeń określonych w Cenniku, przy pomocy Urządzenia lub Gniazda abonenckiego.
2. Dostawca przydziela Abonentowi w Umowie numer telefoniczny, identyfikujący Urządzenie Abonenta w Sieci.
3. Sieć zapewnia prezentację identyfikacji linii wywołującej.
4. Dostawca zapewnia możliwość wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej (w przypadku wniosku jako Abonenta wywoływanego, wyłącznie o ile będzie to technicznie możliwe).
5. Dostawca zapewnia możliwość, o ile będzie to technicznie możliwe, blokady połączeń przychodzących.
6. Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe, przy czym w przypadku, w którym uciążliwość wynika z przyczyn leżących po stronie Abonenta, Dostawca uprawniony będzie do pobrania opłaty za zmianę przydzielonego numeru, wskazanej w Cenniku.
7. Zawierając Umowę z przeniesieniem do Dostawcy numeru telefonicznego, w związku ze zmianą dostawcy publicznej usługi telefonicznej, Dostawca zachowuje tryb wskazany w odpowiednim rozporządzeniu wydanym na podstawie art. 73 ustawy Prawo telekomunikacyjne.
8. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru przy zmianie Dostawcy, może rozwiązać Umowę bez zachowania określonych terminów wypowiedzenia. W takim przypadku Abonent jest zobowiązany do uiszczenia opłaty w wysokości Abonamentu za jeden okres rozliczeniowy,

powiększonego o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy.

9. Usługa telefonii stacjonarnej zapewnia możliwość połączenia z numerami alarmowymi. Dostawca nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych, z tym zastrzeżeniem, iż miejscem lokalizacji Urządzenia, wskazanym w przypadku zapytania uprawnionych służb wskazany zostanie Lokal.
10. W ramach usług telefonii nie ma możliwości wykonywania i odbierania połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie.

§14 [Zmiana oferty programowej w zakresie usługi telewizji]

1. Dostawca uprawniony jest, wyłącznie z ważnych przyczyn, do zmiany oferty programowej przy świadczeniu usługi telewizji. W przypadku dokonywania zmian polegających na zastępowaniu jednego programu innym programem, Dostawca zobowiązuje się uwzględnić, w miarę możliwości, charakter zastępowanego programu.
2. Zmiana o której mowa w ust. 1 może nastąpić w szczególnie uzasadnionych przypadkach, w tym:
 - 2.1. niezależnych od Dostawcy, takich jak zaprzestanie nadawania programu, zmiana jego charakteru lub istotne obniżenie jakości,
 - 2.2. wystąpienia problemów technicznych lub prawnych uniemożliwiających rozprowadzanie programu,
3. O planowanych zmianach oferty programowej Abonenci zostaną poinformowani we wskazanym w Umowie trybie przewidzianym dla zmiany warunków Umowy. O nieplanowanych zmianach oferty programowej, w tym w szczególności wynikających z niezapowiedzianego zaprzestania nadawania programu, o zmianie częstotliwości, na której rozprowadzane są programy telewizyjne, jak również o zmianie systemu kodowania, Abonenci zostaną poinformowani także niezwłocznie w Serwisie internetowym.
4. Zmiana oferty programowej nie wymaga uzyskania odrębnej zgody Abonenta, jednakże Abonent uprawniony jest do rozwiązania Umowy. Oświadczenie powinno zostać złożone nie później niż do dnia wejścia w życie tych zmian (lub upływu jednego miesiąca od powiadomienia w formie pisemnej, w przypadku nieplanowanych zmian oferty programowej). Umowa ulega rozwiązaniu z końcem Okresu rozliczeniowego, w którym doręczono zostało oświadczenie Abonenta o jej rozwiązaniu.
5. W przypadku braku odmiennych zapisów Umowy, Cennika lub Regulaminu promocji, zawarcie Umowy uprawnia do korzystania z Usług telewizji, świadczonych w technologii cyfrowej, przy pomocy wyłącznie jednego Urządzenia.
6. Dostawca może zapewnić Abonentowi bez dodatkowych opłat dodatkowe programy w ramach Pakietu usług, w szczególności w okresach testowych lub promocyjnych. Zapewnienie, jak i wycofanie takich programów, nie wymaga zmiany Umowy, zgody Abonenta ani jego wcześniejszego powiadomienia i nie uprawnia Abonenta do rozwiązania Umowy.
7. Odbiornik telewizyjny, stanowiący Urządzenie, dla prawidłowego korzystania z Usług powinien posiadać w przypadku korzystania z telewizji cyfrowej HD złącze HDMI lub Euro, a w przypadku korzystania z modułu CAM wbudowany dekodery DVB-C z MPEG4.

§15 [Przeniesienie numeru w związku ze zmianą Lokalu]

1. Abonent Usługi telefonii stacjonarnej w przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, zwanych dalej "Lokalizacją", może wystąpić z wnioskiem w formie pisemnej do Dostawcy o przeniesienie przydzielonego numeru do nowej Lokalizacji w ramach istniejącej sieci publicznej telefonii stacjonarnej Dostawcy.

2. Wniosek Abonenta podlega rozpatrzeniu i zrealizowaniu (tzn. przeniesieniu przydzielonego numeru do nowej Lokalizacji i jego uruchomieniu) w terminie 21 dni od dnia jego złożenia.
3. Przed uruchomieniem przydzielonego numeru w nowej Lokalizacji Dostawca zawiadamia w formie pisemnej Abonenta o przeniesieniu przydzielonego numeru do nowej Lokalizacji i o terminie jego uruchomienia. Zawiadomienie powinno być doręczone Abonentowi w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku.
4. W przypadku negatywnego rozpatrzenia wniosku, Dostawca zawiadamia Abonenta w formie pisemnej, w terminie 21 dni od dnia złożenia wniosku, o odmowie przeniesienia przydzielonego numeru do nowej Lokalizacji wraz z podaniem uzasadnienia.
5. Odmowa przeniesienia przydzielonego numeru może być udzielona abonentowi stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej wyłącznie w przypadku:
 - 5.1. braku możliwości technicznych, stwierdzonego właściwą decyzją Prezesa UKE,
 - 5.2. gdy nowa lokalizacja Abonenta znajduje się poza obszarem Sieci Dostawcy lub w strefie numeracyjnej innej niż Lokal.

§16 [Pozostałe przypadki zmiany Lokalu, utrata praw do Lokalu]

1. W przypadku zmiany Lokalu, w którym mają być świadczone Usługi, jeżeli nowy Lokal nie znajduje się w obrębie właściwej Sieci lub nie występują w nim warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usługi, Dostawca może odmówić zmiany Lokalu, jak przy zawarciu Umowy.
2. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na inną osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, jeśli Dostawca wyrazi na to pisemną zgodę, pod warunkiem uiszczenia opłaty wskazanej w Cenniku.
3. Dostawca zastrzega sobie prawo niewyrażenia zgody na przejęcie praw i obowiązków przez nabywcę praw do Lokalu w przypadkach opisanych w Regulaminie, znajdujących zastosowanie przy zawieraniu Umowy, w szczególności może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy od wykonania przez Abonenta wszystkich wymagalnych zobowiązań wobec Dostawcy.
4. W przypadku utraty przez Abonenta prawa do Lokalu, w którym świadczona jest Usługa, w wyniku której nie nastąpi przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy, Umowa winna zostać rozwiązana przez Abonenta zgodnie z postanowieniami §22 ust. 1 Regulaminu. Jeżeli Abonent, pomimo utraty praw do Lokalu nie rozwiąże Umowy, jak również nie nastąpi przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy, wówczas jest odpowiedzialny za płatności za Usługi świadczone po utracie praw do Lokalu, bez względu na podmiot korzystający z tych Usług.

§17 [Zmiana Umowy na wniosek Abonenta]

1. Zasady zmiany warunków Umowy na wniosek Abonenta określa § 5 Umowy.

§18 [Reklamacja]

1. Abonent może składać reklamację z powodu niedotrzymania z winy Dostawcy określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług, jak również nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług pisemnie, drogą elektroniczną, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w Biurze Obsługi.
2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi, Przedstawiciel Dostawcy przyjmujący reklamację zobowiązany jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
3. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej, telefonicznej lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Dostawca zobowiązany jest w terminie 14 dni od złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej

- z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację, chyba że Dostawca udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od jej złożenia. Na żądanie Abonenta, Dostawca przesyła potwierdzenie przyjęcia reklamacji drogą elektroniczną, na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej.
4. Reklamacja może być 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 faktury VAT zawierającej nieprawidłowe obliczanie należności z tytułu świadczenia Usługi.
5. Reklamacja powinna zawierać:
- 5.1 imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - 5.2 określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - 5.3 przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 5.4 numer ewidencyjny nadawany Abonentowi przez Dostawcę lub adres Lokalu, w którym jest świadczona Usługa,
 - 5.5 numer Sprzętu, którego dotyczy reklamacja,
 - 5.6 datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy, jeżeli reklamacja dotyczy niedotrzymania z winy Dostawcy wyznaczonego terminu jej zawarcia,
 - 5.7 datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi w przypadku reklamacji określonego terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
 - 5.8 wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - 5.9 numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności,
 - 5.10 podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
7. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku uiszczenia opłaty za korzystanie z Usług za okres nieobjęty reklamacją.

§19 [Odpowiedź na reklamację]

1. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa §18 ust. 4, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
2. Jednostka Dostawcy rozpatruje reklamację i w terminie do 30 dni od dnia jej złożenia wysyła pisemną odpowiedź. Na żądanie Abonenta odpowiedź na reklamację udzielona zostanie drogą elektroniczną poprzez jej przesłanie na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej. Odpowiedź na reklamację może zostać także udzielona drogą elektroniczną, jeśli Abonent w taki sposób złożył reklamację. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
- 2.1 nazwę jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację,
 - 2.2 powołanie podstawy prawnej,
 - 2.3 rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - 2.4 w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty,
 - 2.5 w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości zwrotu oraz terminu zwrotu,

- 2.6 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 Prawo telekomunikacyjne,
- 2.7 dane identyfikujące upoważnionego do udzielenia odpowiedzi na reklamację pracownika reprezentującego Dostawcę, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego przez niego stanowiska.
3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - 3.1 dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - 3.2 zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą, jeżeli odpowiedź na reklamację ma być udzielona w formie pisemnej.
4. Jeżeli reklamacja Usługi nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Dostawcę odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

§20 [Zawieszenie świadczenia Usług]

1. W okresie zawieszenia świadczenia Usług, Dostawca jest zwolniony z obowiązku świadczenia Usług oraz Usług dodatkowych, a Abonent z obowiązku uiszczania opłat.
2. Dostawca może zawiesić świadczenie całości lub odpowiedniej części Usług, jeżeli Abonent, pomimo uprzedniego wezwania:
 - 1.1 zalega w zapłacie całości lub części opłaty aktywacyjnej, przyłączeniowej, Abonamentu lub innych opłat określonych w Cenniku powyżej 7 dni od terminu płatności,
 - 1.2 narusza zobowiązania wynikające z postanowień Umowy lub Regulaminu, w tym w szczególności w przypadkach opisanych w §23 ust. 1. Dostawca może odstąpić od wezwania, jeżeli niezwłoczne zawieszenie świadczenia Usług będzie stanowić wyłączną możliwość zapobieżenia powstaniu istotnych szkód,
 - 1.3 na wniosek Abonenta.
2. W przypadku zawieszenia na podstawie ust. 1.1 lub ust. 1.2 Dostawca zobowiązany jest wznowić świadczenie Usług w ciągu 3 dni roboczych od ustania przyczyn zawieszenia, w szczególności dostarczenia dowodu zapłaty przez Abonenta wszystkich zaległości wraz z należnymi odsetkami.
3. W przypadku gdy w okresie dwóch miesięcy od dnia zawieszenia nie ustaną przyczyny zawieszenia świadczenia Usług o których mowa w ust. 1.1 lub 1.2, w szczególności Abonent nie uiści zaległych opłat wraz z odsetkami, wówczas Dostawca uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym.

§21 [Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta]

1. Zawieszenie świadczenia Usług na pisemny wniosek Abonenta może nastąpić, gdy nie zalega on z żadnymi opłatami wobec Dostawcy w dniu złożenia wniosku, jak również nie będzie z nimi zalegał w dniu planowanego zawieszenia Usług. Postanowienia dotyczące zawieszenia świadczenia Usług na wniosek Abonenta nie dotyczą Abonentów, którzy korzystają z Usług na podstawie Umowy zawartej na warunkach promocyjnych, w przypadku których nie upłynął minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych.
2. Abonent może wnioskować o zawieszenie świadczenia Usług na okres nie dłuższy niż 3 miesiące i nie częściej niż 2 razy do roku.
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, wywołuje skutek na koniec miesiąca kalendarzowego, w którym Abonent złożył przedmiotowy wniosek.

4. Po upływie ustalonego okresu zawieszenia, Dostawca automatycznie wznowi świadczenie Usługi.

§22 [Rozwiązanie Umowy]

Zasady rozwiązania Umowy uregulowane są w §7 Umowy.

§23 [Działania Dostawcy w przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług]

1. W zakresie, w którym będzie to proporcjonalne i uzasadnione z punktu widzenia celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, Dostawca może dokonać:

1.1. eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług;

1.2. przerwać lub ograniczyć świadczenia Usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.

2. Dostawca nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, w zakresie wynikającym z podjętych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności posiadanej Sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych z Usługą. Postanowień zdania pierwszego nie stosuje się w przypadku zakazania przez Prezesa UKE stosowania takich środków.

§24 [Sądownictwo polubowne, mediacje]

Spór cywilnoprawny między Konsumentem a Dostawcą z tytułu świadczonych Usług może być zakończony w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Konsumenta.

§25 [Postanowienia końcowe]

1. Abonent zobowiązany jest informować Dostawcę o zmianie danych podanych przy zawarciu Umowy, w tym w szczególności adresu miejsca zamieszkania lub siedziby, zmiany adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy firmy lub nazwiska i imion w formie pisemnej, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian. Dostawca niezwłocznie informuje Abonentów o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby na piśmie, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.

2. Aktualne: Regulamin, Regulaminy promocji oraz Cennik, wskazujący m.in. koszt usług serwisowych niewchodzących w skład Podstawowej obsługi serwisowej, dostępne są nieodpłatnie, na każde żądanie Abonenta w formie pisemnej lub elektronicznej, w Serwisie internetowym Dostawcy oraz w Biurze Obsługi. Dostawca nieodpłatnie dostarcza Abonentowi znajdujące zastosowanie wzorce umowne wraz z Umową, a także na każde jego żądanie, w formie pisemnej lub elektronicznej.

3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne właściwe przepisy w tym przepisy ustawy Prawo telekomunikacyjne.

4. Regulamin wchodzi w życie dnia 1 czerwca 2019 roku.