

**Regulamin Świadczenia Usług ETOP sp. z .o.o.  
z dnia 21 grudzień 2020 r**

**Art.1**

**Definicje Pojęć**

- 1.1 Abonent – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, będąca stroną Umowy.
- 1.2 Regulamin Szczegółowy – Regulamin świadczenia przez operatora konkretnego typu usług, uszczegóławiający zasady świadczenia konkretnej Usługi
- 1.3 Awaria – przerwa w działaniu Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, nieprawidłowym działaniem sieci telekomunikacyjnej innego operatora nie zarządzanej przez Operatora, Planowanymi Pracami lub przyczynami leżącymi po stronie Abonenta.
- 1.4 Cennik – wykaz Usług wraz z zestawieniem wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania.
- 1.5 Konsument – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- 1.6 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.
- 1.7 Łącze – połączenie telekomunikacyjne pomiędzy urządzeniami sieciowymi Operatora i Abonenta
- 1.8 Okres Rozliczeniowy – okres czasu określony jako jeden miesiąc kalendarzowy, chyba, że Regulamin Szczegółowy lub Umowa stanowią inaczej. Okres ten równoważny jest częstotliwości obowiązkowych płatności Abonenta na rzecz Operatora.
- 1.9 Operator – eTOP sp. z .o.o.
- 1.10 Opłata Wyrównawcza – kwota nie przekraczająca określonej przy zawieraniu Umowy równowartości ulgi przyznanej Abonentowi, która może zostać pobrana przez Operatora od Abonenta, któremu przyznana została ulga przy zawieraniu Umowy, w przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu ustalonego w Umowie.
- 1.11 Planowe Prace – działania służb technicznych Operatora niezbędne dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi lub wynikające z konieczności modernizacji sieci, lub zapewnienia jej bezpieczeństwa.
- 1.12 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.
- 1.13 Rachunek – dokument księgowy będący podstawą dokonywania przez Abonenta płatności za Usługę świadczoną na jego rzecz przez Operatora.
- 1.14 Regulamin – niniejszy Regulamin Świadczenia Usług.
- 1.15 Sieć Operatora – sieć telekomunikacyjna Operatora.
- 1.16 Umowa – umowa o świadczenie Usług zawarta na piśmie pomiędzy Abonentem i Operatorem.
- 1.17 Urządzenie Abonenckie – urządzenie telekomunikacyjne udostępnione Abonentowi przez Operatora w celu korzystania z Usługi.
- 1.18 Usługa – świadczona przez Operatora usługa lub związana z tą usługą usługa dodatkowa.
- 1.19 Ustawa – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 z późn. zm.).
- 1.20 Zakończenie Sieci – punkt Sieci Operatora przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usługi
- 1.21 Zamawiający – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy.
- 1.22 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.
- 1.23 Regulamin Szczegółowy – regulamin dotyczący konkretnego typu usługi, którego dotyczy Umowa.
- 1.24 Minimalny Okres Świadczenia Usługi - Okres na jaki pierwotnie została zawarta Umowa na czas określony, przed przejściem na czas nieokreślony.
- 1.25 Minimalna Wartość Umowy - kwota za jaką Operator uruchamia i świadczy usługę w czasie Minimalnego Okresu Świadczenia Usługi.
- 1.26 Forma Dokumentowa – forma przekazania wiążącego dokumentu prawnego poprzez sieć teleinformatyczną (np. skan dokumentu, lub treść poczty email, gdzie nadawcą jest osoba upoważniona do reprezentacji podmiotu, co do której tożsamości nie ma wątpliwości).
- 1.27 Forma Elektroniczna – forma przekazania wiążącego dokumentu prawnego z wykorzystaniem sieci teleinformatycznej z użyciem podpisu elektronicznego wykorzystującego procedury kryptograficzne (np. podpis elektroniczny).

- 1.28 Forma Pisemna – Forma przekazania wiążącego dokumentu prawnego w formie przesłania dokumentu papierowego opatrzonego podpisami osób zdolnych do reprezentacji podmiotu.
- 1.29 Parakonsumenci – działalności gospodarcze oraz podmioty prawa handlowego posiadające opisane prawem status „mikroprzedsiębiorcy” oraz organizacje pożytku publicznego.

## Art. 2

### Zakres Regulaminu i hierarchia zapisów umownych

- 2.1 Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Operatora, zasady rozliczeń z Abonentem, oraz procedury współpracy.
- 2.2 Operator może wprowadzić Regulaminy Szczegółowe dla świadczonych przez siebie Usług.
- 2.3 Postanowienia Umowy wraz z jej załącznikami, klauzulami i aneksami oraz Regulaminów Szczegółowych odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu, zaś postanowienia Umowy wraz z jej załącznikami, klauzulami i aneksami znajdują pierwszeństwo nad zapisami Regulaminów Szczegółowych. Regulamin, Regulaminy Szczegółowe oraz postanowienia umowne mają zastosowanie komplementarne przy zachowaniu tej hierarchii ważności zapisów.
- 2.4 W przypadkach nie opisanych w Regulaminach Szczegółowych zastosowanie mają zapisy Regulaminu.
- 2.5 W przypadkach nie opisanych w Umowie wraz z jej załącznikami, klauzulami i aneksami zastosowanie mają zapisy Regulaminu Szczegółowego i Regulaminu

## Art. 3

### Usługi świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta

- 3.1 Regulamin dotyczy wszelkich Usług świadczonych przez Operatora, a w szczególności:
  - 3.1.1 usług dostępu do Internetu, lub zasobów konkretnych operatorów telekomunikacyjnych
  - 3.1.2 usługi transmisji danych
  - 3.1.3 usługi hostingowe
  - 3.1.4 usług kolokacyjnych
  - 3.1.5 usługi dzierżawy urządzeń telekomunikacyjnych i serwerów wirtualnych i dedykowanych
  - 3.1.6 usługi dodatkowe związane z powyższymi usługami, w tym usługi prac administracyjnych
  - 3.1.7 inne usługi, o ile zgodnie z postanowieniami Umowy stosuje się do nich Regulamin.
- 3.2 Operator świadczy Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenie na którym występują możliwości techniczne do ich świadczenia.
- 3.3 Zakres Usług oferowanych przez Operatora może być różny dla różnych lokalizacji.
- 3.4 Zakres Usług świadczonych na rzecz Abonenta szczegółowo określa Umowa.
- 3.5 W ramach opłaty abonamentowej Operator zapewnia:
  - 3.5.1 stałe działanie Usługi w sposób opisany w Umowie,
  - 3.5.2 możliwość korzystania z Usług dodatkowych,
  - 3.5.3 obsługę serwisową w zakresie usług objętych Umową z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych zgłoszeń.
- 3.6. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:
  - 3.6.1 całodobową telefoniczną i/lub za pośrednictwem poczty email, obsługę Abonenta;
  - 3.6.2 usuwanie Awarii w najkrótszym możliwym technicznie czasie, nie dłuższym niż opisany w Umowie lub Regulaminie Szczegółowym.

## Art 4

### Zawarcie Umowy

- 4.1 Umowa zawierana jest na czas nieokreślony, chyba, że Regulamin Szczegółowy lub Umowa stanowią inaczej.
- 4.2. 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 pisemnie oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy. W przypadku, gdy wraz z końcem tego okresu wygasa okres ceny promocyjnej, stosuje się stawki standardowe do wyliczenia opłaty abonamentowej.
- 4.3 W przypadku Umowy zawartej w trybie zamówienia publicznego ust. 2 nie stosuje się.
- 4.4. W przypadku zawierania Umowy z Konsumentem lub Parakonsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość, Abonent ma prawo odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od daty zawarcia Umowy, składając w Formie Pisemnej, Formie Dokumentowej lub Formie Elektronicznej stosowne oświadczenie na piśmie, przy czym prawo to nie ma zastosowania w przypadku gdy częścią usługi jest oprogramowanie lub inne dane w formie cyfrowej, lub w przypadku gdy usługa objęta umową została w pełni wykonana przed końcem terminu przysługującemu Abonentowi na odstąpienie od Umowy. Zapis

niniejszego punktu nie ma zastosowania dla usług według zamówienia określającego niestandardowo oferowane parametry projektowane według specyfikacji Abonenta.

- 4.5 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 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.
- 4.6 Wskutek zawarcia Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, Cenniku oraz w Regulaminie Szczegółowym, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika oraz Regulaminu Szczegółowego, w szczególności do terminowego uiszczania opłat za Usługi.
- 4.7 Operator ma prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku:
- 4.7.1 braku możliwości technicznych świadczenia Usługi
  - 4.7.2 niespełnienia warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności dotyczących przedstawienia dokumentów określonych w Art 5
  - 4.7.3 gdy podmiot inny niż osoba fizyczna odmówi przekazania Operatorowi kopii dokumentów dotyczących statusu prawnego, siedziby oraz nadania numerów NIP i REGON
  - 4.7.4 gdy Zamawiający nie wywiązuje się z obowiązków wynikających z Umowy zawartej z Operatorem, w szczególności zalega z opłatami na rzecz Operatora
  - 4.7.5 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
  - 4.7.6 negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz.U.Nr 50 poz. 424 z późn. zm.).
- 4.8 W przypadku zawarcia Umowy na czas określony Abonent nie będący konsumentem zobowiązany jest do zapłaty w trakcie trwania Umowy w całości Minimalnej Wartości Umowy, pokrywającej koszty wdrożenia usługi, eksploatacji urządzeń, kosztów energii oraz innych kosztów eksploatacyjnych, co stanowi całość opłat na rzecz Operatora. Zapis niniejszy nie dotyczy płatności za usługi dodatkowe nie ujęte bezpośrednio w Umowie, a zlecone w innej drodze np. w formie zlecenia jednorazowego.
- 4.9 Umowa zawarta na czas określony w czasie trwania Minimalnego Okresu Świadczenia Usługi jest uznawana za spójną usługę jednorazową, a po Minimalnym Okresie Świadczenia Usługi jako usługa cykliczna, o ile strony nie przedłużą obowiązywania Minimalnego Okresu świadczenia Usługi w drodze aneksu do Umowy.
- 4.10 Minimalny Okres Świadczenia Usługi dla Abonenta będącego Konsumentem nie może przekraczać 24 miesięcy od dnia uruchomienia Usługi,
- 4.11 Minimalny Okres Świadczenia Usługi dla Abonenta będącego Parakonsumentem nie może przekraczać 24 miesięcy od dnia uruchomienia Usługi, o ile przy zawieraniu Umowy lub Aneksu nie oświadczy iż zrzeka się praw należnych Konsumentom.

## Art 5

### Wymagane dokumenty

- 5.1 Umowa może zostać zawarta z Zamawiającym, który przedstawi Przedstawicielowi Operatora dokument:
- 5.1.1 potwierdzający jego tożsamość lub status prawny oraz miejsce zameldowania na pobyt stały lub siedzibę;
  - 5.1.2 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
  - 5.1.3 w przypadku podmiotów innych niż osoby fizyczne – potwierdzający nadanie numeru REGON i NIP
  - 5.1.4 w przypadku osób fizycznych oraz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą (również spółki osobowe) – potwierdzający możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora zgodnie z ust. 5.2 poniżej.
- 5.2 Za dokument potwierdzający możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora uznaje się jeden ze wskazanych poniżej dokumentów:
- 5.2.1 potwierdzenie korzystania z polecenia zapłaty lub stałego obciążania ROR5.2.2. terminowo opłacone dwa ostatnie rachunki za usługi telekomunikacyjne, gaz, czynsz lub energię elektryczną
  - 5.2.3 zaświadczenie o niezaleganiu z należnościami wobec ZUS lub US
- 5.3. Operator ma prawo żądania okazania dodatkowego dokumentu, o ile wymienione powyżej nie potwierdzają według Operatora możliwości wykonania zobowiązania wobec Operatora, lub odstąpienia od tego wymogu.

- 5.4. W przypadku zawierania Umowy przez przedstawiciela lub pełnomocnika, osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Przedstawiciela Operatora oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie.
- 5.5. Parakonsument zobowiązany są do złożenia oświadczenia o statusie „mikroprzedsiębiorcy” lub organizacji pożytku publicznego oraz oświadczyć czy zrzekają się praw należnych Konsumentom.

#### Art 6

##### Zabezpieczenia

- 6.1. Operator, w szczególności w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego lub Abonenta, może uzależnić:
- 6.1.1 zawarcie Umowy,
  - 6.1.2 zmianę Umowy polegającą na rozszerzeniu zakresu Usług, zmianie taryfy na wyższą, zwiększeniu przepustowości transmisji danych lub zmianie pakietu programów telewizji kablowej na wyższy,
  - 6.1.3 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.
- 6.2. 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.
- 6.3. Operator deponuje środki pieniężne pobrane od Zamawiającego lub Abonenta tytułem kaucji na odrębnym nie oprocentowanym rachunku bankowym Operatora.
- 6.4. 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.

#### Art 7

##### Zmiana, rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy

- 7.1. Zmiana Umowy wymaga Formy Pisemnej, Formy Elektronicznej lub Formy Dokumentowej, chyba że w Regulaminie lub Umowie wskazano inaczej.
- 7.2. Każda ze stron może rozwiązać Umowę zawartą na czas nieokreślony 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.
- 7.3. Abonent może odstąpić od Umowy w przypadku nie rozpoczęcia świadczenia Usług w terminie 30 dni od daty określonej w Umowie.
- 7.4. Jednorazowa zmiana parametrów usług, zwiększająca jej zakres polegająca w szczególności na aktywacji Abonentowi usługi dodatkowej, zwiększeniu parametrów usługi, przepustowości lub pakietu programów telewizji kablowej może nastąpić telefonicznie lub za pomocą innego, udostępnionego przez Operatora, środka porozumiewania się na odległość. Operator, w szczególności w przypadku zlecenia związanego z istotnymi obciążeniami finansowymi lub organizacyjnymi dla Abonenta, złożeniem lub podwyższeniem zabezpieczenia przez Abonenta bądź też istotnym ograniczeniem dotychczasowych Usług, może żądać potwierdzenia zlecenia na piśmie w Formie Pisemnej, Formie Elektronicznej lub Formie Dokumentowej.
- 7.5. W przypadku rozwiązania Umowy zawartej na czas określony przez Abonenta, przed wygaśnięciem Umownego okresu jej trwania, lub rozwiązania Umowy zawartej na czas określony przez Operatora w trybie art. 7.6.4, Abonent jest zobowiązany do spłaty Minimalnej Wartości Umowy, czyli różnicy Minimalnej Wartości Umowy i kwot z tytułu Umowy wpłaconych, lub w przypadku Abonenta będącego Konsumentem lub Parakonsumentem, który nie oświadczył o zrzeczeniu się praw należnym Konsumentom do zwrotu rabatów udzielonych Abonentowi do dnia wygaśnięcia Usługi. W przypadku Abonenta nie będącego Konsumentem lub Parakonsumentem, który nie oświadczył o zrzeczeniu się praw należnym Konsumentom świadczenie to ma charakter zapłaty Wartości kontraktu.
- 7.6. Operator może rozwiązać lub zmienić Umowę w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług bez zachowania terminu wypowiedzenia w następujących przypadkach:
- 7.6.1 przed rozpoczęciem świadczenia Usług Operator utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług, w szczególności uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej, wykorzystywania numeracji lub częstotliwości
  - 7.6.2 rozpoczęcie świadczenia Usług nie będzie możliwe z innych względów, w szczególności technicznych
  - 7.6.3 zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych świadczonych przez inne podmioty będących integralną częścią Usługi Operatora.

- 7.6.4 jeżeli w terminie 14 dni od daty zawieszenia Usług na podstawie art. 14.1 lub 14.2 nie ustana przyczyny tego zawieszenia;
- 7.6.5 powzięcia przez Operatora wiadomości o utracie tytułu prawnego, o którym mowa w art. 5.1 w zakresie danej Usługi.
- 7.7 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, faksem na dedykowany numer udostępniony przez Operatora lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
- 7.8 Umowa wygasa w przypadku:
- 7.8.1 powzięcia przez Operatora wiadomości o śmierci Abonenta
- 7.8.2 ustania bytu prawnego Abonenta nie będącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejęciem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego.
- 7.9 Z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Operator:
- 7.9.1 zaprzestaje świadczenia Usług, chyba że wcześniej nastąpiło zawieszenie ich świadczenia;
- 7.9.2 z zastrzeżeniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa – ma prawo do usunięcia wszelkich danych i informacji dotyczących Abonenta uzyskanych w związku ze świadczeniem Usług.
- 7.9.3 wydaje urządzenia Abonenta będące przedmiotem usługi kolokacyjnej, o ile Abonent uregulował należne zobowiązania finansowe wobec Operatora. W przypadku zalegania z opłatami, lub stwierdzenia braków formalnych Operator wstrzymuje się od działania polegającego na wydaniu przedmiotu kolokacji lub w uzasadnionych przypadkach korzysta z prawa zastawu.
- 7.9.4 W przypadku rozwiązania umowy o Usługę w ramach której Abonent powierzył do kolokacji urządzenia lub nośniki nie będące własnością Operatora i z przyczyn nie leżących po stronie Operatora nie odebrał ich w terminie do 14 dni od daty wygaśnięcia Umowy, Operator ma prawo do naliczenia opłaty za składowanie zgodnie z cennikiem Operatora. Prawo naliczania opłat za składowanie dotyczy także sytuacji opisanej pkt 7.9.3, gdy powodem nie wydania są zaległości płatnicze Abonenta na rzecz Operatora.
- 7.10 Przepisy Art. 7 stosuje się odpowiednio w przypadku zmiany Umowy, w szczególności przy rezygnacji ze świadczenia Usług poprzez część Zakończeń Sieci lub Łączy przez którąkolwiek ze Stron.
- 7.11 W przypadku Abonenta nie będącego Konsumentem, Operator może dochodzić należności wynikających z pkt 7.5 na zasadach jak dla Abonenta będącego Konsumentem.

## Art 8

### Cennik

- 8.1 Wysokość opłat pobieranych przez Operatora za świadczone Usługi określona jest w Cenniku obowiązującym w chwili wykonywania Usługi, o ile Umowa lub Regulamin Szczegółowy nie definiuje cen stałych dla danej usługi lub jej części.
- 8.2 Operator zastrzega sobie prawo zmiany cen za Usługę w każdym czasie. W przypadku podwyższania ceny Operator powiadomi Abonenta o terminie jej wprowadzenia na piśmie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego. W przypadku braku akceptacji podwyższenia cen Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, a w razie skorzystania z tego prawa Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, z wyjątkiem roszczenia o Opłatę Wyrównawczą.
- 8.3 Abonent w terminie 14 dni od daty otrzymania powiadomienia, o którym mowa w ust. 2, może doręczyć Operatorowi oświadczenie w Formie Pisemnej, Formie Elektronicznej lub Formie Dokumentowej, o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen. Brak oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmiany cen.
- 8.4 W przypadku Umów zawartych na czas określony, jednoznacznie opisujących wysokość abonamentu za Usługę stosuje się ceny wynikające z Umowy, przez cały okres jej trwania, chyba że Regulamin Szczegółowy stanowi inaczej o ile w czasie jej trwania nie zmieniły się parametry techniczne Usługi.
- 8.5 W przypadku Umów zawierających zmienny koszt energii elektrycznej rozliczany jako ryczałt, lub realne zużycie, Operator ma prawo do zmiany ceny tego elementu Usługi proporcjonalnie do zmiany wprowadzonej przez dostawcę energii elektrycznej, co nie stanowi zmiany Umowy.

## Art. 9

### Rachunki i faktury

- 9.1 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.

- 9.2 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 30 zł netto. Operator jest uprawniony ponadto do wystawienia Rachunku za krótszy okres niż Okres Rozliczeniowy.
- 9.3 Rachunek może być wystawiony łącznie za Usługi świadczone Abonentowi z tytułu kilku Umów zawartych z Operatorem.
- 9.4 Rachunek może obejmować w szczególności:
- 9.4.1 jednorazową opłatę instalacyjną (aktywacyjną)
  - 9.4.2 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
  - 9.4.3 opłaty za połączenia telefoniczne bez względu na użytkownika, który z nich korzystał
  - 9.4.4 opłaty za usługi objęte Umową wykonane we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, a nie zawarte we wcześniejszych rachunkach (fakturach)
  - 9.4.5 inne opłaty przewidziane w Regulaminie, Cenniku, Regulaminie Szczegółowym lub Umowie.
  - 9.4.6 opłaty za wykorzystaną energię elektryczną.
- 9.5 Rachunek wysyłany jest na adres korespondencyjny wskazany przez Abonenta.

#### **Art 10**

##### **Rozliczenia**

- 10.1 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.
- 10.2 Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora określonego w opłaconym Rachunku.
- 10.3 W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą należności, Operator jest uprawniony do naliczania odsetek ustawowych.
- 10.4 W przypadku otrzymania płatności, Operator ma prawo rozliczyć nią najstarsze zobowiązanie, za dowolną Usługę świadczoną Abonentowi, lub taką, która była świadczona wcześniej.
- 10.5 W przypadku nieotrzymania Rachunku w terminie, w którym był zwykle Abonentowi doręczany, Abonent powinien niezwłocznie powiadomić Operatora o nieotrzymaniu Rachunku.
- 10.6 Nie otrzymanie Rachunku (faktury) nie zwalnia Abonenta z płatności, jeżeli kwota Abonamentu jest stała i wynika bezpośrednio z Umowy, zapisów Cennika, lub Regulaminu Szczegółowego.
- 10.7 Operator ma prawo do cesji nieopłaconych w terminie wynikającym z Regulaminu, Regulaminu Szczegółowego, Cennika lub Umowy zobowiązań Abonenta na podmiot trzeci.

#### **Art 11**

##### **Instalacja Usług**

- 11.1 Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Urządzeń Abonenckich w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny, o ile z charakteru usługi wynika techniczna konieczność ich instalacji.
- 11.2 Zgoda na instalację i eksploatację Urządzeń Abonenckich oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, wykonanie niezbędnych otworów w Lokalu, zainstalowanie Zakończenia Sieci oraz innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora.
- 11.3 Abonent jest zobowiązany umożliwić Operatorowi instalację Urządzeń Abonenckich w możliwie najkrótszym czasie, w sposób nie powodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu.
- 11.4 Podczas instalacji Urządzeń Abonenckich w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
- 11.5 Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Abonentowi Urządzeń Abonenckich jest złożenie podpisu przez Abonenta na protokole odbioru przedłożonym przez Operatora. Podpisanie protokołu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że Urządzenia Abonenckie nie posiadały jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru.

#### **Art 12**

##### **Urządzenia abonenckie**

- 12.1 W przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi, Operator udostępni Abonentowi do użytkowania w jego Lokalu, na czas obowiązywania Umowy, Urządzenie o specyfikacji określonej w Umowie. Opłata za korzystanie z Urządzenia zawarta jest w opłacie abonamentowej, chyba że Umowa przewiduje inaczej.
- 12.2. Urządzenie o którym mowa w art. 12.1 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.

- 12.3 Abonent zobowiązuje się używać Urządzenia o którym mowa w art. 12.1 zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji.
- 12.4 Abonent nie ma prawa dokonywania samodzielnie napraw i modernizacji Urządzenia o którym mowa w art. 12.1, bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora.
- 12.5 Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia o którym mowa w art. 12.1.
- 12.6 Naprawa lub wymiana Urządzenia o którym mowa w art. 12.1 wykonywana jest przez Operatora i na jego koszt, z zastrzeżeniem ust. 12.7 poniżej.
- 12.7 Abonent odpowiada za uszkodzenie, zniszczenie lub utracenie Urządzenia o którym mowa w art. 12.1 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:
  - 12.7.1 samowolnej naprawy lub modernizacji dokonanej przez Abonenta
  - 12.7.2 świadomego zniszczenia o którym mowa w art. 12.1
  - 12.7.3 uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji Urządzenia o którym mowa w art. 12.1
  - 12.7.4 nie powiadomienia Operatora o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia o którym mowa w art. 12.1
  - 12.7.5 nieprawidłowego działania podłączonych urządzeń Abonenta.
- 12.8 Abonent nie może bez zgody Operatora, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności, udostępnić Urządzenia o którym mowa w art. 12.1 na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego osobie trzeciej. Przez udostępnienie rozumie się również podłączanie do Urządzenia o którym mowa w art. 12.1, bezpośrednio lub pośrednio, urządzeń końcowych nie będących w wyłącznej dyspozycji Abonenta, w tym użytkowanych przez Abonenta wspólnie z osobami trzecimi.
- 12.9 Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora o opuszczeniu Lokalu, w którym zainstalowane jest Urządzenie Abonenckie.
- 12.10 Niezwłocznie po wygaśnięciu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy Abonent jest zobowiązany do zwrotu Urządzenia o którym mowa w art. 12.1 w stanie nie gorszym, niż wskazywałaby na to jego normalna eksploatacja.
- 12.11 W przypadku braku możliwości zwrotu przez Abonenta Urządzenia o którym mowa w art. 12.1 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 o którym mowa w art. 12.1. Kwota, o której mowa w zdaniu poprzednim, w pierwszym roku korzystania z Usługi będzie równa podanej w Umowie lub Cenniku wartości Urządzenia o którym mowa w art. 12.1, 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 o którym mowa w art. 12.1. Płatność kwoty, o której mowa w zdaniu pierwszym będzie następowała na podstawie noty debetowej w terminie 14 dni od daty jej wystawienia.

### Art 13

#### Uruchamianie Usług

- 13.1 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:
  - 13.1.1 zawarcia Umowy lub
  - 13.1.2 zmiany Umowy – w przypadku rozszerzenia zakresu Usług.
- 13.2 Operator ma prawo uzależnienia aktywacji Usługi od:
  - 13.2.1 w przypadku Abonentów, którzy nie wywiązali 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
  - 13.2.2 złożenia kaucji lub innego zabezpieczenia przewidzianego w Umowie
  - 13.2.3 dostarczenia dokumentów określonych w Art 5
  - 13.2.5 podpisania przez Abonenta lub upoważnionego przedstawiciela Abonenta protokołu odbioru Usługi lub przekazania Urządzenia o którym mowa w art. 12.1;
  - 13.2.5 usunięcia przyczyn Zawieszenia Usługi.
- 13.4 Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi Abonent może korzystać z Usług w zakresie i na warunkach określonych Umową.
- 13.4 W przypadku instalacji przez Operatora, na potrzeby Usługi Urządzeń o których mowa w art. 12.1, 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.

- 13.5 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.
- 13.6 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.
- 13.7 Abonent podpisuje protokół w terminie 7 dni roboczych od daty przedstawienia. W okresie 7 dni roboczych od przedstawienia protokołu, Abonent ma możliwość dokonywania własnych testów odbiorczych poprawności działania Usługi.
- 13.8 Operator rozpoczyna naliczanie opłat związanych ze świadczeniem Usługi od dnia uruchomienia usługi i wystawienia „protokołu odbioru” przez Operatora, o ile Abonent nie zgłosił w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej Operatorowi, uzasadnionych uwag do prawidłowości działania Usługi w terminie 7 dni roboczych od daty przedstawienia protokołu, a wskazane przez Abonenta nieprawidłowości nie zostały niezwłocznie usunięte.
- 13.9 W przypadku braku możliwości przedstawienia protokołu określonego w Umowie przedstawicielowi Abonenta lub nie podpisania protokołu w określonym terminie Operator rozpocznie naliczanie opłat związanych ze świadczeniem Usługi z dniem uruchomienia usługi i wystawienia przez niego „protokołu odbioru”.
- 13.10 Podpisanie „protokołu odbioru” nie ogranicza w jakiegokolwiek formie dalszych roszczeń reklamacyjnych opisanych niniejszym Regulaminem lub wynikających z innych aktów prawnych mających zastosowanie przy świadczeniu usług telekomunikacyjnych, a stanowi potwierdzenie przez Abonenta iż w chwili przekazania mu usługi odebrał ją w stanie technicznym odpowiadającym zapisom Umowy.

#### Art 14

##### Zawieszenie Usług

- 14.1 Operator ma prawo zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, jeżeli Abonent:
- 14.1.1 będący Konsumentem opóźnia się z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek należności na rzecz Operatora przez okres dłuższy niż piętnaście (15) dni po uprzednim wezwaniu do uregulowania przeterminowanej należności a Abonent nie będący Konsumentem opóźnia się z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek należności na rzecz Operatora przez okres dłuższy niż piętnaście (15) dni od daty wymagalności.
- 14.1.2 podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług przez innych użytkowników Sieci Operatora lub innych sieci.
- 14.1.3 w przypadku usług transmisji danych i dostępu do internetu – rozsyła wirusy, rozsyła nie zamówione 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.
- 14.1.4 narusza prywatność lub dobra osobiste innej osoby korzystającej z Usługi.
- 14.1.5 wykorzystuje Usługę do celów sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami.
- 14.1.6 udostępnia treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze obraźliwym, rasistowskim, pornograficznym itp..
- 14.1.7 korzysta z Usługi za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych nie spełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy.
- 14.1.8 nie złoży, w terminie wskazanym przez Operatora, żądanego zabezpieczenia.
- 14.1.9 udostępnia Usługi lub świadczy usługi z wykorzystaniem Usługi osobom trzecim lub korzysta poza Lokalem, bez zgody Operatora wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.
- 14.1.10 podał przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy nieprawdziwe informacje mogące mieć wpływ na jej wykonywanie.
- 14.1.11 uniemożliwia Przedstawicielom Operatora wymianę Urządzenia Abonenckiego w wyznaczonym przez Operatora terminie bądź też nie umożliwia dostępu do Urządzenia o którym mowa w art. 12.1 znajdującego się w Lokalu w celu wykonania Planowych Prac lub usunięcia Awarii.
- 14.1.12 w inny sposób narusza postanowienia Regulaminu, Regulaminu Szczegółowego Umowy lub inne warunki świadczenia Usług.



- 14.1.13 w przypadkach opisanych w wyższych aktach prawnych, a w szczególności zgodnie z zapisami Ustawy o Świadczeniu Usług Drogą Elektroniczną.
- 14.2 Ponadto Operator ma prawo zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, jeżeli:
- 14.2.1 żądanie takie zgłoszą właściwe organy wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego.
- 14.2.2 Operator utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług, w szczególności uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej, wykorzystywania numeracji lub częstotliwości.
- 14.2.3 z innych względów, w szczególności technicznych, Operator utraci możliwości świadczenia Usług polegających na połączeniach pomiędzy odległymi lokalizacjami.
- 14.3 Z dniem Zawieszenia Usług następuje zaprzestanie ich działania, lub ich ograniczenie.
- 14.4 Ponowna aktywacja Usług następuje po ustaniu przyczyn Zawieszenia, nie wcześniej niż po uiszczeniu przez Abonenta zaległości wobec Operatora.
- 14.5 W przypadku Zawieszenia Usług na podstawie Art 14.1, Operator może uzależnić powtórny aktywację Usługi od pisemnego wniosku Abonenta.
- 14.6 W okresie Zawieszenia Usług od Abonentów nie będących Konsumentami pobierane są opłaty określone w Cenniku lub Umowie.

## Art 15

### Postępowanie reklamacyjne

- 15.1 Abonent może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, przesyłając ją pisemnie na adres siedziby Operatora z dopiskiem „Reklamacja” albo składając ją ustnie do protokołu, pisemnie oraz telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją na przeszkodzie możliwości techniczne.
- 15.2 Przyjęcie reklamacji przesłanej pisemnie albo złożonej telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, wymaga potwierdzenia przez Operatora w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia z wyjątkiem przypadku udzielenia odpowiedzi w tym terminie.
- 15.3 W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu, osoba reprezentująca Operatora obowiązana jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej, przez co rozumie się także pisemną drogą elektroniczną (e-mail).
- 15.4 Reklamacja powinna określać:
- 15.4.1 imię i nazwisko lub nazwę Abonenta wraz z adresem zamieszkania lub siedziby.
- 15.4.2 określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu.
- 15.4.3 przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację.
- 15.4.4 przydzielony Abonentowi numer, którego reklamacja dotyczy, numer ewidencyjny lub adres miejsca Zakończenia Sieci.
- 15.4.5 datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług.
- 15.4.6 wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty.
- 15.4.7 numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności.
- 15.4.8 podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- 15.5 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.
- 15.6 Złożenie reklamacji nie zawiesza obowiązku zapłaty należności wynikającej z Rachunku.
- 15.7 Operator udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nie rozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.
- 15.8 Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
- 15.8.1 nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.
- 15.8.2 powołanie podstawy prawnej.
- 15.8.3 rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji.
- 15.8.4 w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty.
- 15.8.5 w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu.

- 15.8.6 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.
- 15.8.7 podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
- 15.9 W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
  - 15.9.1 dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
  - 15.9.2 zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
- 15.10 Abonent ma prawo:
  - 15.10.1 złożyć odwołanie od odpowiedzi Operatora na złożoną reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi lub
  - 15.10.2 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 pt).
- 15.11 W przypadku złożenia reklamacji na działanie Usługi, której stwierdzenie niesprawności nie jest możliwe bez zgłoszenia awarii przez Abonenta, pozytywne rozpatrzenie Reklamacji jest uzależnione od zgłoszenia awarii w trakcie jej trwania.

#### Art. 16

##### Zakres odpowiedzialności

- 16.1 Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie, Regulaminie Szczegółowym lub Umowie, o ile nie przewidziano inaczej w Umowie lub odpowiedzialność taka nie wynika wprost z mocy prawa.
- 16.2 Operator nie będzie ponosił odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie postanowień Umowy w przypadku niespełnienia przez Abonenta zobowiązania wynikającego z Regulaminu, Regulaminu Szczegółowego, Cennika, Umowy, w zakresie w jakim niewykonanie przez Abonenta takiego zobowiązania miało wpływ na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy przez Operatora.
- 16.3 Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady urządzeń innych niż Urządzenia o którym mowa w art. 12.1 i nie dokonuje ich naprawy, regulacji lub adaptacji lub urządzenia dzierżawione Abonentowi przez Operatora na mocy Umowy.
- 16.4 W przypadku Awarii trwającej dłużej niż 24 godziny Abonent nie będący Konsumentem lub Parakonsumentem, który nie oświadczył o zrzeczeniu się praw należnych Konsumentom może żądać zapłaty 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).
- 16.5 W przypadku Awarii, przerwy w świadczeniu Usługi spowodowanej nieprawidłowym działaniem sieci innego operatora, Planowymi Pracami Konsument może żądać zapłaty 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 świadczenia usługi telefonicznej płatnej okresowo kara umowa jest naliczana w przypadku Awarii, przerwy w świadczeniu Usługi spowodowanej nieprawidłowym działaniem sieci innego operatora lub Planowymi Pracami trwającej dłużej niż 12 godzin).
- 16.6 W przypadku opóźnienia w rozpoczęciu świadczenia Usługi Abonent może żądać, za każdy dzień opóźnienia, zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 stałej opłaty abonamentowej należnej za Usługę, której świadczenia Operator nie rozpoczął w terminie, o ile termin taki był wskazany w Umowie.
- 16.7 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.
- 16.8 Abonent zobowiązany jest umożliwić Operatorowi dostęp do Urządzenia Abonenckiego znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usunięcia Awarii.
- 16.9 Wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Art. 15 Regulaminu.
- 16.10 Suma kar umownych w danym Okresie Rozliczeniowym nie może przekroczyć kwoty abonamentu za daną Usługę, za dany Okres Rozliczeniowy, w przypadku Abonenta nie będącego Konsumentem chyba, że Umowa stanowi inaczej.
- 16.11 Operator nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści Abonenta, chyba że Umowa stanowi inaczej.
- 16.12 Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane udostępnieniem haseł oraz innych danych autoryzujących dostęp osobom trzecim lub nienależytym zabezpieczeniu danych przez Abonenta (o ile obowiązek takiego zabezpieczenia nie ciąży na Operatorze na mocy Umowy).

- 16.13 Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane niewłaściwym lub nie wystarczającym doborem zasobów teleinformatycznych przez Abonenta, a objętym Umową. (W szczególności w sytuacji przepełnienia się danymi zasobów objętych usługą takich jak przeciążenie łącza powyżej przepustowości objętych Umową lub przepełnienie zasobów dyskowych lub przyznanej pamięci operacyjnej).

#### **Art 17**

##### **Jakość usług transmisji danych i dostępu do Internetu w sieci Operatora**

- 17.1 Środki zarządzania ruchem stosowane przez Operatora nie mają wpływu na jakość usług dostępu do Internetu, prywatność użytkowników końcowych i ochronę jego danych osobowych, z wyłączeniem działań podejmowanych podczas mitygacji ataków (DDOS) na zasoby Abonenta, które mogą krótkotrwale ograniczyć dostęp do niektórych zasobów Internetu.
- 17.2 Umowne limity transferu lub przepustowości nie wpływają na jakość połączeń w sieci Operatora, o ile nie są one przekroczone przez ruch z i do Abonenta. W przypadku przekroczenia limitów opisanych Umową, może dojść do ograniczenia prędkości dostępu do zasobów Internetu, odczuwalnym jako spowolnienie jego działania, zmniejszenie responsywności działania aplikacji, wydłużenie czasów przesyłania pakietów lub ich częściowa utrata.
- 17.3 Operator zapewnia nie niższe niż opisane Umową parametry prędkości pobierania i wysyłania danych w sieci Operatora i dostępu do Zasobów Internetu, co oznacza iż udostępnione wraz z Usługą łącze do Internetu posiada parametry równe lub wyższe niż 100% pasma opisanego Umową.
- 17.4 Operator w Umowie zawiera następujące parametry prędkości łącza w obrębie własnej sieci:
- 17.4.1 Prędkość Minimalna – Rozumiana jako najniższa, gwarantowana, osiągnięta prędkość transmisji w sieci Operatora w obrębie danej Usługi Abonenta.
  - 17.4.2 Prędkość Zwykle Dostępna – Rozumiana jako średnia prędkość transmisji w sieci Operatora w obrębie Usługi Abonenta w danym okresie Abonamentowym zapewniana przez Operator
  - 17.4.3 Prędkość Deklarowana – Przypisana do danego typu usługi prędkość transmisji w sieci Operatora zamieszczona w publicznie dostępnej ofercie Operatora
  - 17.4.4 Prędkość Maksymalna – Maksymalna prędkość jaką urządzenia Abonenta mogą osiągnąć w transmisjach w sieci Operatora w ramach Usługi.
- 17.5 W sieci Operatora prędkość Minimalna, Zwykle Dostępna oraz Maksymalna są tożsame i stanowią co najmniej 100% prędkości opisanej Umową, o ile Umowa nie stanowi inaczej.
- 17.6 Z tytułu niewykonania parametrów prędkościowych opisanych w Art. 17 Regulaminu Abonentowi przysługuje postępowanie reklamacyjne zgodnie z jego Art. 15.
- 17.7 Pomiary odstępstw od zapisów umownych muszą być wykonywane za pomocą dedykowanego do pomiarów urządzenia, bezpośrednio i wyłącznie połączonego do zakończenia łącza, a drugi punkt testowy musi znajdować się w sieci Operatora, przy czym pomiar musi być wykonywany na protokole stratnym, za pomocą pakietów typu UDP.
- 17.8 Operator nie stosuje polityki zarządzania ruchem zależnym od typu bądź rodzaju aplikacji.
- 17.9 Operator nie stosuje blokad lub filtrów w ruchu na łączach abonenckich w przypadkach innych niż opisane niniejszym Regulaminem lub Umową, bądź założonymi zgodnie z wolą Abonenta.

#### **Art 18**

##### **Dodatkowe obowiązki Abonenta**

- 18.1 Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego oraz zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy.
- 18.2 W przypadku niedopełnienia obowiązku określonego w ust. 1, wszelką korespondencję nadaną przez Operatora do Abonenta nie będącego Konsumentem na dotychczasowy adres lub zawierającą dotychczasowe dane uważa się za prawidłowo doręczoną.
- 18.3 Abonent jest zobowiązany umożliwić Operatorowi przeprowadzenie Planowych Prac niezbędnych dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi.
- 18.4 Abonent obowiązany jest niezwłocznie po utracie tytułu prawnego do Lokalu lub do numeru Zakończenia Sieci do pisemnego powiadomienia Operatora o tym fakcie.
- 18.5 W przypadku nadania Abonentowi haseł dostępowych, Abonent ma obowiązek nie ujawniania ich osobom trzecim.

#### **Art 19**

##### **Tajemnica telekomunikacyjna**

- 19.1 W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator zapewnia tajemnicę:
- 19.1.1 informacji przekazywanych w sieci telekomunikacyjnej lub utrzymywanych na zasobach będących przedmiotem Umowy.

- 19.1.2 danych osobowych Abonenta.
  - 19.1.3 informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia.
  - 19.1.4 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.
- 19.2 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.
- 19.3 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.
- 19.4 Przydzielenie Abonentowi nie będącemu Konsumentem puli adresów IP (Internet Protocol) jest zależne od spełnienia zasad RIPE (Réseaux IP Européens). Ich przydział jest odnotowywany w bazie danych tej organizacji.
- 19.5 Operator ma prawo do utrwalania wszelkich kontaktów pomiędzy Operatorem a Abonentem, w tym rozmów telefonicznych.

#### Art 20

##### Zmiana Regulaminu

- 20.1 Operator powiadamia o każdej zmianie Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu, Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, a w razie skorzystania z tego prawa Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze. .
- 20.2 Abonent w terminie 14 dni od daty otrzymania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1, może doręczyć Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian Regulaminu. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.
- 20.3 Prawo do rozwiązania umowy w związku ze zmianą Regulaminu nie przysługuje Abonentowi, gdy zmiana wynika ze zmiany obowiązującego prawa, lub gdy zmiana jest oczywiście korzystna dla Abonenta.

#### Art 20a

##### Ochrona danych osobowych

- 20a.1 Abonent powierza Operatorowi, w trybie art. 28 ogólnego Rozporządzenia o Ochronie Danych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (zwanego w dalszej części „Rozporządzeniem”) dane osobowe do przetwarzania na zasadach i w celu określonym w niniejszym Regulaminie.
- 20a.2 Operator zobowiązuje się przetwarzać powierzone mu dane osobowe zgodnie z niniejszym Regulaminem, Rozporządzeniem oraz z innymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego, które chronią prawa osób, których dane dotyczą.
- 20a.3 Operator oświadcza, iż stosuje ogólne środki bezpieczeństwa spełniające wymogi Rozporządzenia.
- 20a.4 Operator będzie przetwarzał powierzone na podstawie Umowy dane w zakresie objętym Umową.
- 20a.5 Powierzone przez Abonenta dane osobowe będą przetwarzane przez Operatora wyłącznie w celu świadczenia Usługi.
- 20a.6 Operator zobowiązuje się przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych do ich zabezpieczenia poprzez stosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających adekwatny stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku związanym z przetwarzaniem danych osobowych, o których mowa w art. 32 Rozporządzenia.
- 20a.7 Operator zobowiązuje się dołożyć należytej staranności przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych w zakresie do jakich zobowiązuje go zakres Umowy.
- 20a.8 Operator zobowiązuje się zapewnić zachowanie w tajemnicy (o której mowa w art. 28 ust 3 pkt b Rozporządzenia) przetwarzanych danych przez osoby, które upoważnia do przetwarzania danych osobowych w celu realizacji niniejszej umowy, zarówno w trakcie zatrudnienia ich w Podmiocie przetwarzającym, jak i po jego ustaniu.
- 20a.9 Operator po zakończeniu świadczenia usług związanych z przetwarzaniem usuwa wszelkie dane osobowe oraz wszelkie ich istniejące kopie, chyba że prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego nakazują przechowywanie danych osobowych.

- 20a.10 W miarę możliwości i w zakresie dotyczącym technicznych aspektów Usługi, Operator pomaga Abonentowi w niezbędnym zakresie wywiązywać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą oraz wywiązywania się z obowiązków określonych w art. 32-36 Rozporządzenia.
- 20a.11 Operator po stwierdzeniu naruszenia ochrony danych osobowych bez zbędnej zwłoki zgłasza je Abonentowi. Abonent po stwierdzeniu naruszenia ochrony danych osobowych bez zbędnej zwłoki zgłasza je Operatorowi. Informacja taka może być przekazana zarówno przez pracownika Operatora jak i system automatyczny.
- 20a.12 Abonent zgodnie z art. 28 ust. 3 pkt h) Rozporządzenia ma prawo kontroli, czy środki zastosowane przez Podmiot przetwarzający przy przetwarzaniu i zabezpieczeniu powierzonych danych osobowych spełniają postanowienia Rozporządzenia (RODO).
- 20a.13 Kontrola taka może się odbyć z 7-dniowym wyprzedzeniem i może się odbywać w zakresie elementów usługi Abonenta, by nie narażać praw osób trzecich i tajemnicy służbowej, technicznej lub handlowej.
- 20a.14 Operator zobowiązuje się do usunięcia zasadnych uchybień stwierdzonych podczas kontroli w terminie wskazanym przez Abonenta nie dłuższym niż 7 dni o ile uchybienia te wynikają z niespełnienia warunków usługi.
- 20a.15 Operator udostępnia Abonentowi wszelkie informacje techniczne, nie stanowiące tajemnicy technicznej, telekomunikacyjnej lub handlowej, niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w art. 28 Rozporządzenia.
- 20a.16 Operator może powierzyć dane osobowe objęte Umową do dalszego przetwarzania podwykonawcom jedynie w celu wykonania umowy po uzyskaniu uprzedniej pisemnej zgody Abonenta.
- 20a.17 Przekazanie powierzonych danych do państwa trzeciego może nastąpić jedynie na pisemne polecenie Abonenta chyba, że obowiązek taki nakłada na Operatora prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego, któremu podlega Podmiot przetwarzający. W takim przypadku przed rozpoczęciem przetwarzania Operator informuje Abonenta o tym obowiązku prawnym, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny.
- 20a.18 Operator jest odpowiedzialny za udostępnienie lub wykorzystanie danych osobowych niezgodnie z parametrami usług a w szczególności za udostępnienie powierzonych do przetwarzania danych osobowych osobom nieupoważnionym o ile można przypisać mu winę.

## Art 21

### Inne

- 21.1 Abonent nie może bez zgody Operatora przenieść praw wynikających z Umowy na podmiot trzeci.
- 21.2 W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego i Ustawy.
- 21.3 Do spraw wszczętych i nie zakończonych przed wejściem w życie Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu.
- 21.4 Regulamin wchodzi w życie z dniem 21 grudnia 2020 roku.
- 21.5 Niniejszy Regulamin dotyczy Umów zawartych po dniu 21 grudnia 2020 roku. Dla Umów zawartych przed dniem 25 kwietnia 2018 zastosowanie ma Regulamin z dnia zawarcia Umowy, przy czym zapisy wynikające z dostosowania do aktów wyższego rzędu, takich jak Rozporządzenia UE, Dyrektywy UE, Ustawy i Rozporządzenia, opisane a Art. 7 Regulaminu zwiększające uprawnienia i gwarancje Abonenta wchodzi w życie z dniem wejścia w życie Regulaminu.
- 21.6 Zastosowanie niniejszego Regulaminu do Umów zawartych przed 21 grudnia 2020 możliwe jest w formie aneksu do Umowy, o ile Abonent wyrazi zgodę na jego podpisanie.