

# Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez VoxNet Sp. z o.o. Sp. k.

Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych określa zakres i warunki wykonywania usług telekomunikacyjnych przez Dostawcę tych usług.

## § 1. Definicje

Użyte w Regulaminie określenia pisane z dużej litery oznaczają:

1. **Abonament** – uprawnienie do korzystania z usług telekomunikacyjnych oferowanych przez Dostawcę;
2. **Abonent** – podmiot, który jest stroną Umowy o świadczenie usług zawartej z Dostawcą;
3. **Awaria** - brak usług lub pogorszenie jakości usług uniemożliwiające korzystanie z nich zgodnie z przeznaczeniem, a także przypadki gdy nie został osiągnięty określony w regulaminie poziom jakości świadczonej usługi
4. **Cennik** – zestawienie cen usług dostępnych w ofercie usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Dostawcę oraz innych opłat związanych z tymi usługami, w tym opłat z tytułu wykonywania czynności obsługi serwisowej nie wchodzących w zakres Podstawowej obsługi serwisowej;
5. **Billing** – szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonenta w danym Okresie Rozliczeniowym, zawierający co najmniej informacje o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto;
6. **Doładowanie konta** – powiększenie stanu środków pieniężnych na koncie Użytkownika o określoną kwotę; Doładowanie konta następuje poprzez wprowadzenie unikatowego kodu cyfrowego lub cyfrowo literowego zgodnie z procedurą przyjętą na stronie internetowej Dostawcy;
7. **Dostawca** - VoxNet Sp. z o.o. Sp. k. z siedzibą: 41-807 Zabrze, ul. Sztygarów 2; zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Gliwicach X Wydział Gospodarczy – Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000597909; wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 728;
8. **Hasło** - poufny ciąg znaków alfanumerycznych znany wyłącznie Abonentowi umożliwiający wraz z Loginem korzystanie z usługi ;
9. **Konsument** - osobę fizyczną wnioskującą o świadczenie dostępnych w ofercie Dostawcy usług telekomunikacyjnych lub korzystającą z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;
10. **Konto** - zbiór zasobów i uprawnień przypisanych konkretnemu użytkownikowi usługi; umożliwiający uzyskanie informacji o aktualnym Bilingu, pozostałej do wykorzystania kwocie opłat za usługi oraz zamawianie lub rezygnację z usług świadczonych przez Dostawcę;
11. **Limit** - kwotowe ograniczenie korzystania z usługi telefonicznej w Okresie Rozliczeniowym, stosowane dla zapewnienia ochrony interesów Abonenta, w szczególności kontrolowania kosztów połączeń, osiągnięcie którego może spowodować zablokowanie usługi telefonicznej w

zakresie połączeń, których koszt obciąża Abonenta do końca Okresu Rozliczeniowego w którym nastąpiło osiągnięcie wysokości Limitu;

12. **Login** – ciąg znaków alfanumerycznych konieczny do dokonania autoryzacji, dostarczany Abonentowi przez Dostawcę;
13. **Numer Alarmowy** - numer ustalony w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telefonicznych udostępniany służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy;
14. **Numer Geograficzny** - numer ustalony w planie numeracji krajowej, w którym część ciągu cyfr zawiera wskaźnik obszaru geograficznego, wykorzystywany do kierowania połączeń do stałej lokalizacji zakończenia sieci;
15. **Numer Niegeograficzny** - numer ustalony w planie numeracji krajowej, który nie zawiera ciągu cyfr określającego wskaźnik obszaru geograficznego, w szczególności numer zakończenia ruchomej publicznej sieci telefonicznej, numer do którego połączenia są bezpłatne albo o podwyższonej opłacie;
16. **Okres Karencji** – czas od momentu upływu Okresu Ważności, w którym Użytkownik zachowuje numer telefonu udostępniony przez Dostawcę oraz może dokonać Doładowania konta; Okres Karencji podany jest w Cenniku;
17. **Okres Rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec Dostawcy z tytułu świadczonych przez niego na rzecz Abonenta usług telekomunikacyjnych objętych Umową, rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez Dostawcę dniach miesiąca kalendarzowego;
18. **Okres Uprawnień** – okres, w którym Użytkownik może korzystać z przyznanego mu bezpłatnych minut; Okres Uprawnień i ilość przyznanego bezpłatnych minut podane są w Cenniku i są zróżnicowane w zależności od kwoty Doładowania Konta;
19. **Okres Ważności** – okres, w którym Użytkownik może w pełni korzystać z usług; Okres Ważności podany jest w Cenniku a jego długość jest zróżnicowana w zależności od kwoty Doładowania Konta; w przypadku kolejnych Doładowań Konta Okres Ważności przedłużany jest licząc od dnia upływu ostatniego Okresu Ważności;
20. **Operator** – przedsiębiorca telekomunikacyjny którego sieć telekomunikacyjna została udostępniona Dostawcy w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych;
21. **Opłata abonamentowa** – opłata ryczałtowa pobierana za każdy Okres Rozliczeniowy, za możliwość korzystania z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Dostawcę;
22. **PIN** - indywidualny numer nadawany Abonentowi przez Dostawcę, umożliwiający identyfikację Abonenta oraz jego autoryzację przy dostępie do usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Dostawcę;
23. **Podstawowa obsługa serwisowa** - obejmuje usługi w zakresie prawidłowości funkcjonowania sieci i Urządzeń Końcowych udostępnionych Abonentowi, a pozostających własnością Dostawcy, w zakresie wskazanym w § 6 Regulaminu, w tym nieodpłatną (nie dotyczy opłaty z tytułu zakończenia połączenia, w przypadku połączeń telefonicznych) możliwość kontaktu ze służbami odpowiedzialnymi za obsługę serwisową za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz telefonicznie, zgodnie z § 6 ust. 2;
24. **Prepaid** - usługi dostępne w ofercie Dostawcy, świadczone w związku z zawarciem przez Użytkownika Umowy na skutek dokonania czynności faktycznych, polegające na zakupie usług w trybie przedpłaty, świadczone w ramach założonego Konta, na którym mogą być gromadzone wpłaty Użytkownika na pokrycie opłat za wykonane na jego rzecz usługi;

25. **Przedstawiciel Dostawcy** – osoba umocowana pełnomocnictwem do składania i przyjmowania w imieniu Dostawcy oświadczeń woli dotyczących zawarcia, bądź zmiany Umowy, jak również osoby lub podmioty dokonujące konserwacji, przeglądów technicznych, usuwania awarii;
26. **Przerwa** – przerwa w świadczeniu usług telekomunikacyjnych wynikająca zarówno z przyczyn leżących po stronie Dostawcy jak i od niego niezależnych, w szczególności wynikająca z Awarii lub prac konserwacyjnych;
27. **Regulamin** – niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Dostawcę;
28. **Siła Wyższa** – zdarzenie nadzwyczajne niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do zapobieżenia, mimo dołożenia najwyższej staranności np. katastrofalne działanie sił przyrody, wojna, strajki generalne, akty władzy publicznej, którym nie może przeciwstawić się jednostka, poważne awarie sieci elektrycznej, działanie osób trzecich, za które Dostawca nie ponosi odpowiedzialności i inne zdarzenia o podobnym charakterze;
29. **Taryfa** – wariant świadczonej usługi, który może różnić się od innych wariantów wysokością należnych opłat oraz zestawem związanych z nim funkcjonalności usługi;
30. **Ulga** - obniżenie wysokości opłat w stosunku do standardowej wysokości opłat określonych w aktualnym Cenniku;
31. **Urządzenie Końcowe** – urządzenie telekomunikacyjne stanowiące własność Abonenta lub udostępniane Abonentowi na czas trwania Umowy w celu świadczenia usług na rzecz Abonenta, które pozostaje własnością Dostawcy, niezależnie od miejsca jego instalacji, chyba że strony Umowy wyraźnie postanowią inaczej;
32. **Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawierana pomiędzy Dostawcą a Abonentem, określająca szczegółowy zakres i warunki świadczenia usług oraz regulowania płatności za usługi;
33. **Ustawa** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800, z 2004 r. z późniejszymi zmianami);
34. **Użytkownik** – Abonent niebędący stroną umowy zawartej na piśmie, korzystający z dostępnych w ofercie Dostawcy usług telekomunikacyjnych poprzez zawarcie Umowy na skutek dokonania czynności faktycznych obejmujących w szczególności umowy o świadczenie usług telefonicznych przez wybranie numeru dostępu do sieci Dostawcy;

## **§2. Przedmiot Regulaminu. Warunki świadczenia usług. Umowa Abonencka**

1. Niniejszy Regulamin określa zakres i warunki świadczenia przez Dostawcę usług telekomunikacyjnych obejmujących:
  - a) usługi głosowe, w szczególności telefonii stacjonarnej oraz telefonii internetowej,
  - b) usługi sieci inteligentnej, w tym usługi o podwyższonej opłacie,
  - c) usługi dodatkowe związane z powyższymi usługami,
  - d) usługi Prepaid,
  - e) inne usługi, o ile zgodnie z postanowieniami Umowy stosuje się do nich Regulamin.
2. Świadczenie Abonentowi usług przez Dostawcę wymaga zawarcia Umowy w formie pisemnej pod rygorem nieważności, z zastrzeżeniem Użytkowników z którymi Umowa zawierana jest na skutek dokonania czynności faktycznych i nie wymaga formy pisemnej, co dotyczy w szczególności usług wskazanych w ust. 1 lit. b) i d).

3. Przez zawarcie Umowy, Dostawca zobowiązuje się do świadczenia wybranych przez Abonenta usług, w zakresie i na warunkach określonych w Umowie i jej załącznikach, zwłaszcza w Regulaminie i Cenniku, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Umowy i Regulaminu, w szczególności do terminowego uiszczania opłat za świadczone mu usługi zgodnie z Cennikiem i Umową oraz Regulaminem.
4. Umowa zawierana jest po okazaniu przez Abonenta oryginałów lub odpisów urzędowych (w tym notarialnych) następujących dokumentów:
  - 4.1. osoby prawne lub jednostki organizacyjne nie posiadające osobowości prawnej: odpis z właściwego przewidzianego prawem rejestru, zaświadczenia o nadaniu numerów REGON i NIP;
  - 4.2. osoby fizyczne: dowód osobisty lub inny dokument tożsamości.
5. Dostawca zastrzega sobie prawo do żądania dodatkowych dokumentów i informacji od potencjalnego Abonenta, jakie okażą się niezbędne przed zawarciem Umowy, a w szczególności dokumentów potwierdzających wiarygodność płatniczą.
6. Wymogi określone wyżej uważa się za niespełnione w razie przedstawienia przez potencjalnego Abonenta dokumentów nieczytelnych, niekompletnych, zniszczonych lub budzących wątpliwości co do swej autentyczności lub prawdziwości objętych nimi danych.
7. Dostawca może uzależnić zawarcie Umowy od:
  - a. dostarczenia dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawcy;
  - b. pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej potencjalnego Abonenta.
8. Postanowień ust. 4-7 nie stosuje się do umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranych przez dokonanie czynności faktycznych, o których mowa w § 2 ust. 2.
9. Dostawca może odmówić zawarcia Umowy lub świadczenia usług, jeżeli Abonent nie spełnia warunków wynikających z Regulaminu lub nie istnieją możliwości techniczne świadczenia na rzecz Abonenta danych usług telekomunikacyjnych przez Dostawcę.
10. W przypadku zmiany adresu zamieszkania lub siedziby przedsiębiorstwa, zmiany adresu do korespondencji lub innych danych zawartych w umowie Abonent zobowiązany jest pisemnie poinformować Dostawcę o zmianach w terminie 14 dni od dnia zaistnienia danych zmian.
11. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązku określonego w §2 ust.10, korespondencję wysłaną na adres podany w umowie uważa się za dostarczoną Abonentowi niebędącemu Konsumentem.
12. W przypadku zawarcia Umowy z Konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy lub na odległość Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy w terminie 10 dni od jej zawarcia, bez podawania przyczyny. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. W razie wykonania prawa odstąpienia, Umowa uważana jest za niezawartą. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie czternastu dni. Jeżeli Konsument dokonał jakichkolwiek przedpłat, należą się od nich odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty.
13. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi w wypadku gdy świadczenie usług rozpoczęło, za zgodą Konsumenta, przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zgodnie z ust. 12.

### §3. Świadczenie Usług

1. Dostawca rozpocznie świadczenie Usługi w terminie wskazanym w Umowie. W przypadku Umowy zawartej z Abonentem, z którym Dostawca wcześniej rozwiązał Umowę z powodu nieuregulowania należności za świadczone Usługi, aktywacja Usługi może nastąpić po przedstawieniu, zaakceptowanego przez Dostawcę, potwierdzenia możliwości uregulowania należności za Usługę lub dowodu uregulowania zaległych należności.
2. W przypadku instalacji przez Dostawcę, na potrzeby usługi, Urządzeń Końcowych, Abonent zapewni Dostawcy dostęp do miejsca instalacji oraz zapewni dostęp do niezbędnych dla przeprowadzenia instalacji i testów miejsc Abonenta, w szczególności miejsc, w których będą zainstalowane Urządzenia Końcowe. Abonent zobowiązany jest do udostępniania miejsc instalacji na każde wezwanie Dostawcy, w szczególności w celu usunięcia Awarii. Potwierdzeniem wykonania czynności instalacyjnych i przekazania Abonentowi Urządzenia Końcowego lub innych urządzeń stanowiących własność Dostawcy, jest protokół odbioru podpisany przez Abonenta lub osobę przez niego upoważnioną. Podpisany protokół odbioru stanowi integralną część Umowy.
3. Abonent może korzystać z usług wyłącznie w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa, regulującymi świadczenie usług telekomunikacyjnych, budowę i eksploatację sieci telekomunikacyjnych oraz wymagania dla infrastruktury i urządzeń telekomunikacyjnych oraz zgodnie z jej przeznaczeniem, a także zgodnie z postanowieniami Umowy i Regulaminu.
4. Abonent zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu oraz Cennika, a w szczególności zobowiązany jest do:
  - a) terminowego i w pełnej wysokości uiszczania opłat za świadczone przez Dostawcę usługi,
  - b) nieudostępniania usług osobom trzecim oraz niewykorzystywania usług w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych osobom trzecim, chyba że Dostawca uprzednio wyrazi na to pisemną, pod rygorem nieważności, zgodę,
  - c) niedokonywania zmian w przyłączu zapewniającym możliwość korzystania z usług świadczonych przez Dostawcę oraz niepodłączania urządzeń nieprzystosowanych do współpracy z tym łączem lub urządzeń nieposiadających świadectwa homologacji i do niepodejmowania innych czynności mogących zakłócać pracę sieci telekomunikacyjnej,
  - d) niedokonywania samodzielnych napraw lub modernizacji Urządzeń Końcowych stanowiących własność Dostawcy oraz dbania o nie, z uwagi na to że z chwilą ich protokolarnego wydania na Abonenta przechodzi ryzyko utraty lub uszkodzenia Urządzeń Końcowych stanowiących własność Dostawcy,
  - e) niezwłocznego zgłaszania Dostawcy przypadków zakłóceń w funkcjonowaniu usług świadczonych przez Dostawcę oraz przypadków nieuprawnionego lub zagrażającego interesom innych abonentów działania w infrastrukturę telekomunikacyjną za pomocą której  
Dostawca świadczy usługi telekomunikacyjne,
  - f) umożliwienia Przedstawicielom Dostawcy kontroli instalacji i Urządzeń Końcowych stanowiących własność Dostawcy,
  - g) natychmiastowego, nie później niż w terminie 10 dni zwrotu po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy wszystkich urządzeń (zwłaszcza Urządzeń Końcowych) i instalacji,

- udostępnionych Abonentowi przez Dostawcę wyłącznie do korzystania, w stanie nie gorszym, niż wynikający z prawidłowej eksploatacji, chyba że pogorszenie stanu urządzeń wynika z czynników o charakterze siły wyższej.
5. Dostawca zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu oraz Cennika, a w szczególności zobowiązany jest do:
    - a) zapewnienia świadczenia lub udostępniania usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonenta w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku usług,
    - b) zapewnienia odpowiednich warunków umożliwiających ciągłość świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonenta,
    - c) ponoszenia odpowiedzialności za Awarie na zasadach określonych w Regulaminie,
    - d) usuwania lub powodowania usuwania Awarii powstałych w czasie świadczenia usług,
    - e) zachowania tajemnicy telekomunikacyjnej.
  6. Jeżeli Ustawa nie stanowi inaczej, Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za gromadzone i przekazywane przez Abonenta treści oraz dane i nie wykonuje jakiejkolwiek kontroli działań Abonenta w tym zakresie.
  7. Dostawca może zawiesić świadczenie usług, gdy opóźnienie Abonenta z tytułu uiszczenia należności za wykonane usługi wynosi co najmniej 14 dni, liczonych od daty wymagalności. Świadczenie usług zawieszane jest do czasu zapłaty wymagalnych należności w całości. Dostawca zobowiązany jest do uprzedzenia Abonenta w formie komunikatu wysłanego na adres e-mail podany w Umowie, a jeżeli nie został podany – telefonicznie, w tym przez wiadomość SMS, lub w formie pisemnej, o zamiarze zawieszenia świadczenia usługi, wyznaczając Abonentowi dodatkowy, nie krótszy niż 7 dni termin do uiszczenia zaległych opłat wraz z odsetkami za opóźnienie.
  8. Dostawca zobowiązuje się do wznowienia świadczenia zawieszanej zgodnie z ust. 7 usługi w terminie 3 dni roboczych od daty wpływu wymaganych opłat na rachunek bankowy Dostawcy.
  9. Jeżeli Ustawa nie stanowi inaczej, Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi wynikające z niewłaściwego funkcjonowania sieci telekomunikacyjnych innych niż Operatorzy przedsiębiorców telekomunikacyjnych, fluktuacji przepustowości i innych parametrów łącz, wpływającej na jakość przekazu głosu.

#### **§4. Szczegółowe warunki świadczenia usług**

##### **§4a Szczegółowe warunki świadczenia usług Prepaid**

1. Rejestracji Konta usługi Prepaid dokonuje Użytkownik na stronach internetowych Dostawcy, poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego udostępnionego na tych stronach.
2. Pełna aktywacja Konta usługi Prepaid następuje na zasadach przyjętych w procedurze aktywacji określonej na stronie internetowej Dostawcy.
3. Warunki dokonywania zakupów w sklepie internetowym, prowadzonym przez Dostawcę, w szczególności zakupów Doładowań Konta, określa odrębny regulamin.
4. Dostawca ma prawo do zaprzestania utrzymywania (likwidacji) Konta usługi Prepaid Użytkownika, w następujących przypadkach:

- a. korzystania z Usług, Urządzeń Końcowych lub oprogramowania niezgodnego z obowiązującymi przepisami prawa,
  - b. zmian przepisów prawa, mających wpływ na możliwość świadczenia Usług.
5. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, iż nadany mu przez Dostawcę Login oraz Hasło mają charakter poufny, wobec czego Użytkownik zobowiązany jest zachować je w tajemnicy oraz dochować najwyższej staranności w celu uniemożliwienia dostępu do nich osobom trzecim.
6. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy, a także za jakiegokolwiek inne skutki powstałe w związku z nieuprawnionym uzyskaniem przez osoby trzecie, za które nie ponosi odpowiedzialności, dostępu do poufnych danych wskazanych w ust. 5.
7. Dostawca nie pobiera stałych Opłat abonamentowych z tytułu korzystania z usługi Prepaid. Wysokość opłat, w szczególności kwot Doładowania, za korzystanie z tych usług określa Cennik.
8. Opłaty naliczane są za połączenia lub inne świadczone przez Dostawcę usługi, zrealizowane z wykorzystaniem Loginu i Hasła lub PIN'u Użytkownika, niezależnie od podmiotu, który rzeczywiście korzystał z usług.
9. Użytkownik ponosi koszty dostępu do sieci Internet w ramach usługi Prepaid, niezależnie od formy dostępu, a także ponosi koszty ewentualnego dostępu do publicznej sieci telefonicznej.
10. Dostawca wystawia faktury z tytułu korzystania z usługi Prepaid wyłącznie na wyraźny wniosek Użytkownika, który może on złożyć poprzez wybranie odpowiedniej opcji w panelu Konta Użytkownika na stronie internetowej Dostawcy. W takim przypadku faktura będzie wystawiona w terminie 7 dni od daty dokonania Doładowania konta.
11. Umowa z Użytkownikiem zawierana jest na czas określony, to jest na Okres Ważności oraz przypadający po nim Okres Karencji. Długość Okresów Ważności i Okresów Karencji określona jest w Cenniku. Przedłużenie Okresu Ważności stanowi przedłużenie okresu obowiązywania Umowy o świadczenie usługi Prepaid.
12. Użytkownik może korzystać z usług Prepaid, do momentu wyczerpania wartości Konta, to jest wyczerpania zgromadzonych na Koncie środków pieniężnych w ramach Doładowań konta, lecz nie dłużej niż przez Okres Ważności.
13. Z chwilą wyczerpania wartości Konta nastąpi przerwanie połączenia wykonywanego na koszt Użytkownika.
14. W momencie wyczerpania wartości Konta lub upłynięcia Okresu Ważności następuje zawieszenie na Okres Karencji świadczenia Usługi zgodnie z Cennikiem.
15. W Okresie Karencji Użytkownik zachowuje:
  - a. numer telefonu nadany przez Dostawcę;
  - b. dostęp do panelu użytkownika
  - c. możliwość Doładowania Konta i przedłużenia Okresu Ważności.

#### **§4b. Szczegółowe warunki świadczenia usług telefonicznych**

1. Dostawca udostępnia swoim Abonentom usług telefonicznych w sieci stacjonarnej, po cenie uwzględniającej koszty, aktualny spis swoich Abonentów posiadających przydzielone numery, z obszaru strefy numeracyjnej, w której znajduje się zakończenie sieci Abonenta, nie rzadziej niż raz na 2 lata.

2. Dostawca świadczy swoim Abonentom usług telefonicznych usługę informacji o numerach telefonicznych, obejmującą co najmniej jego Abonentów, którzy udostępnili swoje dane, o których mowa w § 12 ust. 5.
3. Dostawca udostępnia niezbędne dane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz usługę informacji o numerach obejmującej wszystkich abonentów publicznych sieci telefonicznych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
4. Do usługi informacji o numerach telefonicznych oraz do sporządzania spisu abonentów i związanego z tym udostępniania danych stosuje się odpowiednio przepisy art. 161 i art. 169 Ustawy.
5. Dostawca zapewnia Abonentom i Użytkownikom usług telefonicznych możliwość uzyskania połączenia z konsultantem Dostawcy.
6. Abonent usługi telefonicznej może żądać zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykáže, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe.
7. Dostawca zapewnia Abonentom i Użytkownikom oraz osobom korzystającym za ich zgodą z usług telefonicznych bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi, a także kierowanie połączeń telefonicznych oraz – od 01.01.2015r. – także krótkich wiadomości tekstowych typu SMS (o ile Abonent na podstawie Umowy jest uprawniony do korzystania z usług w zakresie wysyłania SMS) do numerów alarmowych 112, 997, 998, 999 do właściwego terytorialnie wojewódzkiego centrum powiadamiania ratunkowego albo centrum powiadamiania ratunkowego oraz połączeń do innych numerów alarmowych do właściwych terytorialnie jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy. Dostawca wyjaśnia, że właściwość terytorialna, o której mowa w poprzednim zdaniu, zależna jest od dokonanego przez Abonenta wyboru strefy numeracyjnej dla numeru świadczonej usługi telefonicznej, wobec czego, jeżeli Abonent wybierze inną sferę numeracyjną niż właściwa dla miejsca fizycznego położenia zakończenia sieci, to połączenie alarmowe będzie nawiązane ze służbami właściwymi terytorialnie dla wybranej sfery numeracyjnej, a nie właściwymi dla miejsca fizycznego położenia zakończenia sieci. Brak realizacji takiego połączenia może wynikać z braku zasilania energią elektryczną Urządzeń Końcowych lub Awarii.
8. Dostawca bezpłatnie zapewnia Abonentowi określenie progu kwotowego dla połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie, dla każdego Okresu Rozliczeniowego, po przekroczeniu którego Dostawca będzie obowiązany do:
  - a. natychmiastowego poinformowania Abonenta o fakcie jego przekroczenia;
  - b. zablokowania na żądanie Abonenta możliwości wykonywania połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów, chyba, że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.
9. Dostawca oferuje Abonentom co najmniej trzy progi kwotowe o których mowa w ust. 8, wynoszące 35, 100 i 200 złotych.
10. Przekroczenie ustalonego progu kwotowego podlega weryfikacji po zakończeniu poszczególnych połączeń telefonicznych.
11. Obowiązek, o którym mowa w ust. 8 pkt a. uważa się za wykonany również, gdy Dostawca wykonał co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od chwili przekroczenia progu kwotowego.
12. Dostawca zobowiązuje się ponadto, na żądanie Abonenta, do:

- a. nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów,
  - b. nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów,
  - c. umożliwienia Abonentowi określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, oraz połączeń przychodzących z takich numerów,
- chyba że takie połączenia nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.
13. Formularz wniosku Abonenta obejmującego żądanie o którym mowa w ust. 12 oraz możliwość określenia progu kwotowego o którym mowa w ust. 7, dostępny jest w siedzibie Dostawcy oraz na stronie internetowej Dostawcy.

#### **§4c. Przeniesienie numeru telefonicznego w związku ze zmianą Dostawcy**

1. Zawierając Umowę z przeniesieniem numeru telefonicznego, w związku ze zmianą dostawcy publicznej usługi telefonicznej, Dostawca zachowuje tryb wskazany w rozporządzeniu Ministra Cyfryzacji z dnia 11 grudnia 2018 r. w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telekomunikacyjnych.
2. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru przy zmianie dostawcy usług, może rozwiązać Umowę bez zachowania określonych terminów wypowiedzenia. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty w wysokości opłaty abonamentowej za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy.
3. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia przydzielonego numeru przy zmianie Dostawcy przez okres 1 miesiąca od daty rozwiązania Umowy. Abonent może zrzec się tego prawa.
4. Przeniesienie numeru, następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w umowie o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usług. W przypadku niedotrzymania przez Dostawcę powyższego terminu, Abonentowi przysługuje od Dostawcy (jako dotychczasowego dostawcy usług) jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, a w przypadku Abonentów usługi przedpłaconej w wysokości 1/4 sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 78 ust. 4 Ustawy. W przypadku gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie Dostawcy, przysługuje mu zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, z winy którego nastąpiło opóźnienie.
5. W przypadku przeniesienia przez Dostawcę numeru bez zgody Abonenta, za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w sieci Dostawcy, jako nowej sieci, Abonentowi przysługuje od Dostawcy jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.

## **§5. Odpowiedzialność Dostawcy**

1. Dostawca odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług w granicach określonych przepisami prawa i Umową.
2. Dostawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług, chyba że są one wynikiem działania Abonenta, niedochowania przez Abonenta przepisów prawa lub postanowień niniejszego Regulaminu lub Umowy, działania osób trzecich za które Dostawca nie ponosi odpowiedzialności lub powstałych w wyniku Siły Wyższej, albo Dostawcy nie można przypisać winy za spowodowanie niewykonania lub nienależytego wykonania usług.
3. Dostawca ponosi odpowiedzialność za Przerwę w świadczeniu usług. W takim przypadku zapłaci on Abonentowi karę umowną gdy Przerwa trwa przez co najmniej 24 kolejne godziny - wysokość kary umownej wynosi 1/30 (jedna trzydziesta) miesięcznej opłaty abonamentowej za niedostępną usługę za każdy rozpoczęty dzień przerwy.
4. W razie istotnych wątpliwości co do rzeczywistego momentu zaistnienia Przerwy w świadczeniu usług lub niemożności określenia tego momentu, za początek Przerwy przyjmuje się moment zarejestrowania Przerwy przez Abonenta do Dostawcy. Przewidziane w zdaniu poprzedzającym rozwiązanie nie oznacza zwolnienia Dostawcy z odpowiedzialności za rzeczywisty okres Przerwy. Jeżeli Abonent wykaże, że rzeczywisty okres Przerwy trwał dłużej niż wynika na podstawie zdania pierwszego niniejszego punktu, uprawniony będzie do żądania odpowiedniej kary umownej określonej w ust. 3 uwzględniającej ten rzeczywisty okres Przerwy. Końcem okresu Przerwy jest moment rozpoczęcia prawidłowego działania usługi zarejestrowany przez Dostawcę.
5. Kara umowna, o której mowa wyżej przysługuje, jeżeli Przerwa nastąpiła z winy Dostawcy lub osób za które ponosi odpowiedzialność, a Abonent dokonał zgłoszenia Przerwy w świadczeniu usług do Dostawcy, a następnie, po potwierdzeniu istnienia faktu Przerwy w świadczeniu usług przez odpowiednie służby Dostawcy, zgłosił do Dostawcy wniosek o zapłatę kary umownej.
6. 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, w szczególności jeżeli Abonent uniemożliwił przeprowadzenie czynności kontrolnych lub naprawczych w miejscu instalacji lub innym miejscu znajdującym się w dyspozycji Abonenta.
7. Zapłata kar umownych, o których mowa wyżej może nastąpić w formie zaliczenia ich na poczet przyszłych należności Dostawcy z tytułu świadczenia Usług na rzecz Abonenta, jeżeli Abonent w reklamacji złoży wniosek o dokonanie takiego zaliczenia. Jeżeli Abonent w reklamacji nie złoży takiego wniosku, kara umowna zostanie wypłacona w terminie 30 dni po podaniu przez Abonenta danych niezbędnych do jej wypłaty (określone w § 10 ust. 2 lit. g Regulaminu).
8. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody poniesione bezpośrednio lub pośrednio przez Abonenta lub osoby trzecie, będące następstwem korzystania lub niemożności korzystania z usług Dostawcy przez Abonenta włącznie z utratą zysków z działalności przedsiębiorstwa, innych strat pieniężnych, nawet jeśli Dostawca został poinformowany o możliwości zaistnienia takich szkód.
9. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody poniesione bezpośrednio lub pośrednio przez Abonenta lub osoby trzecie, będące następstwem nieuprawnionego uzyskania przez osoby trzecie dostępu do danych Abonenta, chyba że uzyskanie takiego dostępu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Dostawcy.

10. Niezależnie od kary, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
11. Postanowienia niniejszego paragrafu, wyczerpują odpowiedzialność Dostawcy z tytułu przerw w świadczeniu Usług.
12. Postanowienia niniejszego paragrafu nie naruszają bezwzględnie obowiązujących wartości odszkodowania, opisanych w art. 105 ustawy Prawo telekomunikacyjne, w przypadkach opisanego w tym przepisie świadczenia na rzecz jednostek uprawnionych.

## **§6. Zakres obsługi serwisowej**

1. Dostawca świadczy usługi serwisowe wyłącznie w zakresie prawidłowości funkcjonowania swoich usług oraz Urządzeń Końcowych stanowiących własność Dostawcy wykorzystywanych do świadczenia wybranych przez Abonenta usług telekomunikacyjnych, a także w zakresie wad urządzeń sprzedanych Abonentowi przez Dostawcę z uwzględnieniem postanowień ewentualnych gwarancji jakości tych urządzeń i w tym zakresie zapewnia usuwanie zaistniałych awarii.
2. W ramach obsługi serwisowej Dostawca zapewnia telefoniczną obsługę Abonenta przez Przedstawicieli Dostawcy. Połączenie telefoniczne możliwe jest z pod numerami telefonicznymi publikowanymi na stronie internetowej Dostawcy dotyczącej usługi, której dotyczy połączenie, jednakże wyłączenie w godzinach pracy Przedstawicieli Dostawcy. W pozostałych godzinach Abonent może pozostawić wniosek o kontakt poprzez wysłanie wiadomości pocztą elektroniczną na adresy poczty elektronicznej Dostawcy podany na stronie internetowej Dostawcy dotyczącej usługi, której dotyczy zgłoszenie.
3. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego, nie później niż w terminie 48 godzin, informowania Dostawcy o występujących zakłóceniach w korzystaniu z usług, a szczególności o Awariach oraz nieprawidłowym działaniu Urządzeń Końcowych pozostających własnością Dostawcy.
4. Dostawca zobowiązany jest do usuwania Awarii w terminie nie dłuższym niż trzy dni robocze od daty zgłoszenia Awarii, chyba, że z postanowień szczególnych wynika inaczej. Za dni robocze przyjmuje się dni od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 08.00 do 16.00, o ile Abonent nie umówi się w innym terminie. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w przeciągu 3 dni roboczych, Dostawca zobowiązany jest określić termin jej usunięcia i powiadomić o tym zgłaszającego Awarię.
5. Określa się następujące minimalne poziomy jakości usług:
  - a. czas wstępnego przyłączenia Usług wynosi 30 dni, o ile Strony nie uzgodniły w Umowie, iż rozpoczęcie świadczenia Usługi nastąpi w innym terminie. W przypadku gdy strony w Umowie uzgodniły inny termin rozpoczęcia świadczenia Usługi, czas wstępnego przyłączenia Usług nie będzie dłuższy niż czas rozpoczęcia świadczenia Usługi;
  - b. czas usunięcia awarii występującej w sieci Dostawcy wynosi maksymalnie 3 dni robocze.
6. Jeżeli przepisy szczególne, w szczególności rozporządzenia wykonawcze do Ustawy, które wejdą w życie w przyszłości, będą określać korzystniejsze dla Abonenta poziomy jakości Usług, wiążące dla Stron będą poziomy jakości Usług, określone w tych przepisach. Jeżeli nieprawidłowe działanie Urządzenia Końcowego pozostającego własnością Dostawcy jest

następstwem wady, tkwiącej w tym sprzęcie w chwili jego wydania Abonentowi lub następstwem normalnego zużycia w trakcie prawidłowej eksploatacji, Dostawca zobowiązany jest do bezpłatnej naprawy lub wymiany wadliwego Urządzenia Końcowego. W przypadku, spowodowanej takim nieprawidłowym działaniem Urządzenia Końcowego, niemożności korzystania z usługi, Abonent może żądać od Dostawcy kary, o której mowa w § 5.

7. Na żądanie Dostawcy, Abonent zobowiązany jest zwrócić niesprawne Urządzenie Końcowe stanowiące własność Dostawcy w celu ustalenia przyczyn jego nieprawidłowego działania.
8. W przypadku ustalenia, że Urządzenie Końcowe nie działa prawidłowo z winy Abonenta, Dostawca ma prawo obciążyć Abonenta kosztem naprawy lub wymiany Urządzenia Końcowego lub jego elementów. Ponadto w takim przypadku Abonentowi nie przysługują roszczenia, o których mowa w § 5, z uwagi na to, że niemożność korzystania z usługi lub pogorszenie jej jakości wynika z przyczyny leżącej po stronie Abonenta.
9. Abonent jest zobowiązany do korzystania z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i w sposób nienaruszający bezpieczeństwa lub integralności usług lub sieci. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności usług lub sieci, Dostawca może zablokować usługę bez uprzedzenia, w tym odłączyć fizycznie od sieci, celem poinformowania Abonenta o działaniach niezbędnych do uchylenia przyczyn wywołujących powyższe naruszenia.
10. Dostawca wprowadza następujące procedury, w celu pomiaru i organizacji ruchu 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 ust. 11. Wskazane procedury umożliwiają ograniczenie częstotliwości oraz czasu występowania Awarii, jak również pozytywnie wpływają na bezpieczeństwo i integralność sieci. Procedury nie posiadają negatywnego wpływu na jakość usług.
11. Dostawca przekazywać będzie Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych z usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych pocztą elektroniczną, na adres email podany w Umowie, a także poprzez komunikaty udostępniane w portalu abonenckiego. W szczególnych przypadkach, Dostawca może także przekazać te informacje telefonicznie lub krótką wiadomością tekstową, wysłaną na numer telefonu podany w tym celu przez Abonenta w Umowie. W przypadku informacji dotyczących ogółu lub większej grupy Abonentów, Dostawca może ponadto przekazać przedmiotową informację w formie komunikatu umieszczonego na stronie internetowej Dostawcy - pod adresem właściwym dla danej usługi.
12. 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. Postanowienia ust. 12, 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.
13. 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. 12, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji stosuje się odpowiednio.

14. 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.
15. Rekomendowane sposoby zabezpieczenia przez Abonenta telekomunikacyjnego Urządzenia Końcowego:
  - umieszczenie urządzenia w strefie oddzielonej od nieautoryzowanego dostępu z zewnątrz przy pomocy systemu Firewall;
  - zmiana domyślnych haseł administratora i użytkowników;
  - instalacja najnowszych aktualizacji oprogramowania systemowego dostępnego dla Urządzeń Końcowych;
  - korzystanie z oprogramowania antywirusowego na komputerach służących do dostępu do Urządzeń Końcowych.

## **§7. Zmiana, rozwiązanie i odstąpienie od Umowy**

1. W przypadku zawarcia Umowy na czas określony, po upływie okresu na który została zawarta, ulega ona automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że Abonent co najmniej 30 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy złoży Dostawcy pisemne oświadczenie o braku chęci przedłużenia Umowy.
2. W trakcie obowiązywania Umowy, Abonent może zwrócić się do Dostawcy o dokonanie zmiany niniejszej Umowy, w szczególności poprzez wydłużenie okresu obowiązywania Umowy, dokonanie zmiany Taryfy oraz o rozpoczęcie bądź zakończenie świadczenia usług dodatkowych, zgodnie z aktualnie obowiązującym Regulaminem i Cennikiem oraz warunkami świadczenia usług dodatkowych. Jednakże Dostawca uprawniony jest do odmowy uwzględnienia wniosku o zmianę umowy w przypadku, gdy zachodzą okoliczności, które uprawniałyby Dostawcę do odmowy zawarcia Umowy, a w szczególności gdy Abonent zalega z płatnością jakiegokolwiek wymagalnej opłaty. Z tytułu opisanych wyżej zmian Abonent może być zobowiązany do zapłaty odpowiedniej opłaty w wysokości wynikającej z aktualnego Cennika.
3. Z zastrzeżeniem wyjątków określonych w umowie, wszelkie zmiany niniejszej Umowy dla swej ważności wymagają formy pisemnej (podpisania przez Stronę aneksu).
4. Dostawca doręcza na piśmie Abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej lub elektronicznej treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ust. 10, oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy określonych w Regulaminie – z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian,

przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.

5. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia umowy, o którym mowa w ust. 4, Dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych nie przysługuje zwrot ulgi, o której mowa w ust. 19, o czym Abonent zostanie także poinformowany.
6. Postanowienie ust. 5 nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 4:
  - a. wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa albo z usunięcia niedozwolonych postanowień umownych;
  - b. wynika z decyzji Prezesa UKE, o której mowa w art. 63 ust. 2a Ustawy.
7. Dostawca niezwłocznie informuje na piśmie Abonentów będących stroną umowy zawartej w formie pisemnej o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby Dostawcy, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymania tych informacji drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres e-mail lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków umowy.
8. Dostawca doręcza na piśmie Abonentowi, który udostępnił swoje dane, o których mowa w § 12 ust. 5 Regulaminu, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ust. 10, oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent jest informowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmiany w Cenniku, przy czym oświadczenie o wypowiedzeniu Abonent może złożyć najpóźniej do dnia wejścia tej zmiany w życie.
9. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków umowy określonych w Regulaminie lub proponowana zmiana w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Dostawca podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent jest informowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa w przypadku zmiany warunków umowy określonych w Regulaminie nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie, natomiast w przypadku zmian w Cenniku - oświadczenie o wypowiedzeniu Abonent może złożyć najpóźniej do dnia wejścia tych zmian w życie.
10. Na żądanie Abonenta, który udostępnił swoje dane, o których mowa w § 12 ust. 5 Regulaminu, Dostawca dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie, lub treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres e-mail lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

11. W przypadku, o którym mowa w ust. 8 i 10 (w zakresie dotyczącym zmiany Cennika), Abonent powinien zostać poinformowany także o tym, że w razie skorzystania z prawa wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen (Opłat) Dostawcy nie przysługuje zwrot ulgi, o której mowa w ust. 19.
12. Przepisu ust. 11 nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany, o której mowa w ust. 8, następuje na skutek zmiany przepisów prawa.
13. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub w Cenniku, wynika wyłącznie ze zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, Dostawca wykonuje obowiązki, o których mowa w ust. 4-12, poprzez podanie do publicznej wiadomości informacji:
  - a. o zmianie warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie, zmianie w Cenniku, terminie ich wprowadzenia, wraz ze wskazaniem miejsca udostępnienia treści zmiany lub warunków umowy lub cennika uwzględniających tę zmianę;
  - b. o prawie wypowiedzenia umowy przez Abonenta w przypadku braku akceptacji tych zmian;
  - c. o konieczności zwrotu ulgi, o której mowa w ust. 19, w przypadku skorzystania przez Abonenta z prawa do wypowiedzenia umowy. 14. Dostawca może podać do publicznej wiadomości informacje o zmianach, o których mowa w ust. 13, z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed wprowadzeniem tych zmian w życie wyłącznie w przypadku, kiedy publikacja aktu prawnego, z którego wynika zmiana stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed wejściem w życie zmiany tej stawki.
15. Umowa zawarta na czas nieokreślony albo Umowa po przedłużeniu na czas nieokreślony, może zostać rozwiązana przez każdą ze Stron, za wypowiedzeniem z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia. Przy czym, jeśli Abonent jest Konsumentem, Dostawca może wypowiedzieć taką umowę jedynie w przypadku gdy:
  - a. Abonent zalega z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek opłaty (przewidzianej w Umowie, Regulaminie lub Cenniku), o co najmniej 30 dni od terminu wymagalności świadczenia i pomimo uprzedniego wezwania do zapłaty w wyznaczonym terminie nie krótszym niż 14 dni, nie dokonał płatności zaległości,
  - b. Abonent narusza postanowienia Umowy lub Regulaminu dotyczące korzystania z przekazanych mu do używania urządzeń oraz sieci telekomunikacyjnej, w szczególności naraża je na zniszczenie lub znaczne obniżenie ich wartości,
  - c. Abonent udostępni bez zgody Dostawcy usługę osobie trzeciej albo wykorzystuje usługę w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych osobom trzecim,
  - d. Dostawca utraci zdolność do świadczenia usług telekomunikacyjnych na skutek zmian warunków ekonomiczno-prawnych lub utraty uprawnień do świadczenia usług objętych Umową abonencką.
16. Umowa zawarta na czas określony, poza przypadkami szczególnymi określonymi niżej, może zostać rozwiązana tylko za porozumieniem stron.
17. Dostawca może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
  - a. zmiany przepisów prawa, które uniemożliwiają Dostawcy świadczenie lub udostępnianie usług;

- b. cofnięcia, ograniczenia, wygaśnięcia, zmiany uprawnień lub warunków do świadczenia usług przez Dostawcę, spowodowanych decyzją administracyjną,
  - c. wykreślenia Abonenta będącego przedsiębiorcą z właściwego rejestru lub ewidencji,
  - d. naruszenia istotnych postanowień Umowy przez Abonenta i nie usunięcia lub zaprzestania takiego naruszenia pomimo uprzedniego wezwania ze strony Dostawcy do jego usunięcia lub zaprzestania w terminie nie krótszym niż 7 dni, a w szczególności:
    - i. nie uregulowania w terminie przez Abonenta należności za wykonane usługi,
    - ii. powtarzającego się lub ciągłego naruszania przez Abonenta postanowień umowy lub Regulaminu,
    - iii. podłączania przez Abonenta do sieci Dostawcy lub do urządzeń z nią współpracujących urządzeń mogących spowodować zakłócenia w pracy tej sieci, bądź wykorzystywania przez Abonenta łącza i sieci Dostawcy w sposób zagrażający istotnym interesom innych Abonentów lub interesom Dostawcy, poprzez działania niezgodne z prawem, Umową lub Regulaminem,
  - e. wystąpienia w stosunku do Abonenta lub Dostawcy przypadku Siły Wyższej trwającego dłużej niż 30 dni, który uniemożliwia lub w znaczącym stopniu ogranicza możliwość świadczenia lub udostępniania usług przez Dostawcę lub na skutek którego Dostawca zaprzestał świadczenia lub udostępniania usług w celu uniknięcia grożącej mu szkody.
18. Abonent może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku powtarzającego się rażącego naruszenia istotnych postanowień Umowy przez Dostawcę, a w szczególności:
- a. nie uruchomienia Usługi w terminie ustalonym w Umowie z winy Dostawcy;
  - b. wystąpienia przerwy w świadczeniu lub udostępnianiu usług trwających dłużej niż 14 następujących po sobie dni z przyczyn leżących po stronie Dostawcy;
19. W przypadku zawarcia umowy, związanego z Ulgą przyznaną Abonentowi, wysokość roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta, nie może przekroczyć wartości Ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Konsumenta umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest Urządzenie Końcowe.
20. Oświadczenie Stron o rozwiązaniu umowy lub o sprzeciwie na przedłużeniu umowy, o którym mowa w ust. 1, wymaga zachowania formy pisemnej i powinno zostać przesłane listem poleconym (za potwierdzeniem odbioru) na adres drugiej strony Umowy lub dostarczonego osobiście drugiej Stronie, przy czym za datę złożenia oświadczenia uznaje się datę jego skutecznego dostarczenia do drugiej strony Umowy. Oświadczenie musi zawierać: imię i nazwisko albo firmę strony Umowy składającej oświadczenie; adres tej strony Umowy; numer telefonu wskazany w Umowie; datę zawarcia i oznaczenie Umowy, której dotyczy oświadczenie; wyraźne oświadczenie woli w przedmiocie rozwiązania umowy lub braku chęci przedłużenia Umowy; własnoręczny podpis strony Umowy lub osoby(osób) działającej w jej imieniu.
21. Rozwiązanie umowy nie pozbawia żadnej ze Stron Umowy prawa dochodzenia od drugiej Strony należności wymagalnych zgodnie z Umową, Regulaminem lub Cennikiem, w szczególności nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania wobec Dostawcy opłat za okres

obowiązywania Umowy, w tym z obowiązku zapłaty opat (w całości lub w części) za czynności, które zostały już wykonane w całości lub w części, chyba że postanowienia szczególne stanowią inaczej.

22. W każdym przypadku rozwiązania Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu Dostawcy wszelkich urządzeń zgodnie z § 3 ust. 4 lit. g), chyba że w Umowie określono inaczej, a zwłaszcza, jeśli Abonent nabył Urządzenia Końcowe na własność. Zwrot urządzeń do siedziby Dostawcy następuje na koszt Abonenta.
23. O ile, co innego nie wynika z warunków świadczenia danej usługi dodatkowej, zastosowanie znajdują następujące postanowienia:
  - a. Usługa dodatkowa będzie świadczona przez okres ustalony przez strony w związku z rozpoczęciem jej świadczenia i pod warunkiem świadczenia usługi podstawowej dla tej usługi dodatkowej; Strony mogą ustalić jednak krótszy okres świadczenia usługi dodatkowej niż usługi podstawowej;
  - b. W przypadku gdy w związku z rozpoczęciem świadczenia usługi dodatkowej, która ma być świadczona przez uzgodniony przez Strony czas określony, Dostawca przyznał Abonentowi ulgę w wysokości opłat z tytułu świadczenia tej usługi przez ten okres, postanowienie ust. 19 stosuje się do nie tylko do rozwiązania umowy w zakresie świadczenia usługi podstawowej, skutkującego rozwiązaniem umowy również w zakresie usługi dodatkowej, ale także stosuje się odpowiednio w przypadku rezygnacji tylko z usługi dodatkowej przed upływem okresu przez jaki miała być ona świadczona;
  - c. W przypadku gdy usługa dodatkowa ma być świadczona przez czas nieokreślony (nie dłużej niż do czasu zakończenia świadczenia usługi podstawowej), zakończenie świadczenia usługi dodatkowej następuje w trybie wypowiedzenia zmieniającego, którego okres wynosi 1 miesiąc ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego.
24. Dostawca co najmniej raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, chyba że abonent nie wyraził zgody na otrzymywanie informacji marketingowych.

## **§8. Cennik**

1. Wysokość opłat pobieranych przez Dostawcę za świadczone usługi w tym usługi serwisowe, za wyjątkiem Podstawowych Usług Serwisowych, określona jest w Cenniku obowiązującym w chwili wykonywania Usługi.
2. Dostawca zastrzega sobie prawo zmiany cen za Usługę w każdym czasie. Zmiana Cennika następuje w trybie opisanym w § 7 ust. 4-12.
3. Cennik jest podawany przez Dostawcę do publicznej wiadomości poprzez udostępnienie go w siedzibie Dostawcy oraz jest dostarczany Abonentowi, który udostępnił swoje dane, o których mowa w § 12 ust. 5, nieodpłatnie wraz z warunkami umowy lub Umową, jeżeli strony zawarły Umowę w formie pisemnej, a także na każde jego żądanie.

## §9. Warunki płatności

1. Abonent dokonuje opłat za usługi świadczone przez Dostawcę zgodnie z treścią Umowy, na podstawie faktur VAT wystawianych przez Dostawcę, na zasadach określonych w Regulaminie.
2. Faktury VAT nie muszą zawierać podpisu wystawcy ani odbiorcy i wystawiane są dla wszystkich Abonentów zgodnie z właściwymi przepisami prawa.
3. Abonent jest zobowiązany do dokonywania płatności w terminie 7 dni od daty otrzymania faktury VAT, chyba że strony postanowią w Umowie inaczej albo na fakturze VAT podano inny termin płatności.
4. Standardowym Okresem Rozliczeniowym jest miesiąc. W szczególnych przypadkach Dostawca zastrzega sobie prawo do wystawiania faktury VAT za inne Okresy Rozliczeniowe niż miesięczne.
5. Pierwszy Okres Rozliczeniowy dla danego Abonenta kończy się z upływem miesiąca kalendarzowego, w którym zawarta została Umowa.
6. Opłata Abonamentowa za pierwszy Okres Rozliczeniowy jest naliczana proporcjonalnie do czasu korzystania z usług w tym Okresie Rozliczeniowym, tzn. od dnia rozpoczęcia świadczenia usług do ostatniego dnia tego Okresu Rozliczeniowego.
7. Dostawca na żądanie Abonenta, który ma przydzielony numer telefoniczny, dostarcza Biling. Dostawca dostarcza Bilingi począwszy od bieżącego okresu rozliczeniowego, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, do końca okresu rozliczeniowego, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu, a ponadto na wyraźne żądanie Abonenta, dostarcza Biling również za Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym Abonent zażądał tego świadczenia.
8. Dostawca dostarcza Billing, w przypadku Abonenta będącego stroną umowy pisemnej - wraz z fakturą wystawioną za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz.
9. Za Billing w postaci wydruku pobierana jest opłata określona w Cenniku.
10. Niezależnie od złożenia przez Abonenta żądania, o którym mowa w ust. 7, Dostawca udostępnia Abonentom nieodpłatnie wgląd w Billing, poprzez stronę internetową - w systemie internetowym dostępnym po podaniu Login oraz Hasła.
11. Abonent zobowiązany jest do prawidłowego dokonania zapłaty, przez co należy rozumieć m.in. terminowe dokonanie opłaty na konto bankowe wskazane przez Dostawcę, w wysokości określonej w fakturze VAT.
12. W razie nieotrzymania faktury VAT w terminie, w którym była ona zwykle Abonentowi przekazywana, Abonent zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o tym fakcie Dostawcę.
13. Za termin dokonania płatności faktury VAT uważa się datę uznania rachunku Dostawcy.
14. Domyślna wysokość Limitu określona jest w Cenniku. Wysokość Limitu może być ustalana indywidualnie w wysokości innej niż domyślna, na podstawie pisemnego pod rygorem nieważności oświadczenia Abonenta, które może być zawarte w Umowie lub w dodatkowym dokumencie. W przypadku indywidualnego ustalenia Limitu w wysokości wyższej niż domyślna określona w Cenniku, Dostawca może uzależnić wyrażenie zgody na takie określenie wysokości Limitu od ustanowienia przez Abonenta zabezpieczenia należytego wykonania Umowy, w szczególności w postaci kaucji środków pieniężnych na zabezpieczenie.
15. Dostawca po dokonaniu negatywnej oceny wiarygodności płatniczej może uzależnić zawarcie Umowy od ustanowienia Limitu w wysokości niższej niż określona w Cenniku.

16. Osiągnięcie wysokości Limitu (domyślnej lub indywidualnie uzgodnionej), może spowodować zawieszenie do końca tego Okresu Rozliczeniowego świadczenia usługi telefonicznej w zakresie połączeń, których koszt obciąża Abonenta.
17. W przypadku gdy Abonent wyrazi wyraźnie, na piśmie pod rygorem nieważności, wolę aby po osiągnięciu (domyślnej lub indywidualnie uzgodnionej) wysokości Limitu, dochodziło do zawieszenia świadczenia usługi telefonicznej w zakresie połączeń, których koszt obciąża Abonenta, Dostawca będzie zobowiązany do takiego zawieszenia usługi telefonicznej do końca Okresu Rozliczeniowego w którym osiągnięto wysokość Limitu.
18. Niezależnie od postanowienia ust. 13b lub 13c, w przypadku osiągnięcia wartości Limitu, Dostawca informuje o tym niezwłocznie Abonenta oraz informuje czy zawiesił usługę po przekroczeniu wysokości Limitu.
19. Ze względów technologicznych, przekroczenie wysokości Limitu, domyślnej lub indywidualnie uzgodnione, podlega weryfikacji dopiero po zakończeniu poszczególnych połączeń, co oznacza, że Dostawca nie dokona zawieszenia świadczenia usługi w trakcie połączenia, nawet jeżeli wysokość Limitu zostanie przekroczona w trakcie tego połączenia, a zawiesi świadczenie usługi dopiero po zakończeniu połączenia w trakcie którego osiągnięto lub przekroczono wysokość Limitu. Weryfikacja nie obejmuje połączeń roamingowych, o których Dostawca otrzymuje informacje od innych Dostawców po upływie Okresu Rozliczeniowego.
20. Usługa zawieszona na skutek osiągnięcia wysokości Limitu, jest wznowiana od początku kolejnego Okresu Rozliczeniowego, w którym stan wykorzystania Limitu określany jest od nowa. 21. Abonent, który wyrazi wolę wznowienia świadczenia usługi zawieszanej na skutek osiągnięcia wysokości Limitu, w Okresie Rozliczeniowym w którym nastąpiło takie zawieszenie, może dokonać zapłaty w całości Opłat należnych za ten Okres Rozliczeniowy. W takim przypadku wysokość Limitu w tym Okresie Rozliczeniowym ulega odnowieniu i stan wykorzystania Limitu określany jest od nowa. W przypadku osiągnięcia wysokości tak odnowionego Limitu w tym samym Okresie Rozliczeniowy, postanowienia o Limicie stosuje się do Limitu odnowionego.
22. Od zaległych płatności Dostawca ma prawo naliczać odsetki ustawowe.
23. W ramach istniejących możliwości technicznych, o ile Abonent wyrazi na to uprzednią zgodę – w formie pisemnej lub w formie elektronicznej wymaganej dla faktury, Dostawca będzie wystawiał faktury VAT za świadczone usługi w formie elektronicznej zgodnie z obowiązującymi przepisami.
  - a) W przypadku wystawiania faktur drogą elektroniczną Dostawca nie ma obowiązku wystawiania faktur w formie dokumentów papierowych.
  - b) Abonent jest zobowiązany do odbierania korespondencji przesyłanej na adres elektronicznej skrzynki pocztowej wskazanej przez Abonenta jako adres do kontaktu w sprawie rozliczeń oraz do odbierania faktur przesyłanych w systemie internetowym w sposób regularny, umożliwiającą podejmowanie wszelkich czynności płatniczych i prawnych wynikających z przekazywanych tą drogą informacji od Dostawcy, a także wynikających z Regulaminu oraz z Umowy.
  - c) W przypadku cofnięcia zgody przez Abonenta Dostawca traci prawo do wystawiania i przysyłania temu Abonentowi faktur w formie elektronicznej od następnego dnia po dniu, w którym otrzymał powiadomienie o wycofaniu zgody.

## §10. Tryb reklamacyjny

1. Abonent może złożyć reklamację dotyczącą:
  - a. niedotrzymania z winy Dostawcy określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług,
  - b. niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej,
  - c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
2. Reklamacja powinna zawierać:
  - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta, zwanego dalej "reklamującym";
  - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja lub numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez dostawcę usług lub adres miejsca zakończenia sieci;
  - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a.;
  - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
  - g. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w lit. f.;
  - h. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce Dostawcy, nie spełnia warunków określonych w ust. 2, przedstawiciel Dostawcy, przyjmując reklamację, jest obowiązany, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
4. W przypadku, gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 3 nie spełnia warunków określonych w ust. 2, 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. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
5. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 2 pkt f), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
6. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce obsługującej Abonentów Dostawcy.
7. Reklamacja może być złożona:

- a. w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 1, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz.U. poz. 1529);
  - b. ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w jednostce Dostawcy;
  - c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej pod adresem wskazanym na stronie internetowej Dostawcy.
8. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce Dostawcy, przedstawiciel Dostawcy, przyjmujący reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
  9. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Dostawca w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie. Dostawca zwolniony jest z powyższego obowiązku w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
  10. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację.
  11. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
  12. Jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w tym terminie, 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.
  13. Odpowiedź na reklamację zawiera: nazwę jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację, informację o dniu złożenia reklamacji, rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji, w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, 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 z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne, dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
  14. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
  15. Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.

16. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Do zgody reklamującego stosuje się art. 174 Ustawy.
17. Postanowienia ust. 15 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
18. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 16 i 17, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust. 10 oraz 13 i ust. 14 w zakresie dotyczącym uzasadnienia odpowiedzi, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
19. Jeżeli wysłana przez Dostawcę odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w ust. 7, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
20. Reklamujący, w porozumieniu z Dostawcą, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 19, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
21. Dostawca nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

## **§11. Tajemnica telekomunikacyjna. Ochrona i przetwarzanie danych osobowych. Hasło i PIN**

1. Dostawca zapewnia tajemnicę komunikowania się w sieci telekomunikacyjnej w oparciu o przepisy Ustawy.
2. Od dnia 25 maja 2018 r. (włącznie) przetwarzanie danych osobowych Abonenta odbywa się zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/We (Ogólne Rozporządzenie o Ochronie Danych) z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz.Urz.UE.L Nr 119), z uwzględnieniem przepisów Ustawy.

3. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych Abonenta zawarto w Informacji o przetwarzaniu danych osobowych Abonenta zamieszczonej na stronie: [www.alekontakt.pl/regulamin.html](http://www.alekontakt.pl/regulamin.html)
4. W przypadku nadania Abonentowi PIN'u, Login'u lub Hasła Abonent ma obowiązek nieujawniania tych informacji osobom trzecim. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane udostępnieniem PIN'u, Login'u lub Hasła osobie trzeciej.

## **§12. Postanowienia końcowe**

1. Wszelkie oświadczenia skierowane do Dostawcy winny być dokonywane w formie pisemnej, chyba że postanowienia niniejszego regulaminu lub Umowy dopuszczają inne formy składania oświadczeń.
2. W sprawach nieuregulowanych Umową oraz Regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy.
3. W razie rozbieżności pomiędzy postanowieniami Regulaminu i Umowy, pierwszeństwo mają postanowienia Umowy.
4. Regulamin podawany jest przez Dostawcę do publicznej wiadomości poprzez umieszczenie go na stronach internetowych Dostawcy oraz dostarczany jest nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową, a także na każde jego żądanie w formie pisemnej lub elektronicznej.
5. Abonent niebędący stroną umowy zawartej na piśmie w celu otrzymywania, w określonych w Regulaminie przypadkach, informacji i zawiadomień, może udostępnić dane:
  - a. w przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną:
    - i. imię i nazwisko,
    - ii. numer ewidencyjny PESEL, a w przypadku osoby nieposiadającej numeru ewidencyjnego PESEL - nazwę i numer dokumentu stwierdzającego tożsamość,
    - iii. adres korespondencyjny;
  - b. w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną:
    - i. nazwę,
    - ii. numer identyfikacyjny REGON lub NIP, lub numer w rejestrze przedsiębiorców albo ewidencji działalności gospodarczej lub innym właściwym rejestrze prowadzonym w państwie członkowskim,
    - iii. siedzibę i adres korespondencyjny
7. Spór cywilnoprawny między Konsumentem a Dostawcą może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego, prowadzonego przez Prezes UKE na wniosek Konsumenta lub z urzędu albo poddany rozstrzygnięciu przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie UKE.
8. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1.02.2021 r. Z chwilą wejścia w życie Regulaminu, zastępuje on poprzednio obowiązujący regulamin.