



TWÓJ INTERNET I TELEFON

## REGULAMIN

### świadczenia usług telekomunikacyjnych Sileman Sp. z o.o. w Rudzie Śląskiej

#### Spis treści

§ 1. Wstęp .....	1
§ 2. Definicje .....	1
§ 3. Zakres świadczonych publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych .....	2
§ 4. Zawarcie Umowy .....	2
§ 5. Zmiana Umowy. Usługi Dodatkowe. Cesja .....	3
§ 6. Zawieszenie Usługi .....	4
§ 7. Rozwiązanie Umowy .....	4
§ 8. Zasady uiszczania Opłat. Cennik .....	5
§ 9. Warunki świadczenia usług. Instalacja .....	6
§ 10. Szczegółowe warunki świadczenia usług .....	7
A. Szczegółowe warunki świadczenia Usług Internetowych .....	7
B. Szczegółowe warunki świadczenia Usługi Telefonii .....	7
§ 11. Jakość usług i obsługa serwisowa .....	8
§ 12. Regulamin .....	9
§ 13. Postępowanie reklamacyjne .....	10
§ 14. Przetwarzanie danych osobowych Abonentów .....	11
§ 14a. Postanowienia wspólne dotyczące zmiany Umowy, Regulaminu i Cennika .....	11
§ 15. Postanowienia końcowe .....	11

#### § 1. Wstęp

Niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, zwany dalej "Regulaminem", został wydany na podstawie przepisów art. 384 §1 i nast. Kodeksu cywilnego oraz na podstawie ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800, z 2004 r. z późniejszymi zmianami) i określa zasady świadczenia przez Dostawcę usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów.

#### § 2. Definicje

Użyte w Regulaminie i Umowie określenia pisane z dużej litery mają znaczenie nadane im w niniejszym punkcie:

- Abonent** – podmiot, który jest stroną Umowy o świadczenie usług zawartej z Dostawcą;
- Adres Poczty Elektronicznej** – adres poczty elektronicznej Abonenta wskazany w trakcie zawierania Umowy lub taki adres wskazany później w BOK albo w Portalu Abonenta;
- Aktywacja** – przeprowadzenie przez Dostawcę czynności w celu zapewnienia Abonentowi dostępu do i korzystania z wybranej usługi;
- Awaria** – brak usług lub pogorszenie jakości usług uniemożliwiające korzystanie z usług objętych Umową zgodnie z przeznaczeniem, nieplanowane przez Dostawcę, obejmujące swym zasięgiem znaczną część Sieci, to jest więcej niż trzy budynki; Awaria oznacza również niedotrzymanie parametrów jakości świadczenia Usług, określonych w Umowie, jeżeli obejmuje swym zasięgiem znaczną część Sieci, to jest więcej niż trzy budynki;
- BOK (Biuro Obsługi Klienta)** – jednostka organizacyjna Dostawcy, zlokalizowana w wyznaczonym miejscu, wyznaczona do kontaktów z Abonentami oraz potencjalnymi Abonentami; Aktualna lista Biur Obsługi Klienta dostępna

jest w Serwisie internetowym Dostawcy pod adresem <http://www.sileman.pl>;

- Cennik** – zestawienie cen usług telekomunikacyjnych dostępnych w ofercie Dostawcy oraz innych opłat związanych z tymi usługami, w tym opłat z tytułu wykonywania czynności obsługi serwisowej nie wchodzących w zakres Podstawowej obsługi serwisowej;
- Data fakturowania** – oznacza wybrany przez Dostawcę dzień miesiąca, w którym Dostawca wystawia Abonentowi Faktury z tytułu świadczonych na jego rzecz usług;
- Dostawca** – Sileman Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Rudzie Śląskiej (41-710), przy ul. Dąbrowskiego 35, zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Gliwicach X Wydział Gospodarczy – Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000207875, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 326;
- Dzień roboczy** – każdy dzień tygodnia w godzinach od 8 do 18, z wyjątkiem sobót, niedziel i innych dni ustawowo wolnych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
- Faktura** – dokument obejmujący Opłaty Abonamentowe i inne Opłaty wynikające z Umowy, Regulaminu i Cennika, wystawiany Abonentowi przez Dostawcę cyklicznie, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
- Hasło** – poufny ciąg znaków alfanumerycznych znany wyłącznie Abonentowi umożliwiający wraz z Loginem korzystanie z Portalu Abonenta;
- Instalacja** – wykonanie Przyłącza Sieciowego w Lokalu w celu umożliwienia Aktywacji usług;
- Konsument** – osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie dostępnych w ofercie Dostawcy usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;
- Końcówka Sieci** – część Przyłącza Sieciowego przystosowana do przyłączania do Sieci Urządzeń Odbiorczych bezpośrednio lub za pośrednictwem Urządzeń Końcowych;
- Limit** – kwotowe ograniczenie korzystania z Usług Telefonii w Okresie Rozliczeniowym, stosowane dla zapewnienia ochrony interesów Abonenta, w szczególności kontrolowania kosztów połączeń, osiągnięcie którego może spowodować Zablokowanie Usługi Telefonii w zakresie połączeń, których koszt obciąża Abonenta do końca Okresu Rozliczeniowego w którym nastąpiło osiągnięcie wysokości Limitu;
- Login** – ciąg znaków alfanumerycznych umożliwiający wraz z Hasłem korzystanie z Portalu Abonenta;
- Lokal** – wskazane przez Abonenta miejsce Instalacji i korzystania z usług objętych Umową; ilekroć w Umowie, Regulaminie lub innych

załącznikach do Umowy jest mowa o Lokalizacji rozumie się przez to Lokal chyba, że strony wyraźnie postanowiły inaczej; Lokalem jest nie tylko lokal mieszkalny, ale każde pomieszczenie wskazane przez Abonenta, w których Instalowane jest Przyłącze Sieciowe,

- Modem** – rodzaj Urządzenia Końcowego;
- NIK (Numer Identyfikacyjny Klienta)** – indywidualny numer nadawany Abonentowi przez Dostawcę, umożliwiający identyfikację Abonenta oraz jego autoryzację przy dostępie do usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Dostawcę;
- 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;
- Opcja** – jeden z dostępnych w ofercie Dostawcy wariantów korzystania z usługi przez Abonenta;
- Operator** – przedsiębiorca telekomunikacyjny którego sieć telekomunikacyjna została udostępniona Dostawcy w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych;
- Operator Sieci** – „Elsat” Sp. z o.o. z siedzibą w Rudzie Śląskiej;
- Opłaty** – Opłata Abonamentowa, Opłata Aktywacyjna, Opłata za utrzymanie Sieci oraz inne opłaty przewidziane w Cenniku lub cennikach Usług Dodatkowych albo cennikach Promocji, w szczególności związane ze świadczeniem Usług Dodatkowych oraz obsługą Abonentów;
- Opłata Abonamentowa** – opłata ryczałtowa pobierana za każdy Okres Rozliczeniowy, za możliwość korzystania przez Abonenta z objętej Umową usługi w ramach wybranej przez Abonenta Opcji oraz za dostęp do Sieci, a także za Podstawową obsługę serwisową, za wyjątkiem czynności które podlegają wyraźnie odrębnym Opłatom;
- Opłata Aktywacyjna** – jednorazowa opłata z tytułu przeprowadzenia Instalacji lub/i Aktywacji określona w Cenniku; w przypadku gdy Instalacja i Aktywacja byłyby związane z koniecznością poniesienia przez Dostawcę kosztów wyższych niż standardowe, w szczególności gdy Lokalizacja pozostaje poza dotychczasowym zasięgiem Sieci, zamiast Opłaty Aktywacyjnej pobierana jest Opłata Instalacyjna;
- Opłata Instalacyjna** – jednorazowa opłata z tytułu przeprowadzenia Instalacji i Aktywacji, należna w przypadku gdy nie jest pobierana Opłata Aktywacyjna; wysokość Opłaty Instalacyjnej ustalona jest w sporządzonej przez Dostawcę ofercie, która przedstawiana jest Abonentowi przed zawarciem Umowy, celem jej akceptacji;

- 27) **Pakiet** – nazwa Opcji Usług Internetowych, której cechą charakterystyczną jest przepustowość łącza internetowego;
- 28) **Plan Taryfowy** – nazwa Opcji Usługi Telefonii, której cechą charakterystyczną jest sposób naliczania opłat za połączenia telefoniczne; ilekroć w Umowie, Regulaminie, Cenniku lub innych załącznikach do Umowy jest mowa o Taryfie rozumie się przez to Plan Taryfowy chyba, że strony wyraźnie postanowiły inaczej;
- 28a) **Podstawowa obsługa serwisowa** – obejmuje usługi w zakresie prawidłowości funkcjonowania oraz bezpieczeństwa Sieci i Urządzeń Końcowych udostępnionych Abonentowi, a pozostałych własności Dostawcy, w zakresie wskazanym w § 11 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 § 11 ust. 20.
- 29) **Portal Abonenta** – część systemu informatycznego, do którego prawa przysługują Dostawcy, dostępną po zalogowaniu się z użyciem Loginu i Hasła, umożliwiającą zarządzanie usługami, w szczególności zmianę Opcji usługi i wybór Usług Dodatkowych, komunikację pomiędzy Abonentem a Dostawcą, w tym składanie oświadczeń woli przewidzianych w Umowie, Regulaminie lub innych wiążących Strony postanowieniach;
- 30) **Prace Planowe** – działania służb technicznych Operatora lub Dostawcy albo firm działających na ich zlecenie, niezbędne do prawidłowego działania Sieci i usług świadczonych z jej wykorzystaniem;
- 31) **Promocja** - kampania promocyjna prowadzona przez Dostawcę samodzielnie lub wspólnie z innym organizatorem, na warunkach i w terminach określonych w regulaminie Promocji, charakteryzująca się przyznaniem Abonentowi Ulgi w zamian za określone zobowiązania, w szczególności zobowiązanie lojalnościowe;
- 32) **Protokół Odbioru Technicznego** - dokument stanowiący integralną część Umowy, stanowiący potwierdzenie wykonania Instalacji i Aktywacji zamówionych przez Abonenta usług oraz przekazania Urządzeń Końcowych;
- 33) **Przedsiębiorca** - osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową, wnioskująca o świadczenie dostępnych w ofercie Dostawcy usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z takich usług dla celów związanych z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 34) **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/Usterek;
- 35) **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 Usterki albo Prac Planowych;
- 36) **Przyłącze Sieciowe** – sprzęt, w tym urządzenia i okablowanie, instalowane przez Operatora lub Dostawcę w Lokalu, przeznaczone i niezbędne do świadczenia Abonentowi przez Dostawcę usług objętych Umową, stanowiące – o ile strony nie postanowią inaczej w Umowie – wyłączną własność Operatora lub Dostawcy;
- 37) **Sieć** – sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Ustawy, wykorzystywana przez Dostawcę w celu świadczenia usług;
- 38) **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, działania osób trzecich, za które Dostawca nie ponosi odpowiedzialności i inne zdarzenia o podobnym charakterze;
- 39) **Strona** – Abonent lub Dostawca;
- 40) **ŚGM** – konsorcjum Śląska Grupa Multimedialna w skład którego wchodzi: „Elsat” Sp. z o.o. z siedzibą w Rudzie Śląskiej, Sileman Sp. z o.o. z siedzibą w Rudzie Śląskiej, Sfera TV Sp. z o.o. z siedzibą w Rudzie Śląskiej;
- 41) **Ulga** – obniżenie wysokości Opłaty w stosunku do standardowej wysokości Opłaty określonej w aktualnym Cenniku;
- 42) **Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawierana pomiędzy Dostawcą a Abonentem, określająca szczegółowy zakres i warunki świadczenia usługi oraz regulowania płatności z tego tytułu;
- 43) **Urządzenie Końcowe** – urządzenie telekomunikacyjne, które może być udostępniane Abonentowi na czas trwania Umowy w celu świadczenia usług na rzecz Abonenta, które pozostaje jego instalacją, chyba że strony Umowy wyraźnie postanowią inaczej;
- 44) **Urządzenie Odbiorcze** – urządzenie wykorzystywane przez Abonenta do korzystania z usługi, w szczególności komputer lub telefon;
- 45) **Usługi Dodatkowe** – świadczone przez Dostawcę, nieodpłatnie lub odpłatnie, usługi powiązane nierozdzielnie ze świadczoną na rzecz Abonenta na podstawie Umowy usługą podstawową; szczegółowe zasady i warunki świadczenia Usług Dodatkowych nieobjętych niniejszym Regulaminem mogą być określone w Umowie, regulaminach Promocji lub regulaminach świadczenia poszczególnych Usług Dodatkowych; w przypadku odpłatnych Usług Dodatkowych, Opłaty związane z ich świadczeniem mogą być określone w Cenniku, Umowie, regulaminach Promocji, regulaminach świadczenia poszczególnych Usług Dodatkowych lub cennikach świadczenia poszczególnych Usług Dodatkowych;
- 46) **Usługa Internetowa** – świadczona przez Dostawcę usługa telekomunikacyjna szerokopasmowego dostępu do sieci Internet;
- 47) **Usługi Internetowe** – Usługa Internetowa oraz pozostałe usługi internetowe, to jest udostępnianie przestrzeni dyskowej na stronie WWW, konta e-mailowe;
- 48) **Usługa Telefonii** – świadczona przez Dostawcę usługa telekomunikacyjna telefonicznych połączeń głosowych pozwalająca na dwukierunkową łączność pomiędzy rozmówcami;
- 49) **Ustawa** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800, z 2004 r. z późniejszymi zmianami);
- 50) **Usterka** – brak usług lub pogorszenie jakości usług uniemożliwiające korzystanie z usług objętych Umową zgodnie z przeznaczeniem, nieplanowane przez Dostawcę, nie będące Awarią; Usterka oznacza również niedotrzymanie parametrów jakości świadczenia Usług, jeżeli niedotrzymanie tych parametrów nie stanowi Awarii;
- 51) **Użytkownik** – osoba pozostająca z Abonentem we wspólnym gospodarstwie domowym, w szczególności małżonek lub krewny, mający
- możliwość korzystania z usług objętych Umową;
- 52) **Zablokowanie Usługi** – Zawieszenie Usługi przez Dostawcę z przyczyn leżących po stronie Abonenta;
- 53) **Zamówienie** – oświadczenie potencjalnego Abonenta dotyczące woli zawarcia przez niego z Dostawcą Umowy;
- 54) **Zawieszenie Usługi** – okresowe zaprzestanie świadczenia Abonentowi objętej Umową usługi.
- 55) **Zniszczenie lub Uszkodzenie** – ilekroć w Regulaminie mowa jest o zniszczeniu lub uszkodzeniu Urządzenia Końcowego rozumie się przez to takie naruszenia jego substancji, które uniemożliwia nieodwracalnie (zniszczenie) lub odwracalnie (uszkodzenie) jego wykorzystywanie zgodnie z posiadanymi pierwotnie właściwościami i przeznaczeniem.

### § 3. Zakres świadczonych publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych

- Niniejszy Regulamin określa zakres i warunki świadczenia przez Dostawcę usług telekomunikacyjnych obejmujących:
  - Usługi Internetowe;
  - Usługi Telefonii, w szczególności w zakresie połączeń: lokalnych, strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych, połączeń do sieci komórkowych w tym realizowanych do innych sieci;
  - Usługi Dodatkowe, związane z Usługami Internetowymi lub Usługami Telefonii;
  - inne usługi, o ile zgodnie z postanowieniami Umowy stosuje się do nich Regulamin.
- Dostawca ma prawo do zróżnicowania oferty w zależności od obszaru dostarczania usług, z uwagi na uwarunkowania techniczne.

### § 4. Zawarcie Umowy

- Zawarcie Umowy może być poprzedzone złożeniem przez potencjalnego Abonenta Zamówienia w formie pisemnej, telefonicznie, pocztą elektroniczną lub z wykorzystaniem formularza na stronie internetowej Dostawcy. W takim przypadku Umowa powinna być zawarta w terminie 21 dni od otrzymania Zamówienia, o ile zostaną spełnione warunki do jej zawarcia. Jednakże w przypadku świadczenia usług Abonentem nie będącym Konsumentami, strony mogą ustalić inny termin zawarcia Umowy, w szczególności jeżeli usługa ma być świadczona przy wykorzystaniu więcej, niż jednego Urządzenia Odbiorczego.
- Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej lub w formie elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy, po spełnieniu przez potencjalnego Abonenta warunków określonych w Regulaminie oraz pod warunkiem stwierdzenia przez Dostawcę istnienia możliwości technicznych do wykonywania usługi objętej Umową.
- Umowa może zostać zawarta po przedstawieniu przez potencjalnego Abonenta oryginałów lub odpisów urzędowych (w tym notarialnych) następujących dokumentów:
  - w przypadku Konsumentów: dowodu osobistego lub innego dokumentu tożsamości;
  - w przypadku Przedsiębiorców będących osobami fizycznymi: dowodu osobistego lub innego dokumentu tożsamości oraz zaświadczenia o nadaniu numeru REGON i zaświadczenia o nadaniu numeru NIP;
  - w przypadku Przedsiębiorców nie będących osobami fizycznymi: odpisu z Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, zaświadczenia o nadaniu numeru REGON i zaświadczenia o nadaniu numeru NIP oraz dowodu osobistego lub innego dokumentu

- tożsamości osoby działającej w imieniu tego podmiotu;
- 4) w przypadku podmiotów nie będących Konsumentami ani Przedsiębiorcami: odpowiednich dokumentów potwierdzających ich status oraz dowodu osobistego lub innego dokumentu tożsamości osoby działającej w imieniu tego podmiotu.
  4. Dostawca zastrzega sobie prawo zażądania od potencjalnego Abonenta przedstawienia innych dokumentów niż wskazane wyżej, uzależniając od tego zawarcie Umowy. W szczególności dotyczy to przypadków, w których dokumenty, o których mowa, są zniszczone lub budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności.
  5. Dostawca może uzależnić zawarcie Umowy od dostarczenia przez potencjalnego Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania wobec Dostawcy zobowiązań wynikających z Umowy, a w szczególności: może uzależnić zawarcie Umowy od złożenia stosownego zabezpieczenia (kaucja) lub dokonania przedpłaty.
  6. Dostawca zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy z osobami:
    - 1) które przed zawarciem Umowy nie spełniły warunków określonych w Regulaminie;
    - 2) które przy zawieraniu Umowy posługują się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności;
    - 3) z którymi uprzednio rozwiązał Umowę w związku z naruszeniem postanowień Umowy lub Regulaminu, w szczególności w związku z nienależytym uiszczeniem Opłat;
    - 4) co do których dokonał negatywnej oceny wiarygodności płatniczej na zasadach określonych w obowiązujących przepisach; na negatywną ocenę wiarygodności płatniczej wpływają w szczególności zaległości w regulowaniu Opłat uiszczanych na rzecz Dostawcy, także za inne usługi niż objęte zamierzoną Umową oraz zaległości wobec pozostałych członków ŚGM;
    - 5) które są lub były Użytkownikami, w przypadku gdy Abonent przez którego posiadają status Użytkownika w rozumieniu Regulaminu, zalega z Opłatami należnymi Dostawcy lub jest osobą o której mowa w pkt 3);
    - 6) w przypadku gdy na tym samym Przyłączy Sietciowym są świadczone jakiegokolwiek usługi telekomunikacyjne na rzecz innego podmiotu; jednakże Dostawca nie może odmówić zawarcia Umowy, jeżeli w takim przypadku osoba wnioskująca o zawarcie Umowy wyrazi zgodę na instalację kolejnego Przyłącza Sietciowego w Lokalu;
    - 7) które odmówiły udzielenia informacji lub danych, o których mowa w art. 161 ust. 2 Ustawy.
  7. Umowa jest zawierana:
    - 1) w imieniu Dostawcy - przez osobę przez niego umocowaną;
    - 2) w imieniu Abonenta – przez Abonenta osobiście albo przez działającego w jego imieniu i na jego rzecz przedstawiciela lub pełnomocnika. Osoba umocowana do działania w imieniu Abonenta zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Dostawcy tak jak Abonent oraz przedstawić nie budzący żadnych zastrzeżeń dokument potwierdzający umocowanie, który został podpisany przez Abonenta.
  8. Przez zawarcie Umowy Dostawca zobowiązuje się do świadczenia wybranych przez Abonenta usług w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie oraz Umowie, w szczególności w zakresie wynikającym z wybranej przez Abonenta Opcji usługi, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu oraz Umowy, w

- szczegółności do terminowego uiszczenia Opłat oraz pozostania Abonentem przez okres wskazany w Umowie.
9. Świadczenie usług rozpoczyna się w terminie określonym w Umowie. Do terminu opisanego w zdaniu pierwszym nie wlicza się czasu, w którym dokonanie Instalacji lub/i Aktywacji nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
  10. Umowa może być zawarta na czas określony lub na czas nieokreślony. Dostawca zapewnia Abonentom możliwość zawarcia Umowy również na okres nie dłuższy niż 12 miesięcy. W przypadku Konsumenta początkowy (pierwszy) okres obowiązywania Umowy określony w Umowie zawieranej z Dostawcą na czas określony nie może być dłuższy niż 24 miesiące.
  11. Podpisując Umowę Abonent otrzymuje egzemplarz Regulaminu, Cennika oraz inne dokumenty związane ze świadczonymi Abonentowi w ramach Umowy usługami, w szczególności regulamin świadczenia Usług Dodatkowych, regulamin Promocji, Cennik Promocji.
  12. Abonent nabywa prawo do korzystania z objętych Umową usług przez okres trwania Umowy. Korzystanie z usług bez zawarcia Umowy lub po jej wygaśnięciu, może rodzić odpowiedzialność korzystającego przewidzianą w przepisach prawa, w szczególności odpowiedzialność odszkodowawczą.

#### **§ 5. Zmiana Umowy. Usługi Dodatkowe. Cesja**

1. Zmiany Umowy wymagają formy pisemnej, z zastrzeżeniem ust. 2-5 i 10.
2. 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 o którym mowa w ust. 3.
3. Na żądanie Abonenta, który udostępnił swoje dane, o których mowa w § 14 ust. 8, Dostawca dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu Adres Poczty Elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
4. Propozycje zmian, o którym mowa w ust. 2 Dostawca dostarcza Abonentowi z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, jednakże 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. Oświadczenie o wypowiedzeniu wymaga formy pisemnej i powinno być doręczone Dostawcy lub złożone w BOK najpóźniej w dniu wejścia tych zmian w życie.
5. W razie skorzystania z powyższego prawa wypowiedzenia Umowy, Dostawcy nie przysługuje zwrot Ułgi, o której mowa w § 8 ust. 22, o czym Abonent jest również poinformowany w powyższym powiadomieniu.
6. Postanowienia ust. 5 nie stosuje się jednakże, jeżeli konieczność wprowadzenia tych zmian, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, albo z usunięcia niedozwolonych postanowień umownych, a także gdy wynika z decyzji Prezesa UKE, o której mowa w art. 63 ust. 2a Ustawy.
7. Abonent ma prawo do zmiany Opcji świadczonej mu usługi. Zmiana Umowy w tym zakresie następuje na wniosek Abonenta, złożony w terminie nie krótszym niż 7 dni przed datą zmiany Op-

- cji. Zmiana Umowy wymaga zachowania formy pisemnej, z zastrzeżeniem ust. 10. Abonent zobowiązany jest z tego tytułu uiścić odpowiednią Opłatę w wysokości wynikającej z aktualnego Cennika. Opcja na którą dokonano zmiany, zostaje mu udostępniona od pierwszego dnia kolejnego Okresu Rozliczeniowego, chyba że Strony postanowią inaczej. W tym też terminie następuje zmiana wysokości naliczanych za usługę Opłat.
8. Abonent ma prawo do zmiany Lokalu w którym świadczona jest mu usługa, pod warunkiem że nowa lokalizacja pozostaje w zasięgu Sieci. Abonent zobowiązany jest z tego tytułu uiścić odpowiednią Opłatę w wysokości wynikającej z aktualnego Cennika, uwzględniając koszty deinstalacji dotychczasowego Przyłącza Sietciowego i Instalacji w nowym Lokalu.
  9. Abonent może poza usługą podstawową, w czasie obowiązywania Umowy obejmującej tę usługę, korzystać również z Usług Dodatkowych. Do zmiany w zakresie Usług Dodatkowych, w tym ich wyboru w celu rozpoczęcia ich świadczenia, stosuje się postanowienie ust. 7. Rozwiązanie Umowy lub Zawieszenie Usługi skutkuje zaprzestaniem – odpowiednio: trwałym lub czasowym - świadczenia Usługi Dodatkowej.
  10. Dostawca umożliwi Abonentowi zmianę warunków Umowy zawartej w formie pisemnej lub elektronicznej na zasadach określonych w dalszych podpunktach
    - 1) Dostawca umożliwi tę zmianę za pomocą następujących środków porozumiewania się na odległość: telefonicznie, Portal Abonenta lub poczta elektroniczna wysłana do Dostawcy z Adresu Poczty Elektronicznej.
    - 2) W takim przypadku Dostawca utrwała oświadczenie Abonenta złożone w powyższy sposób i przechowuje je przez okres do końca obowiązywania Umowy na zmienionych warunkach i zobowiązany jest udostępnić jego treść Abonentowi na jego żądanie, zgłoszone w szczególności w trakcie postępowania reklamacyjnego.
    - 3) W przypadku zmiany warunków Umowy dokonanej telefonicznie utrwalona jest cała rozmowa.
    - 4) Jednocześnie Dostawca obowiązany jest do potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany.
    - 5) Abonentowi przysługuje w takim przypadku prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania potwierdzenia, przy czym do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
    - 6) Abonentowi nie przysługuje jednak prawo odstąpienia od dokonanej w opisany wyżej sposób zmiany warunków Umowy, jeżeli Dostawca, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy.
    - 7) Potwierdzenie Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian Dostawca dostarcza drogą elektroniczną na wskazany przez abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
    - 8) Potwierdzenie powinno zawierać: treść zmiany warunków Umowy dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość lub w przypadku, gdy treść zmiany ze

względu na jej objętość utrudniać będzie Abonentowi zapoznanie się z nią - odesłanie do miejsca na stronie internetowej Dostawcy, gdzie Abonent może się z nią zapoznać, a także informację o złożeniu przez Abonenta oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jej zakresie i terminie wprowadzenia tych zmian.

9) W przypadku braku możliwości dostarczenia potwierdzenia w sposób określony powyżej lub na żądanie Abonenta Dostawca dostarcza potwierdzenie w formie pisemnej.

10) W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, termin, w którym Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy, wynosi trzy miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy. Jeżeli jednak Abonent po rozpoczęciu biegu tego terminu otrzyma potwierdzenie, termin ulega skróceniu do 10 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia. Do zmiany warunków Umowy w powyższym trybie, nie stosuje się ust. 2-5.

11. (skreślony).

12. W przypadku przeniesienia przez Abonenta praw do Lokalu, Abonent, za uprzednią pisemną pod rygorem nieważności zgodą Dostawcy, może przenieść na nabywcę praw do Lokalu prawa i obowiązki wynikające z Umowy. Dostawca może nie wyrazić zgody na zmianę podmiotu występującego w charakterze Abonenta w szczególności w przypadku istnienia zaległości w płatnościach Opłat wynikających z tej Umowy lub innych powodów określonych w niniejszym Regulaminie, uzasadniających odmowę zawarcia Umowy lub jej rozwiązanie.

13. Dostawca niezwłocznie informuje na piśmie Abonentów będących Stroną Umowy zawartej w formie pisemnej lub elektronicznej o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby Dostawcy, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji drogą elektroniczną na wskazany przez niego w tym celu Adres Poczty Elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.

#### § 6. Zawieszenie Usługi

1. Abonent może Zawiesić korzystanie z każdej z usług objętych Umową na okres maksymalnie 6 kolejnych miesięcy, z góry określając datę wznowienia świadczenia Zawieszanej Usługi, zawiadamiając o tym Dostawcę na piśmie wysłanym listem poleconym lub złożonym w BOK, z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem ze skutkiem od 1-szego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym doręczono powiadomienie. Za czasową dezaktywację Przyłącza Sieciowego na indywidualne życzenie Abonenta, Abonent zobowiązany będzie do uiszczenia Opłaty w wysokości określonej w aktualnym Cenniku, obejmującej koszty utrzymania Przyłącza Sieciowego w okresie zawieszenia aktywności Usługi oraz koszty ograniczenia i przywrócenia (rekonfiguracji urządzeń niezbędnych do ograniczenia) aktywności usługi. Przez okres Zawieszenia Usługi Abonent zwolniony jest z obowiązku uiszczania Opłat okresowych za tę usługę, a Operator – z obowiązku świadczenia tej usługi. Zgłoszenie nie zawierające własnoręcznego, czytelnego lub oryginalnego podpisu Abonenta, Dostawca będzie traktował jako niebyłe. Prawo do Zawieszenia Usługi przysługuje jedynie tym Abonentom, którzy aktualnie nie zalegają z żadnymi płatnościami wobec Dostawcy.

2. W przypadku nie uiszczenia wymagalnych Opłat, choćby w części, za jeden (1) miesiąc kalendarzowy Dostawca może Zablokować Usługę do czasu uiszczenia Opłat wraz z odsetkami za opóźnienie. Dostawca zobowiązany jest do uprzedzenia Abonenta, w formie komunikatu wysłanego na Adres Poczty Elektronicznej, a jeżeli nie został podany – telefonicznie lub w formie pisemnej, o zamiarze Zablokowania Usługi, wyznaczając Abonentowi dodatkowy, nie krótszy niż 7 dni termin do uiszczenia zaległych Opłat wraz z odsetkami za opóźnienie. Powyższe wezwanie nie wyłącza obowiązku Dostawcy do wezwania o którym mowa w § 7 ust. 4 pkt 1) Regulaminu, jeżeli Dostawca zamierza rozwiązać Umowę w trybie § 7 ust. 4 pkt 1). W przypadku wyrażenia przez Abonenta woli kontynuowania świadczenia usługi, Abonent zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Dostawcy kosztów przeprowadzenia na życzenie Abonenta czynności wykarczających poza Podstawową obsługę serwisową wykonanych na zlecenie Abonenta.

3. Dostawca zobowiązuje się do odblokowania usługi w terminie trzech Dni roboczych od daty wpływu wymagalnych Opłat na rachunek bankowy Dostawcy.

#### § 7. Rozwiązanie Umowy

1. W przypadku, gdy w ciągu 30 dni od Zablokowania Usługi Abonent nie uiści zaległych Opłat wraz z należnymi odsetkami oraz nie zapłaci kosztów o których mowa w § 6 ust. 2, Umowa podlega, z winy Abonenta, automatycznemu rozwiązaniu w zakresie Zablokowanej Usługi, bez konieczności jej odrębnego wypowiedzenia. Za termin rozwiązania Umowy przyjmuje się wówczas upływ ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, w którym upłynął okres 30 dni od Zablokowania Usługi. Niezależnie od powyższego Dostawca może rozwiązać Umowę przed upływem 30 dni od Zablokowania Usługi, w przypadkach przewidzianych prawem, w Umowie, Regulaminie lub regulaminie Promocji.

2. Konsument, który zawarł Umowę poza BOK, w tym na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni od zawarcia Umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. W razie takiego odstąpienia od Umowy, Umowa jest uważana za niezawartą, a Konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań, za wyjątkiem określonego w § 8 pkt 22 poniżej. 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 czterech dni. Wobec spełnienia kryteriów art. 5 pkt 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, przepisów tejsze ustawy o umowach zawieranych z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa nie stosuje się. Jeżeli strony nie umówiły się inaczej, prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi w wypadku gdy świadczenie Usług rozpoczęto, za zgodą Konsumenta, przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

3. Abonentowi służy prawo do jednostronnego rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym w przypadku Awarii lub Usterki trwającej przez 7 kolejnych dni w sposób ciągły od daty zaistnienia Awarii, a w przypadku Usterki - od daty poinformowania Dostawcy przez Abonenta o tym fakcie.

4. Dostawcy przysługuje prawo do jednostronnego rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, w przypadku gdy:

1) Abonent zalega choćby z częścią Opłaty okresowej za jedną z usług objętych Umową za co najmniej jeden okres płatności lub jakąkolwiek inną Opłatą należną Dostawcy i pomimo pisemnego wezwania do zapłaty takich Opłat, nie uregulował zaległości w wyznaczonym przez Dostawcę dodatkowym terminie, nie krótszym jednak niż 7 dni;

2) Abonent udostępnił bez zgody Dostawcy usługę, Przyłącze Sieciowe lub Urządzenie Końcowe osobie trzeciej lub poza Lokalem;

3) Abonent dokona samowolnej modyfikacji/przeróbki Przyłącza Sieciowego lub jego uszkodzenia, z przyczyn, które powinny pozostać pod kontrolą Abonenta;

4) Abonent nie dopuścił Przedstawiciela Dostawcy lub upoważnionego przez Dostawcę przedstawiciela Operatora do kontroli Przyłącza Sieciowego lub Urządzenia Końcowego bez uzasadnionych powodów;

5) Abonent korzysta z objętej Umową usługi w sposób rażąco niezgodny z Umową, Regulaminem lub innymi postanowieniami określającymi warunki korzystania z usługi, i pomimo wezwania do zaprzestania takich naruszeń lub usunięcia ich skutków, nie zastosował się do wezwania w dodatkowym wyznaczonym przez Dostawcę terminie, nie krótszym jednak niż 7 dni;

6) Dostawca utraci techniczną możliwość dalszego świadczenia Usługi, w szczególności gdy utraci prawo do korzystania z Sieci Operatorów. W przypadku gdy zaprzestanie świadczenia Usługi nastąpi przed upływem bieżącego Okresu Rozliczeniowego, Dostawca zobowiązuje się do proporcjonalnego obniżenia Opłaty Abonentowej o okres w którym Abonent nie miał już możliwości korzystania z tej Usługi.

5. W przypadku, o którym mowa w ust. 4 pkt 2), 3) lub 4), Dostawca może domagać się ponadto zwrotu kosztów przywrócenia Przyłącza Sieciowego lub Urządzenia Końcowego do stanu poprzedniego lub odszkodowania z tytułu zniszczenia lub uszkodzenia Przyłącza Sieciowego lub Urządzenia Końcowego.

6. Utrata praw do Lokalu przez Abonenta nie powoduje automatycznego rozwiązania Umowy. Dostawca może jednak w takim przypadku rozwiązać umowę w trybie natychmiastowym, w szczególności gdy osoba posiadająca tytuł prawny do Lokalu wyrazi wolę deinstalacji Przyłącza Sieciowego.

7. Umowa ulega automatycznemu rozwiązaniu w przypadku:

1) likwidacji Abonenta nie będącego osobą fizyczną, zgodnie z przepisami prawa regulującymi zasady działania takiego podmiotu – z chwilą zakończenia likwidacji, chyba że na mocy przepisów szczególnych osoba trzecia przejmie wszystkie prawa i obowiązki takiego Abonenta przed zakończeniem jego likwidacji;

2) śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną – z chwilą śmierci.

8. W przypadku Umowy zawartej na czas określony, umowa ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po upływie okresu na który została zawarta, chyba że Abonent przed upływem tego okresu złoży wyraźne i pisemne oświadczenie, że nie wyraża zgody na przedłużenie Umowy. Jeśli Abonent złoży w tym terminie oświadczenie o tym że nie wyraża zgody na przedłużenie umowy, umowa ulega rozwiązaniu z upływem okresu na który została zawarta.

9. Umowa zawarta na czas nieokreślony może zostać rozwiązana przez Abonenta bez podawania przyczyn z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na ostatni

dzień miesiąca następującego po miesiącu, w którym Dostawca otrzymał wypowiedzenie.

10. Umowa zawarta na czas nieokreślony z Abonentem nie będącym Konsumentem, może zostać rozwiązana przez Dostawcę bez podawania przyczyn z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na ostatni dzień miesiąca następującego po miesiącu, w którym Abonent otrzymał wypowiedzenie.
11. Umowa zawarta na czas nieokreślony z Abonentem będącym Konsumentem, może zostać rozwiązana przez Dostawcę z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na ostatni dzień miesiąca następującego po miesiącu, w którym Abonent otrzymał wypowiedzenie, w następujących przypadkach:
  - 1) w przypadkach uzasadniających jej rozwiązanie również w trybie natychmiastowym,
  - 2) gdy Dostawca utraci zdolność do świadczenia usług na skutek zmian warunków ekonomiczno-prawnych lub utraty uprawnień do świadczenia usług objętych Umową;
  - 3) 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 Zawiesił Usługi w celu uniknięcia grożącej mu szkody;
  - 4) gdy Abonent, który zaprzestał (czasowo lub trwale) korzystania z usług telewizji kablowej świadczonych przez Operatora Sieci, nie zwrócił się do Dostawcy, w terminie 30 dni od tego zaprzestania, z wnioskiem o dalsze świadczenie wybranych Usług Internetowych lub Usług Telefonii i zamontowanie, w celu zapewnienia warunków technicznych dalszego świadczenia tych usług przez Dostawcę, Przyłącza Sietowego oraz przeprowadzenie dodatkowych czynności instalacyjnych o których mowa w § 9 ust. 3 pkt 3).
12. Z chwilą rozwiązania Umowy Dostawca zaprzestaje świadczenia objętej nią usługi, chyba że została ona już uprzednio Zawieszona lub Zablockowana. Z tą też chwilą konto pocztowe oraz strona WWW Abonenta udostępnione w ramach Usług Internetowych objętych rozwiązana Umową zostaną usunięte z całą ich zawartością.
13. W każdym przypadku rozwiązania Umowy Dostawca ma prawo do niezwłocznego zdemontowania Instalacji w Lokalu, a Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego, nie później niż w ciągu 7 Dni Roboczych – zwrotu, na własny koszt do BOK, wszystkich przekazanych mu w ramach tej rozwiązanej Umowy Urządzeń Końcowych. W przypadku nieuzasadnionego niedopuszczenia przedstawicieli Operatora do Lokalu w celu zdemontowania Instalacji w terminie 14 dni od daty rozwiązania Umowy, były Abonent zobowiązany będzie do zapłaty odszkodowania na zasadach ogólnych.
14. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy wymaga formy pisemnej i w przypadku gdy składa je Abonent - powinno być złożone w siedzibie Dostawcy lub BOK.

### § 8. Zasady uiszczania Opłat. Cennik

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia wszelkich Opłat w terminie i w wysokości zgodnie z aktualnym Cennikiem.
2. Wysokość i tytuły Opłat określone są w Cenniku stanowiącym załącznik do Regulaminu i będącym integralną częścią Umowy. Cennik określa w szczególności wysokość Opłat Abonamentowych, Opłat Aktywacyjnych, kosztów Instalacji oraz kosztów obsługi serwisowej w zakresie czynności nie wchodzących w zakres Podstawowej obsługi serwisowej) oraz opłat dodatkowych. Wysokość

Opłaty Instalacyjnej związanej z koniecznością poniesienia przez Dostawcę kosztów wyższych niż standardowe, w szczególności gdy Lokalizacja pozostaje poza dotychczasowym zasięgiem Sieci, określana jest w sporządzanej w tym celu przez Dostawcę ofercie przedstawianej Abonentowi.

3. Aktualny Cennik podawany jest przez Dostawcę do publicznej wiadomości poprzez udostępnienie w BOK oraz na stronie internetowej Dostawcy - pod adresem <http://www.sileman.pl>.
4. Dostawca dostarcza Cennik nieodpłatnie Abonentowi, który udostępnił swoje dane, o których mowa w § 14 ust. 8, wraz z Umową zawartą w formie pisemnej.
5. Dostawca dostarcza Cennik także na każde żądanie Abonenta, który udostępnił swoje dane, o których mowa w § 14 ust. 8.
6. Abonent zobowiązany jest uiszczać okresową Opłatę Abonamentową za świadczenie Abonentowi przez Dostawcę każdej usługi objętej Umową/Umowami, w wysokości przewidzianej w Cenniku dla wybranej Opcji, za bieżący miesiąc świadczenia usługi/usług oraz inne Opłaty okresowe w terminie do ostatniego Dnia roboczego każdego miesiąca.
7. Opłaty inne niż wymienione powyżej w ust. 6 Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminie 14 dni od daty otrzymania faktury VAT obejmującej Opłatę za tę czynność, przy czym Dostawca może wystawić odrębną fakturę w terminie 7 dni od daty wykonania czynności z tytułu której należąca jest ta Opłata lub uprawniiony jest do uwzględnienia tej Opłaty w wystawianej na potrzeby Opłat Abonamentowych fakturze, wystawionej w Okresie Rozliczeniowym po Okresie Rozliczeniowym w trakcie którego wykonano czynność z tytułu której należąca jest ta Opłata.
8. W razie opóźnienia w płatności Opłat, Abonent zobowiązany jest zapłacić Opłaty wraz z odsetkami maksymalnymi w rozumieniu art. 359 § 2<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego, to jest w wysokości czterokrotności wysokości stopy kredytu lombardowego Narodowego Banku Polskiego w stosunku rocznym.
9. Wszystkie Opłaty, z zastrzeżeniem zdania trzeciego, Abonent zobowiązany jest uiszczać na rachunek bankowy, wskazany przez Dostawcę na Fakturze. W tytule płatności dokonywanej na rachunek bankowy, Abonent zobowiązany jest podać swój NIK. W przypadku uiszczania Opłat z tytułu sprzedaży Urządzeń Końcowych lub Odbiorczych zapłata możliwa jest wyłączenie w BOK.
10. Za datę zapłaty uważa się datę wpływu należności na rachunek bankowy Dostawcy.
11. W przypadku Aktywacji w trakcie Okresu Rozliczeniowego, Opłata Abonamentowa w miesiącu aktywowania usługi naliczana jest w wysokości proporcjonalnej do ilości dni świadczenia usługi w tym okresie.
12. O ile Strony nie postanowią inaczej, Dostawca będzie przysyłał Abonentowi Fakturę listem zwykłym lub dostarczał osobiście na adres podany w Umowie. Abonent może w formie pisemnej wskazać inny adres dostarczenia Faktury pod warunkiem, że znajduje się on w obrębie Sieci, w przeciwnym wypadku Faktura zostanie wysłana listem zwykłym na koszt Abonenta, zgodnie z Cennikiem Opłat.
13. W przypadku nie otrzymania Faktury, w przypadku Opłat okresowych – do 15-go danego miesiąca, a w przypadku pozostałych Opłat – w terminie 14 dni od daty wykonania czynności z tytułu których należy się Dostawcy taka Opłata, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia o tym fakcie Dostawcy.
14. Abonent poprzez zawarcie Umowy wyraża zgodę na wystawianie Faktury bez jego podpisu.

15. Dostawca zastrzega sobie prawo do zaliczenia wpłaconej przez Abonenta kwoty pieniężnej, w pierwszej kolejności na poczet odsetek od zaległych należności, zaległych Opłat innych niż Opłaty Abonamentowe, bieżących Opłat innych niż Opłaty Abonamentowe, a na końcu na poczet Opłat Abonamentowych – w kolejności od najwcześniejszej wymagalnej.

16. Dostawca ma prawo do zmiany wysokości Opłat wyszczególnionych w Cenniku, jeżeli uzasadnione jest to zmianą kosztów świadczenia usług, wzrostem obciążeń działalności Dostawcy bądź przeprowadzeniem inwestycji polepszającej jakość oferowanych usług.

17. Dostawca doręcza na piśmie Abonentowi, który udostępnił swoje dane, o których mowa w § 14 ust. 8, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ust. 18, 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. Oświadczenie o wypowiedzeniu wymaga formy pisemnej i powinno być doręczone Dostawcy lub złożone w BOK najpóźniej w dniu wejścia tych zmian w życie.

18. Na żądanie Abonenta, który udostępnił swoje dane, o których mowa w § 14 ust. 8, Dostawca dostarcza treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu Adres Poczty Elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

19. W przypadku, o którym mowa w ust. 17 i 18, Abonent jest poinformowany także o tym, że w razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen Dostawcy nie przysługuje zwrot ulgi, o której mowa w ust. 22.

19a. W przypadku, gdy 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 Cennika, 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 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.

20. Postanowienia ust. 19 nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany do Cennika, następuje na skutek zmiany przepisów prawa.

21. W przypadku Promocji zasady naliczania Opłat objętych Promocją po zawarciu Umowy są regulowane regulaminem Promocji, w oparciu o której Umowa została zawarta.

22. W przypadku, w którym zawarcie Umowy lub zmiana Umowy związane jest z Ulgą przyznaną Abonentowi, roszczenie z tytułu rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę z winy Abonenta, przed upływem terminu określonego w Umowie lub regulaminie Promocji nie

może przekroczyć wartości Ulgi przyznanej Abonentowi w Umowie lub regulaminie Promocji pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia/zmiany Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Konsumenta Umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, chyba że przedmiotem Ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe w rozumieniu Ustawy, którym może być Urządzenie Końcowe, ale także Urządzenie Odbiorcze sprzedawane Abonentowi przez Dostawcę (w szczególności gdy Ulga dotyczy Opłaty za takie Urządzenie). Powyższe ograniczenie możliwości dochodzenia roszczenia z tytułu rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę z winy Abonenta, przed upływem terminu określonego w Umowie lub regulaminie Promocji, nie wyłącza zastosowania pkt 23 poniżej.

23. Rozwiązanie Umowy nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania wobec Dostawcy należności (Opłat) za okres obowiązywania Umowy. W szczególności Abonent zobowiązany jest do zapłaty Opłaty Aktywacyjnej lub Opłaty Instalacyjnej, jeżeli czynności za które są one należne zostały już wykonane przed rozwiązaniem Umowy. W przypadku wykonania przed rozwiązaniem umowy czynności Aktywacyjnych lub Instalacyjnych w części, należna Opłata z tego tytułu ulega stosownemu obniżeniu.

24. Dostawca dostarcza Abonentowi Usługi Telefonii nieodpłatnie z każdą Fakturą podstawowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń.

25. Dostawca dostarcza Abonentowi Usługi Telefonii który ma przydzielony numer, na jego żądanie, szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych, za który może być pobierana Opłata w wysokości określonej w Cenniku. Szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych powinien zawierać informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywołwanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.

26. Dostawca dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych począwszy od odpowiednio bieżącego okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, do końca okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu. Wykaz ten dostarcza wraz z Fakturą wystawioną za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz.

27. Dostawca dostarcza, na żądanie Abonenta, szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych obejmujący okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie. Taki szczegółowy wykaz Dostawca dostarcza w terminie 14 dni od dnia złożenia przez Abonenta żądania.

28. Przedstawiciele Dostawcy dokonujący Instalacji i Aktywacji w Lokalu, nie są uprawnieni do pobierania od Abonenta jakichkolwiek Opłat w imieniu Dostawcy.

29. Postanowienia dotyczące Cennika stosuje się odpowiednio do Cenników Usług Dodatkowych i Cenników Promocji, w szczególności dotyczy to ust. 1-6 i ust. 16-20.

30. Dostawca zastrzega sobie prawo obciążenia Abonenta Opłatami za Usługę, za które Abonent

nie został obciążony w Okresach rozliczeniowych, w których Usługa była świadczona Abonentowi, to jest do naliczenia Opłaty za świadczoną Usługę w terminie późniejszym, niż w fakturze VAT stwierdzającej należność za Okres Rozliczeniowy, w którym Usługa ta była świadczona, jeżeli brak obciążenia (naliczenia) spowodowany był uzasadnionymi przyczynami niezależnymi od Dostawcy, w szczególności w przypadku, kiedy do obciążenia Abonenta niezbędne są dane od Operatorów lub Operatorów zagranicznych.

#### **§ 9. Warunki świadczenia usług. Instalacja**

1. Dostawca świadczy usługi w zasięgu posiadanej Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych.
2. W przypadku braku możliwości technicznych wykonania Instalacji lub/i Aktywacji, występującej przed zawarciem Umowy, Dostawca może odmówić jej zawarcia. W przypadku występującego przed zawarciem Umowy znacznego utrudnienia Instalacji lub/i Aktywacji Dostawca uzgadnia z Abonentem sposób wykonywania usługi, w szczególności określa możliwy termin i koszt Instalacji (przedstawia Abonentowi do akceptacji ofertę wskazującą wysokość Opłaty Instalacyjnej).
3. Warunkiem technicznym świadczenia Usług Internetowych lub/i Usług Telefonii jest:
  - 1) pozostawanie Abonenta w zasięgu sieci radiowej (Ethernet), albo
  - 2) utrzymywanie przez Abonenta aktywnego Przyłącza Sieciowego zainstalowanego w ramach korzystania z przez niego z usług telewizji kablowej świadczonych przez Operatora Sieci, albo
  - 3) Instalacja lub Aktywacja uprzednio zainstalowanego Przyłącza Sieciowego oraz przeprowadzenie dodatkowych czynności instalacyjnych w związku ze świadczeniem Usługi Internetowej lub/i Usługi Telefonii bez aktywowania tego Przyłącza Sieciowego w zakresie usług telewizji kablowej świadczonych przez Operatora Sieci oraz uiszczanie okresowej Opłaty z tytułu utrzymania takiej konfiguracji Przyłącza Sieciowego.
- 3a. W przypadku gdy wskazane w ust. 3 pkt 3) dodatkowe czynności instalacyjne przeprowadzane są w celu świadczenia Usługi Abonentowi który zobowiązany jest lub byłby do zapłaty Opłaty Aktywacyjnej Usługi określonej w Cenniku, za dodatkowe czynności pobierana jest Opłata za przeprowadzenie dodatkowych czynności instalacyjnych określona w Cenniku. Natomiast w przypadku gdy wskazane dodatkowe czynności instalacyjne przeprowadzane są w celu świadczenia Usługi Abonentowi który zobowiązany jest do zapłaty Opłaty Instalacyjnej określonej w ofercie sporządzonej przez Dostawcę, Dostawca nie pobiera poza tak ustaloną Opłatą Instalacyjną Opłaty za przeprowadzenie dodatkowych czynności instalacyjnych określonej w Cenniku, a koszt przeprowadzenia tych dodatkowych czynności instalacyjnych jest uwzględniony w wysokości Opłaty Instalacyjnej określonej w ofercie.
4. Dostawca wyjaśnia iż w przypadku świadczenia Usług Internetowych lub/i Usług Telefonii w sposób określony w ust. 3 pkt 2), każdy przypadek dezaktywacji Przyłącza Sieciowego zainstalowanego w celu świadczenia usług telewizji kablowej przez Operatora Sieci (m.in.: zawieszenie usługi telewizji kablowej, zablokowanie usługi telewizji kablowej, rozwiązanie umowy o świadczenie usługi telewizji kablowej) powoduje techniczną niemożliwość dalszego świadczenia Usług Internetowych lub/i Usług Telefonii w dotychczasowy sposób. Każdy Abonent który zamierza zawrzeć Umowę o świadczenia Usług Internetowych lub/i

Usług Telefonii w sposób określony w ust. 3 pkt 2), przed zawarciem Umowy informowany jest o powyższej zależności technicznej oraz jej skutkach, a także o możliwości zmiany sposobu świadczenia wybranej usługi, poprzez zawarcie Umowy o świadczenia usług w sposób określony w ust. 3 pkt 3), akceptuje powyższą zależność techniczną i jej skutki.

5. Wobec zależności technicznej o której mowa w ust. 4, Abonent który zamierza zaprzestać lub zaprzestał (czasowo lub trwale) korzystania z usług telewizji kablowej świadczonych przez Operatora Sieci, wyrażając dalszą wolę korzystania z wybranych Usług Internetowych lub/i Usług Telefonii, w celu zapewnienia warunków technicznych dalszego świadczenia tych usług przez Dostawcę, zobowiązany jest zwrócić się do Dostawcy, o Instalację lub Aktywację Przyłącza Sieciowego oraz przeprowadzenie dodatkowych czynności instalacyjnych o których mowa w ust. 3 pkt 3). W takim przypadku Dostawca Instaluje/Aktywuje Przyłącze Sieciowe i przeprowadza dodatkowe czynności instalacyjne w terminie 21 dni od otrzymania wniosku Abonenta o ich przeprowadzenie, chyba że Strony postanowią inaczej. Po Instalacji/Aktywacji Przyłącza Sieciowego oraz przeprowadzeniu dodatkowych czynności instalacyjnych o których mowa w ust. 3 pkt 3), Abonent zobowiązany jest do zapłaty określonej w Cenniku Opłaty z tytułu przeprowadzenia tych czynności oraz uiszczania okresowej Opłaty z tytułu utrzymania takiej konfiguracji Przyłącza Sieciowego.
6. Przyłącza Sieciowe oraz Urządzenia Końcowe przeznaczone są do używania przez Abonenta na zasadach określonych w Regulaminie oraz zgodnie z przekazaną instrukcją obsługi Urządzenia Końcowego i wyłączenie w celu korzystania z usługi (usług) na potrzeby której zostały zainstalowane lub przekazane.
7. Poprzez zawarcie Umowy Abonent wyraża zgodę na Instalację Przyłącza Sieciowego w Lokalu. Zgoda ta dotyczy w szczególności zgody na rozprawienie kabli, wywiercenie odpowiednich otworów w miejscach uzgodnionych z Abonentem przez Przedstawiciela Dostawcy.
8. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy wykonanie Instalacji w możliwie najkrótszym czasie.
9. Dostawca zobowiązany jest przeprowadzić Instalację w sposób niepowodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu.
10. Przedstawiciel Dostawcy dokonujący Instalacji nie jest zobowiązany do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności podczas przeprowadzania Instalacji.
11. Podczas Instalacji w Lokalu, powinien w nim przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
12. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Przyłączem Sieciowym ani Urządzeniem Końcowym, w szczególności nie ma prawa ich udostępniania (odpłatnie lub nieodpłatnie) osobom trzecim.
13. Abonent zobowiązany jest do utrzymywania wszystkich elementów Przyłącza Sieciowego oraz Urządzeń Końcowych w stanie nieuszkodzonym oraz do nie wykorzystywania jakiegokolwiek z elementów Przyłącza Sieciowego lub Urządzenia Końcowego do celów innych niż dozwolone na podstawie Umowy. W szczególności nie ma prawa podłączać lub zezwalać innym osobom na podłączenie do Przyłącza Sieciowego ani Urządzenia Końcowego innych urządzeń, ani podłączać ich poza miejscami do tego przystosowanymi.
14. Operator nie jest zobowiązany do uruchamiania, naprawy, strojenia i innych czynności związanych

- z Urządzeniami Odbiorczymi, za wyjątkiem czynności do których wyraźnie się zobowiązuje w Umowie, Regulaminie lub innych wiążących Strony postanowieniach.
15. W przypadku, gdy Abonent, we własnym zakresie, dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustawionych podczas Aktywacji usługi przez Przedstawicieli Dostawcy konfiguracji i parametrów, w następstwie czego niemożliwe będzie korzystanie przez niego z usługi, przywrócenie stanu pierwotnego, umożliwiającego ponowne korzystanie z usługi, odbędzie się na koszt Abonenta, według kosztorysu, przedstawionego uprzednio Abonentowi przez Przedstawiciela Dostawcy i zaakceptowanego przez Abonenta.
  16. Abonent potwierdza odbiór Instalacji Przyłącza Sietciowego w swoim Lokalu oraz ewentualnie otrzymanie Urządzenia Końcowego poprzez podpisanie Protokołu Odbioru Technicznego. Dzień podpisania Protokołu jest dniem zakończenia Instalacji lub/i dniem przekazania Urządzenia Końcowego.
  17. Z momentem podpisania Protokołu Odbioru Technicznego na Abonenta przechodzi ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia Przyłącza Sietciowego lub/i Urządzenia Końcowego. Abonent zobowiązany jest powiadomić Dostawcę o każdym przypadku utraty lub uszkodzenia Przyłącza Sietciowego lub Urządzenia Końcowego w terminie 48 godzin od stwierdzenia tego faktu.
  18. W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Urządzenia Końcowego po jego wydaniu Abonentowi – koszty naprawy lub wymiany ponosi Abonent, chyba że to zniszczenie lub uszkodzenie wynikało z wad Urządzenia Końcowego lub Sieci, za które odpowiedzialność ponosi Dostawca lub producent Urządzenia Końcowego.
  19. Wymiana lub naprawa Urządzenia Końcowego może zostać uzależniona od pokrycia jej kosztów przez Abonenta, zgodnie z Cennikiem, w przypadku braku przesłanek odpowiedzialności Dostawcy lub producenta Urządzenia Końcowego, w tym w szczególności w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień ust. 13 lub / i ust.15.
  20. Zasilanie Urządzeń Końcowych spoczywa na Abonencie i odbywa się na jego koszt.
  21. Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej Abonent uzyskuje prawo do podłączenia do Końcówki Sieci tytułu Urządzeń Odbiorczych ile przewidziano w Cenniku dla wybranej Opcji, a jeżeli ilość ta nie została określona ani w Umowie ani w Cenniku – Abonent uprawniony jest do podłączenia jednego (1) Urządzenia Odbiorczego. Podłączenie kolejnych Urządzeń Odbiorczych wymaga uiszczenia opłat dodatkowych z tego tytułu przewidzianych w Cenniku.
  22. Niezależnie do szczególnych obowiązków określonych w § 10, Abonent jest zobowiązany do korzystania z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i w sposób nie naruszający 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.
  23. Dostawca może zapewnić Abonentowi bez dodatkowych opłat lepsze parametry świadczonych Usług, także tymczasowo. Zapewnienie, także tymczasowo, takich lepszych parametrów świadczonych Usług nie wymaga zmiany Umowy, zgody Abonenta, jak również jego wcześniejszego powiadomienia i nie uprawnia Abonenta do rozwiązania Umowy, ani nie stwarza dla Abonenta roszczenia o świadczenie Usługi z takimi lepszymi parametrami.

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

### **A. Szczegółowe warunki świadczenia Usług Internetowych**

1. Abonent zobowiązany jest bezzwłocznie zgłosić Dostawcy fakt niezgodności świadczonego Pakietu z zawartą Umową.
2. W celu stwierdzenia technicznych możliwości wykonania Usług Internetowych Urządzenie Odbiorcze powinno posiadać kartę sieciową oraz być wyposażone w system operacyjny umożliwiający działanie protokołu TCP/IP.
3. Abonent jest zobowiązany do korzystania z Usług Internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, zasadami etyki sieciowej, postanowieniami Umowy i Regulaminu zarówno w stosunku do Dostawcy jak i osób trzecich. Niezależnie od powyższego Abonent zobowiązany jest do utrzymywania bezpieczeństwa używanego systemu informatycznego poprzez regularne instalowanie aktualizacji bezpieczeństwa dostarczanych przez producentów oprogramowania oraz do stosowania oprogramowania służącego do ochrony przed zagrożeniami związanymi z korzystaniem z Internetu - przede wszystkim aktualizowanego oprogramowania antywirusowego. W szczególności zabronione są następujące zachowania:
  - 1) naruszanie własności intelektualnej osób trzecich;
  - 2) rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim lub pornograficznym;
  - 3) prowadzenie działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub przechowywanych w nich informacji polegających w szczególności na przełamaniu zabezpieczeń lub obchodzeniu mechanizmów lub procedur zabezpieczeń;
  - 4) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody;
  - 5) przesyłanie niezamówionej informacji handlowej;
  - 6) przesyłanie spamu;
  - 7) korzystanie z usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego działania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających dostęp do usług w tym naruszenia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych z Usługą.
4. Dostawca jest uprawniony do Zablokowania Usług Internetowych w przypadku nie wywiązania się przez Abonenta z zobowiązań określonych w ust. 3.
5. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową, Regulaminem w tym jest zobowiązany do zwrotu Dostawcy kosztów poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.
6. Abonent jest odpowiedzialny za wszelkie szkody wyrządzone na skutek rozprzestrzeniania się wirusa komputerowego, którego Abonent wprowadził do sieci komputerowej Dostawcy, a także za inne przypadki naruszenia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych z Usługą oraz jest zobowiązany do zwrotu Dostawcy kosztów, poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.
7. Dostawca nie ponosi, o ile co innego nie wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, odpowiedzialności za:
  - 1) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług zamówionych przez Abonenta z wykorzystaniem dostępu do Internetu uzyskanego

na podstawie zawartej z Dostawcą Umowy, u innych podmiotów niż Dostawca,

- 2) wszelkie płatności dokonywane przez Abonenta z wykorzystaniem dostępu do Internetu uzyskanego na podstawie zawartej z Dostawcą Umowy, jeżeli obsługi tych płatności nie zapewni Dostawca,
  - 3) jakiegokolwiek szkody poniesione przez Abonenta w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych spowodowane brakiem transmisji, nieprawidłową bądź powolną transmisją, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu usług internetowych;
  - 4) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzenia Odbiorczego, utratę plików lub inne uszkodzenia wynikające z instalacji sprzętu Abonenta, chyba, że uszkodzenie nastąpiło z winy Dostawcy lub osoby, za którą ponosi odpowiedzialność,
  - 5) informacje gromadzone i przekazywane przez Abonenta; Dostawca nie nadzoruje działań Abonenta w tym zakresie i nie ma obowiązku monitorowania materiałów przekazywanych lub gromadzonych przez Abonenta;
  - 6) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet;
  - 7) niewłaściwą ochronę danych zapisanych w Urządzeniu Odbiorczym, w szczególności za zabezpieczenie antywirusowe oraz przed ingerencją osób trzecich, za których działania nie ponosi odpowiedzialności;
  - 8) wystąpienie przerw i zakłóceń powstałych wskutek wadliwego działania łączy innych operatorów lub awarii zasilania energetycznego linii kablowej zasilającej budynek;
  - 9) spadki transferu danych wynikłe z obciążenia ruchu na internetowych łączach krajowych i światowych.
8. Dostawca zobowiązuje się dostarczyć Abonentowi nieodpłatnie informacje, niezbędne do prawidłowego skonfigurowania standardowego komputera służącego jako Urządzenie Odbiorcze w celu prawidłowego świadczenia Usług.
9. Operator zobowiązuje się dołożyć wszelkich starań, by zabezpieczyć serwer poczty elektronicznej i WWW przed dostępem osób nieupoważnionych.

### **B. Szczegółowe warunki świadczenia Usług Telefonii**

1. Abonent zobowiązany jest bezzwłocznie zgłosić Dostawcy fakt niezgodności świadczonego Planu Taryfowego z zawartą Umową.
2. W ramach jednej Opłaty Abonamentowej Dostawca przydziela Abonentowi jeden numer telefoniczny.
3. Opłata Aktywacyjna pokrywa koszty udostępnienia aparatu telefonicznego, który jest traktowany jak Urządzenie Końcowe.
4. Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Wniosek o zmianę numeru wymaga formy pisemnej. Zmiana numeru jest odpłatna – Opłatę określa Cennik.
5. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej Sieci, jeżeli jest to technicznie możliwe. Przeniesienie numeru jest odpłatne – Opłatę określa Cennik.
6. Szczegółowe warunki korzystania przez Abonentów z uprawnień o których mowa w lit.B, ust. 4 i 5 określają właściwe przepisy prawa.
7. Dostawca zapewnia Abonentom i osobom korzystającym z zgodą Abonentów z Sieci, 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.
8. 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. 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, o którym mowa w § 4 ust. 5.
9. Dostawca po dokonaniu negatywnej oceny wiarygodności płatniczej może uzależnić zawarcie Umowy od ustanowienia Limitu w wysokości niższej niż określona w Cenniku, którego zmiana wymaga zgody Dostawcy.
10. W braku wyraźnego oświadczenia Abonenta, osiągnięcie domyślnej wysokości Limitu, może spowodować Zablockowanie Usługi Telefonii w zakresie połączeń, których koszt obciąża Abonenta do końca Okresu Rozliczeniowego, co oznacza że decyzja o Zablockowaniu należy w takim przypadku wyłącznie do Dostawcy. W takim przypadku osiągnięcia domyślnej wartości Limitu Dostawca informuje o tym niezwłocznie Abonenta oraz informuje czy Zablockował Usługę po przekroczeniu domyślnej wysokości Limitu. Natomiast w przypadku gdy Abonent wyrazi wyrażenie, na piśmie pod rygorem nieważności, wolę aby po osiągnięciu domyślnej lub indywidualnie ustalonej wysokości Limitu, dochodziło do Zablockowania Usługi Telefonii, Dostawca będzie zobowiązany do Zablockowania Usługi Telefonii w zakresie połączeń, których koszt obciąża Abonenta do końca Okresu Rozliczeniowego. W takim przypadku Dostawca informuje o tym niezwłocznie Abonenta.
- 10a. Ze względów technologicznych, przekroczenie wysokości Limitu, domyślnej lub indywidualnie ustalonej, podlega weryfikacji dopiero po zakończeniu poszczególnych połączeń telefonicznych, co oznacza, że Dostawca nie dokona Zablockowania Usługi w trakcie połączenia, nawet jeżeli wysokość Limitu zostanie przekroczona w trakcie tego połączenia, a Zablockuje ją 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.
11. Abonent który chce dalej korzystać z Usługi Telefonii w zakresie wstrzymania jej świadczenia po osiągnięciu wartości Limitu, w tym Okresie w którym nastąpiło osiągnięcie wartości Limitu, może uiścić przedpłatę na poczet Opłat za te połączenia ponad wartość Limitu. W takim przypadku Usługa w zakresie wstrzymania jej świadczenia po osiągnięciu wartości Limitu, świadczona jest w tym Okresie Rozliczeniowym do momentu wyczerpania wpłaconej przedpłaty. Po jej wyczerpaniu, Abonent może wpłacić kolejną przedpłatę. Przedpłata niewykorzystana w tym Okresie Rozliczeniowym ulega zaliczeniu na poczet należnych za ten lub kolejne Okresy Opłat.
12. Abonent może złożyć wniosek o ograniczenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących zgodnie z ofertą Dostawcy. Za dokonanie przedmiotowego ograniczenia Dostawca może pobrać Opłatę określoną w Cenniku. W przypadku wyrażenia przez Abonenta woli odblokowania połączeń zablockowanych zgodnie ze standardową ofertą Dostawcy, Abonent może złożyć wniosek o udostępnienie możliwości inicjowania połączeń standardowo zablockowanych. Za dokonanie przedmiotowego odblokowania Dostawca może pobrać Opłatę określoną w Cenniku.
13. Abonent nie może :
- 1) wykorzystywać jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają podłączenie do Sieci i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych;
  - 2) kierować do Sieci ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Dostawcy.
14. Dostawca udostępnia Abonentom, po cenie uwzględniającej koszty, aktualny spis swoich Abonentów posiadających przydzielone numery, z obszaru strefy numeracyjnej, w której znajduje się zakończone sieci Abonenta, nie rzadziej niż raz na 2 lata.
15. Dostawca świadczy swoim Abonentom usługę informacji o numerach telefonicznych, obejmującą co najmniej jego Abonentów, którzy udostępnili swoje dane, o których mowa w § 14 ust. 8.
16. 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.
- 16a. Do usługi informacji o numerach telefonicznych oraz do sporządzenia spisu abonentów i związanego z tym udostępniania danych stosuje się odpowiednio przepisy art. 161 i art. 169 Ustawy
17. Niezależnie od regulacji dotyczącej Limitu, 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:
- 1) natychmiastowego poinformowania Abonenta o fakcie jego przekroczenia;
  - 2) zablockowania 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.
18. Dostawca oferuje Abonentom co najmniej trzy progi kwotowe o których mowa w ust. 17, wynoszące 35, 100 i 200 złotych.
19. Przekroczenie ustalonego progu kwotowego podlega weryfikacji po zakończeniu poszczególnych połączeń telefonicznych. Postanowienie ust. 10a stosuje się odpowiednio.
20. Obowiązek o którym mowa w ust. 17 pkt 1. uważa się za wykonany również gdy Dostawca wykonał co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od chwili przekroczenia progu kwotowego.
21. Dostawca zobowiązuje się ponadto, na żądanie Abonenta, do:
- 1) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów,
  - 2) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów,
- 3) 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.
22. Formularz wniosku Abonenta obejmującego żądanie o którym mowa w ust. 21 oraz możliwość określenia progu kwotowego o którym mowa w ust. 17, dostępny jest w BOK oraz na stronie internetowej Dostawcy.

### § 11. Jakość usług i obsługa serwisowa

1. Dostawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie określonym w przepisach prawa, a w szczególności w Ustawie.
2. Dostawca zobowiązany jest do usuwania Usterek w terminie nie dłuższym niż trzy Dni Robocze od daty zgłoszenia Usterki, o ile Abonent nie uzgodni z Dostawcą innego terminu.
3. Dostawca zobowiązany jest do usuwania Usterek, obejmujących swoim zasięgiem co najmniej jeden budynek, w czasie 16 godzin roboczych od momentu pierwszego zgłoszenia Usterki w tym budynku.
4. Dostawca zobowiązany jest do usuwania Awarii, w terminie nie dłuższym niż trzy Dni Robocze od daty pierwszego zgłoszenia tej Awarii.
5. Abonent powinien zapewnić dostęp do miejsca wystąpienia Awarii lub Usterki, chyba że miała ona miejsce poza jego Lokalem lub miejscem kontrolowanym przez Abonenta. Brak takiego dostępu przesuną odpowiednio terminy, określone w ust. 2-4.
6. Za usunięcie Usterek w Lokalu nie wynikających z wad fizycznych zainstalowanego sprzętu lub wynikających z przyczyn, które powinny znaleźć się pod kontrolą Abonenta, za wykonanie dodatkowych czynności na indywidualne zlecenie Abonenta w tym czynności wykraczających poza Podstawową obsługę serwisową wykonanych na zlecenie Abonenta, bądź za wezwanie Dostawcy bez uzasadnienia, pobierana jest opłata według stawek określonych w aktualnym Cenniku.
7. Dostawca ma prawo do okresowych kontroli prawidłowości działania Przyłącza Sietowego lub Urządzenia Końcowego w Lokalu. O zamiarze przeprowadzenia sprawdzenia Przyłącza lub Urządzenia Końcowego Abonent zostanie pisemnie lub telefonicznie powiadomiony przed terminem kontroli. Przedstawiciel Dostawcy przeprowadzający kontrole zobowiązani są, na żądanie Abonenta, okazać pisemne umocowanie Dostawcy o powierzeniu im obowiązku kontroli Przyłącza Sietowego lub Urządzenia Końcowego u Abonenta.
8. Abonent nie jest uprawniony zezwalać osobom innym niż upoważnione do tego przez Dostawcę, na wykonanie jakichkolwiek prac przy Sieci i jej elementach znajdujących się w Lokalu, w tym, Przyłączeniu Sietowym lub Urządzeniu Końcowym.
9. Nie stanowią naruszenia Umowy krótkotrwałe, trwające nie dłużej niż łącznie 24 godziny w Okresie Rozliczeniowym, przerwy w świadczeniu usługi lub pogorszenie jakości, spowodowane Pracami Planowymi. Jednakże przekroczenie w Okresie Rozliczeniowym łącznego czasu trwania przerw spowodowanych Pracami Planowymi, uprawnia Abonenta do żądania od Dostawcy zwrotu 1/30 Opłaty Abonamentowej za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi lub pogorszenia jej jakości z powodu tych prac, pod wa-



- runkiem złożenia reklamacji we właściwym terminie określonym w Regulaminie.
10. W przypadku, gdy przerwy w świadczeniu usługi lub pogorszenie jej spowodowane są Awarią lub Usterką, za której usunięcie odpowiada Dostawca, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej w wysokości 1/30 Opłaty Abonamentowej za każdy dzień takiej przerwy, pod warunkiem złożenia reklamacji we właściwym terminie określonym w Regulaminie. Kara nie przysługuje w przypadku, gdy termin wizyty Przedstawiciela Dostawcy został ustalony przez Abonenta na termin dłuższy niż trzy dni od zgłoszenia Awarii lub Usterki.
  11. Niezależnie od powyższej kary umownej, Abonentowi usług innych niż Usługa Telefonii przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu 1/30 Opłaty Abonamentowej za każdy dzień takiej przerwy, pod warunkiem złożenia reklamacji we właściwym terminie określonym w Regulaminie. Zwrot nie przysługuje w przypadku, gdy termin wizyty Przedstawiciela Dostawcy został ustalony przez Abonenta na termin dłuższy niż trzy dni od zgłoszenia Awarii lub Usterki.
  12. Niezależnie od powyższej kary umownej, Abonentowi Usługi Telefonii przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu 1/30 Opłaty abonamentowej za każdy dzień takiej przerwy, trwającej dłużej niż 12 godzin, pod warunkiem złożenia reklamacji we właściwym terminie określonym w Regulaminie. Zwrot nie przysługuje w przypadku, gdy termin wizyty Przedstawiciela Dostawcy został ustalony przez Abonenta na termin dłuższy niż trzy dni od zgłoszenia Awarii lub Usterki.
  - 12a. 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.
  13. O ile co innego nie wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie Umowy, wynikające z działania Siły Wyższej. W szczególności dotyczy to awarii zasilania, awarii sieci, awarii serwerów, pozostających poza kontrolą Dostawcy.
  14. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy o wszelkich Awariach, Usterkach lub innych występujących zakłóceniach w korzystaniu z usług.
  15. Dostawca może świadczyć dodatkowe usługi serwisowe bądź montażowe na rzecz Abonenta w razie wyrażenia przez Abonenta stosownego życzenia, za dodatkową opłatą według kosztorysu, przedstawionego uprzednio Abonentowi przez Przedstawiciela Dostawcy i zaakceptowanego przez Abonenta.
  16. Abonent jest zobowiązany poinformować BOK o nieprawidłowym działaniu Urzędnienia Końcowego.
  17. Jeżeli nieprawidłowe działanie Urzędnienia Końcowego 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 Urzędnienia Końcowego. W przypadku, spowodowanej takim nieprawidłowym działaniem Urzędnienia Końcowego, niemożności korzystania z usługi, Abonent może żądać od Dostawcy zwrotu 1/30 Opłaty Abonamentowej za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi lub pogorszenia jej jakości z tego powodu.
  18. Na żądanie Dostawcy, Abonent zobowiązany jest zwrócić niesprawne Urzędnienie Końcowe do BOK w celu ustalenia przyczyn jego nieprawidłowego działania.
  19. W przypadku ustalenia, że Urzędnienie Końcowe nie działa prawidłowo z winy Abonenta, Dostawca ma prawo obciążyć Abonenta kosztem naprawy lub wymiany Urzędnienia Końcowego lub jego elementów. Ponadto w takim przypadku Abonentowi nie przysługuje roszczenie o zwrot 1/30 Opłaty Abonamentowej za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi lub pogorszenia jej jakości z powodu nieprawidłowego działania Urzędnienia Końcowego zawinionego przez Abonenta.
  20. Dostawca zapewnia Abonentom możliwość uzyskania połączenia z konsultantem Dostawcy, w tym w celu skontaktowania się z Przedstawicielami Dostawcy świadczącymi obsługę serwisową. Połączenie telefoniczne możliwe jest z każdym BOK, jednakże wyłączenie w godzinach pracy BOK, w pozostałych godzinach Abonent może pozostawić wniosek o kontakt poprzez wysłanie wiadomości pocztą elektroniczną na adresy poczty elektronicznej Dostawcy bok@sileman.pl
  21. Dostawca zobowiązuje się świadczyć Usługi z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych. Minimalne poziomy jakości Usługi określa Umowa, a w zakresie w niej nie uregulowanym – podawane są do wiadomości na stronie internetowej Dostawcy - pod adresem <http://www.sileman.pl>. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli nieosiągnięcie parametrów świadczonych Usług wynika z ograniczeń Urzędnień Odbiorczych. 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 będącymi przepisami, określone w tych przepisach.
  22. 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 § 9 ust.22. 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.
  23. Dostawca przekazywać będzie Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych pocztą elektroniczną, na Adres Poczty Elektronicznej, a także poprzez komunikaty udostępniane na Portalu Abonenta. 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 <http://www.sileman.pl>.
  24. 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. 23, w zakresie określających 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.
  25. 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. 23, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji stosuje się odpowiednio.
  26. 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.

## § 12. Regulamin

1. Aktualny Regulamin podawany jest do publicznej wiadomości poprzez udostępnienie w BOK oraz na stronie internetowej Dostawcy - pod adresem <http://www.sileman.pl>.
2. Dostawca dostarcza Regulamin nieodpłatnie Abonentowi wraz z pisemną Umową, przy jej podpisaniu oraz z Umową zawartą w formie elektronicznej – poprzez umożliwienie Abonentowi w trakcie zawierania Umowy w tej formie pobrania Regulaminu ze strony internetowej Dostawcy na której zamieszczony jest formularz za pomocą którego Umowa jest zawierana.
3. Dostawca dostarcza Regulamin także na każde żądanie Abonenta w formie pisemnej lub elektronicznej.
4. Dostawca doręcza na piśmie Abonentowi będącemu Stroną Umowy zawartej w formie pisemnej lub elektronicznej treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy określonych w Regulaminie, chyba że Abonent złożył żądanie o którym mowa w ust. 5. A ponadto treść takiej zmiany warunków Umowy określonych w Regulaminie podaje do publicznej wiadomości w sposób określony ust. 1.
5. Na żądanie Abonenta, który udostępnił swoje dane, o których mowa w § 14 ust. 8, Dostawca dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu Adres Poczty Elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
6. Propozycje zmian, o którym mowa w ust. 4 Dostawca dostarcza Abonentowi 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 tych zmian. Oświadczenie o wypowiedzeniu wymaga formy pisemnej i powinno być doręczone Dostawcy lub złożone w BOK najpóźniej w dniu wejścia tych zmian w życie.
7. W razie skorzystania z powyższego prawa wypowiedzenia Umowy, Dostawcy nie przysługuje zwrot Ulgi, o której mowa w § 8 ust. 22, o czym Abonent jest również poinformowany w powyższym powiadomieniu.
8. Postanowienia ust. 7 nie stosuje się jednakże, jeżeli konieczność wprowadzenia tych zmian, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, albo z usunięcia niedozwolonych postano-

- wień umownych, a także wynika z decyzji Prezesa UKE, o której mowa w art. 63 ust. 2a Ustawy.
9. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE 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. Oświadczenie o wypowiedzeniu wymaga formy pisemnej i powinno być doręczone Dostawcy lub złożone w BOK najpóźniej w dniu wejścia zmian w życie.

### § 13. Postępowanie reklamacyjne

1. Dostawca jest obowiązany do rozpatrzenia reklamacji usługi.
2. Reklamacja może dotyczyć:
  - 1) niedotrzymania z winy Dostawcy określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług;
  - 2) niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej;
  - 3) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta (reklamującego);
  - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - 4) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, NIK lub adres miejsca instalacji;
  - 5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 2 pkt 1);
  - 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
  - 7) 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 pkt 6);
  - 8) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
4. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w BOK, nie spełnia warunków określonych w ust. 3, 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.
5. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 4 nie spełnia warunków określonych w ust. 3, BOK rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, okre-

- ślając 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.
6. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 3 pkt 6), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, BOK rozpatrujący reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
  7. Reklamacja może być złożona w każdym BOK.
  8. Reklamacja może być złożona:
    - 1) w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w BOK, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz.U. poz. 1529);
    - 2) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w BOK;
    - 3) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej pod adresem wskazanym na stronie internetowej Dostawcy.
  9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w BOK, Przedstawiciel Dostawcy, przyjmujący reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
  10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, dostawca usług 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.
  - 10a. 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, 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 tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym BOK rozpatrujące reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
  12. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty wymagalnych Opłat.
  13. BOK rozpatrujące reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, udziela odpowiedzi na reklamację. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Dostawcę odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
  14. Odpowiedź na reklamację zawiera:
    - 1) nazwę BOK rozpatrującego reklamację;
    - 2) informację o dniu złożenia reklamacji;
    - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
    - 4) 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, o którym mowa w ust. 3 pkt 7;
    - 5) (uchylony);

- 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;
  - 7) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
15. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
- 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
  - 2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
16. W przypadku uwzględnienia reklamacji usługi, Opłata za dostarczenie Abonentowi szczegółowego wykazu, o którym mowa w § 8 ust. 26, za okres którego dotyczy reklamacja, podlega zwrotowi.
17. Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
18. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych 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.
19. Postanowienia ust. 17 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, 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.
20. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 18 i 19, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust. 10a oraz 14 i ust. 15 pkt 1), a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
21. Jeżeli wysłana przez Dostawcę odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w ust. 8, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
22. Reklamujący, w porozumieniu z Dostawcą, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 21, 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 pole-

coną, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

23. 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.

#### § 14. Przetwarzanie danych osobowych Abonentów

1. Dostawca zgodnie z przepisami Ustawy jest uprawniony do przetwarzania następujących danych dotyczących Abonenta będącego osobą fizyczną:
  - 1) nazwisk i imion;
  - 2) imion rodziców;
  - 3) miejsca i daty urodzenia;
  - 4) adresu miejsca zamieszkania i adresu korespondencyjnego jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania;
  - 5) numeru ewidencyjnego PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej;
  - 6) nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu;
  - 7) zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawcy wynikającego z Umowy.
2. Oprócz danych, o których mowa w ust. 1, Dostawca może, za zgodą Abonenta będącego osobą fizyczną, przetwarzać inne dane tego Abonenta w związku ze świadczoną usługą, w szczególności numer identyfikacji podatkowej NIP, numer konta bankowego lub karty płatniczej, a także Adres Poczty Elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych.
3. Treści lub dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną, w tym dane o których mowa wyżej w ust. 1 i 2 będą przetwarzane w związku ze świadczonymi Abonentowi usługami oraz w celu ich wykonywania.
4. Przetwarzanie danych osobowych oraz danych o których mowa wyżej odbywać się będzie zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 1997 nr 133 poz. 883) oraz Ustawy i może być prowadzone w celach przewidzianych w tych ustawach oraz w celach ewidencyjnych, księgowych, rozrachunkowych, statystycznych oraz marketingowych i konkursowych związanych z działalnością Dostawcy.
5. Dane Abonentów będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w Ustawie lub innych przepisach prawa.
6. Operator może przesyłać Abonentowi wszelkie informacje dotyczące świadczonych przez Dostawcę usług, w szczególności materiały związane z prowadzonymi przez niego akcjami promocyjnymi, marketingowymi i lojalnościowymi.
7. Dostawca jest uprawniony do udzielania informacji o numerach Abonentów lub powierzenia tej czynności innemu podmiotowi z zachowaniem warunków i ograniczeń przewidzianych w Ustawie.
8. Abonent w celu otrzymywania, w określonych w Ustawie i Regulaminie przypadkach, informacji i zawiadomień, może udostępnić dane:
  - 1) 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;

- 2) w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną:
  - i. nazwę;
  - ii. numer identyfikacyjny REGON lub NIP, o ile został nadany, lub numer w rejestrze przedsiębiorców albo ewidencji działalności gospodarczej lub innym właściwym rejestrze prowadzonym w państwie członkowskim;
  - iii. siedzibę i adres korespondencyjny.
9. Dostawca nie gromadzi danych o lokalizacji, które oznaczają dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu lub wystawienia rachunku.

#### § 14a. Postanowienia wspólne dotyczące zmiany Umowy, Regulaminu i Cennika

1. 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 art. 60a ust. 1 i 1b oraz art. 61 ust. 5 i 5a Ustawy, poprzez podanie do publicznej wiadomości informacji:
  - 1) 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;
  - 2) o prawie wypowiedzenia Umowy przez Abonenta w przypadku braku akceptacji tych zmian;
  - 3) o konieczności zwrotu Ulgi, o której mowa w § 8 ust. 22, w przypadku skorzystania przez Abonenta z prawa do wypowiedzenia Umowy.
2. Dostawca może podać do publicznej wiadomości informacje o zmianach, o których mowa w ust. 1, 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. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Umową i niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy.
2. Dostawca zapewnia Abonentowi tajemnicę komunikacyjną na zasadach określonych w Ustawie.
3. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy, Dostawca może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać im wykonywanie Umowy w części.
4. Abonent jest zobowiązany do poinformowania Dostawcy o każdej zmianie adresu podanego w Umowie w terminie 10 dni od dnia dokonania przedmiotowej zmiany. Do czasu zawiadomienia o takiej zmianie, wszelka korespondencja, w tym Faktury i zawiadomienia, wysłana przez Dostawcę do Abonenta w związku z wykonywaniem Umowy, będzie wysyłana na dotychczasowy adres. Postanowienie stosuje się odpowiednio do Adresu Poczty Elektronicznej.
5. Spór cywilnoprawny między Konsumentem a Dostawcą może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego, prowadzonego przez Prezesa UKE na wniosek Konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta.
6. Spory o prawa majątkowe wynikłe z Umowy zawartej przez Dostawcę z Konsumentem mogą

być również rozpatrywane przez stałe polubowne sądy konsumenckie przy Prezesie UKE.

7. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 08.06.2014r. Z chwilą wejścia w życie Regulaminu, tracą moc postanowienia dotychczasowego Regulaminu.

.....  
Data

.....  
Podpis ABONENTA

.....  
Podpis ZA OPERATORA