Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych FORWEB

§1. Postanowienia ogólne

1. Monika Bodetko i Tomasz Pawłowski prowadzący działalność gospodarczą w formie spółki cywilnej pod firmą „FORWEB" Monika Bodetko, Tomasz Pawłowski, ul. Łagiewnicka 54/56, 91-463 Łódź, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, świadczą Usługę dostępu do Internetu, na warunkach i w zakresie określonym w Umowie Abonenckiej, Regulaminie oraz innych dokumentach będących integralną częścią Umowy Abonenckiej.
2. Regulamin został wydany na podstawie art. 384 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. Nr 16, poz. 93 z późń. zm.) oraz art. 59 ust. 1 i 60 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz.U.04.171.1800 z późn. zmian.).

§2. Definicje

1. **Abonent** – Klient, który zawarł z Operatorem Umowę Abonencką.
2. **Biuro Obsługi Klienta** – lokalne biuro Operatora powołane do kontaktów Operatora z Abonentami i Klientami.
3. **Cennik** – zestawienie Opłat, wchodzące w skład Oferty Usług Operatora.
4. **Gniazdo Dodatkowe** – drugie lub kolejne Gniazdo Sieciowe.
5. **Gniazdo Sieciowe** – urządzenie będące zakończeniem Sieci, umożliwiające przyłączenie Terminala Internetowego.
6. **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej działająca na podstawie przepisów prawa.
7. **Lokal** – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe pozostające w posiadaniu Abonenta na podstawie tytułu prawnego.
8. **Okres Rozliczeniowy** – wynikający z Umowy Abonenckiej przedział czasu, liczony w pełnych miesiącach kalendarzowych, ustalony przez Operatora w celu rozliczania, należnej od Abonenta Opłaty za Usługę dostępu do Internetu.
9. **Operator** – Monika Bodetko i Tomasz Pawłowski prowadzący działalność gospodarczą w formie spółki cywilnej pod firmą „FORWEB" Monika Bodetko, Tomasz Pawłowski, ul. Łagiewnicka 54/56, 91-463 Łódź; ilekroć w Umowie Abonenckiej, Regulaminie oraz innych dokumentach będących integralną częścią Umowy Abonenckiej jest mowa o czynnościach dokonywanych przez Operatora, należy przez to rozumieć czynności dokonywane przez pracownika lub upoważnionego przedstawiciela Operatora.
10. **Opłata** – szczegółowo określone w Cenniku, należne Operatorowi świadczenie pieniężne związane z korzystaniem przez Abonenta z Usługi dostępu do Internetu, do zapłaty którego Abonent jest zobowiązany na podstawie Umowy Abonenckiej i Regulaminu.
11. **Opłata Jednorazowa** – Opłata należna Operatorowi za jednorazowe czynności związane z Usługą dostępu do Internetu.
12. **Opłata Abonamentowa** – Opłata należna Operatorowi za korzystanie przez Abonenta z Usługi dostępu do Internetu, w każdym kolejnym Okresie Rozliczeniowym.
13. **Protokół Przekazania Sprzętu** – dokument, w którym Abonent potwierdza przyjęcie do używania Sprzętu Operatora.
14. **Protokół Sprawności** – dokument, w którym Abonent potwierdza prawidłowy montaż i/lub sprawne funkcjonowanie: Gniazda Sieciowego/Gniazda Dodatkowego, Sprzętu Operatora albo należącego do Abonenta urządzenia, niezbędnego do świadczenia Usługi dostępu do Internetu.
15. **Protokół Zwrotu Sprzętu –** dokument, w którym Operator potwierdza dokonanie przez Abonenta zwrotu Sprzętu Operatora.
16. **Regulamin** – Regulamin Świadczenia Usługi dostępu do Internetu przez Monikę Bodetko i Tomasza Pawłowskiego prowadzących działalność gospodarczą w formie spółki cywilnej pod firmą „FORWEB" Monika Bodetko, Tomasz Pawłowski, ul. Łagiewnicka 54/56, 91-463 Łódź, będący integralną częścią Umowy Abonenckiej.
17. **Sieć** – będąca własnością Operatora lub posiadana przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, sieć telekomunikacyjna, na początkułtórej znajduje się Router Dostępowy Operatora, a na końcu Gniazdo Sieciowe/Gniazdo Dodatkowe.
18. **Sprzęt Operatora** – oddane do używania Abonentowi na czas trwania Umowy Abonenckiej, będące własnością Operatora lub posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, inne niż Gniazdo Sieciowe/Gniazdo Dodatkowe, urządzenie umożliwiające dostęp do usług świadczonych przez Operatora za pośrednictwem Sieci, takie jak w szczególności: Terminal Internetowy, czy karta sieciowa.
19. **Terminal** – komputer, odbiornik telewizyjny lub inne podobne urządzenie umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usługi dostępu do Internetu.
20. **Umowa Abonencka** – zawarta pomiędzy Operatorem a Klientem umowa o świadczenie Usługi dostępu do Internetu.
21. **Usługa dostępu do Internetu** – świadczona przez Operatora, usługa polegająca na umożliwieniu Abonentowi dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci; w ramach Usługi dostępu do Internetu Operator umożliwia Abonentowi założenie niekomercyjnego konta e-mail i niekomercyjnego konta www na serwerze Operatora.

§3. Zawarcie Umowy Abonenckiej

1. W celu korzystania z Usługi dostępu do Internetu, Klient zawiera z Operatorem Umowę Abonencką, w której zobowiązuje się do przestrzegania określonych w niej zasad, a także zasad określonych w Regulaminie oraz innych dokumentach będących integralną częścią Umowy Abonenckiej, a w szczególności zobowiązuje się do terminowego uiszczania Opłat.
2. Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej, dokumentowej albo jeżeli Operator wprowadzi taką możliwość w formie elektronicznej, za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Operatora – („Formularz"). Zawarcie Umowy Abonenckiej następuje po spełnieniu przez Zamawiającego wymogów określonych w Regulaminie. Ponadto w przypadku wprowadzenia takowej możliwości zawarcie Umowy Abonenckiej w formie elektronicznej następuje po prawidłowym wypełnieniu Formularza. Abonent ma prawo do wyboru jednej z form zawarcia Umowy oferowanych przez Operatora.
3. Umowa Abonencka zawierana jest na czas nieoznaczony, chyba że co innego wynika z regulaminu promocji organizowanej przez Operatora lub z treści samej Umowy Abonenckiej.
4. Klient będący osobą fizyczną może podpisać Umowę Abonencką osobiście lub przez należycie umocowanego pełnomocnika. Za Klienta będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie mającą osobowości prawnej, Umowę Abonencką podpisują osoby uprawnione do jego reprezentacji lub umocowane na podstawie pełnomocnictwa udzielonego przez osoby uprawnione do jego reprezentacji. Pełnomocnictwo udzielone przez Klienta musi mieć formę pisemną, pod rygorem nieważności i musi być dołączone do Umowy Abonenckiej.
5. Abonent może w Umowie Abonenckiej przewidzieć, że Usługa dostępu do Internetu będzie świadczona na rzecz osoby trzeciej, w Lokalu szczegółowo określonym w Umowie Abonenckiej. W takim wypadku za wykonanie wszelkich zobowiązań wynikających z Umowy Abonenckiej, Regulaminu oraz innych dokumentów będących integralną częścią Umowy Abonenckiej, odpowiedzialność ponosi Abonent.
6. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej wnastępujących przypadkach:
   1) jeżeli Klient nie posiada tytułu prawnego do lokalu;
   2) jeżeli Klient posługuje się dokumentami zniszczonymi albo budzącymi wątpliwości co do ich autentyczności;
   3) negatywnego wyniku oceny wiarygodności płatniczej Klienta wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych przez innego operatora, w szczególności, jeżeli Klient albo jego współlokator lub lokator jest dłużnikiem Operatora;
   4) jeżeli z Klientem albo jego współlokatorem lub lokatorem, Operator rozwiązał wcześniej Umowę Abonencką na skutek naruszenia przez niego Umowy Abonenckiej, Regulaminu albo innych dokumentów będących integralną częścią Umowy Abonenckiej;
   5) jeżeli Operator nie ma technicznych możliwości świadczenia Usługi dostępu do Internetu.
   6) jeżeli Operator nie jest w stanie ustalić następujących danych Klienta: nazwisk i imion, imion rodziców, miejsca i daty urodzenia, adresu miejsca zameldowania na pobyt stały, numeru ewidencyjnego PESEL użytkownika, a w przypadku cudzoziemca - numeru paszportu lub karty pobytu, nazwy i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość;
7. W przypadku, gdy Umowa Abonencka została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora, Abonent może od niej odstąpić bez podania przyczyn, w terminie 14 dni od zawarcia Umowy Abonenckiej
8. Odstąpienie przez Abonenta od Umowy Abonenckiej w powyższym trybie, wywołuje taki skutek, jakby Umowa Abonencka nie została zawarta. W takiej sytuacji Abonent jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że Abonent złożył żądanie rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia – w takim przypadku Abonent będzie zobowiązany do zapłaty za świadczenia spełnione do chwili złożenia oświadczenia o odstąpieniu.

§4. Gniazdo Sieciowe/Gniazdo Dodatkowe, podłączenie do Sieci

1. Operator, w celu stworzenia możliwości świadczenia Usługi dostępu do Internetu, dokonuje w Lokalu montażu Gniazda Sieciowego zgodnie z technologią stosowaną przez Operatora. Montaż Gniazda Sieciowego następuje w ciągu 30 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej.
2. Na życzenie Abonenta, Operator może dokonać także montażu Gniazd Dodatkowych za Opłatą Jednorazową określoną w Cenniku. Montaż Gniazd Dodatkowych następuje w ciągu 30 dni roboczych od przyjęcia przez Operatora zlecenia montażu. Za korzystanie z Gniazda Dodatkowego Abonent uiszcza Opłatę Abonamentową określoną w Cenniku.
3. W celu umożliwienia Operatorowi montażu Gniazda Sieciowego/Gniazda Dodatkowego, Abonent, podpisując Umowę Abonencką, wyraża zgodę na wywiercenie otworów, mocowanie odpowiedniego wyposażenia oraz prowadzenie przewodów w Lokalu.
4. Przygotowanie Lokalu do montażu Gniazda Sieciowego/Gniazda Dodatkowego, a także do podłączenia do Sieci nie wymagającego montażu Gniazda Sieciowego/Gniazda Dodatkowego, jest obowiązkiem Abonenta i obejmuje przenoszenie mebli oraz innych przedmiotów w Lokalu, w zakresie niezbędnym do montażu lub podłączenia.
5. Operator dokonuje konfiguracji Terminala, Sprzętu Operatora, a także innych niż Terminal urządzeń nie będących Sprzętem Operatora, w zakresie niezbędnym do stwierdzenia prawidłowości podłączenia. Abonent, podpisując Umowę Abonencką, wyraża zgodę na dokonanie przez Operatora konfiguracji Terminala oraz urządzeń nie będących SprzętemOperatora.
6. W przypadku konieczności przystosowania Terminala do podłączenia do Gniazda Sieciowego/Gniazda Dodatkowego lub Terminala Internetowego, Abonent ponosi koszty wszelkich niezbędnych przeróbek Terminala. Abonent ponosi także koszty konfiguracji Terminala i/lub Sprzętu Operatora w zakresie przekraczającym określony w ust.5. Operator może powyższe koszty określić w Cenniku w postaci odpowiednich Opłat Jednorazowych.
7. Wykonanie podłączenia do Sieci oraz stwierdzenie jego sprawnego działania, Abonent potwierdza podpisując w Lokalu Protokół Odbioru Łącza.
8. Na wniosek Abonenta, Operator, za Opłatą Jednorazową określoną w Cenniku, może odłączyć Abonenta od Sieci w aktualnie używanym Lokalu i podłączyć go w innym Lokalu, jeżeli Operator ma technicznie możliwości do dokonania takiego przełączenia. Postanowienia dotyczące montażu Gniazda Sieciowego i podłączenia do Sieci stosuje się odpowiednio.
9. Do Gniazda Sieciowego jak i do Gniazda Dodatkowego Abonent może podłączyć tylko jeden Terminal. W przypadku stwierdzenia podłączenia do Gniazda Sieciowego/Gniazda Dodatkowego więcej niż jednego Terminala, Operator może obciążyć Abonenta Opłatą Jednorazową określoną w Cenniku.
10. Abonent ponosi odpowiedzialność za uszkodzenie lub zniszczenie Gniazda Sieciowego/Gniazda Dodatkowego, wynikające z jego nieprawidłowego używania, spowodowane winą umyślną lub rażącym niedbalstwem. Abonent ponosi koszty naprawy lub wymiany Gniazda Sieciowego/Gniazda Dodatkowego, jeśli uszkodzenie powstało na skutek nieprawidłowego używania. Za nieprawidłowe używanie Gniazda Sieciowego/Gniazda Dodatkowego uważa się:
    a) samowolną jego naprawę lub modernizację dokonaną przez Abonenta;
    b) świadome zniszczenie Gniazda Sieciowego/Gniazda Dodatkowego;
    c) uszkodzenia mechaniczne, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji Gniazda Sieciowego/Gniazda Dodatkowego;

    Operator może powyższe koszty określić w Cenniku w postaci odpowiednich Opłat Jednorazowych.
11. W sytuacji określonej w ust. 11, postanowienia §7 ust.8, 9 i 10 stosujesię odpowiednio.

§5. Kaucja gwarancyjna

1. Na zabezpieczenie ewentualnych roszczeń przysługujących Operatorowi względem Abonenta, w przypadku Abonenta, który otrzymał negatywną ocenę wiarygodności płatniczej udostępnianych przez biuro informacji gospodarczych, Operator może zażądać aby Abonent, najpóźniej przy podpisaniu Protokołu Sprawności, złożył kaucję gwarancyjną w wysokości określonej w Cenniku. O żądaniu złożenia kaucji oraz rodzaju zabezpieczonego nimi roszczenia, Operator informuje Abonenta przy zawarciu Umowy Abonenckiej.
2. W sytuacji określonej w ust.1, jeżeli po podpisaniu Umowy Abonenckiej, Abonent odmówi złożenia kaucji gwarancyjnej, Umowa Abonencka ulega rozwiązaniu.
3. Operator, w razie niewykonania lub nienależytego wykonania przez Abonenta obowiązków określonych w Umowie Abonenckiej, Regulaminie lub innych dokumentach będących integralną częścią Umowy Abonenckiej, może, w zależności od zabezpieczenia złożonego przez Abonenta przy zawarciu Umowy Abonenckiej, zaspokoić przysługujące mu roszczenie z kaucji.
4. Okoliczność, że kaucja nie wystarczy na pokrycie wierzytelnościOperatora, nie stoi na przeszkodzie dochodzeniu przez Operatora pozostałej części wierzytelności na zasadach ogólnych.
5. W okresie obowiązywania Umowy Abonenckiej, Abonent zobowiązany jest każdorazowo do uzupełnienia kwoty nominalnej kaucji gwarancyjnej, jeżeli Operator wykorzystał to zabezpieczenie dla zaspokojenia przysługującej mu wierzytelności.
6. Po rozwiązaniu Umowy Abonenckiej, jeżeli Abonent spełnił wszystkie świadczenia wobec Operatora, Operator zwraca kaucję gwarancyjną w kwocie nominalnej, w jakiej została wniesiona w chwili zawarcia Umowy Abonenckiej.

§6. Sprzęt Operatora

1. W przypadku, gdy korzystanie z wybranego przez Abonenta Pakietu dostępu do Internetu wymaga dodatkowego (innego niż Terminal) urządzenia będącego w posiadaniu Operatora, wymagany Sprzęt Operatora zostanie przekazany przez Operatora Abonentowi do używania w ciągu 14 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej.
2. Operator oddaje Abonentowi w posiadanie Sprzęt Operatora z chwilą podpisania Protokołu Przekazania Sprzętu. Abonent ma prawo używania Sprzętu Operatora w okresie obowiązywania Umowy Abonenckiej.
3. Do Sprzętu Operatora można podłączyć tylko jeden Terminal.
4. Abonent nie może udostępniać Sprzętu Operatora osobom trzecim (za wyjątkiem osób mieszkających wspólnie z Abonentem) oraz dokonywać w nim jakichkolwiek zmian, a także zmieniać sposobu ani miejsca używania Sprzętu Operatora.
5. Abonent ponosi odpowiedzialność za utratę oraz za zniszczenie lub uszkodzenie Sprzętu Operatora, wynikające z jego nieprawidłowego używania, a w szczególności ponosi koszty naprawy lub wymiany Sprzętu Operatora. Za nieprawidłowe używanie Sprzętu Operatora uważa się w szczególności naruszenie lub zniszczenie plomby, jeżeli Sprzęt Operatora był nią zabezpieczony przed otwarciem. Operator może powyższe koszty określić w Cenniku w postaci odpowiednich Opłat Jednorazowych.
6. Abonent zobowiązany jest zgłosić każde uszkodzenie Sprzętu Operatora w Biurze Obsługi Klienta. Operator zobowiązuje się usunąć uszkodzenie w możliwie najkrótszym czasie.

7. Operator, w uzasadnionych wypadkach, może odstąpić od obciążenia Abonenta kosztami naprawy lub wymiany Sprzętu.
8. W sytuacji określonej w ust. 5, postanowienia § 7 ust.8, 9 i 10 stosuje się odpowiednio.
9. Niezwłocznie po rozwiązaniu Umowy Abonenckiej, ale nie później niż w siódmym dniu od jej rozwiązania, Abonent jest zobowiązany, na swój koszt i ryzyko, zwrócić Sprzęt Operatora w stanie nie pogorszonym bardziej, niż wynikający z normalnej i prawidłowej eksploatacji.
10. Operator może określić w Cenniku odpowiednią Opłatę Jednorazową za każdy dzień opóźnienia w zwrocie Sprzętu Operatora.
11. W razie niezwrócenia Sprzętu Operatora w terminie określonym w ust. 9, Operator pisemnie wezwie dotychczasowego Abonenta do zwrotu, wyznaczając termin nie krótszy niż 3 dni od daty doręczenia wezwania, pod rygorem podjęcia przewidzianych prawem czynności, zmierzających w szczególności do odzyskania Sprzętu Operatora bądź jego równowartości, wtym, jeżeli Abonent złożył zabezpieczenie, o którym mowa w § 5 ust.1, przystąpienia do realizacji praw z kaucji.

§7. Opłaty

1. Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczania Opłat w pełnej wysokości, na rachunek bankowy Operatora, wskazany w Umowie Abonenckiej, blankiecie wpłaty, rachunku albo fakturze. Za dowód uiszczenia Opłaty uznaje się dokument z datą stempla lub innego, uznanego przez Operatora, potwierdzenia naniesionego na dowodzie wpłaty.
2. Za wyjątkiem sytuacji określonej w ust.3, Abonent jest zobowiązany, bez osobnego wezwania, do regularnego uiszczania z góry, do 15 dnia Okresu Rozliczeniowego, Opłaty Abonamentowej w wysokości określonej w Cenniku. Wszelkie wpłaty dokonywane przez Abonenta będą w pierwszej kolejności zaliczane na poczet zaległych należności Operatora, poczynając od najwcześniej wymagalnych.
3. Jeżeli podłączenie do Sieci nastąpiło po rozpoczęciu określonego w Umowie Abonenckiej Okresu Rozliczeniowego, Opłata za pierwszy Okres Rozliczeniowy zostanie obniżona proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa dostępu do Internetu nie była świadczona. W takim wypadku, Abonent uiszcza Opłatę Abonamentową w terminie wskazanym na rachunku albo fakturze. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego powiadomienia Operatora o fakcie nieotrzymania Rachunku do 30 dnia danego miesiąca
4. Opłaty Jednorazowe Abonent uiszcza w terminie wskazanym na doręczonym mu rachunku albo fakturze.
5. W przypadku opóźnienia w uiszczeniu Opłaty, Abonent zobowiązany jest do zapłaty odsetek ustawowych za opóźnienie za każdy dzień opóźnienia lub odsetek za opóźnienie w transakcjach handlowych, w zależności od podmiotu będącego Abonentem.
6. Opłata abonamentowa obejmuje:
    a) stały Dostęp do Sieci Operatora przez okres obowiązywania Umowy Abonenckiej,
    b) możliwość nieprzerwanego, przez okres Umowy Abonenckiej, korzystania z Usługi dostępu do Internetu, wedle parametrów przypisanych do danej taryfy, wybranej w Umowie Abonenckiej przez Abonenta
    c) usługę serwisową, w tym usuwanie usterek i awarii, z wyłączeniem nieuzasadnionych wezwań Abonenta oraz usług przekraczających ramy bezpłatnego serwisu
7. W razie stwierdzenia braku należnej Opłaty, Operator wezwie Abonenta do jej zapłaty, pod rygorem rozwiązania Umowy Abonenckiej i podjęciadziałań, o których mowa w ust.8, wyznaczając termin nie krótszy niż 3 dni od daty odebrania wezwania.
8. W razie bezskutecznego upływu terminu do zapłaty, o którym mowa w ust.8, Operator może wstrzymać świadczenie Usługi dostępu do Internetu, zgodnie z § 10 ust.4. W okresie wstrzymania świadczenia Usługi dostępu do Internetu oraz po jego upływie, Operator może podjąć przewidziane prawem czynności, zmierzające w szczególności do odzyskania należności, w tym, jeżeli Abonent złożył zabezpieczenie, o którym mowa w § 5 ust.1, dokonać czynności, o których mowa w § 5 ust.3. Jeżeli opóźnienie w uiszczeniu Opłaty wynosi co najmniej 2 miesiące, Operator wysyła wezwanie do zapłatyoraz może przenieść wierzytelność o taką przeterminowaną należność na podmiot zawodowo zajmujący się obrotem wierzytelnościami. Ponowne podłączenie może nastąpić dopiero po uregulowaniu zaległych należności wraz z odsetkami.
9. Rozwiązanie Umowy Abonenckiej nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania Opłat należnych do dnia jej rozwiązania.
10. Operator wystawi fakturę VAT za Usługę dostępu do Internetu oraz świadczenia z tą usługą związane.
11. Informacje na temat aktualnego Cennika oraz kosztach usług serwisowych Abonent może uzyskać na stronie internetowej Operatora i w Biurze Obsługi Klienta, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta w Umowie Abonenckiej adres poczty elektronicznej.

§8. Promocje

1. Operator ma prawo do organizowania, w ustalonych przez siebie terminach, promocji. Szczegółowe warunki promocji Operator określa w odrębnym regulaminie promocji.
2. Jeżeli promocja organizowana przez Operatora polega na przyznaniu Abonentowi ulgi przy zawarciu Umowy Abonenckiej, a Abonent rozwiąże Umowę Abonencką przed ustalonym w umowie terminem jej obowiązywania, Operatorowi przysługuje zwrot ulgi przyznanej Abonentowi w ramach promocji, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy w ramach promocji do dnia jej rozwiązania.
3. Niezależnie od postanowień § 3 ust.7 pkt 1-7, Operatorowi przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej w ramach organizowanej przez siebie promocji, jeżeli Klient albo jego współlokator lub lokator, w okresie od pierwszego ogłoszenia o promocji do ostatniego dnia jej trwania, rozwiązał dotychczas obowiązującą Umowę Abonencką z Operatorem.

§9. Zawieszenie i wstrzymanie świadczenia Usługi dostępu do Internetu

1. Na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z żadną Opłatą na rzecz Operatora oraz posiada umowę, która przeszła już na czas nieokreślony, Operator może zawiesić świadczenie Usługi dostępu do Internetu. Wniosek, zawierający przewidywany okres zawieszenia, musi być doręczony Operatorowi najpóźniej w 14-tym dniu przed końcem Okresu Rozliczeniowego poprzedzającego okres, w którym ma nastąpić zawieszenie.
2. Zawieszenie świadczenia Usługi dostępu do Internetu liczone jest w pełnych miesiącach kalendarzowych i nie może trwać dłużej niż 3 miesiące. Za zawieszenie świadczenia Usługi dostępu do Internetu Operator pobiera Opłatę w wysokości połowy abonamentu miesięcznego określonego w umowie.
3. Po upływie wnioskowanego przez Abonenta okresu zawieszenia, Operator wznawia świadczenie Usługi dostępu do Internetu, na dotychczasowych, wynikających z Umowy Abonenckiej warunkach, bez osobnego powiadomienia Abonenta.
4. Operator może wstrzymać świadczenie Usługi dostępu do Internetu, jeżeli Abonent zalega z Opłatą za co najmniej jeden Okres Rozliczeniowy. Jeżeli Abonent nie uiści zaległych Opłat najpóźniej do końca następnego Okresu Rozliczeniowego, Umowa Abonencka ulega rozwiązaniu. O rygorze wstrzymania świadczenia Usługi i terminie rozwiązania Umowy Abonenckiej, Operator informuje Abonenta w wezwaniu do zapłaty, o którym mowa w § 7 ust. 8.

§10. Nadzór i serwis Sieci, jakość usług

1. Operator zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy Abonenckiej w zakresie świadczonych usług. W ramach usługi serwisowej Operator zapewnia:
    a) cykliczne przeglądy stanu technicznego Sieci,
    b) bieżącą naprawę usterek i awarii Sieci,
    c) techniczna pomoc przy usuwaniu usterek i awarii, a w razie potrzeby wizytę ekipy technicznej w Lokalu,
    d) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o usługachi taryfach i promocjach stosowanych przez Operatora
    e) rozpatrywanie reklamacji,
    f) informacje o wystawionych rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem EBOK i BOK.

2. Abonent zobowiązany jest do umożliwienia Operatorowi, przeglądu Gniazda Sieciowego/Dodatkowego oraz Sprzętu Operatora i Terminala, o ile zachodzi podejrzenie zaburzenia pracy Sieci, w związku z niepoprawną pracą Terminala.
3. W razie nieprawidłowego funkcjonowania Sieci, Operator zobowiązuje się do podejmowania działań interwencyjnych i usunięcia niesprawności funkcjonowania Sieci w możliwie najkrótszym czasie od momentu powzięcia wiadomości o awarii. Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Operatorowi, dostępu do miejsca awarii. Abonent zobowiązany jest nadto doudostępnienia Operatorowi, dostępu do Sieci w przypadku zgłoszenia takiego żądania przez Operatora.
4. Wszelkich zmian, przeróbek lub ingerencji w Sieć może dokonywać jedynie Operator. Operator na wniosek Abonenta i na jego koszt może dokonać modernizacji odcinka Sieci znajdującego się w Lokalu. Uszkodzenia odcinka Sieci znajdującego się w Lokalu, określone jako powstałe z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa, o czym mówi § 4 ust.10 będą usuwane na koszt Abonenta. Operator może powyższe koszty określić w Cenniku w postaci odpowiednich Opłat Jednorazowych. Postanowienia § 7 ust.8, 9 i 10 stosuje się odpowiednio.
5. Jeżeli z przyczyn leżących po stronie Abonenta, Operator w celu dalszego świadczenia Usługi dostępu do Internetu, dokonuje ponownej konfiguracji Terminala, Sprzętu Operatora, a także innych niż Terminal urządzeń nie będących Sprzętem Operatora, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia Opłaty Jednorazowej, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

6. Abonent nie ma prawa naruszania ani podejmowania prób zachwiania integralności urządzeń sieciowych innych użytkowników sieci Internet z Siecią włącznie. Za naruszenie lub próby naruszenia, o których mowa wyżej,uważane są w szczególności: blokowanie działania, próby włamań do systemów oraz wszelkie inne działania powodujące zakłócenia w pracy Sieci, sieci Internet, bądź urządzeń innych użytkowników. Operator zastrzega sobie możliwość przekazania właściwym służbom, w trybie przewidzianym prawem, informacji o takim naruszeniu i jego sprawcy. W razie ujawnienia takiego zachowania Abonenta, Operator ma prawo rozwiązać Umowę Abonencką w trybie natychmiastowym po uprzednim wezwaniu do zaniechania naruszeń.

7. Za bezpodstawne wezwanie Operatora Abonent zobowiązany jest do zapłaty Opłaty Jednorazowej zgodnie z obowiązującym Cennikiem. Bezpodstawnym wezwaniem jest sytuacja, w której Abonent nie podejmuje działań związanych z naprawą/poprawą funkcjonowania należącego do Abonenta urządzeń pomimo uprzedzenia go przez Operatora, że problem w funkcjonowaniu usług wynika z przyczyn leżących po stronie Abonenta, a pomimo to domaga się interwencji służb technicznych Operatora.

8. Abonent nie ma prawa do przesyłania jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym, w tym w szczególności do przesyłania do oznaczonego odbiorcy, nie zamówionej informacji handlowej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. Nr 144, poz.1204) oraz innych przepisów odnoszących się do świadczenia takich usług.

9. Operator świadczy usługi przez cały okres obowiązywania Umowy Abonenckiej, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa. Wskaźniki te mogą zostać umieszczone przez Operatora na jego stronie internetowej.

10. Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie oraz w Umowie. Prędkości pobierania i wysyłania danych:

a) Minimalna: 60 % maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania
b) Zwykle dostępna: 85 % maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania
c) Deklarowana: prędkość odpowiadająca prędkości maksymalnej, chyba że inaczej określono w ofercie, regulaminie promocji, bądź cenniku promocji.

11. Operator w swojej ofercie posługuje się prędkościami maksymalnymi. Prędkość maksymalna uzyskiwana jest w sprzyjających okolicznościach, w szczególności przy braku lub znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników wykorzystujących współdzielone zasoby sieciowe. Abonent powinien zadbać we własnym zakresie, aby wykorzystywane przez niego Urządzenie końcowe umożliwiało uzyskanie wybranej przez niego prędkości Usługi dostępu do Internetu.

12. Prędkość zwykle dostępna, to prędkość, którą Abonent może oczekiwać przez co najmniej 90 % doby.

13. Znaczne odstępstwa poniżej deklarowanych prędkości pobierania i wysyłania danych mogą spowodować obniżenie funkcjonalności dostępu do informacji, aplikacji lub usług dodatkowych, w szczególności poprzez spowolnienie ich działania lub czasowe przerwy w ich działaniu.

Operator zastrzega sobie prawo do wyłączenia serwerów i innych urządzeń teleinformatycznych w celach technicznych i konserwacyjnych lub w przypadku niekorzystnych zjawisk atmosferycznych, a tym samym odłączenia Abonenta od sieci na czas możliwie najkrótszy. O planowanych przerwach w działaniu urządzeń, dłuższych niż 3 godz. Operator powiadamia swoich Abonentów z co najmniej 24 godzinnym wyprzedzeniem zamieszczając komunikat na stronie internetowej Operatora.

§11. Odpowiedzialność Operatora

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie abonamentowej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty za usługę. Zwrot
2. opłaty nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin.
3. Operator zwraca w całości wniesioną opłatę za niewykonane świadczenielub, w przypadku gdy usługę zrealizowano częściowo, jej część w terminie najpóźniej 30 dni od dnia pozytywnego załatwienia reklamacji.
4. W przypadku szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej w ust. 2 kary umownej, Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
5. usługi dostępu do Internetu wyłącznie w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie oraz w obowiązujących przepisach prawa.
6. W przypadku przerwy w świadczeniu usługi trwającej dłużej niż jeden dzień (12 godzin), Abonentowi przysługuje uprawnienie do zwrotu opłaty

§12. Wyłączenie odpowiedzialności Operatora

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usługi dostępu do Internetu, będące następstwem siły wyższej albo wyłącznie z winy Abonenta.
2. W przypadku uszkodzenia lub zniszczenia Gniazda Sieciowego/Gniazda Dodatkowego lub Sprzętu Operatora, wynikającego z jego nieprawidłowego używania, Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niemożności korzystania przez Abonenta z Usługi dostępu do Internetu.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody będące następstwem naruszeń, o których mowa w §10 ust.4.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie karty sieciowej, nie będącej Sprzętem Operatora, zainstalowanej w Terminalu.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę, rozpowszechnianych przez Abonenta, materiałów niezgodnych z obowiązującym prawem, dobrymi obyczajami. W razie ujawnienia takiego zachowania Abonenta, Operator ma prawo rozwiązać Umowę z Abonentem w trybie natychmiastowym.

§13. Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez jednostkę, obsługującą Abonentów a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, i ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
2. Reklamacja może być zgłoszona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym nastąpiło zdarzenie będące podstawą do złożenia reklamacji.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego Abonenta.
4. Reklamacja może dotyczyć w szczególności:
   1) niedotrzymania z winy Operatora terminu przyłączenia do Sieci Operatora lub określonego terminu rozpoczęcia świadczenia usług,
   2) niewykonania lub nienależytego wykonania usługi
   3) wadliwego rozliczenia usługi.
5. Reklamacja dla swej ważności powinna zawierać:
   1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albosiedziby Abonenta, zwanego dalej "reklamującym";
   2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanegookresu;
   3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
   4) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczyreklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci;
   5) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy - w przypadku niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej lub usługi przyłączenia do sieci;
   6) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku niedotrzymania z winy Operatora określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęciaświadczenia tych usług
   7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
   8) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
   9) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej

Ponadto reklamacja winna zawierać wskazanie, czy w razie uwzględnienia reklamacji przez Operatora, Abonent żąda zwrotu części uiszczonej przez niego Opłaty Abonamentowej, czy pomniejszenia o tę część Opłaty Abonamentowej należnej za następny Okres Rozliczeniowy.

6. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w ust. 4 pkt 1-3 i ust. 5 pkt 1-9, Operator niezwłocznie informuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, atakże, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego Abonenta do uzupełnienia reklamacji, określając na to termin nie krótszy niż 7 dni. Po bezskutecznym upływie w/w terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
7. W wezwaniu, o którym mowa w ust. 7, Operator wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, iż nie uzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
8. Reklamacja Abonenta powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 dni od daty jej dostarczenia do Operatora, pod adresem właściwym dla Biura Obsługi Klienta.
9. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona.
10. Odpowiedź Operatora na reklamację wymaga formy pisemnej.
11. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
   1) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
   2) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
   3) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
   4) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty iterminu jej zwrotu;
   5) 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 postępowaniu, o których mowaw art. 109 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;
   6) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
12. 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.
13. Złożenie przez Abonenta reklamacji nie zwalnia go od obowiązku uiszczania Opłaty Abonamentowej.
14. Jeżeli Abonent, w zgłoszeniu reklamacyjnym nie dokona, zgodnie z ust.6, wyboru formy rekompensaty, Operator, o ile reklamacja będzie zasadna, uwzględni ją poprzez odpowiednie pomniejszenie Opłaty Abonamentowej należnej za następny Okres Rozliczeniowy.
15. W przypadku przerwy w świadczeniu Usługi dostępu do Internetu wynikającej z przyczyn leżących po stronie Abonenta, Abonentowi nie przysługuje prawo do rekompensaty.
16. Abonentowi przysługuje, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, prawo dochodzenia roszczeń wobec Operatora w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, Następnym etapem dochodzenia roszczeń jest postępowanie sądowe.
   1) rzez Abonenta do Sieci lub Sprzętu Operatora więcej niż jednego Terminala;
   2) niedopuszczenia przez Abonenta do okresowej kontroli Gniazda Sieciowego/Gniazda Dodatkowego i/lub Sprzętu Operatora;
   3) utraty przez Abonenta tytułu prawnego do Lokalu, w którym zgodnie z Umową Abonencką zamontowane jest Gniazdo Sieciowe/Gniazdo Dodatkowe;
   4) rozpowszechniania przez Abonenta w Sieci materiałów niezgodnych z obowiązującym prawem lub dobrymi obyczajami;
   5) naruszenia albo podejmowania przez Abonenta próby naruszenia integralności sieci Internet lub Sieci Operatora.
17. Umowa Abonencka może zostać rozwiązana przez Abonenta bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku powtarzających się rażących naruszeń istotnych postanowień Umowy lub Regulaminu przez Operatora, w tym w szczególności wystąpienia przerw w świadczeniu Usług w sposób ciągły dłuższy niż jeden miesiąc, z przyczyn zawinionych przez Operatora oraz w sytuacji, jeśli Operator nie rozpoczął świadczenia Usługi dostępu do Internetu w terminie 30 dni od daty określonej na Umowie.
18. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy Abonenckiej, złożone na podstawie ust.3 pkt 2-4 i ust.4, wymaga formy pisemnej lub dokumentowej oraz opisu przyczyny uzasadniającej rozwiązanie. Brak opisu przyczyny uzasadniającej rozwiązanie Umowy Abonenckiej powoduje uznanie oświadczenia za wypowiedzenie Umowy Abonenckiej zgodnie z ust.1.
19. W sytuacjach określonych w ust.3 ust.2-4, ust.4 i ust. 5, Umowa Abonencka ulega rozwiązaniu na koniec miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o rozwiązaniu doszło do drugiej Strony w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią. Ponowne zawarcie Umowy Abonenckiej może nastąpić pod warunkiem uregulowania przez Abonenta zaległych należności.

§14. Rozwiązanie Umowy Abonenckiej

1. Każdej ze Stron przysługuje prawo do rozwiązania Umowy Abonenckiej, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec przyjętego w Umowie Abonenckiej Okresu Rozliczeniowego, przy czym Operator może rozwiązać Umowę Abonencką jedynie z ważnych przyczyn.
2. Umowa Abonencka ulega rozwiązaniu bez zachowania okresu wypowiedzenia:
   1) gdy Abonent będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej zostanie postawiony w stan likwidacji albo zostanie rozwiązany;
   2) w przypadku śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną, chyba że uprawniona osoba złoży oświadczenie o wstąpieniu w Umowę Abonencką, której stroną był Abonent;
   3) gdy Abonent, wbrew żądaniu Operatora, o którym mowa w § 5 ust.1, po podpisaniu Umowy Abonenckiej, najpóźniej do dnia podłączenia do Sieci, nie złoży kaucji.
3. Umowa Abonencka może zostać rozwiązana przez Operatora bez zachowania okresu wypowiedzenia, po uprzednim wezwaniu do zaniechania naruszeń, w przypadku nieprzestrzegania postanowień Umowy Abonenckiej, Regulaminu lub innych dokumentów będących integralną częścią Umowy Abonenckiej, a w szczególności w razie:
   1) zalegania przez Abonenta, mimo wezwania do zapłaty, z Opłatą Abonamentową za co najmniej jeden Okres Rozliczeniowy albo zalegania z Opłatą Jednorazową;
   2) podłączenia przez Abonenta do Sieci lub Sprzętu Operatora więcej niż jednego Terminala;
   3) niedopuszczenia przez Abonenta do okresowej kontroli Gniazda Sieciowe-go/Gniazda Dodatkowego i/lub Sprzętu Operatora;
   4) utraty przez Abonenta tytułu prawnego do Lokalu, w którym zgodnie z Umową Abonencką zamontowane jest Gniazdo Sieciowe/Gniazdo Dodatkowe;
   5) rozpowszechniania przez Abonenta w Sieci materiałów niezgodnych z obowiązującym prawem lub dobrymi obyczajami;
   6) naruszenia albo podejmowania przez Abonenta próby naruszenia integralności sieci Internet lub Sieci Operatora.
4. Umowa Abonencka może zostać rozwiązana przez Abonenta bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku powtarzających się rażących naruszeń istotnych postanowień Umowy lub Regulaminu przez Operatora, w tym w szczególności wystąpienia przerw w świadczeniu Usług w sposób ciągły dłuższy niż jeden miesiąc, z przyczyn zawinionych przez Operatora oraz w sytuacji, jeśli Operator nie rozpoczął świadczenia Usługi dostępu do Internetu w terminie 30 dni od daty określonej na Umowie.
5. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy Abonenckiej, złożone na podstawie ust.3 pkt 2-4 i ust.4, wymaga formy pisemnej lub dokumentowej oraz opisu przyczyny uzasadniającej rozwiązanie. Brak opisu przyczyny uzasadniającej rozwiązanie Umowy Abonenckiej powoduje uznanie oświadczenia za wypowiedzenie Umowy Abonenckiej zgodnie z ust.1.
6. W sytuacjach określonych w ust.3 ust.2-4, ust.4 i ust. 5, Umowa Abonencka ulega rozwiązaniu na koniec miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o rozwiązaniu doszło dodrugiej Strony w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią. Ponowne zawarcie Umowy Abonenckiej może nastąpić pod warunkiem uregulowania przez Abonenta zaległych należności.

§14[1]. Usługi głosowe

1. Operator przydziela Abonentowi numer telefoniczny. Abonent może pisemnie żądać zmiany przydzielonego numeru telefonicznego, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Za dokonanie przedmiotowej zmiany Operator może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku.
2. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci Operator na obszarze tej samej strefy numeracyjnej, jeżeli jest to technicznie możliwe. Za dokonanie przeniesienia przydzielonego numeru Operator może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku.
3. Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi wyłącznie w ramach świadczonych usług głosowych, w szczególności telefonii cyfrowej i mobilnej.
4. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe:
a) w przypadku, gdy zestawienie połączenia na numery alarmowe typu 9XX (gdzie X oznacza pozostałe cyfry zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych numerów alarmowych) jest niemożliwe, Operator może skierować połączenie na numer alarmowy 112;
b) w przypadku, gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane z danego obszaru administracyjnego (powiat, gmina) jest realizowane za pośrednictwem stacji bazowej znajdującej się na sąsiednim obszarze geograficznym (może to nastąpić, gdy dany obszar geograficzny nie pokrywa się z zasięgiem stacji bazowej z tego obszaru), połączenie takie może być skierowane do jednostki znajdującej się na terenie tego sąsiedniego obszaru geograficznego.
5. W przypadku połączeń na numery alarmowe Operator gromadzi dane o lokalizacji Sprzętu - Telefonu. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji Telefonu są gromadzone tylko i wyłącznie za uprzednią zgodą Abonenta.
6. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji mogą wynikać z:
a) rodzaju wykorzystywanego Urządzenia Końcowego i jego oprogramowania,
b) decyzji dostawców usług i aplikacji w sieciach innych operatorów, z których Abonent korzysta, dotyczących warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji, środków technicznych podejmowanych przez Operatora w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci oraz Usług,
c) skorzystania przez Operatora z uprawnień do rozwiązania Umowy Abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym, na zasadach określonych w Umowie Abonenckiej,
d) wielokrotnego wprowadzenia przez Abonenta niepoprawnego Kodu PIN lub Kodu PUK na Karcie SIM,
niepoprawnych informacji dostarczonych Abonentowi przez Operatora.
7. Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym Rachunkiem podstawowy wykaz wykonanych Usług Telefonicznych zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń („Billing").
8. Operator dostarcza na życzenie Abonenta szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telefonicznych w danym Okresie Rozliczeniowym, który zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.
9. Za wykaz, o którym mowa w ust. 8, pobierana jest opłata określona w Cenniku.
10. Wykaz, o którym mowa w ust. 8, dostarczany jest w formie wydruku lub w innej uzgodnionej przez Strony formie wraz z Rachunkiem za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy.
11. Operator dostarcza, w terminie 14 dni od dnia złożenia pisemnego żądania przez Abonenta, szczegółowy wykaz Usług Telefonicznych za Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym złożono żądanie.
12. Minimalny oferowany poziom jakości usługi telefonicznej wynosi D2 (Ocena MOS).
13. Umieszczenie Abonenta w spisie abonentów odbywa się za jego zgodą, na podstawie odrębnej umowy zawieranej przez Operatora z podmiotem publikującym spis abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, z zachowaniem gwarancji ochrony danych osobowych Abonenta i tajemnicy telekomunikacyjnej. Umieszczenie danych Abonenta w spisie ograniczone jest do (i) numeru Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta, (ii) nazwiska i imion Abonenta, (iii) nazwy miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się Zakończenie Sieci.

§14[2]. Tajemnica telekomunikacyjna, dane transmisyjne i inne

1. Operator zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i w granicach istniejących możliwości technicznych gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej, z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest dozwolone na podstawie przepisów prawa.
2. Operator dołoży należytej staranności przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz danych osobowych w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi.
3. W zakresie niezbędnym do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług Abonentowi, Operator ma prawo zbierać, utrwalać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną (Dane transmisyjne).
4. Dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi Telekomunikacyjne wykonywane przez Operatora na rzecz Abonenta, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane przez Operatora w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego użytkownika korzystającego z publicznie dostępnych Usług Telekomunikacyjnych, obejmują dane dotyczące przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub służące do naliczania opłat za Usługi.
5. Operator przetwarza dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi wykonywane przez niego na rzecz Abonenta, w tym dane lokalizacyjne dla celów naliczania opłat za Usługi i opłat z tytułu rozliczeń między przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi, jak również – na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa – dla celów marketingu usług lub świadczenia usług o wartości wzbogaconej. Ponadto dane te będą przetwarzane na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, a ponadto Operator będzie przetwarzał i przechowywał dane transmisyjne przez okres wskazany w przepisach prawa, w tym z uwagi na wymagania dotyczące dokumentowania działalności gospodarczej (dokumentacja księgowa), jak również ze względu na realizację przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także ewentualne spory cywilnoprawne dotyczące umowy o świadczenie usług lub jej wykonywania.
6. Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: Awarii Usługi, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Operatora.
7. Operator przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem swojej strony internetowej, a także może przekazywać informacje za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz ulotek przesyłanych na adres korespondencyjny.
8. Operator przekazuje Abonentowi informacje o aktualnych zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pomocą środków masowego przekazu na wskazane w umowie dane kontaktowe.

§15. Postanowienia końcowe

1. W przypadku zmiany adresu miejsca zamieszkania, zmiany adresu siedziby firmy, a także utraty tytułu prawnego do lokalu, Abonent zobowiązany jest do poinformowania Operatora o zaistniałych zmianach w terminie 7 dni od dokonania zmiany.
2. W sprawach nie uregulowanych niniejszym Regulaminem znajdują zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego oraz Prawa telekomunikacyjnego.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.01.2023 r.

Zapoznałem się i akceptuję treść regulaminu

……..
(podpis Abonenta)