

Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych

przez

MediaTel 4B Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością

[Przedmiot Regulaminu]

1. Regulamin określa zakres i warunki świadczenia Usług na rzecz Abonentów przez MediaTel 4B Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, przy ul. Domaniewska 50, 02-672 Warszawa, zwaną dalej „Operatorem”. Operator prowadzi działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

[Definicje]

2. W Regulaminie stosuje się następujące definicje i pojęcia:

- 1) **Abonent** – podmiot, niebędący Konsumentem, który zawarł z Operatorem Umowę;
- 2) **Abonament** – stała opłata uiszczana przez Abonenta za każdy Okres rozliczeniowy w związku ze świadczeniem odpowiednich Usług wymienionych w Cenniku;
- 3) **Adres IP** – unikalny numer identyfikacyjny, który jest nadawany komputerom w Internecie;
- 4) **ADSL** (ang. `Asymmetric Digital Subscriber Line`) – technologia transmisji danych pozwalająca na jednoczesny dostęp do Internetu oraz korzystanie z usług telefonicznych w oparciu o łącze telefoniczne zakończone Urządzeniami;
- 5) **Awaria** – przerwa w świadczeniu Usług, z wyłączeniem przerw, które są wynikiem: Zawieszenia Usługi albo przerwy w świadczeniu Usługi uzgodnionej między stronami lub dozwolonej w ramach Umowy, naruszenia przez Abonenta Umowy, nieprawidłowego działania sieci telekomunikacyjnej innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego niż Sieć, Planowanymi Pracami lub przyczynami leżącymi po stronie Abonenta;
- 6) **BOK (Biuro Obsługi Klienta)** – jednostka organizacyjna Operatora, odpowiedzialna za kontakt z Abonentem [kontakt z BOK jest możliwy z wykorzystaniem poczty elektronicznej, poczty tradycyjnej – na adres siedziby oraz każdy inny kanał wskazany na stronie internetowej Operatora];
- 7) **Cennik** – zestawienie cen za Usługi;
- 8) **Dzień Roboczy** – każdy dzień tygodnia, z wyjątkiem sobót, niedziel i innych dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce;
- 9) **Data Aktywacji Usługi** – dzień, w którym następuje rozpoczęcie świadczenia Usług, określony w Zamówieniu, Umowie albo wynikający z Regulaminu;
- 10) **Internet** – sieć komputerowa o zasięgu globalnym składająca się ze wzajemnie połączonych ze sobą sieci działających w oparciu o zbiór protokołów TCP/IP;
- 11) **IP (Internet Protocol)** – protokół komunikacyjny używany do transmisji danych w sieciach rozległych, np. Internecie;
- 12) **Kara umowna** – kwota nieprzekraczająca wartości ulgi przyznanej Abonentowi w związku z zawarciem Umowy pomniejszona o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, która może zostać pobrana przez Operatora od Abonenta w przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu na jaki umowa została zawarta;
- 13) **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 14) **KNA/Krajowy Numer Telefoniczny** – numer telefoniczny Abonenta poprzedzony numerem właściwej strefy numeracyjnej;
- 15) **Lokal** – nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal mieszkalny), w której Abonent korzysta albo zamierza korzystać z Usługi lub w którym zgodnie z Umową jest zlokalizowane Zakończenie Sieci;
- 16) **Łącze abonenckie** – zespół środków technicznych umożliwiających przesyłanie sygnałów mowy, transmisję

danych i faksów w publicznej sieci telefonicznej, służące do podłączenia Abonenta do publicznej sieci telekomunikacyjnej;

- 17) **Numer Klienta** – indywidualny numer przyznany Abonentowi w momencie podpisania Umowy albo Użytkownikowi z chwilą rejestracji, który służy do identyfikacji Abonenta/Użytkownika w ramach kontaktu z Operatorem;
- 18) **Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora, rozpoczynający się i kończący we wskazanych na fakturze dniach miesiąca;
- 19) **Opłata miesięczna** – Abonament lub inna cykliczna opłata, ponoszona przez Abonenta, pozwalająca na korzystanie z Usług świadczonych przez Operatora, której wysokość określa się w Umowie lub Cenniku;
- 20) **Opłata minimalna** – gwarantowana dla Operatora minimalna miesięczna opłata za połączenia telefoniczne zrealizowane poprzez Operatora w jednym Okresie rozliczeniowym.
- 21) **Prawo telekomunikacyjne** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.);
- 22) **PIN** – poufny ciąg cyfr znany wyłącznie Abonentowi/Użytkownikowi, potwierdzający jednoznacznie tożsamość Abonenta/Użytkownika podczas dokonywania zdalnych operacji związanych z Usługą;
- 23) **Przedstawiciel** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany lub rozwiązywania Umowy, bądź też wykonywania jej postanowień, w szczególności w zakresie wydania Abonentowi Urządzenia oraz jego instalacji, konserwacji lub napraw;
- 24) **Regulamin** – niniejszy dokument;
- 25) **RoboczoGodzina** – czas aktywności Przedstawiciela w celu dokonania czynności niezbędnych do wykonania Usługi;
- 26) **Sieć** – wszystkie urządzenia i łącza tworzące infrastrukturę techniczną Operatora do przesyłania informacji na odległość;
- 27) **Sprzęt Abonenta** – urządzenia niezbędne do korzystania z Usługi, będące własnością Abonenta i zarządzane przez Abonenta. Abonent może zlecić Operatorowi odpłatną konfigurację, konserwację oraz usuwanie uszkodzeń Sprzętu Abonenta;
- 28) **Odszkodowanie** – kara umowna uiszczana przez Operatora, na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie oraz innych właściwych dokumentach;
- 29) **Urządzenie** – komplet urządzeń, do których tytuł prawny posiada Operator udostępnianych Abonentowi w celu korzystania przez niego z Usług na warunkach określonych w Zamówieniu;
- 30) **Umowa** – umowa o świadczenie Usługi zawarta w formie pisemnej między Operatorem a Abonentem;
- 31) **Usługa** – świadczona przez Operatora usługa telekomunikacyjna lub związana z tą usługą usługa dodatkowa lub inne usługi zdefiniowane w regulaminach oraz Zamówieniach;
- 32) **Użytkownik** – osoba żądająca zawarcia Umowy albo korzystająca z Usługi, co, do której nie jest wymagane zawarcie Umowy;
- 33) **Zamówienie** – Załącznik do Umowy stanowiący jej integralną część, określający szczegółowo zakres i sposób świadczenia Usług;
- 34) **Zakończenie Sieci** – fizyczne zakończenie Sieci, przeznaczone do zapewniania Abonentowi dostępu do Sieci.
- 35) **Zawieszenie Usługi** – okresowe zaprzestanie świadczenia Abonentowi Usługi lub jej elementów, w szczególności usług dodatkowych lub pojedynczego Łącza abonenckiego z jednoczesną rezerwacją zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji.

[Zakres Oferowanych Usług]

3. Operator oferuje Abonentom:

- 1) usługi głosowe, w szczególności telefonii stacjonarnej oraz telefonii internetowej;
 - 2) usługi transmisji danych, w tym stałego oraz komutowanego dostępu do Internetu;
 - 3) usługi hostingowe;
 - 4) usługi w sieci inteligentnej, w tym usługi o podwyższonej opłacie;
 - 5) usługi dodatkowe związane z powyższymi usługami;
 - 6) inne usługi, o ile zgodnie z postanowieniami Umowy stosuje się do nich Regulamin.
4. Zakres Usług świadczonych Użytkownikom regulują właściwe dokumenty i regulaminy.
5. Operator oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenie objętym swoim zakresem działania.
6. Zakres Usług oferowanych przez Operatora na poszczególnych obszarach jest zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych.

7. Zakres Usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa i/lub Cennik.

8. W ramach Abonamentu Operator zapewnia:

- 1) stały dostęp do Sieci,
 - 2) możliwość korzystania z Usług przypisanych w Cenniku do danego Abonamentu,
 - 3) obsługę serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.
9. Operator świadczy Abonentom usługi przeniesienia KNA przy zmianie Lokalu, zmiany KNA oraz Zawieszenia Usługi na czas do 90 dni.

[Zawarcie Umowy]

10. Przez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług zgodnie z Umową i Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania opłat za Usługi i przestrzegania Regulaminu oraz Umowy.

11. Umowa zawierana jest w formie pisemnej.

12. W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba przez niego upoważniona.

13. Umowa zostaje zawarta z podmiotem, który poda aktualne dane niezbędne do zawarcia Umowy oraz okaże ważne oryginały lub poświadczony przez odpowiednie osoby kopie dokumentów, o których mowa w Regulaminie.

14. Przy zawarciu Umowy Operator dostarczy Abonentowi Regulamin i Cennik. Dokumenty te są również dostępne w siedzibie Operatora, a także na stronie WWW. Podpisanie Umowy przez Abonenta oznacza, że akceptuje on treść Regulaminu i Cennika.

15. Umowa obowiązuje, z zastrzeżeniem wyjątków w niej określonych:

- 1) przez czas określony, a po jego upływie przez czas nieokreślony, chyba że Operator lub Abonent złoży drugiej stronie nie później niż na dwa miesiące przed upływem tego terminu, pisemne oświadczenie o braku woli kontynuowania Umowy albo,
- 2) przez czas nieokreślony.

16. Umowa może zostać zawarta po udokumentowaniu przez Użytkownika:

- 1) w przypadku osób fizycznych: tożsamości i aktualnego, dokładnego, miejsca stałego pobytu na podstawie ważnego dowodu osobistego oraz jednego z następujących dokumentów: paszportu, prawa jazdy lub innego dokumentu ze zdjęciem i adresem danej osoby stwierdzającego tożsamość oraz odpisu zaświadczenia z ewidencji działalności gospodarczej. W przypadku obywatela państwa obcego: paszportu wraz z kartą stałego pobytu;
- 2) w przypadku pozostałych osób: statusu prawnego i aktualnego, dokładnego adresu siedziby oraz przedstawieniu podstawowych dokumentów identyfikujących status prawny osoby ubiegającej o zawarcie Umowy (w szczególności odpis z Krajowego Rejestru Sądowego, rejestru przedsiębiorstw, fundacji, stowarzyszeń, innych odpisów z rejestrów sądowych lub dokumentów urzędowych potwierdzających fakty zgłoszone do zawarcia Umowy), zaświadczenia o nadaniu numeru NIP wydanego przez właściwy urząd skarbowy oraz zaświadczenia o nadaniu identyfikatora REGON.

17. Abonent zawiera Umowę osobiście lub przez należycie upełnomocnionego przedstawiciela. W przypadku działania na podstawie pełnomocnictwa, pełnomocnictwo powinno być zaopatrzone notarialnie poświadczonym podpisem osoby udzielającej pełnomocnictwa. Przedstawiciele lub pełnomocnicy Użytkownika zobowiązani są wylegitymować się dowodem osobistym lub paszportem.

18. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od okazania dodatkowych dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z Umowy.

19. Operator ma prawo żądać od Abonenta przedstawienia jeszcze innych dokumentów niewskazanych powyżej, gdy dokumenty, o których tam mowa, są zniszczone lub budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności.

20. Z przedłożonych stron dokumentów zawierających dane niezbędne do zawarcia Umowy Operator sporządza kserokopię lub odpis.

21. W przypadku zawierania Umowy z osobą fizyczną Operator ma prawo do przetwarzania uzyskanych od Abonenta danych osobowych w celach statutowych, w celu świadczenia Usług, archiwizacji, a także sprzedaży produktów i Usług oraz dla potrzeb działań marketingowych podejmowanych przez Operatora samodzielnie lub we współpracy z innymi podmiotami. Dane osobowe Abonentów mogą być przekazywane uprawnionym organom oraz biurom informacji gospodarczej, jak również – gdyby zaistniała taka potrzeba – instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami i ich pełnomocnikom.

22. Abonent ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych i ich zmiany.

[Relacje z Użytkownikiem]

23. **Użytkownik** może korzystać z Usługi po wypełnieniu interaktywnego formularza zamówienia umieszczonego przez **Operatora** w Internecie na stronie internetowej **Operatora**.

24. **Użytkownik** otrzymuje hasło **PIN**, umożliwiające autoryzację w systemie **Operatora**.

25. **Zamówienie** staje się skuteczne z chwilą wpłynięcia na rachunek bankowy **Operatora** pierwszej opłaty za wybraną **Usługę**.

26. **Usługa** zostanie aktywowana nie później niż 5 **Dni Roboczych** od terminu, o którym mowa w **pkt. 25**.

27. Dla wybranych **Usług** zmiana parametrów może być samodzielnie dokonana przez **Użytkownika** poprzez interaktywny formularz dostępny w Internecie, po uzyskaniu autoryzacji.

28. **Użytkownik** przyjmuje zobowiązania określone w Regulaminie, regulaminach **Usług** lub innych właściwych dokumentach, podjęte przez osobę działającą w imieniu **Użytkownika**. Dotyczy to zarówno pierwszego zamówienia **Usług**, jak i zmian dokonywanych w zamówieniu w trakcie trwania **Umowy**, dokonywanych przez osobę, która uzyskała autoryzację.

29. **Zamówienie** ulega rozwiązaniu po upływie jednego miesiąca od dnia, w którym **Użytkownik** wyczerpał limit kwotowy, opłacony zgodnie z zamówieniem.

30. **Operator** wystawia fakturę VAT na zlecenie **Użytkownika**, po wpłynięciu na rachunek bankowy **Operatora** należności za **Usługę**, pod warunkiem, iż **Użytkownik** wskaże wszystkie dane niezbędne do wystawienia faktury VAT.

31. Aktualna oferta **Usług** świadczonych dla **Użytkowników** jest dostępna na stronie internetowej **Operatora**.

[PIN i Numer Klienta]

32. **Operator**, w miarę możliwości technicznych, niezwłocznie po zawarciu **Umowy** albo realizacji zamówienia, o którym mowa w **pkt. 25** nadaje **Abonentowi/Użytkownikowi Numer Klienta** albo/i **PIN**.

33. **Abonent/Użytkownik** zobowiązuje się do utrzymywania w poufności **PIN** oraz dołożenia najwyższej staranności w celu uniemożliwienia dostępu osobom nieupoważnionym wejścia w jego posiadanie. Udostępnienie przez **Abonenta PIN**u nieuprawnionym osobom trzecim skutkuje poniesieniem przez **Abonenta/Użytkownika** pełnej odpowiedzialności za działania lub zaniechania tych osób trzecich związane z **Usługą**.

34. Strony ustalają, że wszelkie czynności dokonywane z użyciem **PIN**u będą traktowane przez **Operatora** jako dokonane przez **Abonenta/Użytkownika**.

35. **Operator** może żądać potwierdzenia zlecenia na piśmie.

[Odmowa zawarcia Umowy]

36. **Operator** może odmówić zawarcia **Umowy** z **Użytkownikiem** w przypadku, gdy:

- 1) brak jest możliwości technicznej świadczenia **Usługi**;
- 2) **Abonent/Użytkownik** zalega z płatnościami w stosunku do **Operatora**;
- 3) **Operator** rozwiązał z **Użytkownikiem** inną umowę z powodu niewykonywania przez **Użytkownika** postanowień tamtej umowy,
- 4) **Użytkownik** odmówił przedstawienia wymaganych przez **Operatora** dokumentów lub udostępnił dane nieprawdziwe lub przedstawił dokumenty, które budzą wątpliwości, co do ich autentyczności lub kompletności,
- 5) wiarygodność płatnicza **Użytkownika** została oceniona negatywnie na podstawie informacji przez niego dostarczonej, będącej w posiadaniu **Operatora** albo udostępnionych **Operatorowi** przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. Nr 50, poz. 424 ze zm.); **Operator** powiadamia osobę ubiegającą się o zawarcie **Umowy** o wystąpieniu takiego zastrzeżenia,
- 6) osoba ubiegająca się o zawarcie **Umowy** odmówi wpłacenia kaucji pieniężnej (jeżeli takowej **Operator** wymaga).

[Zmiana Umowy]

37. Wszelkie zmiany **Umowy** wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.

38. O wszelkich zmianach danych dotyczących **Abonenta** zawartych w **Umowie/Zamówieniu** lub dokumentach przekazanych **Operatorowi** w związku z zawarciem **Umowy**, **Abonent** poinformuje **Operatora** w terminie 14 dni od dnia zaistnienia zmiany.

39. W przypadku **Abonentów**, zmiana warunków oraz zakresu świadczonej **Usługi**, będzie skuteczna nie później niż z pierwszym dniem nowego **Okresu rozliczeniowego** następującego po **Okresie rozliczeniowym**, w którym strony zawarły aneks do **Umowy**, chyba że strony ustalą inaczej m.in. w **Zamówieniu**. W przypadku **Użytkowników**

zmiana jest skuteczna po zamieszczeniu stosownej zmiany na stronie WWW **Operatora**.

40. Zmiana danych **Abonenta** lub **Operatora** zawartych w **Umowie** nie stanowi zmiany **Umowy**.

[Rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy/Zamówienia]

41. W przypadku **Umowy** zawartej na czas nieokreślony, każda ze stron ma prawo do jej rozwiązania, z zachowaniem dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec **Okresu rozliczeniowego**.

42. W przypadku **Umowy** zawartej na czas określony, **Abonent** ma prawo zrezygnować z **Usługi** z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec **Okresu rozliczeniowego**, pod warunkiem wniesienia opłaty stanowiącej **Karę umowną**.

43. **Abonent** żądając przeniesienia przydzielonego numeru może rozwiązać umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej **Umowie**. W takim przypadku **Abonent** jest obowiązany do uiszczenia opłaty w wysokości nieprzekraczającej **Abonamentu** za jeden **Okres Rozliczeniowy**, powiększonej o **Karę umowną**.

44. **Operator** ma prawo rozwiązać **Umowę** ze skutkiem natychmiastowym oraz naliczyć **Karę umowną** w przypadku, gdy:

- 1) pomimo uprzedniego **Zawieszenia Usługi** lub ograniczenia świadczenia **Usługi** przez okres, co najmniej 14 dni, **Abonent** nie zaprzestął dokonywania naruszeń, w szczególności nie dokonał zapłaty należności w terminie wskazanym w dodatkowym wezwaniu wysłanym przez **Operatora**,
- 2) **Abonent** dokonuje rażącego naruszenia **Umowy, Zamówienia** albo **Regulaminu**,
- 3) **Abonent** wykorzystuje **Usługi** świadczone przez **Operatora** niezgodnie z prawem lub ich przeznaczeniem,
- 4) **Abonent** utracił tytuł prawny do korzystania z **Łącza abonenckiego** lub **Lokalu**, do którego została doprowadzona **Usługa**.

45. **Umowa** wygasa wskutek:

- 1) zaprzestania prowadzenia działalności przez **Operatora**, w szczególności, gdy **Operator** utracił uprawnienia do świadczenia usług telekomunikacyjnych,
- 2) ustania bytu prawnego **Abonenta** będącego przedsiębiorcą, chyba że ustanie bytu prawnego **Abonenta** wiąże się z przejęciem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który przejmuje **Abonenta** lub powstaje w wyniku jego podziału, przekształcenia lub połączenia zgodnie z przepisami prawa,
- 3) śmierci **Abonenta**.

46. Wypowiedzenie **Umowy** musi zostać dokonane w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, przy czym za datę zawiadomienia uznaje się datę jego skutecznego doręczenia do **Operatora**.

47. W okresie wypowiedzenia **Abonent** ponosi wszelkie opłaty za korzystanie z **Usługi** naliczane zgodnie z wypowiedzianą **Umową**.

48. **Umowa** może być rozwiązana w trybie natychmiastowym, jeżeli z przyczyn leżących po stronie **Operatora**, **Abonent** nie mógł korzystać z **Usługi** przez okres, co najmniej 30 dni.

49. **Operator** może rozwiązać **Umowę** z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku braku możliwości świadczenia **Usługi** ze względu na zaistniałe warunki techniczne.

[Prace planowe]

50. **Operator** zobowiązany jest dokonywać okresowych przeglądów stanu technicznego **Sieci** (zwanych dalej „**Prace Planowe**”). W tym zakresie może nastąpić przerwa w świadczeniu **Usługi**, trwająca od godziny 23:00 w sobotę do godziny 4:00 w niedzielę, która nie będzie traktowana jako **Awaria**.

51. W przypadku **Prac Planowych Operator**:

- 1) może powiadomić **Abonenta** o zamiarze prowadzenia **Prac Planowych** ze wskazaniem daty, godziny oraz czasie trwania planowanego wyłączenia, zawiadomienie nastąpi pocztą elektroniczną, na adres wskazany w **Umowie**, z wyprzedzeniem, co najmniej 7 dni;
- 2) **Operator** dołoży wszelkich starań, aby **Prace Planowe** trwały możliwie najkrócej.

52. **Abonent** zobowiązany jest umożliwić służbom technicznym **Operatora** sprawdzenie stanu technicznego **Urządzeń** oraz **Zakończeń Sieci** po wcześniejszym uzgodnieniu terminu.

[Rozpoczęcie świadczenia Usługi]

53. Z zastrzeżeniem **pkt. 54**, **Operator** rozpocznie świadczenie **Usługi** najpóźniej w terminie wskazanym w **Umowie i/lub Zamówieniu**, a w przypadku braku **Daty Aktywacji Usługi** w **Umowie** oraz **Zamówieniu** nie później niż w terminie 30 dni od daty:

- a) zawarcia **Umowy** lub

b) zmiany **Umowy** – w przypadku rozszerzenia zakresu **Usług**.

54. **Operator** ma prawo uzależnienia aktywacji **Usługi**:

- 1) w przypadku **Abonentów**, którzy nie wywiązują się lub nie wywiązują się w **Dacie Aktywacji Usługi** lub usługi dodatkowej ze zobowiązań wobec **Operatora**, od przedstawienia, akceptowanego przez **Operatora**, potwierdzenia możliwości wykonania zobowiązania wobec **Operatora**, w szczególności poprzez złożenie odpowiedniego zabezpieczenia;
- 2) od podpisania przez **Abonenta** lub upoważnionego przedstawiciela **Abonenta** protokołu odbioru **Usługi** lub przekazania **Urządzenia**;
- 3) od usunięcia przyczyn **Zawieszenia Usługi**;
- 4) od dostarczenia dokumentów określonych w **pkt. 16** oraz w **pkt. 19**.

55. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej **Użytkownika**, **Operator** może uzależnić zawarcie **Umowy** od złożenia przez **Użytkownika** kaucji pieniężnej lub innego zabezpieczenia, na zabezpieczenie należności **Operatora**, w ustalonej przez **Operatora** wysokości. Kaucją pieniężną lub inne zabezpieczenie, nie podlega oprocentowaniu oraz nie jest przedpłatą ani zaliczką na poczet przyszłych należności **Operatora**. **Operator** ma prawo potrącić swoją wymagalną wierzytelność z tytułu **Umowy** z kwoty kaucji pieniężnej (lub innego zabezpieczenia) i w takim przypadku może żądać uzupełnienia kaucji (lub innego zabezpieczenia) do pierwotnej wysokości. Jeśli nie zachodzą przesłanki do dokonania potrącenia, **Operator** zwróci **Abonentowi** kaucję pieniężną (lub zrezygnuje z innego zabezpieczenia) niezwłocznie po rozwiązaniu lub wygaśnięciu **Umowy**.

56. W przypadku instalacji **Urządzeń** przez **Operatora**, na potrzeby realizacji **Usługi**, **Abonent** zapewni **Przedstawicielowi** wstęp na teren/do **Lokalu Abonenta** oraz zapewni dostęp do niezbędnych dla przeprowadzenia instalacji i testów miejsc **Abonenta**, w szczególności miejsc, w których będą zainstalowane **Urządzenia**. **Abonent** zobowiązany jest do udostępnienia miejsc instalacji na każde wezwanie **Operatora**, w szczególności w celu usunięcia **Awarii** oraz przeprowadzenia **Prac Planowych**.

57. Jeśli jest to wymagane dla świadczenia danej **Usługi**, **Abonent** zobowiązany jest na własny koszt:

- 1) zapewnić właściwe pomieszczenie/miejsce dla instalacji **Urządzeń**;
- 2) udostępnić szachty kablowe umożliwiające podłączenia **Urządzeń**;
- 3) zapewnić odpowiednie warunki pracy instalacji, w szczególności zasilanie **Urządzeń** energią elektryczną o odpowiednim napięciu z właściwym uziemieniem oraz warunkami klimatycznymi;
- 4) uzyskać wszelkie wymagane zezwolenia/zgody na przeprowadzenie prac montażowo – budowlanych, w tym w szczególności zezwoleń właściciela/zarządcy oraz innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych znajdujących się w **Lokalu**;
- 5) zapewnić właściwy nadzór nad **Urządzeniami**;
- 6) oddać do dyspozycji **Operatora** miejsce potrzebne do wykonania robót konstrukcyjno – budowlanych.

58. Jeżeli to będzie wymagane i określone w **Zamówieniu** przed rozpoczęciem świadczenia **Usługi** **Operator** przeprowadzi na własny koszt testy sprawności **Usługi**, w celu sprawdzenia, czy spełnia ona parametry techniczne i jakościowe określone w **Umowie/Zamówieniu/Cenniku**.

59. W przypadku usług wymagających instalacji **Łącza abonenckiego** proces aktywacji **Łącza abonenckiego** rozpoczyna się przedstawieniem przez **Operatora**, określonego w **Umowie Abonentowi** lub jego przedstawicielowi, protokołu przekazania danego **Łącza abonenckiego**. Przedstawienie protokołu następuje poprzez przesłanie faksem lub na piśmie za potwierdzeniem odbioru osobie upoważnionej do podpisania protokołu przekazania **Łącza abonenckiego** w **Lokalu**. Przedstawienie protokołu potwierdza gotowość do świadczenia przez **Operatora Usługi** za pośrednictwem danego **Łącza abonenckiego**.

60. **Abonent** podpisuje protokół w terminie 3 **Dni Roboczych** od daty przedstawienia. W tym terminie ma możliwość dokonywania własnych testów odbiorczych poprawności działania **Usługi**.

61. **Operator** rozpoczyna naliczanie opłat związanych ze świadczeniem **Usługi** z upływem terminu, o którym mowa w **pkt. 60**, o ile **Abonent** nie zgłosił w tym terminie w formie pisemnej, faksem lub e-mailem do osoby odpowiedzialnej za aktywację **Usługi** po stronie **Operatora**, uzasadnionych uwag do prawidłowości działania **Usługi**.

62. Zainstalowanie **Urządzeń** lub wykonanie sieci telekomunikacyjnej wewnątrz lokalu **Abonenta**, wykraczające poza zakres niezbędny do uruchomienia **Zakończenia Sieci** może być zamówione u **Operatora** za opłatą określoną w **Cenniku/Zamówieniu** lub wykonane przez **Abonenta** we własnym zakresie.

63. W razie wykonania przez **Abonenta** instalacji, o której mowa w **pkt. 62** we własnym zakresie, uruchomienie **Zakończenia sieci** wymaga sprawdzenia przez

Przedstawiciela. Z tego tytułu **Operator** może pobrać opłatę wskazaną w **Cenniku**.

64. Numer **Zakończenia Sieci**, a w szczególności **KNA**, ustala i nadaje **Abonentowi Operator**.

[Przeniesienie przydzielonego KNA przy zmianie lokalizacji]

65. **Abonent** w przypadku zmiany **Lokalu**, może wystąpić z wnioskiem w formie pisemnej do **Operatora** o przeniesienie przydzielonego **KNA** do nowego **Lokalu** w ramach zasięgu istniejącej **Sieci**.

66. Wniosek **Abonenta** podlega rozpatrzeniu i zrealizowaniu w terminie 21 dni od dnia jego złożenia, z zastrzeżeniem **pkt. 69**.

67. Zrealizowanie wniosku **Abonenta** polega na przeniesieniu przydzielonego **KNA** do nowego **Lokalu** i jego uruchomieniu.

68. Przed uruchomieniem przydzielonego **KNA** w nowym **Lokalu Operator**, zawiadamia w formie pisemnej **Abonenta** o przeniesieniu przydzielonego numeru i o terminie jego uruchomienia. Zawiadomienie zostanie doręczone **Abonentowi** w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku.

69. W przypadku negatywnego rozpatrzenia wniosku, **Operator** w terminie 21 dni od dnia złożenia tego wniosku zawiadamia, w formie pisemnej **Abonenta** o odmowie przeniesienia przydzielonego **KNA** do nowego **Lokalu** wraz z podaniem uzasadnienia.

70. Odmowa przeniesienia przydzielonego numeru może być udzielona **Abonentowi** wyłącznie w przypadku, gdy nowy **Lokal** znajduje się:

- 1) poza obszarem **Sieci**,
- 2) w strefie numeracyjnej innej niż **Lokal**, w którym przydzielono **Abonentowi KNA**.

[Zmiana KNA]

71. **KNA** może być zmieniony na zlecenie **Abonenta**, za opłatą przewidzianą w **Cenniku**, gdy jest to technicznie możliwe.

72. **Abonent** może żądać bezpłatnej zmiany przydzielonego **KNA**, jeżeli korzystanie z **KNA** jest dla **Abonenta** uciążliwe.

73. We wniosku **Abonent** wykazuje, że korzystanie z **KNA** jest uciążliwe, w szczególności opisuje i wyjaśnia, na czym polega uciążliwość. Jeżeli uciążliwość polega na występowaniu uciążliwych połączeń, to wówczas **Abonent** podaje ich przybliżone daty i godziny.

74. Wniosek **Abonenta**, spełniający wymogi, o których mowa w **pkt. 73**, podlega rozpatrzeniu i zrealizowaniu w terminie 21 dni od dnia jego złożenia.

75. Zrealizowanie wniosku **Abonenta** polega na przydzieleniu, zamiast dotychczasowego, nowego **KNA** i jego uruchomieniu.

76. Przed uruchomieniem nowego **KNA Operator** zawiadamia w formie pisemnej **Abonenta** o przydzieleniu i o terminie uruchomienia nowego **KNA**. Zawiadomienie zostanie doręczone **Abonentowi** w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku.

77. **KNA** może być zmieniony bezpłatnie także przez **Operatora** z ważnych przyczyn technicznych oraz w razie zmiany planu numeracji krajowej. O terminie zmiany numeru telefonu **Abonenta** z przyczyn zależnych od **Operatora**, **Operator** powiadomi **Abonenta**, co najmniej 30 dni przed datą zmiany **KNA**.

[Odpowiedzialność Operatora]

78. **Operator** ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie **Usługi**, chyba że jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło na skutek okoliczności, za które nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności wskutek siły wyższej, winy **Abonenta** (w tym zakresie **Abonent** ponosi odpowiedzialność za działania lub zaniechania innego podmiotu, korzystającego z **Usługi** za jego zgodą jak za działania lub zaniechania własne) lub niezachowania przez **Abonenta** postanowień **Regulaminu** i **Umowy**.

79. Odpowiedzialność **Operatora** z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonywania **Umowy** ograniczona jest do wysokości świadczeń na rzecz **Abonenta** określonych w **Umowie** lub **Regulaminie**. Dochodzenie przez **Abonenta** odszkodowania przewyższającego wartość **Odszkodowania** lub innych świadczeń wyraźnie wskazanych jest wyłączona. **Odszkodowania** oraz inne ewentualne świadczenia z tytułu nie wykonania lub nienależytego wykonania **Usługi** stanowią wyłączone odszkodowanie w zakresie odpowiedzialności **Operatora** z tytułu **Umowy**.

80. **Operator** nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione oraz korzyści utracone przez **Abonenta** lub klientów **Abonenta**, w szczególności za utratę przychodów lub zysków, utratę klientów, utratę możliwości rozwinięcia działalności bądź utratę spodziewanych oszczędności.

81. **Operator** nie ponosi odpowiedzialności za niezawinione przez siebie niewykonanie lub nienależyte wykonanie **Umowy**, w szczególności nie ponosi odpowiedzialności:

1) w przypadku uszkodzenia, z przyczyn, za które **Operator** nie ponosi odpowiedzialności, infrastruktury telekomunikacyjnej należącej do **Abonenta** lub osoby trzeciej,

2) w przypadku przerwy w świadczeniu **Usługi** na skutek awarii i uszkodzeń nienależącej do **Operatora** sieci albo sieci innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego;

3) za awarie w pracy **Urządzeń** będących skutkiem uszkodzeń infrastruktury telekomunikacyjnej nie będącej częścią **Sieci Operatora**, lub przerw wynikających z działań lub zaniechań **Abonenta**,

4) w przypadku niedotrzymania wartości parametrów technicznych **Sprzętu Abonenta** należących do **Abonenta** lub urządzeń należących do osoby trzeciej,

5) w przypadku działania lub zaniechania osób trzecich, za które nie ponosi odpowiedzialności **Operator**,

6) w przypadku uniemożliwienia **Przedstawicielom** dostępu do **Urządzeń** lub **Łączu Abonenckich** znajdujących się w **Lokalu** lub pomieszczeniach **Abonenta** lub osoby trzeciej, niezależnie od tytułu prawnego **Abonenta** do **Lokalu** lub tych pomieszczeń,

7) za przerwy w świadczeniu **Usługi** będące następstwem ingerencji **Abonenta** w **Urządzenia**, oprogramowanie lub **Sieć**,

8) za nieprawidłowe funkcjonowanie dostarczonego oprogramowania, jeśli jego instalacja i użytkowanie nie przebiegała zgodnie z zaleceniami producenta lub instrukcjami **Operatora**,

9) za blokadę świadczonej **Usługi** lub utratę danych, spowodowaną rozprzestrzenieniem się programów szkodliwych lub szpiegujących dostarczonych do **Abonenta** na skutek połączenia komputera **Abonenta** z **Internetem**,

10) za gromadzone i przekazywane przez **Abonenta** treści oraz dane. **Operator** nie wykonuje jakiegokolwiek kontroli działań **Abonenta** w tym zakresie z wyjątkiem przypadków określonych przepisami prawa. Za treści przekazywane przez **Abonenta** i ich skutki odpowiada wyłącznie **Abonent**.

11) za zabezpieczenie danych i oprogramowania komputera **Abonenta** podłączonego do **Urządzeń** przed ingerencją osób trzecich,

12) za rejestrację domen dokonywaną przez **Abonenta** w trakcie korzystania z **Usługi**,

13) za następstwa (w tym szkody) powstałe na skutek uzasadnionego ograniczenia lub **Zawieszenia Usługi**,

14) za skutki naruszenia przez **Abonenta** zobowiązań określonych w **Umowie** lub **Regulaminie**,

15) za jakość świadczonej **Usługi**, gdy **Użytkownik** nie korzysta z **Urządzeń** lub korzysta ze **Sprzętu Abonenta** spoza zalecanych przez **Operatora**.

82. W przypadku **Awarii**, **Abonent** może żądać zapłaty **Odszkodowania** w wysokości 1/30 **Abonamentu**, a jeżeli nie jest uiszczany **Abonament**, w wysokości średniej 1/30 wartości z 3 ostatnich rachunków, za każde pełne 24 godziny **Awarii** (po upływie maksymalnego czasu naprawy wynoszącego 24 godziny) (z tym, że w przypadku **Awarii** dotyczącej usług telefonicznych, z tytułu, której płacony jest **Abonament, Odszkodowanie** jest naliczane w przypadku **Awarii** trwającej dłużej niż 12 godzin).

83. W przypadku opóźnienia w rozpoczęciu świadczenia **Usługi**, **Abonent** może żądać, za każdy dzień opóźnienia, zapłaty **Odszkodowania** w wysokości 1/30 **Abonamentu** należnego za **Usługę**, której świadczenia **Operator** nie rozpoczął w terminie.

84. Do okresu, za który **Abonentowi** przysługuje **Odszkodowanie** nie wlicza się czasu, w którym usunięcie **Awarii** nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie **Abonenta** (w tym w przypadku braku dostępu do **Lokalu**).

85. Wypłata **Odszkodowania** następuje na podstawie reklamacji złożonej przez **Abonenta**.

86. Wysokość odszkodowań, w szczególności suma **Odszkodowań** obciążających **Operatora** z tytułu niewykonywania lub nienależytego wykonania **Usługi** na danym **Łączu abonenckim** w danym **Okresie rozliczeniowym** nie może być wyższa od kwoty wynagrodzenia, jakie na podstawie **Umowy Operator** otrzymał od **Abonenta** w tym **Okresie rozliczeniowym** (**Abonamentu**), za świadczenie **Usługi**.

[Zasady korzystania z Urządzeń]

87. **Abonent** jest zobowiązany:

1) korzystać z **Urządzeń** zgodnie z ich przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji,

2) powiadamiać **Operatora** o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach **Urządzeń** niezwłocznie po ich stwierdzeniu,

3) nie dokonywać samodzielnie napraw lub modernizacji **Urządzeń**,

4) zapewnić zasilanie niezbędne do funkcjonowania **Urządzeń**,

5) udostępnić przedstawicielom **Operatora Lokalu** w celu zainstalowania, konserwacji lub odinstalowania **Urządzeń**.

88. **Operator** zastrzega sobie prawo pobierania opłat za **Roboczo-godzinny** zgodnie **Cennikiem**, gdy zostanie ustalone, że uszkodzenie powstało na skutek:

- 1) świadomego uszkodzenia bądź zniszczenia,
- 2) niewypełnienia przez **Abonenta** jego zobowiązań związanych z eksploatacją **Urządzeń**,
- 3) uszkodzenia spowodowanego działaniem **Sprzętu Abonenta**.

89. Jeżeli charakter uszkodzenia **Urządzeń** wskazuje, iż naprawa nie gwarantuje przywrócenia stanu pełnej sprawności, **Operator** może obciążyć **Abonenta** kosztami zakupu nowych **Urządzeń**.

90. **Abonent** nie ponosi odpowiedzialności za zużycie **Urządzeń** będące skutkiem normalnej eksploatacji.

91. **Urządzenia** w czasie obowiązywania **Umowy** oraz po jej zakończeniu nie stają się własnością **Abonenta**, chyba że **Umowa** stanowi inaczej.

92. Zobowiązanie **Abonenta** związane z **Urządzeniami** oraz odpowiedzialność **Abonenta** za **Urządzenia** pozostają w mocy, aż do momentu, gdy **Operator** usunie **Urządzenia z Lokalu**, nie dłużej jednak niż przez 30 dni po rozwiązaniu lub wygaśnięciu **Umowy**.

93. **Operator** dołoży wszelkich starań, aby usunąć **Urządzenia z Lokalu** w terminie 30 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia **Umowy**, chyba że **Abonent** uniemożliwi dokonanie tych czynności w tym terminie. W przypadku odmowy deinstalacji **Urządzeń** w terminie wskazanym powyżej, **Operator** ma prawo do naliczenia oraz obciążenia **Abonenta** opłatą wskazaną w **Cenniku**.

94. Zwrot **Urządzeń** zostaje potwierdzony protokołem zdawczo-odbiorczym, podpisanym przez obie strony.

[Rozliczenia]

95. **Abonent** dokonuje płatności za **Usługi** zgodnie z treścią **Umowy**, na podstawie faktur VAT wystawionych przez **Operatora**, na zasadach określonych w **Regulaminie**.

96. **Abonent** jest zobowiązany do dokonywania płatności w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury VAT, chyba że strony postanowią inaczej w **Umowie**, albo na fakturze VAT podany będzie inny termin płatności.

97. **Operator** zastrzega sobie prawo do umieszczania w wystawionej fakturze VAT opłat za **Usługi** zrealizowane we wcześniejszych **Okresach rozliczeniowych**, jeśli nie zostały one umieszczone we wcześniejszych fakturach VAT.

98. **Opłaty** wyszczególnione na fakturach są płatne z góry w przypadku **Abonamentu** oraz z dołu w przypadku innych opłat. **Abonament** za pierwszy **Okres rozliczeniowy** korzystania z **Usługi** rozliczany jest z dołu.

99. Jeśli okres świadczenia **Usługi** na podstawie **Umowy** nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarza, wówczas **Abonament** ustala się w wysokości 1/30 miesięcznej **Abonamentu** za każdy rozpoczęty dzień świadczenia **Usług**.

100. W przypadku **Abonentów**:

- 1) którzy byli wzywani do zapłaty (pisemnie lub w inny, udokumentowany sposób) zaległych opłat
- 2) których należności względem **Operatora** za **Usługi** w bieżącym okresie znacząco odbiegają od średnich należności z ostatnich trzech miesięcy,

Operator zastrzega sobie prawo do żądania zaliczki na poczet świadczonych **Usług**. Zaliczka będzie wynosić maksymalnie 150% ostatniej faktury VAT.

101. W przypadku nietrzymania faktury VAT w terminie, w którym była ona zwykle **Abonentowi** przekazywana, **Abonent** jest zobowiązany do niezwłocznego zawiadomienia o tym fakcie **Operatora**.

102. Za termin dokonania płatności faktury VAT uznaje się dzień uznania rachunku bankowego **Operatora**. Od zaległych płatności **Operator** może pobierać odsetki ustawowe. Należne odsetki ustawowe wystawiane w odrębnych notach odsetkowych lub na fakturze VAT za wykonane **Usługi**.

103. W przypadku dokonania przez **Abonenta** płatności, **Operator** w pierwszej kolejności dokonuje zaliczenia tej kwoty na poczet najstarszego zobowiązania **Abonenta** wynikającego z faktur, a następnie na naliczone przez **Operatora** odsetki ustawowe za zwłokę.

104. Po uzyskaniu zgody od **Abonenta** na wystawianie faktur elektronicznych wyrażonej w formie pisemnej lub w formie elektronicznej, **Operator** nie będzie zobowiązany do przesyłania przesyłką listową faktur w formie dokumentów drukowanych.

105. **Abonent** zobowiązany jest do wskazania adresu elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail, za pomocą, którego **Operator** będzie kontaktował się w sprawach dotyczących realizacji **Umowy**, w szczególności płatności i rozliczeń za **Usługi**.

106. W ramach istniejących możliwości technicznych, o ile **Abonent** wyrazi zgodę na udostępnienie faktur VAT za świadczone **Usługi** w formie elektronicznej wówczas:

- 1) **Abonent** otrzymuje informację o udostępnieniu faktury drogą elektroniczną w systemie internetowym, dostępnym po podaniu Numeru **abonenta** i/lub hasła **PIN**.

2) System zapewni możliwość jednorazowego wydrukowania dostępnej w tym systemie faktury;

107. **Abonent** jest zobowiązany do odbierania korespondencji przesyłanej na adres elektronicznej skrzynki pocztowej wskazanej przez **Abonenta**, jako adres do kontaktu w sprawie rozliczeń oraz do odbierania faktur w systemie elektronicznym w sposób regularny, umożliwiającą podejmowanie wszelkich czynności płatniczych i prawnych wynikających z przekazywanych tą drogą informacji od **Operatora**, a także z **Regulaminu** oraz **Umowy**.

108. **Abonent** zobowiązany jest do prawidłowego dokonania zapłaty, przez co należy rozumieć m.in. terminowe dokonanie opłaty na konto bankowe wskazane przez **Operatora**, w wysokości określonej w fakturze VAT.

[Zmiana Cennika]

109. Operator doręczy **Abonentowi** na piśmie treść każdej zmiany w **Cenniku**, z wyprzedzeniem co najmniej jednego **Okresu Rozliczeniowego** przed wprowadzeniem tych zmian w życie. **Abonent** w terminie 14 dni od doręczenia zmian, o których mowa w zdaniu poprzednim, może doręczyć **Operatorowi** pisemne wypowiedzenie **Umowy** w przypadku braku akceptacji zmiany w **Cenniku**. Brak pisemnego wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, oznacza akceptację zmian w **Cenniku**. W przypadku wypowiedzenia **Umowy** w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, **Operator** nie ma prawa naliczyć **Kary umownej**.

110. Informacja o aktualnym **Cenniku** oraz kosztach usług serwisowych dostępna jest za pośrednictwem **BOK** oraz na stronie internetowej **Operatora**.

[Zakres obsługi serwisowej]

111. W ramach obsługi serwisowej **Operator** zapewnia:

- 1) całodobową telefoniczną obsługę **Abonenta**;
- 2) usuwanie **Awarii**.

[Reklamacje]

112. **Abonent** może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania **Umowy**, pisemnie na adres siedziby **Operatora** z dopiskiem „Reklamacja”, telefonicznie ustnie do protokołu lub pisemnie za pośrednictwem jednostki, której zadaniem jest obsługa **Abonentów** lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją na przeszkodzie możliwości techniczne.

113. Przyjęcie reklamacji złożonej pisemnie na adres siedziby **Operatora**, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, wymaga potwierdzenia przez **Operatora** w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki **Operatora** rozpatrującej reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia z wyjątkiem przypadku udzielenia odpowiedzi w tym terminie.

114. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu lub pisemnie w jednostce, której zadaniem jest obsługa **Abonentów** upoważniona osoba obowiązana jest niezwłocznie potwierdzić przyjęcie reklamacji w formie pisemnej.

115. Reklamacja powinna określać:

- 1) imię i nazwisko lub nazwę **Abonenta** wraz z adresem zamieszkania lub siedziby;
- 2) przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) przydzielony **Abonentowi** **KNA**, którego reklamacja dotyczy, **Numer Klienta** lub adres miejsca **Zakończenia Sieci**;
- 5) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
- 6) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
- 7) podpis **Abonenta** w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

116. Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia **Okresu Rozliczeniowego**, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu **Usługi** lub od dnia, w którym **Usługa** została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury VAT zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka **Operatora** rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

117. Złożenie reklamacji nie zawiesza obowiązku zapłaty należności.

118. **Operator** udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.

119. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- 1) nazwę jednostki **Operatora** rozpatrującej reklamację;
- 2) powołanie podstawy prawnej;
- 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
- 4) w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
- 5) w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
- 6) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego **Operatora**, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

120. 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.

[Zawieszenie lub ograniczenie Usługi]

121. Ograniczenie lub **Zawieszenie Usługi** przez **Operatora** może nastąpić wskutek wystąpienia poniższych okoliczności:

- 1) opóźnienia w płatności o 14 dni, po uprzednim powiadomieniu **Abonenta** wysłanym, z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem;
- 2) nieprzestrzegania **Regulaminu**, **Umowy** lub przepisów prawa w związku ze świadczoną **Usługą**;
- 3) uniemożliwienia **Przedstawicielom Operatora** wymiany **Urządzenia** w wyznaczonym przez **Operatora** terminie bądź też uniemożliwienia dostępu do **Urządzenia** znajdującego się w **Lokalu** w celu wykonania **Planowanych Prac** lub usunięcia **Awarii**;
- 4) z innych przyczyn określonych w **Umowie** lub **Regulaminie**.

122. Jeżeli ograniczenie lub **Zawieszenie Usługi** nastąpiło z przyczyn leżących po stronie **Abonenta**, nie zwalnia to **Abonenta** z obowiązku uiszczania **Abonamentu** za okres zawieszenia lub ograniczenia oraz naliczonych za **Okresy rozliczeniowe** przed okresem zawieszenia lub ograniczenia.

123. **Operator** wznowi świadczenie zawieszonych **Usługi** lub usunie ograniczenie w świadczeniu **Usługi** po ustaniu przyczyn zawieszenia lub ograniczenia, w szczególności po uregulowaniu przez **Abonenta** wszystkich należności względem **Operatora**.

124. Za ponowną aktywację **Usługi** oraz zniesienie nałożonych na **Abonenta** ograniczeń, jeśli były one skutkiem działania lub zaniechania **Abonenta**, **Operator** może pobrać określoną opłatę wskazaną w **Cenniku**.

[Postanowienia końcowe]

125. **Operator** zapewnia przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie określonym w Prawie telekomunikacyjnym, z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest dozwolone na podstawie przepisów prawa. **Operator** dołoży należytej staranności przy zabezpieczeniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi. W zakresie niezbędnym do świadczenia **Usług**, **Operator** ma prawo zbierać, utrzymywać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną.

126. W sprawach nieuregulowanych **Regulaminem** mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego oraz Prawa telekomunikacyjnego.

127. **Abonent** jest zobowiązany do niezwłocznego pisemnego zawiadomienia **Operatora** o wszelkich zmianach danych **Abonenta** przekazanych **Operatorowi** w związku z zawarciem **Umowy**. W przypadku niewykonania tego zobowiązania wszelką korespondencję kierowaną z wykorzystaniem dotychczasowych danych uważa się za skutecznie doręczoną.

128. **Abonent** obowiązany jest niezwłocznie po utracie tytułu prawnego do **Lokalu** lub do numeru **Zakończenia Sieci** do pisemnego powiadomienia **Operatora** o tym fakcie.

129. **Operator** zastrzega sobie prawo zmiany **Regulaminu** w każdym czasie w trybie zgodnym z obowiązującymi przepisami.

130. **Operator** doręczy **Abonentowi** treść każdej proponowanej zmiany warunków **Umowy** określonych w **Regulaminie** z wyprzedzeniem co najmniej jednego **Okresu Rozliczeniowego** przed wprowadzeniem tych zmian w życie. **Abonent** w terminie 14 dni od daty doręczenia zmian, o których mowa w zdaniu poprzednim, może doręczyć **Operatorowi** pisemne wypowiedzenie **Umowy** w przypadku braku akceptacji tych zmian. Brak pisemnego oświadczenia **Abonenta** w powyższym terminie oznacza akceptację zmian. W przypadku wypowiedzenia **Umowy** w przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w zdaniu pierwszym, **Operatorowi** nie przysługują roszczenia odszkodowawcze, a także **Kara umowna**, chyba że konieczność wprowadzenia tych zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.

131. Wszelkie spory wynikające z realizacji **Umowy**, **Strony** poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla siedziby **Operatora**.

132. Dla nowo zawieranych **Umów** **Regulamin** wchodzi w życie z dniem 06.07.2009r.