



## Rozdział I. Przepisy wstępne

### §1 Zagadnienia wstępne

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, zwany dalej **Regulaminem**, określa zasady świadczenia Usług przez ŁAPNETA.PL sp. z o.o., z siedzibą w Rewalu (72-344), ul. Kościuszki 2/P2, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000952883, NIP: 8571933278, kapitał zakładowy 5.000 zł, adres poczty elektronicznej: biuro@lapneta.pl, numer telefonu: +48 539 070 070, zwaną dalej **Dostawcą**.
2. Dostawca może wprowadzić odrębne regulaminy lub cenniki dla poszczególnych rodzajów świadczonych przez siebie Usług, jak też dla przeprowadzanych akcji promocyjnych („Regulaminy promocji”).
3. Ustala się następującą hierarchię dokumentów abonenckich, przy czym postanowienia dokumentów wskazanych wcześniej mają pierwszeństwo przed postanowieniami dokumentów wskazanych później:
  - a. Umowa abonencka,
  - b. Regulamin promocji,
  - c. Regulamin szczegółowy świadczenie konkretnej Usługi,
  - d. Regulamin i Cennik.
4. Dostawca świadczy Usługi w zasięgu Sieci, z uwzględnieniem możliwości technicznych, zgodnie z warunkami określonymi w Umowie abonenckiej, Regulaminie i innych dokumentach abonenckich, a także w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa.

### §2 Definicje

Określenia pisane z wielkiej litery użyte w Regulaminie lub innych dokumentach abonenckich stosowanych przez Dostawcę, w tym: Umowie abonenckiej, Regulaminie świadczenia usługi dostępu do Internetu, regulaminach świadczenia innych usług, regulaminach promocji, Cenniku, oznaczają:

- a) **„Abonent”** – podmiot, który jest stroną Umowy abonenckiej zawartej z Dostawcą;
- b) **„Awaria”** – uszkodzenie Sieci lub Wyposażenia, skutkujące przerwą w świadczeniu Usług lub niedotrzymaniem parametrów jakości ich świadczenia, określonych w Umowie abonenckiej lub Regulaminie;
- c) **„Biuro Obsługi Klienta” („BOK”)** – lokal, w którym Dostawca wykonuje czynności związane z obsługą Abonentów;
- d) **„Cennik”** – dokument stanowiący wykaz świadczonych przez Dostawcę Usług, wraz ze związanym przedstawieniem ich charakterystyki oraz podaniem cen;

- e) **„Dzień roboczy”** - każdy dzień tygodnia z wyjątkiem sobót, niedziel i innych dni ustawowo wolnych od pracy;
- f) **„Gniazdo abonenckie”** – zakończenie Sieci umożliwiające Abonentowi przyłączenie Odbiorników Abonenta lub Wyposażenia;
- g) **Kodeks cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. (tj. z dnia 10 maja 2018 r., Dz.U. z 2018 r. poz. 1025 z późn. zm.);
- h) **„Konsument”** – Abonent zawierający Umowę abonencką w celu niezwiązanym z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową;
- i) **„Lokal”** – nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal niebędący odrębną nieruchomością), stanowiąca lub mająca stanowić miejsce korzystania z Usług, określony w Umowie abonenckiej;
- j) **„Odbiorniki Abonenta”** – urządzenia Abonenta, w szczególności router lub komputer, przeznaczone do korzystania z Usług, podłączone bezpośrednio lub pośrednio do Gniazda abonenckiego;
- k) **„Okres rozliczeniowy”** - miesięczny okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy z tytułu świadczonych Usług, pokrywający się z miesiącem kalendarzowym;
- l) **„Opłata abonamentowa”** - należne Dostawcy od Abonenta wynagrodzenie za korzystanie z Usług, stanowiące stałą opłatę miesięczną;
- m) **„Sieć”** - sieci telekomunikacyjne, którymi dysponuje Dostawca, wykorzystywane przez niego do świadczenia stacjonarnej Usługi dostępu do Internetu;
- n) **„Strona internetowa”** – strona internetowa Dostawcy, umieszczony w sieci Internet, pod adresem [www.lapneta.pl](http://www.lapneta.pl);
- o) **„Trwały nośnik”** - materiał lub narzędzie umożliwiające Abonentowi lub Dostawcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci, w szczególności: papier, pamięć, USB, płyty CD-ROM, DVD, karty pamięci, dyski twarde komputerów, sms lub poczta elektroniczna;
- p) **„Umowa abonencka” („Umowa”)** – umowa o świadczenie Usług, zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą;
- q) **„Usługa”** – każda usługa, jaką Dostawca świadczy za pomocą Sieci, w tym usługa dostępu do Internetu (opisana szczegółowo w Umowie abonenckiej), a także związane z nią: usługa przyłączenia do Sieci (dalej: „Przyłączenie”), dostosowania istniejącego przyłącza do wymogów Sieci, aktywacji (dalej: „Aktywacja”) oraz Usługi dodatkowe;

## Regulamin Świadczenia usług telekomunikacyjnych

Dostawca Usług Internetowych



- r) „**Usługi dodatkowe**” – powiązane z Usługami oraz wskazane w Cenniku usługi nieobjęte Oplatą abonamentową;
- s) „**Ustawa**” – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne;
- t) „**Wyposażenie**” – wszelkie urządzenia elektryczne lub elektroniczne przeznaczone do korzystania z Usługi, zainstalowane w Lokalu lub przekazane Abonentowi przez Dostawcę, stanowiące własność Dostawcy, w szczególności kable, Gniazda abonenckie, modemy, opakowania oraz instrukcje obsługi. W przypadku dysponowania przez Abonenta własnym sprzętem, niezbędnym do korzystania z Usług, postanowienia Regulaminu stosuje się odpowiednio.

### Rozdział II. Zawarcie Umowy oraz świadczenie Usług

#### §3 Zawarcie Umowy

1. Dostawca dostarcza Abonentowi nieodpłatnie, najpóźniej wraz z Umową, Regulamin, Regulamin promocji (jeżeli znajduje zastosowanie), inne regulaminy (jeżeli znajdują zastosowanie), Cennik, a także inne dokumenty określające warunki świadczenia usług (jeżeli znajdują zastosowanie), na Trwałym nośniku, w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa, a także na każde żądanie Abonenta, na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość (jeżeli Dostawca dopuszcza stosowanie takiego środka). Dostawca udostępnia także Cennik oraz Regulamin stanowiący aktualną ofertę Dostawcy w BOK oraz na Stronie internetowej. Dokumenty udostępniane są w taki sposób, aby każdy Abonent miał możliwość zapoznania się z nimi przed podjęciem decyzji o zawarciu Umowy abonenckiej.
  2. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, a w przypadku udostępnienia takiej możliwości, także w formie elektronicznej lub dokumentowej, przy czym Abonentowi przysługuje prawo wyboru formy umowy. Umowa zostaje zawarta:
    - a. w imieniu Dostawcy przez osobę przez niego umocowaną,
    - b. przez Abonenta – osobiście lub przez działającego w jego imieniu i na jego rzecz przedstawiciela ustawowego lub pełnomocnika. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej.
  3. Dostawca może uzależnić zawarcie Umowy abonenckiej od podania danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:
    - a. nazwisko i imiona;
    - b. imiona rodziców;
    - c. miejsce i data urodzenia;
    - d. adresu miejsca zamieszkania i adresu korespondencyjnego jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania;
    - e. adresu poczty elektronicznej;
    - f. numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej;
    - g. nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu.
- W przypadku Abonentów zawierających Umowę abonencką w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą mogą to być następujące dane: nazwa firmy, aktualny i dokładny adres siedziby firmy oraz przedstawienie podstawowych dokumentów identyfikujących status prawny Abonenta, w szczególności: odpis z rejestru lub ewidencji oraz kopia zaświadczenia NIP i wydania numeru REGON.
4. Dostawca może również uzależnić zawarcie Umowy abonenckiej od:
    - a. przedłożenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania przez niego zobowiązań wynikających z Umowy abonenckiej;
    - b. pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy abonenckiej, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych.
  5. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy abonenckiej, Dostawca może odmówić zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych lub żądać zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy abonenckiej poprzez jeden lub kilka z poniższych sposobów:
    - a. dokonanie przedpłaty w wysokości sumy opłat za Aktywację lub Przyłączenie lub/oraz trzykrotności należnej Oplaty abonamentowej,
    - b. złożenie kaucji za udostępnione Wyposażenie (do wysokości wartości Wyposażenia).
  6. Dostawca uprawniony będzie do zaspokojenia swych roszczeń z kwot opisanych w ust. 6, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty należności. Postanowienia zdania pierwszego nie naruszają uprawnienia Dostawcy do zawieszenia świadczenia Usług lub wypowiedzenia Umowy abonenckiej, z zachowaniem właściwego trybu, przewidzianego postanowieniami Regulaminu.

## Regulamin Świadczenia usług telekomunikacyjnych

Dostawca Usług Internetowych



- W przypadku opisanym w zdaniu pierwszym Abonent zobowiązany będzie do uzupełnienia kwot opisanych w ust. 6, w terminie 7 dni od wezwania Dostawcy. Dostawca zwróci Abonentowi kwotę opisaną w ust. 6 w terminie 7 dni od wygaśnięcia Umowy abonenckiej oraz zaspokojenia przez Abonenta wszelkich roszczeń z niej wynikających.
- Dostawca zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy abonenckiej lub uzależnienia jej zawarcia od ustalenia warunków odmiennych niż wynikające z Cennika, w przypadku wystąpienia okoliczności istotnie utrudniających Aktywację lub Przyłączenie Lokalu (w szczególności gdy Lokal znajduje się poza zasięgiem Sieci), a także rodzących znaczne koszty po jego stronie.
  - Dostawcy przysługuje ponadto prawo odmowy zawarcia Umowy abonenckiej, jeżeli:
    - podmiot ubiegający się o jej zawarcie posługuje się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności,
    - z podmiotem ubiegającym się o zawarcie Umowy Dostawca uprzednio rozwiązał Umowę abonencką z powodu zawinionego naruszenia przez ten podmiot jej postanowień lub postanowień Regulaminu, Regulaminu promocji lub innych tego rodzaju dokumentów,
    - nie wystąpią wszystkie wymagane Regulaminem warunki świadczenia Usług lub zawarcia Umowy.
  - Zapisy niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio w przypadku rozszerzania zakresu Umowy abonenckiej o Usługę kolejnego rodzaju.
  - O ile Regulamin, Umowa, Cennik, Regulamin promocji lub bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, wszelkie oświadczenia mogą być składane w formie pisemnej, elektronicznej (w rozumieniu art. 78[1] KC) lub w formie dokumentowej (w rozumieniu art. 77[2] KC). W przypadku oświadczeń składanych za pomocą poczty elektronicznej lub telefonu Abonent zobowiązany jest do korzystania z adresu (numeru telefonu) podanego Dostawcy przy zawarciu Umowy (z uwzględnieniem dokonanych przez Abonenta późniejszych zmian).
  - W przypadku gdy oświadczenia woli (w tym oświadczenia o zawarciu lub zmianie umowy) składane są w formie dokumentowej, dostawca usług utrwała i dostarcza abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków umowy oraz oświadczenie abonenta o związaniu się tymi warunkami na Trwałym nośniku.

### §4 Szczególne regulacje dotyczące Konsumentów

- Dostawca dopuszcza zawieranie Umów abonenckich:
  - na odległość – bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość (np. telefonu lub poczty);
  - poza lokalem przedsiębiorstwa – w miejscu innym niż Biuro Obsługi Klienta.
- Abonentowi będącemu Konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od Umów abonenckich, o których mowa w ust. 1 powyżej, bez podania przyczyn i bez ponoszenia kosztów (z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych Regulaminem), w terminie 14 dni od dnia ich zawarcia. Szczegółowe zasady określa pouczenie stanowiące załącznik do Umowy abonenckiej.
- Prawo odstąpienia od Umowy abonenckiej, o której mowa w ust. 1 powyżej, nie przysługuje Konsumentowi w przypadkach określonych w art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, tj. w szczególności w odniesieniu do umów:
  - o świadczenie usług, jeżeli Dostawca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Dostawcę utraci prawo odstąpienia od umowy;
  - w której Konsument wyraźnie żądał, aby Dostawca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji;
  - o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez Dostawcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.

### §5 Rozpoczęcie świadczenia Usług

- Dostawca rozpoczyna świadczenie Usług w terminie wskazanym w Umowie abonenckiej, nie później jednak, niż w terminie 30 dni od dnia zawarcia Umowy.
- Aktywacja usług może nastąpić w Lokalu, do którego Abonentowi przysługuje odpowiedni tytuł prawny i w którym istnieją możliwości techniczne świadczenia Usług przez Dostawcę.
- W przypadku Lokalu znajdującego się poza bezpośrednim zasięgiem Sieci, Dostawca może w szczególności uzależnić zawarcie Umowy obejmującej świadczenie usług w tym Lokalu od złożenia zamówienia na wykonanie wywiadu technicznego oraz określenie opłaty za przyłączenie do Sieci. Dostawca może odmówić dokonania Przyłączenia w przypadkach opisanych we właściwych przepisach, w szczególności uzależnić wykonanie takiej czynności od współdziałania uprawnionego, o którym mowa w art. 684 Kodeksu cywilnego

## Regulamin Świadczenia usług telekomunikacyjnych

Dostawca Usług Internetowych



w związku z art. 32 ustawy o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych.

4. Poprzez zawarcie Umowy Abonent wyraża zgodę na instalację elementów Sieci oraz Wyposażenia w Lokalu. Zgoda ta dotyczy w szczególności ułożenia instalacji kablowej, wykonanie potrzebnych otworów w ścianach oraz przeprowadzenia innych podobnych prac.
5. Abonent jest zobowiązany współpracować z Dostawcą w sposób gwarantujący dokonanie Aktywacji lub Przyłączenia w możliwie najkrótszym czasie, w tym przygotować Lokal do przeprowadzenia niezbędnych prac oraz zapewnić obecność upoważnionej osoby podczas przeprowadzania prac.
6. Personel Dostawcy przeprowadzający prace instalacyjne w Lokalu nie jest zobowiązany do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu, jak też do wykonywania innych podobnych czynności.
7. Personel Dostawcy nie jest zobowiązany do obsługi bądź naprawy Odbiornika Abonenta, w szczególności do jego konfiguracji. Dostawca nie odpowiada za zły stan techniczny Odbiornika Abonenta, ani za zakłócenia techniczne tym spowodowane.

### §6 Wyposażenie

1. Wszelkie elementy Wyposażenia udostępnione Abonentowi lub zamontowane w Lokalu Abonenta pozostają własnością Dostawcy. Abonent przyjmuje do wiadomości, że nie jest uprawniony do rozporządzania Wyposażeniem. Dotyczy to także innych elementów Sieci umieszczonych w Lokalu.
2. Dostawca udostępnia Abonentowi Wyposażenie w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Abonent potwierdza odbiór Wyposażenia w stanie wolnym od wad i uszkodzeń poprzez podpisanie protokołu odbioru ilościowego i jakościowego, chyba że Dostawca go z tego obowiązku zwolni.
3. Abonent uzyskuje prawo do korzystania z Wyposażenia jedynie na terenie Lokalu wskazanego w Umowie abonenckiej oraz wyłącznie w celu korzystania z Usług Dostawcy.
4. Abonent zobowiązuje się używać Wyposażenia zgodnie z instrukcją obsługi i jego przeznaczeniem, a także nie dokonywać w nim żadnych zmian. Abonent nie jest uprawniony do otwierania udostępnionego mu Wyposażenia oraz zrywania nalepek z numerem seryjnym lub plomb.
5. Abonent zobowiązany jest do zapewnienia zasilania Wyposażenia zainstalowanego w Lokalu. Zasilanie odbywa się na koszt Abonenta.
6. Z chwilą przekazania Wyposażenia, na Abonenta przechodzi ryzyko jego przypadkowej utraty lub uszkodzenia, w tym także ryzyko jego utraty na skutek kradzieży. Abonent zobowiązany jest zapewnić przechowanie Wyposażenia w

sposób zabezpieczający przed utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem. Podczas wyłączeń atmosferycznych Wyposażenie, o ile to możliwe, powinno zostać odłączone od zasilania.

7. Abonent zobowiązany jest umożliwić Dostawcy dostęp do Wyposażenia w zakresie w którym jest to niezbędne dla zapewnienia jego prawidłowego funkcjonowania, w tym w szczególności celem konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji.
8. Abonent zobowiązany jest powiadomić Dostawcę – w terminie 48 godzin – o stwierdzeniu utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Wyposażenia lub jakichkolwiek jego elementów.
9. W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Wyposażenia (w tym zerwania plomb gwarancyjnych) po jego wydaniu Abonentowi, koszty naprawy lub wymiany ponosi Abonent, chyba że to zniszczenie lub uszkodzenie wynikało z wad Wyposażenia, za które odpowiedzialność ponosi Dostawca lub producent. Podstawę wymiany wadliwego lub uszkodzonego Wyposażenia, stanowi zwrot dotychczas wykorzystywanego Wyposażenia.
10. Z ważnych przyczyn Dostawca ma prawo wymienić dotychczas używane przez Abonenta Wyposażenie na inne, nawet jeżeli wiązać się to będzie z koniecznością ponownego strojenia lub zmianą konfiguracji Odbiornika Abonenta. W przypadku odmowy dokonania wymiany, Abonentowi nie przysługują jakiegokolwiek roszczenia wobec Dostawcy z tytułu niemożliwości lub ograniczenia możliwości korzystania z Usług.
11. Z zastrzeżeniem jednoznacznie odmiennych postanowień Umowy lub Regulaminu, a w szczególności wskazanych w niniejszym paragrafie, Dostawca nie wprowadza ograniczeń w zakresie korzystania z Wyposażenia, jak również oświadcza, że nie zostały one wprowadzone na jego zlecenie.
12. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio także do innych niż Wyposażenie elementów Sieci zamontowanych w Lokalu Abonenta oraz stanowiących własność Dostawcy.

### §7 Zwrot Wyposażenia

1. Abonent zobowiązany jest do dokonania zwrotu Wyposażenia, na swój koszt, do Biura Obsługi Klienta, w ciągu 7 dni od dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, z zastrzeżeniem szczególnych postanowień dotyczących przypadku odstąpienia od Umowy zawartej z Konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość.
2. Abonent zobowiązany jest do zwrotu na swój koszt Wyposażenia, w przypadku zmiany zakresu Usług, skutkującej koniecznością wymiany Wyposażenia, w ciągu 7 dni od dnia zmiany zakresu Usług. Dostawca uprawniony jest do

## Regulamin Świadczenia usług telekomunikacyjnych

Dostawca Usług Internetowych



uzależnienia wydania właściwego Wyposażenia od zwrotu Wyposażenia dotąd posiadanego przez Abonenta.

3. Na zasadach określonych w Cenniku Dostawca może obciążyć Abonenta obowiązkiem zapłaty kary umownej, w wysokości wskazanej w Cenniku, jeżeli Abonent nie zwróci Wyposażenia, w terminie wskazanym w ust. 1-2. Kwota kary umownej liczona będzie odrębnie dla każdego elementu Wyposażenia, udostępnionego Abonentowi. Kwota kar umownych nie przekroczy wartości Wyposażenia.

### §8 Czas trwania Umowy

1. Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony, o ile jej postanowienia nie stanowią jednoznacznie odmiennie.
2. Umowa abonencka, zawarta na podstawie Regulaminu promocji, połączona z przyznaniem Abonentowi ulg, zostaje zawarta na czas oznaczony, równy okresowi promocyjnemu (minimalnemu okresowi wymaganemu do skorzystania przez Abonenta z przyznanych ulg).
3. Po upływie okresu oznaczonego Umowę abonencką uważa się za zawartą na czas nieoznaczony. Strony mogą zapobiec przedłużeniu okresu obowiązywania Umowy abonenckiej na czas nieoznaczony, składając odpowiednie oświadczenie, które dla swej skuteczności winno zostać doręczone drugiej Stronie w formie pisemnej, (pod rygorem nieważności) nie później niż na dwa miesiące przed upływem czasu oznaczonego. W przypadku nieprzedłużenia okresu obowiązywania Umowy, Umowa abonencka wygasa z ostatnim dniem okresu, na który została zawarta.
4. Minimalny czas trwania Umowy stanowi jeden pełny okres rozliczeniowy. Jeden pełny okres rozliczeniowy stanowi również minimalny czas świadczenia poszczególnych, zamówionych przez Abonenta Usług o charakterze ciągłym. Zapis zdania pierwszego w szczególności zapewnia możliwość zawarcia Umowy abonenckiej na czas oznaczony, nie dłuższy niż 12 miesięcy.
5. W przypadku Abonenta będącego Konsumentem, czas oznaczony, stanowiący początkowy czas obowiązywania Umowy abonenckiej, nie może być dłuższy niż 24 miesiące.

### §9 Gromadzenie danych o ruchu w Sieci

1. Dostawca nie gromadzi danych o lokalizacji Odbiornika Abonenta oraz Wyposażenia w celach związanych z zapewnieniem funkcjonalności Usługi.
2. Dostawca nie wprowadza ograniczeń w dostępie ani korzystaniu z Usługi, innych niż jednoznacznie określone w Umowie, regulaminach (w tym

Regulaminie promocji, w przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych).

3. Dostawca wprowadza następujące procedury, w celu pomiaru ruchu i organizacji w Sieci:
  - a. zautomatyzowana analiza obciążenia ruchem wybranych elementów Sieci w czasie rzeczywistym,
  - b. interwencja serwisu technicznego, w przypadku Awarii, jak również przypadkach opisanych w § 22 ust. 3.
4. Procedury opisane w ust. 3 umożliwiają ograniczenie częstotliwości oraz czasu występowania Awarii, jak również pozytywnie wpływają na bezpieczeństwo i integralność Sieci. Procedury opisane w ust. 3 nie posiadają negatywnego wpływu na jakość Usługi.
5. Dostawca przekazywać będzie Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych pocztą elektroniczną, na adres wskazany przez Abonenta w Umowie. Dostawca może zapewnić również przekazywanie takich informacji za pośrednictwem konta Abonenta, dostępnego za pośrednictwem Strony internetowej Dostawcy. W szczególnych przypadkach, za uprzednią zgodą Abonenta Dostawca może także przekazać te informacje telefonicznie lub krótką wiadomością tekstową, wysłaną na numer telefonu podany w tym celu przez Abonenta w Umowie. W przypadku informacji dotyczących ogółu lub większej grupy Abonentów, Dostawca może ponadto przekazać przedmiotową informację w formie komunikatu umieszczonego bezpośrednio Stronie internetowej Dostawcy.
6. Dostawca będzie niezwłocznie (nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia) przekazywał Abonentowi będącemu osobą fizyczną informację o naruszeniu jego danych osobowych, które mogło mieć niekorzystny wpływ na jego prawa. Przez naruszenie danych osobowych, które może wywrzeć niekorzystny wpływ na prawa rozumie się takie naruszenie, które w szczególności może skutkować nieuprawnionym posługiwaniem się danymi osobowymi, szkodą majątkową, naruszeniem dóbr osobistych, ujawnieniem tajemnicy bankowej lub innej ustawowo chronionej tajemnicy zawodowej. Postanowienia ust. 5, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji, stosuje się odpowiednio. Zawiadomienie nie będzie wymagane w zakresie, w którym Dostawca wdrożył przewidziane przepisami o ochronie danych osobowych odpowiednie techniczne i organizacyjne środki ochrony, które uniemożliwiają odczytanie danych przez osoby nieuprawnione oraz zastosował je do danych, których ochrona została naruszona.

## Regulamin Świadczenia usług telekomunikacyjnych

Dostawca Usług Internetowych



7. Dostawca informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci, wymagającego podjęcia środków wykraczających poza podjęte przez Dostawcę środki techniczne i organizacyjne, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Postanowienia ust. 5, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji stosuje się odpowiednio.

### Rozdział III. Opłaty

#### §10 Opłaty

1. Opłata abonamentowa obejmuje:
  - a. opłatę za utrzymanie Sieci, w tym udostępnienie niezbędnego Wyposażenia;
  - b. świadczenie wybranych przez Abonenta Usług, o parametrach przypisanych w Cenniku do danej Opłaty abonamentowej;
  - c. Podstawową usługę serwisową określoną w ust. 5, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych wskazanych w Cenniku oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.
2. Wysokość Opłaty abonamentowej należnej z tytułu świadczenia przez Dostawcę Usług określa Umowa abonencka, z uwzględnieniem postanowień Regulaminu, Cennika, a także innych regulaminów (jeżeli znajdują zastosowanie) lub Regulaminów promocji (jeżeli znajdują zastosowanie).
3. Za Przyłączenie oraz Aktywację Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłaty w wysokości określonej w Cenniku. Dostawca rozpoczyna naliczanie Opłat abonamentowych, należnych Dostawcy, z chwilą Aktywacji.
4. Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłat dodatkowych w przypadkach określonych w Cenniku, nie objętych Opłatą abonamentową. W szczególności dotyczy to usług serwisowych nie wchodzących w zakres Podstawowej obsługi serwisowej.
5. Podstawowa obsługa serwisowa obejmuje usługi w zakresie prawidłowości funkcjonowania Sieci oraz Wyposażenia, a także udzielanie informacji o Usługach Dostawcy. Dodatkowych informacji dotyczących Dostawcy udziela on za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta, telefonicznie, za pośrednictwem Strony internetowej, pod wskazanym w Regulaminie adresem poczty elektronicznej oraz pisemnie pod adresem Dostawcy.
6. Dostawca pozostaje uprawniony do naliczenia opłaty, wskazanej w Cenniku, z tytułu nieuzasadnionego wezwania serwisu lub zawinionej przez Abonenta nieobecności Abonenta w Lokalu, w uzgodnionym z Dostawcą terminie (ujętej łącznie jako interwencja serwisu technicznego z winy Abonenta).

7. W ramach uiszczanej Opłaty abonamentowej Dostawca zobowiązuje się świadczyć Usługi z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych. Minimalne poziomy jakości Usługi określa Umowa, Regulamin oraz regulaminy dotyczące poszczególnych rodzajów Usług. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli nieosiągnięcie parametrów świadczonych Usług wynika z ograniczeń Odbiorników Abonenta.
8. Dostawca może zapewnić Abonentowi bez dodatkowych opłat lepsze parametry świadczonych Usług. Zapewnienie takich lepszych parametrów świadczonych Usług nie wymaga zmiany Umowy, zgody Abonenta, jak również jego wcześniejszego powiadomienia i nie uprawnia Abonenta do rozwiązania Umowy.

#### §11 Warunki płatności

1. Faktura VAT wystawiona przez Dostawcę zawiera informacje o:
  - a. opłatach za Usługi świadczone przez Dostawcę na rzecz Abonenta, w szczególności o terminie oraz sposobie płatności,
  - b. Usługach świadczonych na rzecz Abonenta w okresie, którego dotyczy wystawiona faktura VAT.
2. Dostawca dostarcza, na żądanie Abonenta, za wynagrodzeniem wskazanym w Cenniku szczegółowy wykaz wykonanych Usług – wraz z fakturą VAT wystawioną za Okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz – począwszy od bieżącego Okresu rozliczeniowego, do końca Okresu rozliczeniowego, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu.
3. Dostawca dostarcza, na żądanie Abonenta, za wynagrodzeniem wskazanym w Cenniku, szczegółowy wykaz wykonanych Usług, obejmujący Okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie. W takim przypadku szczegółowy wykaz wykonanych Usług dostarcza się w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.
4. Dostawca może wystawiać i udostępniać faktury VAT drogą elektroniczną, w szczególności za pośrednictwem Strony internetowej, na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa.
5. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłat za świadczone Usługi, w tym w szczególności Opłaty abonamentowej, na podstawie doręczonej przez Dostawcę faktury VAT, w terminie płatności wynikającym z tej faktury VAT. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Dostawcy o niedoręczeniu faktury VAT, jeżeli nie zostanie mu ona doręczona w terminie do 20-go dnia Okresu rozliczeniowego, w którym świadczona jest dana Usługa.

## Regulamin Świadczenia usług telekomunikacyjnych

Dostawca Usług Internetowych



6. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Dostawca zastrzega sobie prawo do naliczenia opłaty za świadczoną Usługę w terminie późniejszym, niż w fakturze VAT stwierdzającej należność za okres rozliczeniowy, w którym Usługa ta była świadczona.
7. Wszelkie płatności należne Dostawcy z tytułu realizacji Umowy powinny być regulowane na rachunek bankowy Dostawcy wskazany na fakturze VAT. Dniem zapłaty jest data wpływu należności na rachunek bankowy wskazany w fakturze VAT.
8. Wygaśnięcie Umowy nie zwalnia Abonenta od obowiązku uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi, z zastrzeżeniem postanowień dotyczących uprawnienia do odstąpienia od Umowy przez Konsumenta, o których mowa w § 4 oraz w pouczeniu stanowiącym załącznik do Umowy abonenckiej.
9. Po przekroczeniu terminu płatności faktury VAT, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia odsetek, naliczanych za każdy dzień opóźnienia w płatności. Odsetki obliczone zostaną w wysokości odsetek maksymalnych, w rozumieniu art. 359 Kodeksu cywilnego. Dostawca może wystawić na kwotę odsetek odpowiedni dokument księgowy.
10. Najpóźniej w chwili wyrażenia przez Konsumenta woli związania się Umową Dostawca ma obowiązek uzyskać wyraźną zgodę Konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne Dostawcy. Jeżeli Dostawca nie otrzymał wyraźnej zgody Konsumenta, lecz założył jej istnienie przez zastosowanie domyślnych opcji, które Konsument musi odrzucić w celu uniknięcia dodatkowej płatności, Konsument ma prawo do zwrotu uiszczonej płatności dodatkowej.
11. Dostawca informuje, że ewentualne usługi posprzedażne, o których mowa w ust. 4 wraz należną za nie opłatą wskazane zostały w Cenniku, stanowiącym integralną część Umowy.
12. Dostawca informuje, że na usługi gwarancyjne składają się usługi wchodzące w zakres Podstawowej obsługi serwisowej.

### Rozdział IV. Zmiana umowy.

#### §12 Zmiana Umowy na wniosek Abonenta

1. Jeżeli Abonent nie zalega z żadnymi wymagalnymi opłatami wobec Dostawcy, możliwe jest rozszerzenie, w formie pisemnej, zakresu świadczonych Usług, w tym w szczególności zwiększenie przepustowości świadczonych Usług dostępu do Internetu lub rozszerzenie Umowy o Usługę innego rodzaju. Zmiana może być dokonana w formie pisemnej, umożliwiającej identyfikację stron. Postanowienia niniejszego ustępu stosuje się także do zmniejszenia zakresu

świadczonych Usług, z tym zastrzeżeniem, że nie wymaga to braku zaległości wobec Dostawcy.

2. Dostawca może także umożliwić Abonentowi zmianę zakresu świadczonych Usług poprzez złożenie oświadczeń w formie elektronicznej lub dokumentowej, w tym za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności za pośrednictwem telefonu, poczty e-mail lub Strony internetowej. Dostawca każdorazowo określi zakres dopuszczalnych zmian.
3. W przypadku gdy zmiana Umowy dokonywana jest poprzez oświadczenia woli (w tym oświadczenia o zawarciu lub zmianie umowy) składane są w formie dokumentowej, dostawca usług utrwała i dostarcza abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków umowy oraz oświadczenie abonenta o związaniu się tymi warunkami na Trwałym nośniku.
4. Zmiana zakresu świadczonych usług nastąpi z upływem ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym wniosek ten został złożony. Dostawca może z ważnych przyczyn określić inny termin składania lub realizacji wniosku.
5. W przypadku zmiany warunków Umowy z Konsumentem w trybie przewidzianym w niniejszym paragrafie przez telefon, Dostawca ma obowiązek na początku rozmowy poinformować Konsumenta o tym celu, a ponadto podać identyfikujące go dane oraz dane identyfikujące osobę, w imieniu której telefonuje. Ponadto Dostawca ma obowiązek potwierdzić treść proponowanej Umowy utwaloną na papierze lub innym Trwałym nośniku. Oświadczenie Konsumenta o zmianie Umowy jest skuteczne, jeżeli zostało utwalone na papierze lub innym Trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia od Dostawcy.

#### §13 Zmiana Lokalu, utrata praw do Lokalu

1. W przypadku zmiany Lokalu, w którym mają być świadczone Usługi, jeżeli nowy Lokal nie znajduje się w zasięgu Sieci lub nie występują w nim warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usługi, Dostawca może odmówić zmiany Lokalu. Postanowienia w zakresie zawarcia Umowy stosuje się odpowiednio.
2. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego pisemnego powiadomienia Dostawcy o utracie tytułu prawnego do Lokalu.
3. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na inną osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, jeśli Dostawca wyrazi na to pisemną zgodę. Cennik może przewidywać obowiązek uiszczenia z tego tytułu stosownej opłaty.
4. Dostawca zastrzega sobie prawo nie wyrażenia zgody na przejęcie praw i obowiązków na nabywcę praw do Lokalu w przypadkach, które zgodnie z przepisami o zawarciu Umowy abonenckiej, uzasadniają odmowę jej zawarcia. W szczególności, Dostawcy przysługuje prawo uzależnienia udzielenia zgody

## Regulamin Świadczenia usług telekomunikacyjnych

Dostawca Usług Internetowych



na przeniesienie praw i obowiązków z Umowy od wykonania przez Abonenta wszystkich wymagalnych zobowiązań wobec Dostawcy.

5. W przypadku utraty przez Abonenta prawa do Lokalu, w którym świadczona jest Usługa, w wyniku której nie nastąpi przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy, Umowa winna zostać rozwiązana przez Abonenta zgodnie z postanowieniami § 21 ust. 1 Regulaminu. Jeżeli Abonent, pomimo utraty praw do Lokalu nie rozwiąże Umowy, jak również nie nastąpi przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy, wówczas jest odpowiedzialny za płatności za Usługi świadczone po utracie praw do Lokalu, bez względu na podmiot korzystający z tych Usług.

### Rozdział V. Odpowiedzialność i reklamacje.

#### §14 Awarie

1. Dostawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich Usług, chyba że nastąpiło to wskutek siły wyższej (rozumianej jako zewnętrzne zdarzenie niezależne od Dostawcy, które nie jest możliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności: wojny, katastrofy naturalne, strajki) lub z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
2. Dostawca zobowiązuje się do usuwania Awarii w terminie nie dłuższym niż 2 Dni Robocze od daty powzięcia o nich informacji, w tym w szczególności ich zgłoszenia przez Abonenta, o ile Abonent nie uzgodnił z Dostawcą innego terminu. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii w terminie opisanym w zdaniu pierwszym, Dostawca określi termin jej usunięcia i poinformuje o takim terminie Abonenta.
3. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy o występujących zakłóceniach w korzystaniu z Usług.
4. Za każdy dzień niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług wskutek Awarii, Abonentowi przysługują:
  - a. prawo obniżenia Opłaty abonamentowej za okres rozliczeniowy, w którym doszło do niewykonania lub nienależytego wykonywania Usług,
  - b. prawo do kary umownej.
5. Obniżenie Opłaty abonamentowej następuje w wysokości stanowiącej równowartość 1/30 Opłaty abonamentowej należnej za Okres rozliczeniowy, w którym doszło do niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług wskutek Awarii, za każdy dzień niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług wskutek Awarii, trwającego dłużej niż dwie godziny.
6. Prawo do kary umownej przysługuje w wysokości stanowiącej równowartość 1/30 Opłaty abonamentowej należnej za Okres rozliczeniowy, w którym doszło

do niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług wskutek Awarii, za każdy dzień niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług wskutek Awarii, trwającego dłużej niż dwie godziny.

7. Obniżenie Opłaty abonamentowej oraz zapłata kary umownej nastąpią poprzez obniżenie kwoty do zapłaty z tytułu pierwszej Opłaty abonamentowej (oraz ewentualnie następnych), należnej po dniu powstania prawa Abonenta. Zapłata kwoty należnej z tytułu obniżenia Opłaty abonamentowej oraz kary umownej może nastąpić poprzez dokonanie przelewu na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy lub poprzez wypłatę w Biurze Obsługi Klienta, na wniosek Abonenta, w terminie 30 dni od złożenia odpowiedniego wniosku. Wniosek o dokonanie płatności przelewem lub poprzez wypłatę winien zostać doręczony Dostawcy do ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym stwierdzone zostało roszczenie Abonenta o zapłatę (w szczególności w toku postępowania reklamacyjnego).
8. W celu dochodzenia obniżenia Opłaty abonamentowej lub zapłaty kar umownych Abonent winien złożyć reklamację, zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
9. Postanowienia niniejszego paragrafu nie naruszają bezwzględnie obowiązujących wartości odszkodowania, opisanych w art. 105 ustawy Prawo telekomunikacyjne, w przypadkach opisanego w tym przepisie świadczenia na rzecz jednostek uprawnionych.

#### §15 Reklamacja – zasady oraz tryb składania

1. Abonent może składać reklamację z powodu:
  - a. niedotrzymania z winy Dostawcy określonego w Umowie abonamentowej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
  - b. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
  - c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca niezwłocznie powiadamia reklamującego.
4. Reklamacja może być złożona w Biurze Obsługi Klienta:



## Regulamin Świadczenia usług telekomunikacyjnych

- a. w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Klienta albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),
  - b. ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Klienta,
  - c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez Stronę internetową ...
5. Reklamacja powinna zawierać:
- a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
  - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawcę lub adres miejsca zakończenia Sieci,
  - e. datę zawarcia Umowy abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a,
  - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy abonenckiej lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
  - g. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioski o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa pod lit. f,
  - h. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Klienta, nie spełnia warunków określonych w ust. 5, Dostawca jest obowiązany, w momencie przyjmowania reklamacji, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, Dostawca, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po

Dostawca Usług Internetowych



bezsuktecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

### §16 Reklamacje – potwierdzenie przyjęcia

1. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi Klienta, ustnie albo w formie pisemnej, Dostawca, przyjmując reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
2. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Dostawca w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
3. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

### §17 Reklamacje - rozpatrywanie

1. Dostawca udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
  - a. nazwę jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację,
  - b. informację o dniu złożenia reklamacji,
  - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - d. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w § 15 ust. 5 lit. g,
  - e. 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 którym mowa w art. 109 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,

## Regulamin Świadczenia usług telekomunikacyjnych

- f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
  - a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
  - b. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
4. Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
5. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie abonenckiej lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne stosuje się.
6. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 4 i 5, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w §16 ust. 3 oraz §17 ust. 2 i 3 lit. a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
7. Jeżeli wysłana przez Dostawcę odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w §15 ust. 4, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
8. Reklamujący, w porozumieniu z Dostawcą, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ustępie

Dostawca Usług Internetowych



poprzedzającym ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

9. Dostawca nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
10. W przypadku gdy w następstwie złożonej reklamacji spór nie został rozwiązany, Dostawca przekazuje Konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o: 1) zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej albo zgodzie na udział w takim postępowaniu albo 2) odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

### **§18 Sądownictwo polubowne oraz dochodzenie roszczeń**

1. Abonent będący Konsumentem, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, uprawniony jest do złożenia do Prezesa UKE ([www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl)) wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego, w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Prezes UKE może także wszcząć to postępowanie z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Zasady postępowania określa ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz wydane na jej podstawie akty wykonawcze.
2. W przypadku naruszania przez Dostawcę warunków Umowy, Abonentowi przysługują także środki ochrony prawnej niewymienione w Regulaminie, określone w przepisach prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego. Obejmują między innymi prawo żądania zapłaty odszkodowania lub kary umownej, prawo żądania wykonania umowy oraz prawo do odstąpienia od Umowy.

### **Rozdział VI. Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia Usług**

#### **§19 Zawieszenie świadczenia Usług**

1. W okresie zawieszenia świadczenia Usług, Dostawca jest zwolniony z obowiązku świadczenia Usług oraz Usług dodatkowych, a Abonent z obowiązku

## Regulamin Świadczenia usług telekomunikacyjnych

Dostawca Usług Internetowych



uiszczania opłat. Dostawca może zawiesić świadczenie całości lub odpowiedniej części Usług, jeżeli Abonent:

- a. pomimo uprzedniego pisemnego wezwania do zaprzestania naruszeń w terminie nie krótszym niż 7 dni, zalega w zapłacie całości lub części opłaty aktywacyjnej, przyłączeniowej, Opłaty abonamentowej lub innych opłat określonych w Cenniku powyżej 7 dni od terminu płatności,
  - b. pomimo uprzedniego pisemnego wezwania do zaprzestania naruszeń w terminie nie krótszym niż 7 dni, narusza zobowiązania wynikające z postanowień Umowy lub Regulaminu, w tym w szczególności w przypadkach opisanych w §22 ust. 1. Dostawca może odstąpić od wezwania, jeżeli niezwłoczne zawieszenie świadczenia Usług będzie stanowić wyłączną możliwość zapobieżenia powstaniu istotnych szkód,
  - c. na wniosek Abonenta.
2. W przypadku zawieszenia na podstawie ust. 1.a lub ust. 1.b Dostawca zobowiązany jest wznowić świadczenie Usług w ciągu 3 Dni Roboczych od ustania przyczyn zawieszenia, w szczególności dostarczenia dowodu zapłaty przez Abonenta wszystkich zaległości wraz z należnymi odsetkami.
  3. Umowa automatycznie wygasa, bez konieczności jej odrębnego wypowiedzania, ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym upłynął okres dwóch miesięcy od zawieszenia świadczenia Usługi, jeśli w okresie tym nie ustaną przyczyny zawieszenia świadczenia Usług o których mowa w ust. 1.a lub 1.b, w szczególności Abonent nie uiszcza zaległych opłat wraz z odsetkami.

### §20 Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta

1. Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta może nastąpić, gdy nie zalega on z żadnymi opłatami wobec Dostawcy w dniu złożenia wniosku, jak również nie będzie z nimi zalegał w dniu planowanego zawieszenia Usług. Postanowienia dotyczące zawieszenia świadczenia Usług na wniosek Abonenta nie dotyczą Abonentów, którzy korzystają z Usług na podstawie Umowy zawartej na warunkach promocyjnych, w przypadku których nie upłynął minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych.
2. Abonent może wnioskować o zawieszenie świadczenia Usług na okres nie dłuższy niż 6 Okresów rozliczeniowych i nie częściej niż raz do roku.
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, wywołuje skutek na koniec Okresu rozliczeniowego, w którym Abonent złożył przedmiotowy wniosek.
4. Po upływie ustalonego okresu zawieszenia, Dostawca automatycznie wznowi świadczenie Usługi.

### §21 Rozwiązanie Umowy

1. Abonent i Dostawca są uprawnieni do rozwiązania Umowy w całości lub w części dotyczącej poszczególnych rodzajów Usług, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego, następującego po Okresie rozliczeniowym, w którym zostało złożone wypowiedzenie. Wypowiedzenie Umowy Konsumentowi przez Dostawcę wymaga podania ważnej przyczyny.
2. W przypadku rozwiązania Umowy, której zawarcie łączyło się z przyznaniem Abonentowi ulg, przed upływem okresu na jaki została zawarta, Dostawca obciąży Abonenta opłatą w wysokości stanowiącej równowartość ulgi przyznanej Abonentowi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość, za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Konsumenta umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe. Zapis zdania pierwszego dotyczy rozwiązania Umowy przez Abonenta (z wyjątkiem, gdy rozwiązanie następuje z winy Dostawcy) lub przez Dostawcę z winy Abonenta. Zapis zdania pierwszego nie dotyczy przypadku rozwiązania Umowy, uregulowanego w sposób szczególny w §24.

### §22 Rozwiązanie Umowy za jednostronnym oświadczeniem

1. Dostawcy przysługuje prawo do jednostronnego rozwiązania Umowy w całości lub w części dotyczącej odpowiednich Usług w trybie natychmiastowym, gdy Abonent, pomimo uprzedniego wezwania go do zaprzestania naruszeń i wyznaczenia w tym celu dodatkowego terminu nie krótszego niż 7 dni, po upływie tego dodatkowego terminu:
  - a. zalega z zapłatą choćby części Opłaty abonamentowej lub jakiegokolwiek innej opłaty należnej Dostawcy przez co najmniej jeden pełny Okres rozliczeniowy-,
  - b. ingeruje w Sieć, w tym w szczególności przyłącza do niej Odbiornik poza Gniazdem abonenckim lub przyłącza do Gniazda abonenckiego więcej Odbiorników, niż przewidują to postanowienia Regulaminu i Umowy,
  - c. dokonuje nieuprawnionych zmian w Wyposażeniu, Sieci lub Gnieździe abonenckim,
  - d. umożliwia nieuprawnionym osobom trzecim korzystanie z Usług bądź Wyposażenia, w tym w szczególności poza Lokalem lub za wynagrodzeniem,
  - e. uzyskuje, przy wykorzystaniu Usług, w sposób sprzeczny z przepisami prawa, dostęp do danych znajdujących się w posiadaniu osób trzecich,

## Regulamin Świadczenia usług telekomunikacyjnych

Dostawca Usług Internetowych



- f. rozpowszechnia przy wykorzystaniu Usług przekazy niezgodne z prawem,
  - g. korzysta z Sieci w sposób sprzeczny z przepisami prawa,
  - h. działając niezgodnie z Umową wywołuje zakłócenia –uniemożliwiające prawidłowe funkcjonowanie Sieci (w tym również poprzez przyłączenie do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych wywołujących takie zakłócenia),
  - i. uniemożliwia innym podmiotom zgodne z przepisami korzystanie z Sieci,
  - j. podejmuje działania, przy wykorzystaniu Usług, naruszające przepisy prawa,
  - k. nie udziela Dostawcy dostępu do Wyposażenia lub Sieci, w tym Gniazda abonenckiego, celem ich konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji, chyba że nieudzielenie dostępu jest wynikiem okoliczności, za które Abonent nie ponosi odpowiedzialności.
2. Każdej ze Stron przysługuje prawo do jednostronnego rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, gdy druga Strona narusza jej istotne warunki i nie zaprzestanie naruszania w terminie 7 dni od daty wezwania do ich usunięcia, a Regulamin nie zawiera w tym zakresie postanowień szczególnych. Zapis zdania pierwszego dotyczy w szczególności uprawnienia Abonenta w przypadku, gdy świadczone Usługi nie spełniają warunków jakościowych, podanych w Umowie.
  3. Niezależnie od innych środków, przewidzianych w Umowie lub Regulaminie, w przypadkach opisanych w ust. 1, w zakresie w którym będzie to proporcjonalne i uzasadnione z punktu widzenia zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, Dostawca może dokonać:
    - a. eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług;
    - b. przerwać lub ograniczyć świadczenie usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług.
  4. Dostawca nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, w zakresie wynikającym z podjętych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności posiadanej Sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych z Usługą. Postanowień zdania pierwszego nie stosuje się w przypadku zakazania przez Prezesa UKE stosowania takich środków.
- a. upływu terminu, na który została zawarta (dotyczy umów, których okres obowiązywania nie uległ przedłużeniu na zasadach określonych w Umowie),
  - b. rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem lub w trybie natychmiastowym,
  - c. utraty przez Dostawcę zdolności do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej,
  - d. uzyskania przez Dostawcę informacji o śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną, z upływem ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym powiadomienie zostało doręczone Dostawcy,
  - e. rozwiązania, likwidacji i innych podobnych przypadków dotyczących Dostawcy lub Abonenta niebędących osobą fizyczną.
2. Wygaśnięcie Umowy powoduje natychmiastowe zaprzestanie świadczenia Usług na rzecz Abonenta. Zawarcie nowej Umowy możliwe będzie wyłącznie po uregulowaniu wszystkich zaległości wobec Dostawcy, wraz z odsetkami.
  3. W związku z wygaśnięciem Umowy Abonent zobowiązany będzie ponadto do zwrotu Wyposażenia na własny koszt, na zasadach określonych w §7 Regulaminu, jak również może być zobowiązany do zwrotu ulg w przypadkach szczegółowo wskazanych w niniejszym Regulaminie. Szczegółowe postanowienia w tym zakresie zawiera również pouczenie o prawie odstąpienia od Umowy, stanowiące załącznik do Umowy abonenckiej (dotyczy Umów zawartych z Konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy lub na odległość).

## Rozdział VII. Przepisy końcowe

### §24 Zmiana Regulaminu lub Cennika

1. Dostawca może dokonać jednostronnego podniesienia cen towarów lub usług, z których Abonent korzysta na podstawie Umowy obowiązującej na czas oznaczony lub w czasie trwania minimalnego okresu wymaganego do skorzystania z przyznanych Abonentowi ulg, wyłącznie w przypadkach:
  - a. zmiany prawa (w tym jego interpretacji) wpływającej na warunki świadczenia przez Dostawcę Usług, w szczególności zmieniającej warunki: podlegania obciążeniom publiczno-prawnym, prowadzenia działalności telekomunikacyjnej, w tym rozpowszechniania programów, lub nabywania praw autorskich i praw pokrewnych, w tym do programów (o ile ma to związek ze świadczonymi Usługami);

### §23 Wygaśnięcie Umowy

1. Umowa wygasa w przypadku:

## Regulamin Świadczenia usług telekomunikacyjnych

Dostawca Usług Internetowych



- b. wydania aktów władczych wpływających na działalność Dostawcy, w szczególności konkretyzujących lub nakładających na Dostawcę nowe obowiązki;
  - c. wzrostu kosztów towarów lub usług nabywanych przez Dostawcę (w tym skutek zmiany kursu walut obcych), w szczególności wzrostu: cen towarów lub usług kontrahentów Dostawcy, jak cen dostępu telekomunikacyjnego, energii, wody, gazu, usług bankowych, kosztów nabycia, wykonania, remontu, modernizacji lub utrzymania infrastruktury telekomunikacyjnej, cen praw do utworów lub przedmiotów praw pokrewnych (o ile ma to związek ze świadczonymi Usługami), kosztów ogólnego zarządu, w tym wynagrodzeń;
  - d. konieczności poniesienia przez Dostawcę kosztów innych niż opisane w lit. c;
  - e. innej istotnej zmiany sytuacji prawnej, organizacyjnej lub finansowej Dostawcy.
2. Zmiana o której mowa w ust. 1, może nastąpić wyłącznie w przypadkach:
- a. określonych w ust. 1 lit. a-b, jeżeli zmiana wynikać będzie wprost ze zmian wprowadzanych w przepisach prawa (w tym ich interpretacji) lub treści aktów władczych wpływających na działalność Dostawcy;
  - b. określonych w ust. 1 lit. c-e, jeżeli zostaną one spowodowane siłą wyższą lub jeżeli z innych względów ich zaistnienie będzie niezależne od Dostawcy oraz nieprzewidziane w dniu zawarcia Umowy.  
Wzrost cen jest wprost proporcjonalny do wzrostu kosztów Dostawcy wynikających ze zmian, o których mowa w ust. 1.
3. Dostawca może dokonać jednostronnego podniesienia cen towarów lub usług, z których Abonent korzysta na podstawie Umowy obowiązującej na czas nieoznaczony, w tym Umowy obowiązującej po upływie okresów o których mowa w ust. 1, o nie więcej niż najwyższy z następujących wskaźników, wyrażonych w skali rocznej:
- a. wzrost wprost proporcjonalny do wzrostu kosztów wynikających ze zmian opisanych w ust. 1, powiększony o 3 punkty procentowe, albo
  - b. wskaźnik inflacji publikowany przez Główny Urząd Statystyczny, powiększony o 3 punkty procentowe, albo
  - c. 10 zł.
4. Postanowienia niniejszego paragrafu nie naruszają uprawnienia Dostawcy do zmiany oferty w zakresie, w którym oferta nie dotyczy cen towarów lub usług, z których Abonent korzysta na podstawie zawartej Umowy.
5. Dostawca doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany Cennika lub warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, na Trwałym nośniku, w postaci odpowiadającej formie w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Abonent złoży jedno z żądań opisane w ustępie poniższym. Dostawca podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej Stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany Cennika lub warunków Umowy określonych w Regulaminie. Powiadomienie oraz podanie do publicznej wiadomości winno być dokonane z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Informacje, o których mowa w art. 61a ust. 1 pkt 1-3 ustawy Prawo telekomunikacyjne, Dostawca podaje do wiadomości publicznej, zgodnie z postanowieniami art. 61a ustawy Prawo telekomunikacyjne.
6. Na żądanie Abonenta, który udostępnił adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość (jeżeli Dostawca dopuszcza korzystanie z takiego środka), Dostawca dostarcza treść każdej proponowanej zmiany Cennika lub warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na adres wskazany przez Abonenta. W przypadku Abonentów będących stroną umowy zawartej w formie elektronicznej lub dokumentowej, Dostawca dostarcza, na żądanie tych Abonentów, treść każdej proponowanej zmiany Cennika lub warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie na piśmie na wskazany adres korespondencyjny
7. Jeżeli Abonent nie akceptuje zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem na dzień wejścia w życie zmian. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy powinno zostać złożone nie później niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
8. W przypadku rozwiązania Umowy z uwagi na niezaakceptowanie zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, albo niezaakceptowanie podwyższenia cen zawartych w Cenniku, Dostawcy nie przysługuje zwrot ulg.
9. Uregulowań ust. 4 nie stosuje się w przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub gdy zmiana wynika z decyzji Prezesa UKE, o której mowa w art. 63 ust. 2a Prawa telekomunikacyjnego
10. W przypadku, gdy proponowana zmiana Cenniku lub warunków Umowy określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Dostawca podaje do publicznej wiadomości poprzez publikację na swojej Stronie Internetowym treść proponowanych zmian,

## Regulamin Świadczenia usług telekomunikacyjnych

Dostawca Usług Internetowych



z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jeżeli Abonent nie akceptuje zmiany Cennika lub warunków Umowy określonych w Regulaminie, wówczas ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem na dzień wejścia w życie zmian. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy powinno zostać złożone nie później niż do dnia wejścia w życie tych zmian.

### §25 Ochrona danych osobowych

1. Przetwarzanie danych osobowych Abonenta odbywa się zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/We (Ogólne Rozporządzenie o Ochronie Danych) z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz.Urz.UE.L Nr 119), zwanego dalej RODO, z uwzględnieniem przepisów ustawy Prawo Telekomunikacyjne.
2. Używanie przez Dostawcę w celu prowadzenia działalności marketingowej telekomunikacyjnych urządzeń końcowych i automatycznych systemów wywołujących wymaga zgody Abonenta.
3. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu przez Dostawcę danych osobowych Abonenta zawarto w załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu.
4. Dane Abonenta, w tym dane transmisyjne, będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń.
5. Dla celów naliczania opłat oraz dla celów rozliczeń międzyoperatorskich Dostawca będzie przetwarzać dane transmisyjne, obejmujące dane o numerze użytkownika wywoływanego i wywołującego oraz rodzaj i czas połączenia.

### §26 Obowiązki informacyjne

1. Abonent zobowiązany jest informować Dostawcę o zmianie danych podanych przy zawarciu Umowy, w tym w szczególności adresu miejsca zamieszkania lub siedziby, zmiany adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy firmy lub nazwiska i imion poprzez oświadczenie złożone na Trwałym nośniku, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
2. Dostawca niezwłocznie informuje Abonentów o zmianie zawartej w Umowie nazwy (firmy), siedziby, danych adresowych, organu, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numeru, pod którym został zarejestrowany, kapitału zakładowego, adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu lub faksu Dostawcy na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została

zawarta Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.

3. Abonent niebędący osobą fizyczną zobowiązany jest, z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni, do pisemnego powiadomienia Dostawcy o mającym nastąpić rozwiązaniu, likwidacji, upadłości, przekształceniu formy prawnej, podziale, połączeniu lub innym zdarzeniu mogącym mieć wpływ na byt prawny Abonenta.

### §27 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne właściwe przepisy w tym przepisy ustawy Prawo Telekomunikacyjne.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.03.2022 r. i znajduje zastosowanie do Umów abonenckich zawartych od tego dnia włącznie.

Załącznik nr 1 Szczegółowa informacja o przetwarzaniu danych osobowych Abonenta