

# Regulamin Świadczenia Usług przez Connecta Sp. z o.o.

## Rozdział 1 Postanowienia ogólne

### § 1 Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie wyrażenia oznaczają:

Abonent – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, utworzona zgodnie z przepisami prawa, będąca Stroną Umowy.

Awaria – przerwa w działaniu Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, nieprawidłowym działaniem sieci telekomunikacyjnej innego operatora niezarządzanej przez Operatora, Planowanymi Pracami lub przyczynami leżącymi po stronie Abonenta.

Cennik – wykaz Usług wraz z zestawieniem wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania.

Godziny Pracy Biura Obsługi Klienta – dni powszednie od godz. 8:00 do godz. 16:00

Konsument – osoba fizyczna, dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Lokal – nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal mieszkalny), w której Zamawiający zamierza korzystać z Usługi lub w której zgodnie z Umową jest zlokalizowane Zakończenie Sieci.

Łącze – część Sieci Operatora umożliwiająca świadczenie Usługi pomiędzy Zakończeniami Sieci lub łącząc Zakończenie Sieci z innymi częściami Sieci Operatora (również „łącze dostępowe”).

Okres Rozliczeniowy – okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Operatora na Rachunku.

Operator – Connecta Sp. z o.o., ul. Hercena 3/5, 50-453 Wrocław

Planowane Prace – działania służb technicznych Operatora niezbędne do zapewnienia prawidłowego działania Usługi.

Przedstawiciel Operatora – 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 Abonenckiego oraz jego instalacji, konserwacji lub napraw.

Rachunek – dokument księgowy będący podstawą dokonywania przez Abonenta płatności za Usługę świadczoną na jego rzecz przez Operatora.

Regulamin – niniejszy Regulamin Świadczenia Usług przez Connecta Sp. z o.o.

Sieć Operatora – sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług.

Umowa – umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem i Operatorem.

Urządzenie Abonenckie – urządzenie telekomunikacyjne udostępnione Abonentowi przez Operatora w celu korzystania z Usługi.

Usługa – świadczona przez Operatora usługa lub związana z tą usługą usługa dodatkowa.

Ustawa – Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (DzU nr 171, poz. 1800 z późn. zm.).

Zakończenie Sieci – punkt Sieci Operatora przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usługi (również „Punkt abonencki”, „Punkt końcowy”).

Zamawiający – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy.

Zawieszenie Usługi – okresowe zaprzestanie świadczenia Abonentowi Usługi lub jej elementów, w szczególności Usług dodatkowych lub pojedynczego łącza z jednoczesną rezerwacją zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji.

### § 2 Zakres Regulaminu

1. Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Operatora.

2. Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („Warunki Promocji”).

3. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

### § 3 Zakres świadczonych Usług

1. Operator oferuje:

a. usługi transmisji danych, w tym stałego dostępu do sieci internet;

b. usługi hostingowe;

c. usługi dodatkowe związane z powyższymi usługami;

d. inne usługi, o ile zgodnie z postanowieniami Umowy stosuje się do nich Regulamin.

2. Operator oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenie objętym swoim zakresem działania.

3. Zakres Usług oferowanych przez Operatora na poszczególnych obszarach jest zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych.

4. Zakres Usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa.

5. W ramach opłaty abonamentowej Operator zapewnia:

a. stały dostęp do Sieci Operatora;

b. możliwość korzystania z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej;

c. obsługę serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.

6. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:

a. telefoniczną obsługę Abonenta w Godzinach Pracy Biura Obsługi Klienta;

b. usuwanie Awarii;

c. możliwość uzyskania informacji dotyczącej aktualnego Cennika oraz świadczonych Usług;

## Rozdział 2 Umowa

### § 4 Zawarcie Umowy

1. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony, chyba że Operator i Abonent postanowią inaczej.

2. Umowa zawarta na czas określony, równy lub dłuższy niż 30 dni, ulega po upływie okresu, na jaki została zawarta, automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że Abonent złoży oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy.

3. W przypadku zawierania Umowy z Konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość, Abonent ma prawo odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 10 dni od daty zawarcia Umowy, składając oświadczenie lub listownie w siedzibie Operatora stosowne oświadczenie na piśmie.

4. W przypadku zawierania Umowy z osobą fizyczną Operator będzie gromadzić w swojej bazie i przetwarzać, w celu wykonania Umowy oraz w celu wypełnienia prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez Operatora, dane Abonenta zawarte w Umowie, przekazane Operatorowi przez Abonenta w trakcie wykonywania Umowy, a także dane związane z Usługą niezbędne m.in. do prawidłowego jej rozliczania. Abonent ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych i ich poprawiania.

5. Wskutek zawarcia Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, Cenniku oraz – jeśli Umowa jest zawierana w ramach akcji promocyjnej – Warunków Promocji, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika oraz Warunków Promocji, w szczególności do terminowego uiszczania opłat za Usługi.

6. Operator ma prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku:

a. braku możliwości technicznych świadczenia Usługi;

b. niespełnienia warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności dotyczących przedstawienia dokumentów określonych w § 5;

c. gdy podmiot inny niż osoba fizyczna odmówi przekazania Operatorowi kopii dokumentów dotyczących statusu prawnego, siedziby oraz nadania numerów NIP i REGON;

d. gdy Zamawiający nie wywiązuje się z obowiązków wynikających z Umowy zawartej z Operatorem, w szczególności zalega z opłatami na rzecz Operatora;

e. gdy wcześniejsza Umowa o świadczenie Usług, zawarta z Zamawiającym lub inną osobą korzystającą z Usług w Lokalu, została rozwiązana przez Operatora lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu;

### § 5 Wymagane dokumenty

1. Umowa może zostać zawarta z Zamawiającym, który przedstawi Przedstawicielowi Operatora dokument:

a. potwierdzający jego tożsamość lub status prawny oraz miejsce zameldowania na pobyt stały lub siedzibę;

b. wskazujący na posiadanie tytułu prawnego do Lokalu, w którym będzie instalowane Zakończenie Sieci lub tytuł prawny do numeru Zakończenia Sieci w zależności od rodzaju Usługi;

c. w przypadku podmiotów innych niż osoby fizyczne – potwierdzający nadanie numeru REGON i NIP;

2. W przypadku zawierania Umowy przez przedstawiciela lub pełnomocnika, osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Przedstawiciela Operatora oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie.

### § 6 Zmiana, rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy

1. Oświadczenie Abonenta o braku woli przedłużenia na czas nieokreślony umowy zawartej na czas określony, o zmianie umowy, o odstąpieniu od umowy, o rozwiązaniu umowy bądź o wypowiedzeniu umowy, pod rygorem nieważności powinno mieć formę pisemną bądź formę dokumentową. Abonent może złożyć oświadczenie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, w siedzibie lub Biurze Obsługi Klienta Operatora, poprzez wysłanie listownie na adres siedziby lub Biura Obsługi Klienta Operatora albo poprzez wiadomość e-mailową. W przypadku złożenia przez Abonenta w formie dokumentowej oświadczenia o braku woli przedłużenia na czas nieokreślony umowy zawartej na czas określony albo o rozwiązaniu umowy albo o wypowiedzeniu umowy albo o odstąpieniu od umowy, Dostawca usług niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu przez wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejącej w umowie w przypadku Abonenta, który wskazał numer

niegeograficzny lub wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie w przypadku abonenta, który wskazał numer geograficzny. Dostawca usług potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie złożonego w formie dokumentowej oświadczenia Abonenta o braku woli przedłużenia na czas nieokreślony umowy zawartej na czas określony albo o rozwiązaniu umowy albo o wypowiedzeniu umowy albo o odstąpieniu od umowy, w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem oświadczenia Abonenta, dzień otrzymania oświadczenia Abonenta i dzień rozwiązania/odstąpienia od umowy.

2. W przypadku gdy umowa zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia usług telekomunikacyjnych objętych umową. Przed automatycznym przedłużeniem na czas nieokreślony umowy zawartej na czas określony Dostawca usług informuje Abonenta w sposób jasny i zrozumiały na trwałym nośniku, nie później niż na 30 dni przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta, o automatycznym przedłużeniu umowy, sposobach jej rozwiązania, a także o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych. Po automatycznym przedłużeniu na czas nieokreślony umowy zawartej na czas określony Dostawca usług co najmniej jeden raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, chyba że Abonent nie wyraził zgody na otrzymywanie informacji marketingowych.

3. Każda ze Stron może rozwiązać Umowę lub zmienić taką Umowę w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług w drodze wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym zostało dokonane wypowiedzenie. Za dzień dokonania wypowiedzenia przyjmuje się dzień wpływu wypowiedzenia do Operatora. W okresie wypowiedzenia Usługa świadczona jest na zasadach Umowy do daty jej rozwiązania.

4. Abonent może odstąpić od Umowy w przypadku nierozpoczęcia świadczenia Usług w terminie 30 dni od daty określonej w Umowie.

5. Operator może, poza formą pisemną, umożliwić Abonentowi zmianę warunków Umowy dotyczących rodzaju świadczonych Usług, okresu, na jaki została zawarta Umowa, pakietu taryfowego, sposobu składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi, Okresu Rozliczeniowego, zakresu świadczonych publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych i elementów składających się na opłatę abonamentową oraz zawieszenie świadczenia usługi, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie. Operator potwierdzi Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, w formie pisemnej, w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu 14 dni od dnia zlecenia zmiany. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej lub dokumentowej w terminie 10 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, termin, w którym Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy, wynosi trzy miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy. Do zachowania terminu odstąpienia wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, jeżeli Operator, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy. Na żądanie Abonenta Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

6. Operator może rozwiązać lub zmienić Umowę w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług bez zachowania terminu wypowiedzenia w następujących przypadkach:

- przed rozpoczęciem świadczenia Usług Operator utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług, w szczególności uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej, wykorzystywania numeracji lub częstotliwości;
- rozpoczęcie świadczenia Usług nie będzie możliwe z innych względów, w szczególności technicznych;
- zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych świadczonych przez inne podmioty będących integralną częścią Usługi Operatora;
- jeżeli w terminie 15 dni od daty zawieszenia Usług na podstawie § 14 ust. 1. lub 2. nie ustaną przyczyny tego zawieszenia;

e. powzięcia przez Operatora wiadomości o utracie tytułu prawnego, o którym mowa w § 5 ust. 1. w zakresie danej Usługi.

7. Rozwiązanie lub zmiana Umowy w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług następuje na piśmie i jest przesyłane przez Operatora na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, a przez Abonenta na adres siedziby Operatora, składane przez Abonenta osobiście w siedzibie lub faksem na dedykowany numer udostępniony przez Operatora.

8. Umowa wygasa w przypadku:

- powzięcia przez Operatora wiadomości o śmierci Abonenta;
- ustania bytu prawnego Abonenta niebędącej osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejściem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który przejmuje Abonenta lub powstaje

w wyniku jego podziału w trybie określonym w tytule IV Ustawy – Kodeks spółek handlowych;

c. niekorzystania z Usługi, za którą nie jest pobierana opłata okresowa przez okres 24 miesięcy.

9. Z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Operator:

a. zaprzestaje świadczenia Usług, chyba że wcześniej nastąpiło zawieszenie ich świadczenia;

b. z zastrzeżeniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa – ma prawo do usunięcia wszelkich danych i informacji dotyczących Abonenta uzyskanych w związku ze świadczeniem Usług.

10. Przepisy niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio w przypadku zmiany Umowy, w szczególności przy rezygnacji ze świadczenia Usług poprzez część Zakończeń Sieci lub Łączy przez którąkolwiek ze Stron.

## Rozdział 3 Rozliczenia

### § 7

#### Cennik

1. Wysokość opłat pobieranych przez Operatora za świadczone Usługi określona jest w Cenniku obowiązującym w chwili wykonywania Usługi. Operator zastrzega sobie prawo zmiany Cennika w każdym czasie, w trybie zgodnym z obowiązującymi przepisami.

2. Operator doręczy Abonentowi na piśmie, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ostatnim zdaniu niniejszego paragrafu, oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do danego Abonenta. Abonent w terminie 14 dni od daty doręczenia zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian. Brak pisemnego wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, oznacza akceptację zmian w Cenniku. W razie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także Opłata Wyrównawcza, chyba że zmiana następuje na skutek zmiany przepisów prawa. Na żądanie Abonenta, który udostępnił odpowiednio dane, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

3. Informacja o aktualnym Cenniku, zawierającym również informacje o kosztach usług serwisowych, dostępna jest za pośrednictwem strony WWW Operatora.

### § 8

#### Rachunek

1. Rachunek wystawiany jest za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za zrealizowane Usługi świadczone przez Operatora w danym Okresie Rozliczeniowym lub we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich Rachunkach.

2. Rachunek może być wystawiony łącznie za Usługi świadczone Abonentowi z tytułu kilku Umów zawartych z Operatorem.

### § 9

#### Płatności

1. Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności określonych w Rachunku na rachunek bankowy Operatora w terminie 14 dni od daty wystawienia Rachunku, chyba że na Rachunku lub w Umowie wskazano inny termin.

2. Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora określonego w opłaconym Rachunku.

3. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą należności, Operator jest uprawniony do naliczania odsetek ustawowych.

4. Numer rachunku bankowego jest inny dla każdego Abonenta.

5. W przypadku nieotrzymania Rachunku w terminie, w którym był zwykle Abonentowi doręczany, Abonent powinien niezwłocznie powiadomić Operatora o nieotrzymaniu Rachunku.

## Rozdział 4

## Instalacja oraz korzystanie z Zakończenia Sieci

### § 10

#### Instalacja

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Zakończenia Sieci w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny.

2. Zgoda na instalację i eksploatację Zakończenia Sieci oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, zainstalowanie Zakończenia Sieci oraz innych urządzeń, w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora.

3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Operatora instalację Zakończenia Sieci w możliwie najkrótszym czasie, w sposób niepowodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu.

4. Podczas instalacji Zakończenia Sieci w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

5. Potwierdzeniem zainstalowania Zakończenia Sieci jest złożenie podpisu

przez Abonenta na protokole odbioru przedłożonym przez Przedstawiciela Operatora. Podpisanie protokołu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że Zakończenie Sieni nie posiadało jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru.

## Rozdział 5 Świadczenie Usług

### § 11

#### Aktywacja Usług

1. Z zastrzeżeniem ust. 2., Operator rozpocznie świadczenie Usługi najpóźniej w terminie wskazanym w Umowie, a w przypadku braku terminu w Umowie – nie później niż w terminie 30 dni od daty:

- zawarcia Umowy lub
  - zmiany Umowy – w przypadku rozszerzenia zakresu Usług.
2. Operator ma prawo uzależnienia aktywacji Usługi od:
- w przypadku Abonentów, którzy nie wywiązali się lub nie wywiążą się w dacie aktywacji Usługi lub usługi dodatkowej z zobowiązań wobec Operatora, przedstawienia, akceptowanego przez Operatora, potwierdzenia możliwości wykonania zobowiązania wobec Operatora, w szczególności poprzez złożenie odpowiedniego zabezpieczenia;
  - złożenia kaucji lub innego zabezpieczenia przewidzianego w Umowie;
  - dostarczenia dokumentów określonych w § 5;
  - podpisania przez Abonenta lub upoważnionego przedstawiciela Abonenta protokołu odbioru Usługi lub przekazania Urzędnika Abonenckiego;
  - usunięcia przyczyn Zawieszenia Usługi.

3. Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi Abonent może korzystać z Usług w zakresie i na warunkach określonych Umową.

4. W przypadku instalacji przez Operatora, na potrzeby Usługi, Urzędników Abonenckich, Abonent zapewni Przedstawicielom Operatora wstęp na teren Abonenta oraz zapewni dostęp do niezbędnych do przeprowadzenia instalacji i testów miejsc Abonenta, w szczególności miejsc, w których będzie zainstalowane Zakończenie Sieni. Abonent zobowiązany jest do udostępnienia miejsc instalacji na każde wezwanie Operatora, w szczególności w celu usunięcia Awarii.

5. 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. W przypadku pozytywnego wyniku testów Abonent ma obowiązek podpisania protokołu odbioru Usługi, o ile Operator przedstawi taki protokół.

6. W przypadku usług transmisji danych proces aktywacji łączy rozpoczyna się przedstawieniem przez Operatora, określonego w Umowie Abonentowi lub jego przedstawicielowi, protokołu przekazania danego łączy. Przedstawienie protokołu następuje poprzez przesłanie faksem lub na piśmie za potwierdzeniem odbioru, osobie upoważnionej do podpisania protokołu przekazania łączy w danej lokalizacji. Przedstawienie protokołu potwierdza gotowość do świadczenia przez Operatora Usługi za pośrednictwem danego łączy.

7. Abonent podpisuje protokół w terminie 1 miesiąca od daty instalacji przyłącza. W okresie 1 miesiąca od instalacji przyłącza Abonent ma możliwość dokonywania własnych testów odbiorczych poprawności działania Usługi.

8. Operator rozpoczyna naliczanie opłat związanych ze świadczeniem Usługi od dnia podpisania protokołu przez Abonenta, nie wcześniej jednak niż w dacie określonej w harmonogramie aktywacji Usługi, zgodnie z zasadami określonymi w tym harmonogramie, o ile Abonent nie zgłosił w formie pisemnej, faksem lub e-mailem do osoby odpowiedzialnej za aktywację Usługi po stronie Operatora, uzasadnionych uwag do prawidłowości działania Usługi, w terminie 3 dni roboczych od daty przedstawienia protokołu.

9. W przypadku braku możliwości przedstawienia protokołu określonego w Umowie przedstawicielowi Abonenta lub niepodpisania protokołu w określonym terminie Operator rozpocznie naliczanie opłat związanych ze świadczeniem Usługi, nie wcześniej jednak niż w dacie określonej w harmonogramie aktywacji Usługi, chyba że określono to inaczej odrębnym porozumieniem w formie pisemnej.

### § 12

#### Zawieszenie Usług

1. Operator ma prawo zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, jeżeli Abonent: a. będący Konsumentem opóźnia się z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek należności na rzecz Operatora przez okres dłuższy niż 15 dni po uprzednim wezwaniu do uregulowania przeterminowanej należności, a Abonent niebędący Konsumentem opóźnia się z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek należności na rzecz Operatora przez okres dłuższy niż 15 dni od daty wymagalności;

b. podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług przez innych użytkowników Sieni Operatora lub innych sieni;

c. w przypadku usług transmisji danych – rozsyła wirusy, rozsyła niezamówione informacje, podejmuje działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych lub oprogramowania bądź też dokonuje zmian, usuwa lub dodaje jakiegokolwiek zapisy do informacji osób trzecich bez ich zgody;

d. narusza prywatność lub dobra osobiste innej osoby korzystającej z Usługi;

e. wykorzystuje Usługę do celów sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami;

f. udostępnia treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze obraźliwym, rasistowskim, pornograficznym itp.;

g. korzysta z Usługi za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych

niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy; h. udostępnia Usługę lub świadczy usługi z wykorzystaniem Usługi osobom trzecim, lub korzysta poza Lokalem, bez zgody Operatora wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności;

i. podał przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy nieprawdziwe informacje mogące mieć wpływ na jej wykonywanie;

j. uniemożliwia Przedstawicielom Operatora wymianę Urzędnika Abonenckiego w wyznaczonym przez Operatora terminie bądź też nie umożliwia dostępu do Zakończenia Sieni znajdującego się w Lokalu w celu wykonania Planowanych Prac lub usunięcia Awarii;

k. w inny sposób narusza postanowienia Regulaminu, Umowy lub inne warunki świadczenia Usług.

2. Ponadto Operator ma prawo zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, jeżeli:

a. żądanie takie zgłoszą właściwe organy wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego;

b. Operator utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług, w szczególności uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej, wykorzystywania numeracji lub częstotliwości;

c. z innych względów, w szczególności technicznych, Operator utraci możliwości świadczenia Usług.

3. Operator może zawiesić świadczenie usług od dnia następującego po zakończeniu bieżącego Okresu Rozliczeniowego na wniosek Abonenta złożony pisemnie lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie.

4. Z dniem Zawieszenia Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia.

5. W przypadku Zawieszenia Usług na podstawie ust. 1. ponowna aktywacja Usług następuje po ustaniu przyczyn Zawieszenia, nie wcześniej niż po uiszczeniu przez Abonenta zaległości wobec Operatora.

6. W przypadku Zawieszenia Usług na podstawie ust. 1. Operator może uzależnić powtórny aktywację Usługi od pisemnego wniosku Abonenta.

7. W okresie Zawieszenia Usług na podstawie ust. 1. od Abonentów niebędących Konsumentami pobierane są opłaty określone w Cenniku.

## Rozdział 6

### Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji

#### § 13

1. Abonent może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, przesyłając ją pisemnie na adres siedziby Operatora z dopiskiem „Reklamacja”, albo składając ją ustnie do protokołu, pisemnie oraz telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją na przeszkodzie możliwości techniczne.

2. Przyjęcie reklamacji przesłanej pisemnie albo złożonej 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.

3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu, upoważniona osoba obowiązana jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.

4. Reklamacja powinna określać:

- imię i nazwisko lub nazwę Abonenta wraz z adresem zamieszkania lub siedziby;
- określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- przydzielony Abonentowi numer, którego reklamacja dotyczy, numer ewidencyjny lub adres miejsca Zakończenia Sieni;
- datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług;
- wyższość kwoty odszkodowania lub innej należności w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
- 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;
- podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

5. Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia miesiąca, 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 Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

6. Złożenie reklamacji nie zawiesza obowiązku zapłaty należności wynikającej z Rachunku, z wyjątkiem części będącej przedmiotem reklamacji.

7. 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.

8. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- a. nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
  - b. powołanie podstawy prawnej;
  - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - d. w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
  - e. w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
  - f. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy;
  - g. podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
9. 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.
10. Abonent ma prawo:
- a. złożyć odwołanie od odpowiedzi Operatora na złożoną reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi lub
  - b. w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym (o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy).

## Rozdział 7

### Odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy

#### § 14

Zakres odpowiedzialności, wysokość odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty

1. Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie, o ile nie przewidziano inaczej w Umowie oraz Ustawie.
2. Operator nie będzie ponosić odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie postanowień Umowy w przypadku niespełnienia przez Abonenta zobowiązania wynikającego z Regulaminu, Cennika, Umowy lub warunków specjalnych w zakresie, w jakim niewykonanie przez Abonenta takiego zobowiązania miało wpływ na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy przez Operatora.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady urządzeń innych niż Zakończenie Sieci i nie dokonuje ich naprawy, regulacji lub adaptacji.
4. W przypadku Awarii trwającej dłużej niż 24 godziny Abonent niebędący Konsumentem może żądać zapłaty odszkodowania w formie kary umownej w wysokości 1/30 średniej wartości z 3 ostatnich Rachunków za każde rozpoczęte kolejne 24 godziny Awarii, z tym że w przypadku przerwy w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo kara umowna jest naliczana w przypadku Awarii trwającej dłużej niż 12 godzin.
5. W przypadku Awarii, przerwy w świadczeniu Usługi spowodowanej nieprawidłowym działaniem sieci innego operatora, Planowanymi Pracami Konsument może żądać zapłaty odszkodowania w formie kary umownej w wysokości 1/30 średniej wartości z 3 ostatnich Rachunków za każde rozpoczęte 24 godziny Awarii, z tym że w przypadku przerwy w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo kara umowna jest naliczana w przypadku Awarii, przerwy w świadczeniu Usługi spowodowanej nieprawidłowym działaniem sieci innego operatora lub Planowanymi Pracami trwającej dłużej niż 12 godzin.
6. W przypadku opóźnienia w rozpoczęciu świadczenia Usługi Abonent może żądać, za każdy dzień opóźnienia zapłaty odszkodowania w formie kary umownej, w wysokości 1/30 stałej opłaty abonamentowej należnej za Usługę, której świadczenia Operator nie rozpoczął w terminie.
7. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje kara umowna, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
8. Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionym Przedstawicielom Operatora dostęp do Urządzenia Abonenckiego znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usunięcia Awarii.
9. Wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale 6 Regulaminu, w terminie 14 dni od daty rozpatrzenia reklamacji.

## Rozdział 8

### Postanowienia inne

#### § 15

1. Operator zastrzega sobie prawo rejestrowania rozmów i innych operacji Abonentów realizowanych za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość.
2. W przypadku nadania Abonentowi hasła do konta abonenckiego Abonent ma obowiązek nieujawniania tego numeru osobom trzecim.

3. W przypadku zleceń potwierdzonych hasłem, związanych z istotnymi obciążeniami finansowymi lub organizacyjnymi dla Abonenta, Operator może żądać potwierdzenia zlecenia na piśmie.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane udostępnieniem hasła osobie trzeciej.

#### § 16

##### Dodatkowe obowiązki Abonenta

1. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego oraz zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy.
2. W przypadku niedopełnienia obowiązku określonego w ust. 1. wszelką korespondencję nadaną przez Operatora do Abonenta niebędącego Konsumentem na dotychczasowy adres lub zawierającą dotychczasowe dane uważa się za prawidłowo doręczoną.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Operatorowi przeprowadzenie Planowanych Prac niezbędnych do zapewnienia prawidłowego działania Usługi.
4. Abonent obowiązany jest niezwłocznie po utracie tytułu prawnego do Lokalu lub do numeru Zakończenia Sieci do pisemnego powiadomienia Operatora o tym fakcie.

#### § 17

##### Tajemnica telekomunikacyjna

1. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator zapewni tajemnicę:
  - a. informacji przekazywanych w sieci telekomunikacyjnej;
  - b. danych osobowych Abonenta;
  - c. informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia;
  - d. identyfikacji bądź lokalizacji Zakończeń Sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie telekomunikacyjne w taki sposób, w jaki umożliwia to technologia stosowana przez Operatora, z wyjątkiem sytuacji określonych w ust. 2. oraz innych przypadkach, w których Operator jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.
2. Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: Awarii Usługi, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Operatora.
3. Sieć Operatora służąca świadczeniu usług telekomunikacyjnych umożliwia przesyłanie numeru identyfikującego, co oznacza, że inny użytkownik Zakończenia Sieci może odczytać numer identyfikujący Zakończenie Sieci Abonenta.

#### § 18

##### Zmiana warunków Umowy

Operator doręczy Abonentowi na piśmie, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ostatnim zdaniu niniejszego paragrafu, oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zaproponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do danego Abonenta. Abonent w terminie 14 dni od daty doręczenia proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy w przypadku braku akceptacji propozycji zmian. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian. W przypadku wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji propozycji zmian Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze (Opłata Wyrównawcza), chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych. Na żądanie Abonenta, który udostępnił odpowiednie dane, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

#### § 19

1. Abonent nie może bez zgody Operatora przenieść wierzycelności wynikających z Umowy na podmiot trzeci.
2. W sprawach nieregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego i Ustawy.
3. Do spraw wszczętych i niezakończonych przed wejściem w życie Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 21 grudnia 2020 roku.