

**Regulamin korzystania z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Agencję Rozwoju Regionalnego
„ARREKS” Sp. z o.o.****SPIS TREŚCI**

Rozdział I. POSTANOWIENIA OGÓLNE.....	2
Rozdział II. DEFINICJE.....	2
Rozdział III. ZAWARCIE I OBOWIĄZYWANIE UMOWY.....	3
Rozdział IV. ZAKRES I JAKOŚĆ USŁUG.....	5
Rozdział V. INSTALACJA, SPRZĘT I LOKAL.....	6
Rozdział VI. OKRES ROZLICZENIOWY, OPŁATY I PŁATNOŚCI.....	8
Rozdział VII. OGRANICZENIE, ZAWIESZENIE ORAZ ZAPRZESTANIE ŚWIADCZENIA USŁUG.....	10
Rozdział VIII. USŁUGI INTERNETOWE.....	11
Rozdział IX. USŁUGI TELEFONICZNE.....	13
Rozdział X. USŁUGI TELEWIZYJNE.....	14
Rozdział XI. PARAMETRY JAKOŚCI USŁUG.....	16
Rozdział XII. REKLAMACJE I ODPOWIEDZIALNOŚĆ.....	17
Rozdział XIII. ZAWIESZENIE, OGRANICZENIE I ROZWIĄZANIE UMOWY.....	19
Rozdział XIV. ZMIANA UMOWY.....	21
Rozdział XV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.....	23

Rozdział I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa szczegółowe warunki świadczenia przez Operatora publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych w rozumieniu ustawy z dnia 12.07.2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. z 2024 r. poz. 1221, z 2025 r. poz. 637, 820, dalej: „PKE”) oraz dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1972 ustanawiającej Europejski kodeks łączności elektronicznej (dalej: „**Dyrektywa 2018/1972**”).
2. Regulamin stanowi integralną część umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranej pomiędzy Operatorem a Abonentem.
3. Regulamin ma charakter wzorcowy i modułowy – jego poszczególne postanowienia stosuje się wyłącznie w zakresie Usług objętych Umową, co oznacza, że postanowienia Regulaminu dotyczące poszczególnych Usług mają zastosowanie wyłącznie w zakresie, w jakim dana Usługa została objęta Umową Abonenta.
4. Operator świadczy Usługi zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, decyzjami Prezesa UKE, zasadą neutralności technologicznej, przejrzystości oraz niedyskryminacji.
5. Postanowienia Regulaminu nie wyłączają ani nie ograniczają praw Abonentów wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności PKE, Dyrektywą 2018/1972, Kodeksu cywilnego oraz przepisów o ochronie konsumentów.
6. Operator może wprowadzić dodatkowe szczegółowe regulaminy dla Usług uregulowanych w Regulaminie, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi, jak również odrębne regulaminy dla usług nieuregulowanych w Regulaminie.
7. Postanowienia Umowy, Cennika, jak również odrębnych regulaminów, odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, mają pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

Rozdział II. DEFINICJE

1. Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia mają następujące znaczenie:
 - 1) **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
 - 2) **Aktywacja** – czynności podejmowane przez Operatora, skutkujące rozpoczęciem świadczenia Usług na rzecz Abonenta na podstawie Umowy, podlegające opłacie zgodnie z Cennikiem;
 - 3) **Awaria** – nieprawidłowość funkcjonowania Sieci lub Sprzętu, skutkująca przerwaniem świadczenia Usługi lub niedotrzymaniem parametrów jakości ich świadczenia, powstała z przyczyn leżących po stronie Operatora;
 - 4) **Cennik** – obowiązujący u Operatora wykaz opłat za Usługi i Usługi dodatkowe, stanowiące integralną część Umowy, z zestawieniem ich rodzaju i wysokości oraz zasad ich naliczania;
 - 5) **Incydent bezpieczeństwa / Cyberincydent** - zdarzenie wpływające na poufność/integralność/dostępność sieci/usługi; obejmuje ataki DDoS, złośliwe oprogramowanie, naruszenia itp.,
 - 6) **Instalacja** – czynności faktyczne i techniczne Operatora w celu wykonania Zakończenia Sieci lub montażu Sprzętu w Lokalu umożliwiające Aktywację;
 - 7) **Konsument** – Abonent będący osobą fizyczną, zawierający Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową; ilekroć w Regulaminie mowa jest o Konsumentcie, postanowienia te stosuje się odpowiednio do osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą, jeżeli Umowa nie ma dla niej charakteru zawodowego w rozumieniu przepisów ustawy Prawo komunikacji elektronicznej.
 - 8) **Lokal** – budynek lub lokal mieszkalny lub użytkowy wskazany w Umowie jako miejsce świadczenia Usługi/Zakończenia Sieci;
 - 9) **Oferta Promocyjna** – szczególne warunki świadczenia Usług oferowane przez Operatora przez czas oznaczony albo nieoznaczony, polegające w szczególności na obniżeniu opłat, przyznaniu ulg, rabatów lub innych korzyści, określone w odrębnym regulaminie promocji lub w treści Umowy, mające zastosowanie wyłącznie do Abonentów, którzy spełnią warunki danej Oferty Promocyjnej i do niej przystąpią;
 - 10) **Okres Rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług oraz innych usług, liczony w pełnych miesiącach, rozpoczynający się w pierwszym dniu miesiąca kalendarzowego a kończący w ostatnim dniu miesiąca kalendarzowego. O ile Umowa nie stanowi inaczej, Okres Rozliczeniowy wynosi 1 (jeden) miesiąc kalendarzowy;
 - 11) **Operator** – Agencja Rozwoju Regionalnego „ARREKS” Sp. z o.o. z siedzibą w Kleszczowie pod adresem ul. Główna 122 wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000907459, posiadająca NIP: 7690005408 oraz numer REGON: 590300660, wykonująca działalność telekomunikacyjną na podstawie zaświadczenia o wpisie do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych prowadzonego przez UKE pod numerem 21, dane kontaktowe: tel. 447313731, e-mail: bok@arreks.com.pl;

- 12) **Opłata Abonamentowa** – wskazana w Umowie opłata należna Operatorowi od Abonenta z tytułu świadczenia Usług w każdym Okresie Rozliczeniowym;
 - 13) **Regulamin** – niniejszy „Regulamin korzystania z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Agencję Rozwoju Regionalnego „ARREKS” Sp. z o. o.
 - 14) **Sieć** – publiczna sieć telekomunikacyjna wykorzystywana przez Operatora do świadczenia usług;
 - 15) **Siła wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, niezależne od Stron, w szczególności klęski żywiołowe, wojny, strajki, awarie infrastruktury o charakterze powszechnym;
 - 16) **Sprzęt** – urządzenie techniczne (w szczególności modem, dekodery, itp.) oraz Zakończenie Sieci, niezbędne do korzystania z Usług, w tym urządzenia udostępnione Abonentowi przez Operatora, stanowiące własność Operatora;
 - 17) **Strona WWW** - strona internetowa Operatora zamieszczona pod adresem www.arreks.com.pl;
 - 18) **Trwały nośnik** – materiał lub narzędzie umożliwiające przechowywanie informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim informacje te służą, oraz pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci, w szczególności papier, plik w formacie .pdf przesłany pocztą elektroniczną lub udostępniony w indywidualnym panelu Abonenta;
 - 19) **Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Operatorem a Abonentem, niezależnie od formy jej zawarcia;
 - 20) **Urządzenie końcowe** – urządzenie telekomunikacyjne należące do Abonenta lub Użytkownika końcowego, wykorzystywane do odbioru świadczonych Usług;
 - 21) **Usługa / Usługi** – publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne świadczone przez Operatora, obejmujące Usługi Internetowe, Usługi Telefoniczne i/lub Usługi Telewizyjne;
 - 22) **Usługi dodatkowe** - usługi świadczone przez Operatora, powiązane z Usługami, wskazane w Cenniku, Regulaminie lub w Umowie;
 - 23) **Usługi Internetowe** – zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci, umożliwiającą stały, nielimitowany czasowo dostęp do sieci Internet, dostępna w pakiecie wskazanym w Cenniku;
 - 24) **Usługi Telefoniczne** – usługa świadczona przez Operatora umożliwiająca połączenie ustanawiane za pomocą publicznie dostępnej usługi telefonicznej, pozwalającą na uzyskanie dwukierunkowej łączności, w tym usługi inicjowania i odbierania połączeń głosowych za pomocą Sieci, z wyłączeniem usług o podwyższonej opłacie;
 - 25) **Usługi Telewizyjne** – usługi telewizji kablowej polegające na dostarczaniu programów telewizyjnych i radiowych w drodze transmisji sygnału cyfrowego;
 - 26) **Usterka** – obniżenie jakości Usług w stosunku do parametrów określonych w Umowie;
 - 27) **Użytkownik końcowy** – podmiot korzystający z publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, w tym Abonent lub użytkownik korzystający z Usług na podstawie Umowy zawartej przez Abonenta;
 - 28) **Zakończenie Sieci** – zakończony gniazdem fizyczny punkt w Lokalu Abonenta umożliwiający podłączenie do Sieci Urządzeń końcowych lub Sprzętu oraz korzystanie z Usług;
 - 29) **Zamawiający** - podmiot zainteresowany zawarciem z Operatorem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
2. Pojęcia niezdefiniowane w Regulaminie należy interpretować zgodnie z PKE, Dyrektywą 2018/1972 oraz innymi powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

Rozdział III. ZAWARCIE I OBOWIĄZYWANIE UMOWY

§ 1. Przepisy ogólne

1. Przez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się do stałej gotowości do świadczenia Usług telekomunikacyjnych w zakresie i na warunkach określonych w Umowie oraz zgodnie z Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku oraz do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu. Operator świadczy usługi telekomunikacyjne w ramach istniejących możliwości technicznych, z zachowaniem parametrów jakości oraz obowiązków informacyjnych wynikających z przepisów PKE. W przypadku gdy Abonent zawiera Umowę w ramach akcji promocyjnej, wzajemne prawa i obowiązki Stron określa także Oferta Promocyjna lub regulamin związany z daną akcją promocyjną.
2. Operator podaje Regulamin do publicznej wiadomości poprzez jego publikację na Stronie WWW. Niezależnie od publikacji, Operator dostarcza Regulamin nieodpłatnie Abonentowi, najpóźniej w chwili zawarcia Umowy, na trwałym nośniku w sposób umożliwiający jego zapisanie, przechowywanie oraz odtworzenie w niezmienionej postaci.
3. Regulamin jest doręczany Abonentowi na papierze lub w postaci elektronicznej, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej, zgodnie z wyborem lub sposobem zawarcia Umowy. Na każde żądanie Abonenta Operator dostarcza Regulamin

ponownie, na piśmie na wskazany adres korespondencyjny albo drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub przy użyciu innego środka porozumiewania się na odległość spełniającego wymogi trwałego nośnika.

4. Procedura zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych wszczynana jest na podstawie wniosku złożonego przez Zamawiającego, w szczególności w formie ustnej, pisemnej, telefonicznej, za pośrednictwem poczty elektronicznej.

5. Operator umożliwia Abonentowi zawarcie, zmianę, rozwiązanie Umowy oraz składanie oświadczeń woli w formie dokumentowej, w tym za pośrednictwem poczty elektronicznej lub innych środków komunikacji elektronicznej, o ile umożliwiają one identyfikację Abonenta.

§ 2. Informacje przedumowne i zawarcie umowy

1. Przed zawarciem Umowy Operator przekazuje Zamawiającemu, a w przypadku Zamawiającego będącego Konsumentem – obowiązkowo, na trwałym nośniku, informacje przedumowne wymagane przepisami ustawy PKE oraz Dyrektywą 2018/1972, w szczególności dotyczące zakresu Usług, cen, parametrów jakości, ograniczeń oraz uprawnień do rozwiązania Umowy. Informacje te są przekazywane w sposób umożliwiający ich zachowanie i odtworzenie oraz stanowią podstawę do świadomego zawarcia Umowy.

2. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych może zostać zawarta w formie pisemnej, elektronicznej albo dokumentowej, w sposób zgodny z przepisami ustawy PKE oraz Kodeksu cywilnego.

3. Umowa może być zawarta:

- 1) w lokalu przedsiębiorstwa Operatora,
- 2) poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora,
- 3) na odległość, w tym z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.

Konsument ma prawo dokonania wyboru formy zawarcia umowy spośród form wskazanych w pkt 1-3 niniejszego ustępu.

4. W przypadku zawarcia Umowy z Konsumentem, Operator przed jej zawarciem przekazuje Konsumentowi, na trwałym nośniku, informacje wymagane przepisami PKE oraz ustawy o prawach konsumenta, w tym zwięzłe podsumowanie warunków Umowy.

5. Umowa może zostać zawarta na czas oznaczony lub nieoznaczony, przy czym maksymalny okres obowiązywania Umowy na czas oznaczony wobec Konsumenta nie może przekraczać 24 miesięcy, zgodnie z PKE i Dyrektywą 2018/1972.

6. Jeżeli Umowa została zawarta na czas oznaczony, po upływie okresu jej obowiązywania Umowa ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony, na warunkach obowiązujących w ostatnim Okresie rozliczeniowym, chyba że Abonent przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy złożył oświadczenie o braku woli jej dalszego obowiązywania i w takim wypadku Umowa wygasa z ostatnim dniem okresu, na który została zawarta. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy Operator w rozsądnym terminie, nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta, informuje Abonenta na trwałym nośniku o automatycznym przedłużeniu Umowy, zmianach warunków świadczenia Usług względem warunków obowiązujących w okresie, na jaki została zawarta, sposobach i terminach jej rozwiązania oraz najkorzystniejszych oferowanych przez Operatora pakietach taryfowych dotyczących usług objętych tą Umową.

7. Umowa wchodzi w życie z dniem jej zawarcia, a rozpoczęcie świadczenia Usługi następuje z chwilą Aktywacji, po wykonaniu Instalacji, o ile jest ona wymagana, nie później jednak niż w terminie określonym w Informacjach Przedumownych lub Umowie. Termin wykonania Instalacji może ulec przedłużeniu wyłącznie z przyczyn technicznych niezależnych od Operatora, o czym Abonent zostanie poinformowany.

§ 3. Umowy zawarte na Okres Promocyjny

1. W przypadku, gdy Strony wiąże regulamin promocji przewidujący przyznanie Abonentowi ulgi lub upustu cenowego, Umowa w zakresie Usługi objętej tą promocją zostaje zawarta na czas oznaczony, odpowiadający okresowi wskazanemu w regulaminie danej Oferty Promocyjnej („Okres Promocyjny”).

2. Okres Promocyjny odpowiada minimalnemu okresowi obowiązywania Umowy, niezbędnemu do skorzystania z przyznanej ulgi lub upustu cenowego, przy czym w przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta przed upływem tego okresu albo jej rozwiązania przez Operatora z przyczyn leżących po stronie Abonenta, Operatorowi przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej ulgi wyłącznie w zakresie proporcjonalnym do niewykorzystanej części okresu promocyjnego, zgodnie z przepisami PKE.

3. Po upływie Okresu Promocyjnego Umowa w zakresie danej Usługi ulega automatycznemu przekształceniu w Umowę zawartą na czas nieoznaczony. Po zakończeniu okresu promocyjnego Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat za Usługi zgodnie z aktualnie obowiązującym Cennikiem, z zastrzeżeniem prawa Abonenta do wypowiedzenia Umowy na zasadach określonych w Regulaminie.

4. Zmiana Cennika w trakcie obowiązywania Umowy wywołuje skutki określone w Regulaminie oraz przepisach Prawa komunikacji elektronicznej.

5. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy Operator w rozsądnym terminie, nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta, informuje Abonenta na trwałym nośniku o automatycznym przedłużeniu Umowy, zmianach warunków świadczenia Usług względem warunków obowiązujących w Okresie Promocyjnym, sposobach i terminach jej rozwiązania oraz najkorzystniejszych oferowanych przez Operatora pakietach taryfowych dotyczących usług objętych tą umową.

6. Jeżeli w dokumentach umownych użyto określeń takich jak „odszkodowanie”, „kara” lub podobnych w związku z rozwiązaniem Umowy w Okresie Promocyjnym, postanowienia te należy rozumieć jako rozliczenie przyznanej ulgi lub korzyści promocyjnej, wyłącznie w zakresie dopuszczalnym przez PKE, w szczególności proporcjonalnie do niewykorzystanej części Okresu Promocyjnego.

§ 4. Odmowa zawarcia umowy

1. Operator może odmówić zawarcia Umowy albo zaproponować jej zawarcie na warunkach odmiennych od standardowych, jeżeli na podstawie obiektywnej i proporcjonalnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego, dokonanej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym na podstawie informacji pozyskanych z biur informacji gospodarczej, istnieje uzasadnione ryzyko niewykonania zobowiązań wynikających z Umowy. W szczególności Operator może uzależnić zawarcie Umowy od ustanowienia zabezpieczenia wierzytelności w formie kaucji lub innego równoważnego zabezpieczenia, którego wysokość i forma odpowiadają przewidywanemu ryzyku płatniczemu. Zamawiający zostanie poinformowany o dokonaniu oceny wiarygodności płatniczej oraz o przysługujących mu prawach wynikających z przepisów o ochronie danych osobowych, w tym o prawie dostępu do danych, ich sprostowania oraz wniesienia sprzeciwu.

2. Operator ma prawo odmówić zawarcia Umowy, jeżeli:

- 1) brak jest możliwości technicznych realizacji Usługi, w szczególności gdy Lokal Zamawiającego nie znajduje się w zasięgu Sieci Operatora lub gdy istniejące warunki techniczne uniemożliwiają świadczenie Usługi zgodnie z obowiązującymi standardami jakości,
- 2) Operator, na podstawie obiektywnej i proporcjonalnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego, poweźmie uzasadnione wątpliwości co do możliwości terminowego regulowania należności, w szczególności w przypadku zaległości lub wcześniejszych zaległości Zamawiającego wobec Operatora albo na podstawie informacji uzyskanych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,
- 3) przy zawieraniu Umowy Zamawiający posługuje się dokumentami zniszczonymi, przerobionymi lub budzącymi uzasadnione wątpliwości co do ich autentyczności,
- 4) Zamawiający poda przy zawarciu Umowy nieprawdziwe, nieaktualne lub niepełne dane, których poprawność jest niezbędna do zawarcia lub wykonywania Umowy,
- 5) proponowany przez Zamawiającego zakres lub sposób korzystania z Usług, ujawniony na etapie zawierania Umowy, mógłby w sposób istotny zagrozić bezpieczeństwu, integralności lub prawidłowemu funkcjonowaniu Sieci albo jakości Usług świadczonych innym użytkownikom,
- 6) Zamawiający nieposiadający tytułu prawnego do Lokalu nie przedstawi zgody osoby uprawnionej do dysponowania Lokalem na wykonanie instalacji lub montaż urządzeń niezbędnych do świadczenia Usług.

Rozdział IV. ZAKRES I JAKOŚĆ USŁUG

1. Operator świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem parametrów jakościowych określonych w Umowie, Cenniku oraz w obowiązujących przepisach prawa, w szczególności w PKE oraz Dyrektywie 2018/1972.

2. Operator zapewnia Abonentowi przejrzyste informacje dotyczące jakości świadczonych Usług, w tym w szczególności:

- 1) minimalnej, zwykle dostępnej oraz maksymalnej prędkości transmisji danych w przypadku Usług Internetowych,
- 2) opóźnień, utraty pakietów oraz innych parametrów jakościowych,
- 3) wpływu stosowanych środków zarządzania ruchem na jakość Usług.

3. Szczegółowe informacje dotyczące parametrów jakości Usługi dostępu do Internetu, w tym w szczególności prędkości minimalnej, zwykle dostępnej i maksymalnej, opóźnień, a także informacji o stosowanych środkach zarządzania ruchem, dostępne są w Umowie, Cenniku lub na stronie internetowej Operatora.

4. Informacje, o których mowa w ust. 3, przekazywane są Abonentowi przed zawarciem Umowy na trwałym nośniku, zgodnie z przepisami Prawa komunikacji elektronicznej.

5. Operator stosuje środki zarządzania ruchem wyłącznie w zakresie dopuszczonym przepisami prawa Unii Europejskiej oraz PKE, w sposób proporcjonalny, przejrzysty, niedyskryminujący oraz nieoparty na względach handlowych.

6. Operator nie wprowadza ograniczeń w korzystaniu z aplikacji, treści i usług, z zastrzeżeniem ograniczeń wynikających z przepisów prawa lub konieczności zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci.

7. W przypadku wystąpienia istotnych, stałych lub częstych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonywaniem Usługi Internetowej a parametrami określonymi w Umowie, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji oraz – po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego – prawo do wypowiedzenia Umowy bez ponoszenia kosztów z tego tytułu.
8. Operator zapewnia ciągłość świadczenia Usług, z zastrzeżeniem przerw wynikających z:
 - 1) konieczności przeprowadzenia prac konserwacyjnych lub modernizacyjnych,
 - 2) wystąpienia Siły wyższej,
 - 3) przyczyn leżących po stronie Abonenta.
9. O planowanych przerwach w świadczeniu Usług Operator informuje Abonentów z wyprzedzeniem, na trwałym nośniku lub w inny skuteczny sposób.
10. W przypadku Awarii Operator podejmuje niezwłocznie działania zmierzające do jej usunięcia, z zachowaniem należytej staranności.
11. Szczegółowe zasady odpowiedzialności Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług określone są w dalszych postanowieniach Regulaminu.
12. O ile Umowa nie przewiduje inaczej, Abonent nie jest uprawniony do wykorzystywania Usług telekomunikacyjnych objętych Umową w celu ich świadczenia, odsprzedaży lub udostępniania osobom trzecim w ramach działalności gospodarczej, usług hotspot, punktów dostępowych, najmu, podnajmu lub innych form publicznego lub komercyjnego udostępniania.

Rozdział V. INSTALACJA, SPRZĘT I LOKAL

§ 1. Przepisy ogólne

1. Postanowienia niniejszego Rozdziału stosuje się wyłącznie w zakresie Usług, których świadczenie wymaga Instalacji, Zakończenia Sieci lub udostępnienia Sprzętu.
2. O ile Umowa nie stanowi inaczej, Sprzęt udostępniony Abonentowi przez Operatora nie może być wykorzystywany przez Abonenta jako podstawa do świadczenia, odsprzedaży lub dalszego udostępniania, w jakiegokolwiek formie, odpłatnie lub nieodpłatnie, usług telekomunikacyjnych lub funkcjonalnie równoważnych usług na rzecz osób trzecich.

§ 2. Instalacja i przyłączenie

1. Świadczenie Usług może wymagać wykonania Instalacji w Lokalu Abonenta, w szczególności wykonania Zakończenia Sieci lub montażu Sprzętu. Instalacja wykonywana jest na wniosek Abonenta i obejmuje czynności niezbędne do zapewnienia dostępu do Usług.
2. Zawarcie Umowy oznacza wyrażenie przez Abonenta zgody na wykonanie Instalacji oraz eksploatację Zakończenia Sieci i Sprzętu w Lokalu, do którego Abonent posiada tytuł prawny lub zgodę osoby uprawnionej.
3. Instalacja wykonywana jest po zawarciu Umowy, w terminie uzgodnionym przez Strony, z uwzględnieniem możliwości technicznych Operatora. Podczas Instalacji w Lokalu powinien przebywać Abonent lub osoba pełnoletnia upoważniona przez Abonenta.
4. Abonent zobowiązany jest zapewnić Operatorowi dostęp do Lokalu w terminie uzgodnionym na potrzeby wykonania Instalacji. Przygotowanie Lokalu do wykonania Instalacji, w tym umożliwienie dostępu do miejsc montażu oraz przestawienie mebli lub wyposażenia w zakresie niezbędnym do wykonania Instalacji, należy do obowiązków Abonenta.
5. Operator zobowiązuje się wykonać Instalację z należytą starannością, zgodnie z zasadami sztuki budowlanej i obowiązującymi normami do miejsca wskazanego przez Abonenta, o ile jest to technicznie możliwe.
6. Zgoda Abonenta na wykonanie Instalacji obejmuje w szczególności zgodę na poprowadzenie niezbędnego okablowania, wykonanie koniecznych przewiertów i otworów montażowych, montaż urządzeń niezbędnych do świadczenia Usług, przy czym okablowanie prowadzone jest możliwie najkrótszą i technicznie uzasadnioną drogą.
7. Jeżeli wykonanie Instalacji okaże się niemożliwe z przyczyn technicznych lub prawnych, Operator jest uprawniony do odstąpienia od Umowy albo jej rozwiązania w całości lub części, bez ponoszenia odpowiedzialności, z zastrzeżeniem przepisów bezwzględnie obowiązujących.
8. O ile Umowa nie stanowi inaczej, Abonent jest uprawniony do Instalacji jednego Zakończenia Sieci w Lokalu. Wykonanie dodatkowych Zakończeń Sieci może nastąpić za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.

§ 3. Tytuł prawny do Lokalu

1. Warunkiem wykonania Instalacji jest posiadanie przez Abonenta tytułu prawnego do Lokalu albo zgodę osoby posiadającej tytuł prawny do Lokalu. Abonent oświadcza, że posiada tytuł prawny do Lokalu lub wymaganą zgodę oraz ponosi pełną odpowiedzialność za prawdziwość tego oświadczenia.
2. W przypadku cofnięcia zgody lub utraty tytułu prawnego do Lokalu Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni, poinformować o tym fakcie Operatora.
3. Skutki utraty tytułu prawnego do Lokalu regulują postanowienia Umowy oraz Regulaminu.

§ 4. Sprzęt Operatora

1. Operator może udostępnić Abonentowi Sprzęt niezbędny do świadczenia Usług, w szczególności:
 - 1) routery,
 - 2) modemy,
 - 3) dekodery,
 - 4) bramki VoIP,
 - 5) inne urządzenia telekomunikacyjne.
2. Sprzęt udostępniony przez Operatora pozostaje własnością Operatora, o ile Umowa nie stanowi inaczej lub nie została zawarta odrębna umowa sprzedaży Sprzętu.
3. Operator zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt sprawny technicznie i umożliwiający prawidłowe korzystanie z Usług. Wydanie Sprzętu może być potwierdzone protokołem lub w inny sposób umożliwiający utrwalenie informacji na trwałym nośniku.

§ 5. Zasady korzystania ze Sprzętu udostępnionego przez Operatora

1. Abonent zobowiązany jest korzystać ze Sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem, instrukcjami Operatora oraz postanowieniami Umowy i Regulaminu, jak również w sposób niepowodujący uszkodzeń lub zakłóceń Sieci.
2. Abonent nie jest uprawniony do:
 - 1) dokonywania samodzielnych przeróbek Sprzętu,
 - 2) ingerowania w oprogramowanie Sprzętu,
 - 3) udostępniania Sprzętu osobom trzecim bez zgody Operatora, z wyłączeniem domowników Abonenta,
 - 4) zmiany miejsca instalacji Sprzętu bez uzgodnienia z Operatorem.
3. Zasilanie Sprzętu w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Sprzętu wynikające z niewłaściwego użytkowania przez Abonenta.
5. Abonent nie jest uprawniony do dokonywania samodzielnych zmian, przeróbek ani ingerencji w Sprzęt lub Zakończenie Sieci bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora.

§ 6. Sprzęt Abonenta

1. Abonent może korzystać z własnych urządzeń końcowych, o ile spełniają one wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Usług.
2. Operator nie ogranicza prawa Abonenta do korzystania z własnych urządzeń końcowych, zgodnie z zasadą neutralności urządzeń końcowych.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Usług wynikające z wad lub niezgodności Sprzętu Abonenta z wymaganiami technicznymi.

§ 7. Utrzymanie sprawności Sprzętu i dostęp do Lokalu

1. Abonent zobowiązany jest umożliwić Operatorowi dostęp do Lokalu w celu:
 - 1) usunięcia Awarii lub Usterek,
 - 2) wymiany lub naprawy Sprzętu,
 - 3) kontroli prawidłowości działania Sprzętu i Zakończenia Sieci,
 - 4) wykonania niezbędnych prac technicznych,
 - 5) demontażu Sprzętu po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy.
2. O planowanym terminie wizyty w celach wskazanych w ust. 1, Operator informuje Abonenta z odpowiednim wyprzedzeniem, chyba że usunięcie Awarii wymaga niezwłocznego działania. Podczas wizyty w Lokalu powinien przebywać Abonent lub osoba pełnoletnia upoważniona przez Abonenta.

3. W przypadku nieuzasadnionego braku dostępu do Lokalu Operator może zawiesić świadczenie Usług do czasu umożliwienia wykonania czynności technicznych.

§ 8. Odpowiedzialność za Sprzęt

1. Abonent ponosi odpowiedzialność za utratę, uszkodzenie lub zniszczenie Sprzętu Operatora, chyba że wykáže, iż nastąpiły one z przyczyn, za które nie ponosi odpowiedzialności.
2. Abonent nie ponosi odpowiedzialności za utratę, uszkodzenie lub zniszczenie Sprzętu, jeżeli nastąpiły one wskutek:
 - 1) siły wyższej,
 - 2) normalnego zużycia Sprzętu wynikającego z jego prawidłowego używania.
3. W przypadku utraty lub zniszczenia Sprzętu z przyczyn, za które Abonent ponosi odpowiedzialność, Abonent zobowiązany jest do naprawienia szkody w wysokości odpowiadającej wartości rynkowej Sprzętu z dnia powstania szkody, z uwzględnieniem stopnia jego zużycia.

§ 9. Zwrot Sprzętu

1. Po rozwiązaniu, wygaśnięciu lub odstąpieniu od Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu Operatora w terminie i na zasadach określonych w Umowie lub Regulaminie.
2. Zwrot Sprzętu następuje w stanie nie pogorszonym, z uwzględnieniem normalnego zużycia wynikającego z prawidłowego korzystania.
3. Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu na swój koszt w siedzibie Operatora, w godzinach jego urzędowania, lub poprzez przesyłkę pocztową na adres Operatora wskazany w Umowie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy. Jeżeli ostatni dzień terminu przypada na dzień wolny od pracy, termin upływa w następnym dniu roboczym.
4. W przypadku niewykonania obowiązku zwrotu Sprzętu lub jego elementów z przyczyn leżących po stronie Abonenta, Abonent zobowiązany jest do naprawienia szkody w wysokości odpowiadającej wartości Sprzętu określonej w protokole zdawczo-odbiorczym albo do pokrycia uzasadnionych kosztów jego odbioru przez Operatora.
5. W przypadku zwrotu Sprzętu lub jego elementów w stanie uszkodzonym lub zużytym w stopniu wykraczającym poza normalną eksploatację, Abonent zobowiązany jest do naprawienia szkody w wysokości odpowiadającej wartości Sprzętu lub kosztom jego naprawy, zgodnie z protokołem zdawczo-odbiorczym.
6. Jeżeli Umowa została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa, a Sprzęt został dostarczony Abonentowi do miejsca jego zamieszkania, Operator jest zobowiązany do odebrania Sprzętu na własny koszt, jeżeli ze względu na charakter Sprzętu nie jest możliwe jego odesłanie w zwykły sposób pocztą.
7. Szczegółowe zasady zwrotu Sprzętu oraz ewentualne opłaty określa Umowa lub Cennik.

Rozdział VI. OKRES ROZLICZENIOWY, OPŁATY I PŁATNOŚCI

§ 1. Okres rozliczeniowy

1. Okres rozliczeniowy jest okresem, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług oraz Usług dodatkowych.
2. Okres rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc kalendarzowy, o ile Umowa nie stanowi inaczej.
3. Okres rozliczeniowy rozpoczyna się pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego i kończy się ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego.
4. W przypadku rozpoczęcia lub zakończenia świadczenia Usług w trakcie Okresu rozliczeniowego, opłaty naliczane są proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona, chyba że Umowa stanowi inaczej.
5. Minimalnym okresem świadczenia Usługi jest jeden pełny Okres rozliczeniowy, o ile Umowa lub przepisy prawa nie stanowią inaczej.

§ 2. Rodzaje opłat

1. Z tytułu świadczenia Usług Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat określonych w Umowie oraz w Cenniku.
2. Opłaty, o których mowa w ust. 1, mogą obejmować w szczególności:
 - 1) opłatę instalacyjną lub aktywacyjną,
 - 2) opłatę abonamentową,
 - 3) opłaty za Usługi dodatkowe,

- 4) opłaty jednorazowe, w tym opłaty za czynności techniczne lub serwisowe wykonywane na wniosek Abonenta,
- 5) opłaty wynikające z korzystania z Usług wykraczających poza zakres Pakietu wybranego przez Abonenta.
3. Szczegółowy wykaz opłat oraz zasady ich naliczania określa Cennik obowiązujący w dniu zawarcia Umowy, o ile Umowa lub przepisy prawa nie stanowią inaczej.
4. Opłaty abonamentowe obejmują prawo do korzystania z Usługi w danym Okresie rozliczeniowym zgodnie z warunkami Umowy, Cennika i Regulaminu.

§ 3. Naliczanie opłat abonamentowych

1. Opłata abonamentowa naliczana jest po przebytych miesiącu za dany Okres rozliczeniowy, chyba że Umowa stanowi inaczej.
2. W przypadku zmiany zakresu Usług w trakcie Okresu rozliczeniowego:
 - 1) rozszerzenie zakresu Usług skutkuje naliczeniem opłat zgodnie z Cennikiem od dnia wejścia zmiany w życie,
 - 2) ograniczenie zakresu Usług skutkuje naliczeniem opłat zgodnie z dotychczasowym zakresem do końca Okresu rozliczeniowego, o ile Umowa nie stanowi inaczej.
3. W przypadku zawieszenia świadczenia Usług na wniosek Abonenta, opłata abonamentowa nie jest naliczana za pełne dni zawieszenia, o ile Regulamin nie stanowi inaczej.

§ 4. Faktury i forma rozliczeń

1. Operator wystawia Abonentowi faktury dokumentujące należności z tytułu świadczonych Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Faktura może być doręczana:
 - 1) w formie papierowej – na adres korespondencyjny Abonenta,
 - 2) w formie elektronicznej – na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta.
3. Wyrażenie zgody na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej jest dobrowolne i może zostać cofnięte w każdym czasie.
4. Faktura zawiera w szczególności:
 - 1) wysokość należnych opłat abonamentowych,
 - 2) opłaty za Usługi dodatkowe,
 - 3) informacje o naliczonym podatku VAT,
 - 4) termin płatności.
5. Operator zapewnia Abonentowi nieodpłatny dostęp do podstawowego wykazu wykonanych Usług, zgodnie z przepisami Prawa komunikacji elektronicznej.

§ 5. Terminy i sposoby płatności

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania należności w terminie wskazanym na fakturze.
2. O ile Umowa nie stanowi inaczej, termin płatności wynosi do 20 dnia każdego miesiąca, po miesiącu w którym świadczona była dana usługa.
3. Płatności mogą być dokonywane w szczególności:
 - 1) przelewem bankowym na rachunek Operatora wskazany na fakturze,
 - 2) gotówką w siedzibie Operatora – jeżeli taka możliwość jest dostępna.
4. Za dzień zapłaty uznaje się dzień uznania rachunku bankowego Operatora.
5. Abonent ponosi odpowiedzialność za terminowe regulowanie należności niezależnie od sposobu doręczenia faktury.

§ 6. Zaległości płatnicze

1. W przypadku opóźnienia w zapłacie należności Operator ma prawo do naliczania odsetek ustawowych za opóźnienie, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Operator może podjąć działania przewidziane przepisami Prawa komunikacji elektronicznej, w szczególności dotyczące:
 - 1) wezwania do zapłaty,
 - 2) ograniczenia świadczenia Usług,
 - 3) zawieszenia świadczenia Usług,
 - 4) rozwiązania Umowy – z zachowaniem wymogów ustawowych.
3. Zastosowanie środków, o których mowa w ust. 2, następuje po uprzednim poinformowaniu Abonenta na trwałym nośniku, w terminach i na zasadach określonych w Regulaminie oraz w Prawie komunikacji elektronicznej.
4. Złożenie reklamacji dotyczącej wysokości należności nie zwalnia Abonenta z obowiązku zapłaty kwot bezspornych.

§ 7. Zmiana Cennika

1. Zmiana Cennika następuje na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie oraz w przepisach Prawa komunikacji elektronicznej.
2. Operator doręcza Abonentowi treść proponowanych zmian Cennika na trwałym nośniku z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed ich wejściem w życie, chyba że przepisy prawa dopuszczają krótszy termin.
3. W przypadku braku akceptacji zmiany Cennika Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy bez ponoszenia dodatkowych kosztów, z wyjątkiem przypadków przewidzianych w przepisach prawa.

Rozdział VII. OGRANICZENIE, ZAWIESZENIE ORAZ ZAPRZESTANIE ŚWIADCZENIA USŁUG

§ 1. Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta

1. Na pisemny wniosek Abonenta Operator może zawiesić świadczenie Usług lub poszczególnych rodzajów Usług na okres wskazany we wniosku, nie dłuższy niż 6 miesięcy, o ile Umowa nie stanowi inaczej.
2. Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta jest możliwe wyłącznie w przypadku, gdy Abonent nie zalega z uiszczaniem wymagalnych opłat wynikających z Umowy.
3. Zawieszenie świadczenia Usług następuje od pierwszego dnia Okresu rozliczeniowego następującego po Okresie rozliczeniowym, w którym złożono wniosek, chyba że Operator i Abonent uzgodnią inny termin zgodny z przepisami prawa.
4. W okresie zawieszenia świadczenia Usług Operator nie pobiera opłaty abonamentowej za pełne dni zawieszenia, chyba że Umowa stanowi inaczej.
5. Zawieszenie świadczenia Usług nie jest dopuszczalne w okresie wypowiedzenia Umowy, o ile przepisy prawa nie stanowią inaczej.
6. Ponowne rozpoczęcie świadczenia Usług następuje na wniosek Abonenta, na warunkach określonych w Cenniku oraz Regulaminie.

§ 2. Ograniczenie świadczenia Usług z przyczyn płatniczych

1. W przypadku opóźnienia Abonenta w zapłacie należności z tytułu świadczonych Usług Operator informuje Abonenta na trwałym nośniku o zamiarze ograniczenia świadczenia Usług.
2. Jeżeli Abonent nie ureguluje zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w ust. 1, Operator jest uprawniony do ograniczenia świadczenia Usług, w zakresie przewidzianym przepisami PKE.
3. Ograniczenie świadczenia Usług polega w szczególności na:
 - 1) zablokowaniu możliwości inicjowania połączeń wychodzących,
 - 2) ograniczeniu prędkości transmisji danych,
 - 3) ograniczeniu dostępu do wybranych Usług dodatkowych.
4. W okresie ograniczenia świadczenia Usług Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat abonamentowych, chyba że przepisy prawa stanowią inaczej.
5. Operator przywraca pełne świadczenie Usług nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia uregulowania przez Abonenta wszystkich wymagalnych należności.

§ 3. Zawieszenie świadczenia Usług z przyczyn płatniczych

1. Jeżeli pomimo ograniczenia świadczenia Usług Abonent nie ureguluje zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia na trwałym nośniku powiadomienia o zamiarze zawieszenia Usług, Operator może zawiesić świadczenie Usług.
2. Zawieszenie świadczenia Usług następuje po uprzednim doręczeniu Abonentowi powiadomienia, o którym mowa w ust. 1, zgodnie z przepisami PKE.
3. W okresie zawieszenia świadczenia Usług Operator nie pobiera opłaty abonamentowej za pełne dni zawieszenia.
4. W przypadku uregulowania zaległych należności Operator przywraca świadczenie Usług nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia zapłaty.
5. Jeżeli Abonent złoży reklamację dotyczącą wysokości należności, zawieszenie świadczenia Usług nie może nastąpić przed upływem 21 dni od dnia wyczerpania postępowania reklamacyjnego, pod warunkiem uiszczenia przez Abonenta należności bezspornych.
6. W okresie zawieszenia świadczenia Usługi z przyczyn leżących po stronie Abonenta, Operator zapewnia możliwość wykonywania połączeń na ustawowe numery alarmowe, w szczególności numer 112, o ile jest to technicznie wykonalne.

§ 4. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia Usług z przyczyn technicznych lub bezpieczeństwa

1. Operator jest uprawniony do czasowego ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usług w przypadku:
 - 1) wystąpienia zagrożenia dla bezpieczeństwa lub integralności Sieci,
 - 2) wystąpienia Awarii lub konieczności przeprowadzenia prac konserwacyjnych,
 - 3) wykrycia działań Abonenta lub Urzędnika końcowego Abonenta powodujących zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci lub zagrożenie dla innych użytkowników.
2. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia Usług, o którym mowa w ust. 1, stosowane jest wyłącznie w zakresie niezbędnym do usunięcia zagrożenia lub Awarii.
3. W przypadkach wymagających natychmiastowego działania Operator może zastosować ograniczenie lub zawieszenie świadczenia Usług bez uprzedniego powiadomienia Abonenta.
4. Operator informuje Abonenta o zastosowanych środkach oraz ich przyczynach niezwłocznie po ustaniu okoliczności uzasadniających brak wcześniejszego powiadomienia.

§ 5. Zaprzestanie świadczenia Usług

1. Operator zaprzestaje świadczenia Usług:
 - 1) z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy,
 - 2) w przypadku trwałego braku możliwości technicznych świadczenia Usług,
 - 3) w przypadkach przewidzianych przepisami prawa.
2. Zaprzestanie świadczenia Usług z przyczyn, o których mowa w ust. 1 pkt 2, nie stanowi podstawy do naliczania kar umownych wobec Abonenta.
3. W przypadku zaprzestania świadczenia Usług Operator rozlicza Abonenta proporcjonalnie do okresu faktycznego świadczenia Usług.

§ 6. Skutki ograniczenia, zawieszenia i zaprzestania świadczenia Usług

1. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia Usług nie narusza prawa Abonenta do składania reklamacji oraz dochodzenia roszczeń przewidzianych przepisami prawa.
2. Okresy zawieszenia świadczenia Usług nie są wliczane do minimalnego okresu obowiązywania Umowy, o ile Umowa została zawarta na czas oznaczony.
3. Zastosowanie przez Operatora środków przewidzianych w niniejszym Rozdziale nie wyłącza odpowiedzialności Operatora w przypadkach, w których odpowiedzialność ta wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

Rozdział VIII. USŁUGI INTERNETOWE

§ 1. Zakres Usługi Internetowej

1. Operator świadczy na rzecz Abonenta Usługę Internetową polegającą na zapewnieniu dostępu do publicznej sieci Internet za pośrednictwem Sieci Operatora.
2. Zakres, parametry techniczne oraz warunki świadczenia Usługi Internetowej określone są w Umowie, Regulaminie oraz Cenniku.
3. Usługa Internetowa świadczona jest w zakresie istniejących możliwości technicznych Operatora.
4. Usługa Internetowa może być świadczona samodzielnie albo w pakiecie z innymi Usługami, w szczególności Usługą Telefoniczną lub Usługą Telewizyjną, zgodnie z wybranym przez Abonenta wariantem.
5. Świadczenie Usługi Internetowej odbywa się w Lokalu wskazanym w Umowie, z wykorzystaniem Zakończenia Sieci oraz Sprzętu.

§ 2. Parametry jakości Usługi Internetowej

1. Operator zapewnia świadczenie Usługi Internetowej z zachowaniem minimalnych, zwykle dostępnych oraz maksymalnych parametrów prędkości transmisji danych, określonych w Umowie oraz w Informacjach przedumownych.
2. Parametry jakości Usługi Internetowej obejmują w szczególności:
 - 1) minimalną prędkość pobierania i wysyłania danych,
 - 2) zwykle dostępną prędkość pobierania i wysyłania danych,
 - 3) maksymalną prędkość pobierania i wysyłania danych,

3. Parametry, o których mowa w ust. 2, ustalane są zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz wytycznymi Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
4. Faktycznie dostępna prędkość transmisji danych może ulegać czasowym zmianom w zależności od:
 - 1) obciążenia Sieci,
 - 2) możliwości technicznych Urządzeń Końcowych Abonenta,
 - 3) warunków lokalowych,
 - 4) zastosowanych technologii dostępu.
5. Stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy parametrami deklarowanymi a faktycznie świadczonymi mogą stanowić nienależyte wykonanie Umowy.

§ 3. Zarządzanie ruchem i neutralność sieci

1. Operator stosuje środki zarządzania ruchem wyłącznie w zakresie niezbędnym do:
 - 1) zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci,
 - 2) zapobiegania przeciążeniom Sieci,
 - 3) minimalizacji skutków Awarii lub incydentów bezpieczeństwa.
2. Stosowane środki zarządzania ruchem są przejrzyste, niedyskryminujące i proporcjonalne oraz nie wpływają negatywnie na prywatność Abonenta ani ochronę jego danych osobowych, z zastrzeżeniem przypadków wynikających z przepisów prawa.
3. Operator nie blokuje, nie spowalnia, nie zmienia, nie ogranicza ani nie dyskryminuje ruchu internetowego, z wyjątkiem przypadków przewidzianych w obowiązujących przepisach prawa.
4. Środki zarządzania ruchem mogą mieć przejściowy wpływ na jakość Usługi Internetowej, jednak nie mogą prowadzić do trwałego pogorszenia parametrów Usługi, chyba że wynika to z Umowy lub przepisów prawa.

§ 4. Obowiązki Abonenta w zakresie korzystania z Usługi Internetowej

1. Abonent zobowiązany jest do korzystania z Usługi Internetowej zgodnie z:
 - 1) obowiązującymi przepisami prawa,
 - 2) postanowieniami Umowy i Regulaminu,
 - 3) zasadami współżycia społecznego.
2. Zabronione jest w szczególności:
 - 1) korzystanie z Usługi Internetowej w sposób naruszający prawa osób trzecich, w tym prawa autorskie i dobra osobiste,
 - 2) rozpowszechnianie treści bezprawnych,
 - 3) podejmowanie działań mogących zakłócić funkcjonowanie Sieci lub Usług innych użytkowników,
 - 4) uzyskiwanie nieuprawnionego dostępu do systemów teleinformatycznych.
3. Abonent ponosi odpowiedzialność za działania osób trzecich korzystających z Usługi Internetowej za jego zgodą.
4. Operator może podjąć działania przewidziane Regulaminem i przepisami prawa w przypadku naruszenia przez Abonenta zasad korzystania z Usługi Internetowej.

§ 5. Bezpieczeństwo Usługi Internetowej

1. Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci oraz Usługi Internetowej.
2. Operator informuje Abonenta o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z Usługi Internetowej oraz o zalecanych środkach ochrony.
3. Operator może czasowo ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usługi Internetowej w przypadku wykrycia zagrożeń dla bezpieczeństwa Sieci, zgodnie z Rozdziałem VII Regulaminu.
4. Abonent zobowiązany jest do zabezpieczenia swoich Urządzeń Końcowych oraz danych przed dostępem osób nieuprawnionych.

§ 6. Odpowiedzialność Operatora w zakresie Usługi Internetowej

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Internetowej na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie oraz przepisach Prawa komunikacji elektronicznej.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 1) zakłócenia w świadczeniu Usługi Internetowej wynikające z przyczyn leżących po stronie Abonenta,
 - 2) ograniczenia wynikające z właściwości Urządzeń Końcowych Abonenta,
 - 3) przerwy w dostępie do Internetu spowodowane siłą wyższą.
3. Postanowienia niniejszego Rozdziału nie ograniczają uprawnień Konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

Rozdział IX. USŁUGI TELEFONICZNE

§ 1. Zakres Usługi Telefonicznej

1. Operator świadczy na rzecz Abonenta Usługę Telefoniczną polegającą na umożliwieniu inicjowania i odbierania połączeń głosowych za pomocą publicznie dostępnej sieci telekomunikacyjnej.
2. Usługa Telefoniczna obejmuje w szczególności:
 - 1) połączenia miejscowe, strefowe i międzystrefowe,
 - 2) połączenia międzynarodowe,
 - 3) połączenia do sieci ruchomych,
 - 4) połączenia z numerami alarmowymi,
 - 5) dostęp do innych sieci telekomunikacyjnych krajowych i zagranicznych.
3. Zakres Usługi Telefonicznej, w tym dostępne taryfy i pakiety, określa Umowa oraz Cennik.
4. Usługa Telefoniczna może być świadczona samodzielnie albo w pakiecie z innymi Usługami, zgodnie z wyborem Abonenta.
5. Usługa Telefoniczna świadczona jest w zakresie istniejących możliwości technicznych Operatora.

§ 2. Przydzielanie numerów i przenoszenie numerów

1. W celu realizacji Usługi Telefonicznej Operator przydziela Abonentowi numer telefoniczny, chyba że Abonent dokonuje przeniesienia numeru od innego dostawcy usług.
2. Przydzielenie numeru następuje zgodnie z krajowym planem numeracji oraz obowiązującymi przepisami prawa.
3. Abonentowi przysługuje prawo do przeniesienia numeru:
 - 1) na obszarze geograficznym – w przypadku numerów geograficznych,
 - 2) na terenie całego kraju – w przypadku numerów niegeograficznych.
4. Przeniesienie numeru następuje nie później niż w terminach określonych w Prawie komunikacji elektronicznej i nie może wiązać się z pobieraniem opłat od Abonenta.
5. W przypadku zmiany miejsca świadczenia Usługi Abonent może żądać przeniesienia numeru w ramach Sieci Operatora, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
6. Abonent ma prawo żądać zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z niego jest uciążliwe; zmiana numeru może podlegać opłacie określonej w Cenniku.

§ 3. Połączenia alarmowe i bezpieczeństwo

1. Operator zapewnia Abonentowi nieprzerwany dostęp do połączeń z numerami alarmowymi, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Połączenia z numerami alarmowymi są bezpłatne i nie podlegają ograniczeniom ilościowym.
3. W przypadku braku możliwości zestawienia połączenia z numerem alarmowym właściwym dla danego zdarzenia Operator może skierować połączenie na numer alarmowy 112.
4. Operator jest uprawniony do przetwarzania danych dotyczących lokalizacji telekomunikacyjnego Urządzenia Końcowego Abonenta w zakresie niezbędnym do realizacji połączeń alarmowych oraz obowiązków wynikających z przepisów prawa.

§ 4. Usługi o podwyższonej opłacie

1. Operator zapewnia Abonentowi możliwość korzystania z usług o podwyższonej opłacie, o ile Abonent nie złożył żądania ich blokady.
2. Na żądanie Abonenta Operator nieodpłatnie:
 - 1) blokuje połączenia wychodzące na numery usług o podwyższonej opłacie,
 - 2) blokuje połączenia wychodzące na numery określonych kategorii usług o podwyższonej opłacie,
 - 3) umożliwia określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową lub za połączenie.
3. Operator informuje Abonenta o zasadach naliczania opłat za usługi o podwyższonej opłacie przed rozpoczęciem świadczenia tych usług.
4. Blokady, o których mowa w niniejszym paragrafie, realizowane są zgodnie z przepisami Prawa komunikacji elektronicznej.

§ 5. Spisy abonentów i usługi informacji o numerach

1. Operator udostępnia swoim Abonentom usługę informacji o numerach telefonicznych oraz aktualny spis abonentów, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Dane Abonentów zamieszczane w spisach obejmują wyłącznie:
 - 1) numer telefonu lub oznaczenie identyfikujące Abonenta,

- 2) imię i nazwisko lub nazwę Abonenta,
- 3) adres w zakresie określonym przepisami prawa – w przypadku numerów geograficznych.
3. Zamieszczenie danych Abonenta będącego osobą fizyczną w spisie abonentów wymaga uprzedniej zgody Abonenta.
4. Abonent ma prawo w każdym czasie:
 - 1) cofnąć zgodę na publikację danych,
 - 2) żądać zmiany lub usunięcia danych ze spisu.
5. Operator informuje Abonenta o przekazaniu jego danych innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym w celu realizacji usług informacji o numerach.

§ 6. Naliczanie opłat za Usługi Telefoniczne

1. Opłaty za Usługi Telefoniczne naliczane są zgodnie z Cennikiem oraz rzeczywistym czasem trwania połączeń.
2. Czas połączenia liczony jest od momentu zestawienia połączenia do chwili jego zakończenia.
3. Operator zapewnia Abonentowi dostęp do podstawowego oraz – na żądanie – szczegółowego wykazu wykonanych połączeń, zgodnie z przepisami Prawa komunikacji elektronicznej.
4. Zasady udostępniania billingów oraz ewentualne opłaty z tym związane określa Cennik.

§ 7. Odpowiedzialność w zakresie Usług Telefonicznych

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Telefonicznej na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie oraz przepisach Prawa komunikacji elektronicznej.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia w świadczeniu Usługi Telefonicznej wynikające z:
 - 1) przyczyn leżących po stronie Abonenta,
 - 2) wad lub nieprawidłowego działania Urządzeń Końcowych Abonenta,
 - 3) działania siły wyższej.
3. Postanowienia niniejszego Rozdziału nie ograniczają uprawnień Konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

Rozdział X. USŁUGI TELEWIZYJNE

§ 1. Zakres Usługi Telewizyjnej

1. Operator świadczy na rzecz Abonenta Usługę Telewizyjną polegającą na rozprowadzaniu programów telewizyjnych i radiowych w postaci cyfrowej za pośrednictwem Sieci Operatora.
2. Zakres Usługi Telewizyjnej obejmuje w szczególności:
 - 1) dostarczanie sygnału programów telewizyjnych i radiowych,
 - 2) dostęp do pakietów programowych wybranych przez Abonenta,
 - 3) możliwość korzystania z usług dodatkowych, w tym funkcji interaktywnych, jeżeli są one oferowane przez Operatora.
3. Szczegółowy zakres Usługi Telewizyjnej, w tym wykaz dostępnych pakietów programowych, określa Umowa oraz Cennik.
4. Usługa Telewizyjna może być świadczona samodzielnie albo w pakiecie z innymi Usługami, w szczególności z Usługą Internetową lub Telefoniczną.
5. Usługa Telewizyjna świadczona jest w zakresie istniejących możliwości technicznych Operatora.

§ 2. Pakiety programowe

1. Operator udostępnia Abonentowi pakiety programowe obejmujące zestawy programów telewizyjnych i radiowych.
2. Skład poszczególnych pakietów programowych, w tym liczba i rodzaj programów, określony jest w Cenniku lub w ofercie Operatora obowiązującej w dniu zawarcia Umowy.
3. Operator zastrzega, że skład pakietów programowych może ulec zmianie z przyczyn niezależnych od Operatora, w szczególności w przypadku:
 - 1) zaprzestania nadawania programu przez nadawcę,
 - 2) utraty lub zmiany warunków licencji,
 - 3) zmian technicznych lub programowych po stronie dostawców treści.
4. Zmiany, o których mowa w ust. 3, nie stanowią zmiany warunków Umowy, o ile nie powodują istotnego ograniczenia zakresu Usługi Telewizyjnej, z zastrzeżeniem uprawnień Abonenta wynikających z przepisów prawa.
5. Za istotne ograniczenie zakresu Usługi Telewizyjnej uznaje się w szczególności usunięcie programu stanowiącego główny element pakietu albo zmianę prowadzącą do istotnego zmniejszenia wartości użytkowej Usługi dla przeciętnego Abonenta.

§ 3. Sprzęt do odbioru Usługi Telewizyjnej

1. Korzystanie z Usługi Telewizyjnej wymaga posiadania odpowiedniego Sprzętu, w szczególności dekodera lub innego urządzenia umożliwiającego odbiór sygnału.
2. Sprzęt może być:
 - 1) udostępniony Abonentowi przez Operatora, albo
 - 2) stanowić własność Abonenta, o ile spełnia wymagania techniczne określone przez Operatora.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Usługi Telewizyjnej wynikające z niespełniania przez Sprzęt Abonenta wymagań technicznych.
4. Zasady udostępniania, użytkowania oraz zwrotu Sprzętu określa Umowa oraz Regulamin.

§ 4. Jakość Usługi Telewizyjnej

1. Operator świadczy Usługę Telewizyjną z zachowaniem parametrów jakości określonych w Umowie oraz zgodnie z obowiązującymi normami technicznymi.
2. Jakość odbioru Usługi Telewizyjnej może być uzależniona od:
 - 1) warunków technicznych w Lokalu Abonenta,
 - 2) jakości Sprzętu Abonenta,
 - 3) warunków transmisji w Sieci Operatora,
 - 4) parametrów sygnału dostarczanego przez nadawców programów.
3. Operator nie odpowiada za czasowe pogorszenie jakości lub brak odbioru programów wynikające z przyczyn leżących po stronie nadawców lub dostawców treści.

§ 5. Usługi dodatkowe związane z Usługą Telewizyjną

1. Operator może oferować Abonentowi usługi dodatkowe związane z Usługą Telewizyjną, w szczególności:
 - 1) dostęp do dodatkowych pakietów tematycznych,
 - 2) usługi typu „wideo na żądanie”,
 - 3) funkcje nagrywania, pauzowania lub cofania programów – jeżeli są dostępne.
2. Zakres, warunki oraz opłaty za usługi dodatkowe określa Cennik lub odrębne regulaminy.
3. Korzystanie z usług dodatkowych może wymagać spełnienia dodatkowych wymagań technicznych.

§ 6. Obowiązki Abonenta

1. Abonent zobowiązany jest do korzystania z Usługi Telewizyjnej zgodnie z:
 - 1) Umową i Regulaminem,
 - 2) obowiązującymi przepisami prawa,
 - 3) warunkami licencyjnymi nadawców programów.
2. Abonent nie jest uprawniony do:
 - 1) publicznego odtwarzania programów bez wymaganych zezwoleń,
 - 2) dalszego rozpowszechniania sygnału programów,
 - 3) ingerowania w sygnał Usługi Telewizyjnej lub Sprzęt Operatora.
3. Abonent ponosi odpowiedzialność za naruszenia praw autorskich lub pokrewnych wynikające z niezgodnego z prawem korzystania z Usługi Telewizyjnej.
4. Abonent zobowiązany jest do korzystania z Usług w sposób nienaruszający bezpieczeństwa Sieci oraz do niepodejmowania działań mogących powodować zagrożenie dla integralności lub dostępności Usług. W uzasadnionych przypadkach Abonent zobowiązany jest do współpracy z Operatorem w zakresie niezbędnym do usunięcia zagrożenia lub incydentu bezpieczeństwa, przy czym obowiązek ten nie obejmuje realizacji przez Abonenta obowiązków w zakresie zarządzania bezpieczeństwem sieci i systemów teleinformatycznych Operatora.

§ 7. Odpowiedzialność Operatora

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Telewizyjnej na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie oraz przepisach prawa.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do programów lub usług wynikający z:
 - 1) działań lub zaniechań nadawców,
 - 2) przyczyn technicznych niezależnych od Operatora,

- 3) siły wyższej.
3. Postanowienia niniejszego Rozdziału nie ograniczają praw Konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

Rozdział XI. PARAMETRY JAKOŚCI USŁUG

§ 1. Ogólne zasady

1. Operator świadczy Usługi z zachowaniem należytej staranności, zgodnie z:
 - 1) obowiązującymi przepisami prawa,
 - 2) postanowieniami Umowy i Regulaminu,
 - 3) obowiązującymi normami technicznymi,
 - 4) parametrami jakości określonymi w Umowie oraz Informacjach przedumownych.
2. Usługi świadczone są w zakresie i technologii dostępnej w miejscu instalacji, z uwzględnieniem istniejących możliwości technicznych Sieci Operatora. Brak warunków technicznych do świadczenia danej Usługi w określonej lokalizacji może uniemożliwić jej realizację.
3. Operator nie gwarantuje nieprzerwanego i wolnego od zakłóceń świadczenia Usług, jednak zobowiązuje się do podejmowania działań zmierzających do minimalizacji przerw i zakłóceń.
4. Parametry jakości Usług określone w Umowie stanowią minimalny poziom jakości, jaki Operator zobowiązuje się zapewnić.
5. Operator jest uprawniony do podejmowania proporcjonalnych i uzasadnionych środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci oraz Usług, w tym w szczególności do czasowego ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usług, jeżeli jest to niezbędne do zapobieżenia zagrożeniom bezpieczeństwa, ograniczenia skutków incydentu lub przywrócenia prawidłowego funkcjonowania Sieci.

§ 2. Parametry jakości Usługi Internetowej

1. Parametry jakości Usługi Internetowej obejmują w szczególności:
 - 1) minimalną prędkość transmisji danych,
 - 2) zwykle dostępną prędkość transmisji danych,
 - 3) maksymalną prędkość transmisji danych,
2. Minimalne, zwykle dostępne oraz maksymalne prędkości transmisji danych określone są w Umowie oraz Informacjach przedumownych.
3. Zwykle dostępna prędkość transmisji danych to prędkość, jakiej Abonent może oczekiwać w większości przypadków podczas korzystania z Usługi.
4. Faktycznie dostępna prędkość transmisji danych może odbiegać od prędkości deklarowanych w szczególności z uwagi na:
 - 1) obciążenie Sieci,
 - 2) warunki techniczne w Lokalu Abonenta,
 - 3) możliwości techniczne Urządzeń Końcowych,
 - 4) czynniki zewnętrzne niezależne od Operatora.
5. Stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy parametrami jakości określonymi w Umowie a faktycznym świadczeniem Usługi Internetowej mogą stanowić nienależyte wykonanie Umowy.

§ 3. Parametry jakości Usługi Telefonicznej

1. Operator świadczy Usługę Telefoniczną zgodnie z obowiązującymi normami technicznymi i planem numeracji krajowej.
2. Jakość Usługi Telefonicznej oceniana jest w szczególności w oparciu o:
 - 1) dostępność Usługi,
 - 2) skuteczność zestawiania połączeń,
 - 3) jakość transmisji głosu.
3. Minimalny poziom jakości Usługi Telefonicznej odpowiada wskaźnikowi MOS nie niższemu niż poziom określony w Umowie, dla co najmniej 95% próbek pomiarowych.
4. Operator zapewnia ciągłość dostępu do numerów alarmowych zgodnie z przepisami prawa.

§ 4. Parametry jakości Usługi Telewizyjnej

1. Operator świadczy Usługę Telewizyjną z zachowaniem parametrów jakości umożliwiających prawidłowy odbiór programów telewizyjnych i radiowych.
2. Jakość Usługi Telewizyjnej uzależniona jest w szczególności od:
 - 1) jakości sygnału dostarczanego przez nadawców,
 - 2) warunków technicznych w Lokalu Abonenta,
 - 3) jakości Sprzętu wykorzystywanego przez Abonenta.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za pogorszenie jakości lub brak odbioru programów spowodowany działaniami nadawców lub dostawców treści.

§ 5. Przerwy i zakłócenia w świadczeniu Usług

1. Przerwy w świadczeniu Usług mogą wystąpić w szczególności w przypadku:
 - 1) Awarii,
 - 2) prac konserwacyjnych lub modernizacyjnych,
 - 3) działania siły wyższej,
 - 4) przyczyn leżących po stronie Abonenta,
 - 5) wystąpienia zagrożeń bezpieczeństwa Sieci lub Usług, w tym incydentów cyberbezpieczeństwa, oraz podejmowania przez Operatora niezbędnych i proporcjonalnych działań zapobiegawczych lub naprawczych.
2. Operator informuje Abonentów o planowanych pracach konserwacyjnych z wyprzedzeniem, o ile jest to możliwe.
3. Krótkotrwałe przerwy techniczne, nieprzekraczające technicznie uzasadnionego czasu związanego z konserwacją lub modernizacją Sieci, nie stanowią naruszenia Umowy.
4. Operator dokłada starań, aby czas usunięcia Awarii był jak najkrótszy, przy czym standardowy czas usunięcia Awarii nie przekraczał 72 godzin od jej zgłoszenia, o ile usunięcie Awarii w tym czasie jest możliwe.
5. Przerwy lub zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działań, o których mowa w ust. 1 pkt 5, nie stanowią nienależytego wykonania Umowy, o ile działania te są zgodne z przepisami prawa, proporcjonalne oraz podejmowane w celu ochrony bezpieczeństwa i integralności Sieci lub Usług.

§ 6. Monitorowanie jakości Usług

1. Operator monitoruje jakość świadczonych Usług oraz prowadzi pomiary parametrów jakości zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Informacje o aktualnych wskaźnikach jakości Usług Operator publikuje na swojej stronie internetowej oraz udostępnia w siedzibie Operatora.
3. Na żądanie Abonenta Operator udziela informacji dotyczących jakości świadczonych Usług w zakresie określonym przepisami prawa.

§ 7. Uprawnienia Abonenta w przypadku obniżonej jakości Usług

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Abonentowi przysługują uprawnienia przewidziane w Umowie, Regulaminie oraz przepisach Prawa komunikacji elektronicznej.
2. Abonent ma prawo do złożenia reklamacji, żądania obniżenia Opłaty abonamentowej lub wypłaty odszkodowania – na zasadach określonych w Regulaminie.
3. Postanowienia niniejszego Rozdziału nie ograniczają praw Konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

Rozdział XII. REKLAMACJE I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

§ 1. Zakres reklamacji

1. Abonent ma prawo do złożenia reklamacji dotyczącej:
 - 1) niedotrzymania przez Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - 2) niewykonania lub nienależytego wykonania Usług,
 - 3) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczonych Usług,
 - 4) niedotrzymania parametrów jakości Usług określonych w Umowie lub Informacjach przedumownych.
2. Reklamacja może dotyczyć jednej lub kilku Usług świadczonych na podstawie Umowy.

§ 2. Forma i sposób złożenia reklamacji

1. Reklamacja może być złożona:
 - 1) w formie pisemnej – osobiście lub przesyłką pocztową,
 - 2) ustnie – telefonicznie albo do protokołu,
 - 3) w formie elektronicznej – za pośrednictwem poczty elektronicznej lub innych środków komunikacji elektronicznej udostępnionych przez Operatora.
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę Abonenta oraz adres zamieszkania lub siedziby,
 - 2) numer Abonenta, numer identyfikacyjny lub inne dane pozwalające na jednoznaczną identyfikację Umowy,
 - 3) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - 4) opis okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 5) określenie żądania Abonenta,
 - 6) numer rachunku bankowego lub dyspozycję co do sposobu zwrotu należności – w przypadku żądania wypłaty.
3. W przypadku braków formalnych reklamacji Operator wzywa Abonenta do ich uzupełnienia w terminie nie krótszym niż 7 dni, z pouczeniem o skutkach braku uzupełnienia.

§ 3. Terminy składania i rozpatrywania reklamacji

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od dnia:
 - 1) zakończenia przerwy w świadczeniu Usługi,
 - 2) dnia, w którym Usługa była nienależycie wykonana,
 - 3) dnia, w którym Usługa miała być wykonana,
 - 4) dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe rozliczenie.
2. Reklamacja złożona po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostaje bez rozpoznania.
3. Operator rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wystanie Abonentowi odpowiedzi na trwałym nośniku przed upływem tego terminu
4. Brak odpowiedzi Operatora w terminie, o którym mowa w ust. 3, oznacza uwzględnienie reklamacji.

§ 4. Odpowiedź na reklamację

1. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - 1) rozstrzygnięcie o jej uwzględnieniu lub odmowie,
 - 2) uzasadnienie faktyczne i prawne – w przypadku odmowy,
 - 3) informację o przyznanej odszkodowaniu, obniżeniu Opłaty lub zwrocie należności,
 - 4) pouczenie o dalszych środkach dochodzenia roszczeń.
2. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest Abonentowi na trwałym nośniku:
 - 1) w formie pisemnej albo
 - 2) w formie elektronicznej – za zgodą Abonenta.
3. Na żądanie Abonenta Operator nieodpłatnie przekazuje kopię lub duplikat odpowiedzi na reklamację.

§ 5. Odpowiedzialność Operatora

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług, chyba że nastąpiło to z przyczyn, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności wskutek:
 - 1) siły wyższej,
 - 2) przyczyn leżących po stronie Abonenta,
 - 3) nieprawidłowego działania Urządzeń Końcowych Abonenta, jeżeli nie zostały one dostarczone przez Operatora..
2. Odpowiedzialność Operatora obejmuje w szczególności:
 - 1) obniżenie Opłaty abonamentowej,
 - 2) zwrot nienależnie pobranych opłat,
 - 3) wypłatę odszkodowania – na zasadach określonych w Umowie oraz w przepisach powszechnie obowiązującego prawa, w tym ustawy PKE.
3. W przypadku Abonentów niebędących Konsumentami odpowiedzialność Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, z wyłączeniem szkód wyrządzonych umyślnie, ogranicza się – w zakresie dopuszczalnym przez

prawo – do wysokości opłat faktycznie zapłaconych przez Abonenta na rzecz Operatora w okresie ostatnich 12 miesięcy poprzedzających zdarzenie powodujące odpowiedzialność.

4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy lub ograniczenia w świadczeniu Usług wynikające z konieczności podjęcia działań mających na celu przeciwdziałanie zagrożeniom bezpieczeństwa, w tym incydentom cyberbezpieczeństwa, o ile działania te były proporcjonalne i zgodne z obowiązującymi przepisami prawa.

§ 6. Obniżenie Opłat i odszkodowanie

1. W przypadku przerwy w świadczeniu Usługi lub obniżenia jej jakości Abonentowi przysługuje proporcjonalne obniżenie Opłaty abonamentowej.

2. Wysokość obniżenia Opłaty lub odszkodowania ustalana jest zgodnie z przepisami Prawa komunikacji elektronicznej oraz Umową.

3. Obniżenie Opłaty lub odszkodowanie wypłacane jest:

- 1) na rachunek bankowy Abonenta, albo
- 2) zaliczane na poczet przyszłych należności – zgodnie z dyspozycją Abonenta.

4. Do okresu przerwy nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii było niemożliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

§ 7. Postępowania pozasądowe i sądowe

1. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent ma prawo dochodzenia roszczeń:

- 1) przed sądem powszechnym,
 - 2) w postępowaniu mediacyjnym przed Prezesem UKE – w przypadku Konsumentów,
 - 3) przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie UKE.
2. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozstrzygnięcia sporów jest dobrowolne.

§ 8. Brak wstrzymania płatności

1. Złożenie reklamacji nie zwalnia Abonenta z obowiązku terminowego regulowania Opłat wynikających z Umowy.

2. W przypadku uwzględnienia reklamacji Operator dokonuje odpowiedniego rozliczenia z Abonentem.

Rozdział XIII. ZAWIESZENIE, OGRANICZENIE I ROZWIĄZANIE UMOWY

§ 1. Zasada stosowania środków

1. W przypadku naruszenia warunków Umowy przez Abonenta, w szczególności w razie zaległości płatniczych, Operator stosuje środki proporcjonalne i stopniowe, obejmujące w szczególności:

- 1) wezwanie do zapłaty,
- 2) ograniczenie świadczenia Usług,
- 3) zawieszenie świadczenia Usług,

a w ostateczności rozwiązanie Umowy, o ile przepisy prawa nie stanowią inaczej.

§ 2. Zawieszenie świadczenia Usług

1. Operator może zawiesić świadczenie Usług w całości lub w części w przypadkach przewidzianych w Umowie, Regulaminie oraz przepisach Prawa komunikacji elektronicznej.

2. Zawieszenie świadczenia Usług może nastąpić w szczególności w przypadku:

- 1) zalegania przez Abonenta z zapłatą należności wynikających z Umowy,
- 2) naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu,
- 3) utraty przez Abonenta tytułu prawnego do Lokalu lub cofnięcia zgody na instalację,
- 4) konieczności wykonania prac technicznych lub serwisowych,
- 5) wystąpienia zagrożenia bezpieczeństwa Sieci lub Usług.

3. Zawieszenie świadczenia Usług następuje po uprzednim powiadomieniu Abonenta, na trwałym nośniku, z wyznaczeniem dodatkowego terminu do usunięcia przyczyny zawieszenia, chyba że przepisy prawa dopuszczają natychmiastowe zawieszenie.

4. W okresie zawieszenia świadczenia Usług Operator nie pobiera Opłaty abonamentowej za Usługi, które nie są świadczone, chyba że Umowa stanowi inaczej w zakresie dopuszczalnym przez przepisy PKE.

§ 3. Ograniczenie świadczenia Usług z powodu zaległości płatniczych

1. W przypadku opóźnienia Abonenta w zapłacie należności Operator może ograniczyć świadczenie Usług, w szczególności poprzez:
 - 1) ograniczenie prędkości transmisji danych – w zakresie dopuszczalnym przez przepisy prawa,
 - 2) zablokowanie połączeń wychodzących, z wyjątkiem połączeń alarmowych.
2. Ograniczenie świadczenia Usług następuje po bezskutecznym upływie terminu wskazanego w wezwaniu do zapłaty, doręczonym Abonentowi na trwałym nośniku.
3. Operator niezwłocznie przywraca pełne świadczenie Usług po uregulowaniu przez Abonenta zaległych należności.
4. Ograniczenie świadczenia Usług nie zwalnia Abonenta z obowiązku zapłaty należności powstałych przed dniem ograniczenia.

§ 4. Zawieszenie na wniosek Abonenta

1. Abonent może wystąpić do Operatora z wnioskiem o czasowe zawieszenie świadczenia Usług, o ile Umowa lub Cennik przewidują taką możliwość.
2. Warunki, okres oraz ewentualne opłaty związane z zawieszeniem na wniosek Abonenta określa Umowa lub Cennik.
3. W okresie zawieszenia na wniosek Abonenta Usługi nie są świadczone, a Abonentowi nie przysługuje prawo do korzystania z nich.

§ 5. Rozwiązanie Umowy przez Abonenta

1. Abonent może rozwiązać Umowę:
 - 1) zawartą na czas nieokreślony – z zachowaniem okresu wypowiedzenia określonego w Umowie,
 - 2) zawartą na czas określony – zgodnie z warunkami określonymi w Umowie i przepisach Prawa komunikacji elektronicznej.
 2. Wypowiedzenie Umowy może zostać złożone w formie pisemnej, dokumentowej lub elektronicznej, o ile Operator dopuszcza taką formę.
 3. Konsument ma prawo wypowiedzieć Umowę zawartą na czas określony po jej automatycznym przekształceniu w Umowę na czas nieokreślony, w każdym czasie, z zachowaniem okresu wypowiedzenia nie dłuższego niż jeden miesiąc.
 4. Operator potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku otrzymanie oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy lub jej części, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jego otrzymania, wskazując co najmniej zakres Usług objętych wypowiedzeniem, dzień otrzymania oświadczenia oraz dzień rozwiązania Umowy w wypowiedzianym zakresie.
 5. Postanowienie ust. 4 stosuje się odpowiednio do oświadczeń składanych w formie dokumentowej lub elektronicznej.
 6. W przypadku złożenia przez abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu umowy w formie dokumentowej Operator niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu przez:
 - 1) wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu – w przypadku abonenta, który wskazał numer niegeograficzny;
 - 2) wykonanie połączenia głosowego na numer wskazany przez abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu – w przypadku abonenta, który wskazał numer geograficzny;
 - 3) wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej wskazany przez abonenta do kontaktu widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu.
- Obowiązek zawiadomienia w sposób, o którym mowa w niniejszym ustępie, uznaje się za wykonany, jeśli Operator wykonał co najmniej 3 próby połączenia z abonentem.
7. Rozwiązanie Umowy nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania należności powstałych do dnia jej rozwiązania.

§ 6. Rozwiązanie Umowy przez Operatora

1. Operator może rozwiązać Umowę z zachowaniem okresu wypowiedzenia w przypadku:
 - 1) uporczywego naruszania przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu,
 - 2) długotrwałych zaległości płatniczych,
 - 3) braku możliwości dalszego świadczenia Usług z przyczyn technicznych lub prawnych.
2. Operator może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym wyłącznie w przypadkach przewidzianych przepisami prawa, w szczególności gdy:
 - 1) Abonent korzysta z Usług w sposób zagrażający bezpieczeństwu Sieci,
 - 2) Abonent uniemożliwia usunięcie Awarii lub wykonanie czynności technicznych,
 - 3) Abonent świadomie wykorzystuje Usługi do działań niezgodnych z prawem.

3. Rozwiązanie Umowy następuje po uprzednim powiadomieniu Abonenta, z wyjątkiem przypadków wymagających niezwłocznego działania.

§ 7. Skutki rozwiązania Umowy

1. Z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy:

- 1) Operator zaprzestaje świadczenia Usług,
- 2) Abonent traci prawo do korzystania z Usług.
2. Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu Operatora zgodnie z postanowieniami Umowy i Regulaminu.
3. W przypadku Umów zawartych na warunkach promocyjnych Operator może dochodzić zwrotu przyznanego ulg, wyłącznie w zakresie i na zasadach dopuszczalnych przez PKE.
4. Postanowienia Umowy dotyczące odpowiedzialności, rozliczeń oraz ochrony danych obowiązują także po jej rozwiązaniu, w zakresie niezbędnym do ich realizacji.

§ 8. Odstąpienie od Umowy

1. Abonent będący Konsumentem ma prawo odstąpić od Umowy zawartej poza lokalem Operatora lub na odległość w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, bez podania przyczyny. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Abonent może złożyć w szczególności na formularzu, którego wzór stanowi Załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2014.827) lub Załącznik nr 1 do Regulaminu.

2. W przypadku skutecznego odstąpienia Umowa uważana jest za niezawartą. Jeżeli Abonent zażądał rozpoczęcia świadczenia Usług przed upływem terminu do odstąpienia, zobowiązany jest do zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia, proporcjonalnie do ich zakresu z uwzględnieniem uzgodnionych w Umowie opłat.

3. Operator ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy, zwrócić Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia Sprzętu do Konsumenta, z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wyboru przez Konsumenta sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Operatora. Operator dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

4. Konsument ma obowiązek zwrócić Operatorowi dostarczony przez niego Sprzęt lub przekazać go osobie upoważnionej przez Operatora do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od Umowy, chyba że Operator zaproponował, że sam odbierze Sprzęt. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Sprzętu przed jego upływem na adres wskazany przez Operatora. Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Sprzętu, w szczególności koszty przesyłki pocztowej lub kurierskiej, zgodnie z obowiązującymi stawkami operatora pocztowego lub firmy kurierskiej.

Rozdział XIV. ZMIANA UMOWY

§ 1. Przepisy ogólne

1. Ilekroć w niniejszym rozdziale jest mowa o zmianie warunków Umowy, rozumie się przez to zmianę postanowień samej Umowy, jak również Regulaminu, Cennika lub innego dokumentu regulującego świadczenie Usług na rzecz Abonenta, stanowiącego integralną część Umowy.

2. Na żądanie Abonenta, który udostępnił Operatorowi adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego podobnego środka porozumiewania się na odległość, Operator doręcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym zmian postanowień Regulaminu lub Cennika, na wskazany przez Abonenta adres, na trwałym nośniku.

3. Operator niezwłocznie informuje Abonentów o zmianie swojej firmy (nazwy), siedziby, danych adresowych, organu rejestrowego, numeru rejestracyjnego, kapitału zakładowego, adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu lub faksu, na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Abonent zażądał doręczania takich informacji w inny sposób. Zmiany, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, nie stanowią zmiany warunków Umowy i nie uprawniają Abonenta do jej wypowiedzenia na zasadach przewidzianych dla jednostronnej zmiany warunków Umowy.

§ 2.

1. Operator umożliwi Abonentowi dokonywanie zmian warunków Umowy w zakresie świadczonych Usług.

2. W przypadku braku zaległości Abonenta z tytułu wymagalnych opłat wobec Operatora, Strony mogą rozszerzyć zakres świadczonych Usług, w szczególności poprzez:

- 1) zmianę zakresu świadczonej Usługi,
- 2) zmianę Pakietu usług,

- 3) dokupienie dodatkowego pakietu,
- 4) rozszerzenie Umowy o Usługę kolejnego rodzaju, w tym Usługę dodatkową.
3. Ograniczenie zakresu świadczonych Usług, w tym rezygnacja z pakietu lub Usługi dodatkowej, nie jest uzależnione od braku zaległości Abonenta wobec Operatora.
4. Zamówienia dotyczące zmiany pakietów taryfowych oraz Usług dodatkowych wyszczególnionych w Cenniku Abonent może składać w formie pisemnej, dokumentowej lub ustnej, w szczególności:
 - 1) na piśmie,
 - 2) za pośrednictwem poczty elektronicznej,
 - 3) telefonicznie,
 - 4) osobiście w siedzibie Operatora.
5. Zmiana zakresu świadczonych Usług stanowi podstawę do naliczenia odpowiednich opłat, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
6. O ile Umowa lub Cennik nie stanowią inaczej, zmiana zakresu świadczonych Usług następuje z upływem ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, w którym złożono wniosek o zmianę. Operator może, z ważnych przyczyn, w szczególności technicznych lub organizacyjnych, określić inny termin realizacji wniosku, o czym Abonent zostanie poinformowany.

§ 3. Jednostronna zmiana umowy zawartej na czas określony

1. W przypadku Umowy zawartej na czas określony Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy o świadczenie Usług telekomunikacyjnych, wyłącznie w przypadkach i na zasadach określonych w niniejszym paragrafie, doręczając Abonentowi informację o proponowanych zmianach na trwałym nośniku z co najmniej miesięcznym wyprzedzeniem, chyba że publikacja aktu prawnego, z którego wynikają zmiany, nastąpiła z wyprzedzeniem krótszym, lub krótszy termin wynika z decyzji Prezesa UKE.
2. Jednostronna zmiana warunków Umowy może nastąpić w szczególności, jeżeli:
 - 1) konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności zmiany stawek podatku od towarów i usług,
 - 2) zmiana wynika z decyzji wydanej przez Prezesa UKE,
 - 3) zmiany są wyłącznie na korzyść Abonenta,
 - 4) zmiany mają charakter wyłącznie administracyjny i nie powodują negatywnych skutków dla Abonenta.
3. Operator podaje informację o proponowanych zmianach do publicznej wiadomości poprzez publikację na Stronie WWW z co najmniej miesięcznym wyprzedzeniem przed dniem ich wejścia w życie, z zastrzeżeniem wyjątków, o których mowa w ust. 1.
4. Niezależnie od publikacji, Operator doręcza Abonentowi na trwałym nośniku informację o proponowanych zmianach wraz z pouczeniem o prawie Abonenta do wypowiedzenia Umowy.
5. W przypadku braku akceptacji proponowanych zmian Abonent ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem na dzień poprzedzający dzień wejścia zmian w życie.
6. Rozwiązanie Umowy w związku z brakiem zgody na jednostronną zmianę warunków Umowy nie wiąże się z obowiązkiem zwrotu przyznanych ulg ani zapłaty odszkodowania, z wyjątkiem przypadków, w których zmiana warunków Umowy:
 - 1) wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa,
 - 2) wynika z decyzji Prezesa UKE,
 - 3) jest wyłącznie na korzyść Abonenta,
 - 4) ma charakter wyłącznie administracyjny i nie powoduje negatywnych skutków dla Abonenta.
7. Przez zmianę warunków Umowy, o której mowa w niniejszym paragrafie, rozumie się zmianę postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika lub innego dokumentu regulującego świadczenie Usług, stanowiącego integralną część Umowy.

§ 4. Jednostronna zmiana umowy zawartej na czas nieokreślony

1. W przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy o świadczenie Usług telekomunikacyjnych, doręczając Abonentowi informację o proponowanych zmianach na trwałym nośniku z co najmniej miesięcznym wyprzedzeniem, chyba że krótszy termin wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa powszechnie obowiązującego lub z decyzji Prezesa UKE.
2. Jednostronna zmiana warunków Umowy może nastąpić w szczególności, jeżeli:
 - 1) konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,
 - 2) zmiana wynika z decyzji wydanej przez Prezesa UKE,
 - 3) zmiany są wyłącznie na korzyść Abonenta,
 - 4) zmiany mają charakter administracyjny i nie powodują negatywnych skutków dla Abonenta,

5) zmiany są bezpośrednio związane ze zmianą kosztów lub zasad świadczenia Usług przez podmioty trzecie, z których Operator korzysta przy świadczeniu Usług, o ile zmiany te mają charakter obiektywny, są niezależne od Operatora oraz pozostają w proporcji do wprowadzanych zmian warunków Umowy, w szczególności w przypadku:

- a) zakończenia świadczenia Usługi przez jej dostawcę,
- b) zmiany zasad świadczenia Usługi przez jej dostawcę,
- c) zakończenia lub zmiany warunków umowy łączącej Operatora z dostawcą Usługi,
- d) wzrostu opłat należnych dostawcy, w tym w szczególności opłat licencyjnych,
- e) wzrostu kosztów ponoszonych na rzecz obronności i bezpieczeństwa państwa albo bezpieczeństwa i porządku publicznego,
- f) wzrostu kursów walut lub obciążeń publicznoprawnych, w tym wprowadzenia nowych podatków,
- g) wzrostu cen urządzeń lub kosztów oprogramowania niezbędnych do świadczenia Usług,
- h) rezygnacji przez Operatora ze stosowania określonej technologii,
- i) podwyższenia wysokości opłat lub wprowadzenia nowych opłat licencyjnych przez nadawców usług audiowizualnych,
- j) wzrostu kosztów nabycia, utrzymania lub modernizacji infrastruktury telekomunikacyjnej, systemów informatycznych lub oprogramowania,
- k) wzrostu opłat za energię elektryczną niezbędną do świadczenia Usług.

3. Operator podaje informację o proponowanych zmianach do publicznej wiadomości poprzez publikację na Stronie WWW z co najmniej miesięcznym wyprzedzeniem przed dniem ich wejścia w życie, z zastrzeżeniem wyjątków, o których mowa w ust. 1.

4. Niezależnie od publikacji Operator doręcza Abonentowi na trwałym nośniku informację o proponowanych zmianach wraz z pouczeniem o prawie Abonenta do wypowiedzenia Umowy.

5. W przypadku braku akceptacji proponowanych zmian Abonent ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem na dzień poprzedzający dzień wejścia zmian w życie, bez ponoszenia dodatkowych opłat, kar umownych lub obowiązku zwrotu przyznanych ulg, z wyjątkiem przypadków, w których obowiązek taki wynika bezpośrednio z przepisów prawa.

Rozdział XV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 1. Zmiana Regulaminu

1. Operator może dokonać zmiany Regulaminu wyłącznie z ważnych przyczyn, w szczególności:

- 1) zmiany przepisów prawa,
- 2) zmiany zakresu lub sposobu świadczenia Usług,
- 3) zmiany warunków technicznych lub organizacyjnych świadczenia Usług,
- 4) wprowadzenia nowych Usług lub modyfikacji istniejących.

2. O każdej zmianie Regulaminu Operator informuje Abonenta na trwałym nośniku, z wyprzedzeniem wymaganym przez Prawo komunikacji elektronicznej.

3. Jeżeli zmiana Regulaminu skutkuje pogorszeniem sytuacji Abonenta, Abonent ma prawo wypowiedzieć Umowę bez ponoszenia kosztów, zgodnie z przepisami prawa.

4. Brak wypowiedzenia Umowy w terminie wskazanym w powiadomieniu oznacza akceptację zmian Regulaminu, o ile przepisy bezwzględnie obowiązujące nie stanowią inaczej.

§ 2. Cesja praw i obowiązków

1. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę trzecią wyłącznie za uprzednią zgodą Operatora, wyrażoną na trwałym nośniku.

2. Zgoda Operatora nie może być bezzasadnie odmówiona, jeżeli osoba trzecia spełnia warunki techniczne i formalne niezbędne do świadczenia Usług.

3. Operator może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na inny podmiot, pod warunkiem zachowania praw Abonenta wynikających z Umowy i Regulaminu.

§ 3. Prawa autorskie i własność intelektualna

1. Regulamin, Umowa, Cennik oraz pozostałe dokumenty udostępniane przez Operatora stanowią utwory w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.

2. Jakikolwiek kopiowanie, rozpowszechnianie lub wykorzystywanie dokumentów, o których mowa w ust. 1, w całości lub w części, bez zgody Operatora, jest zabronione, z wyjątkiem przypadków dozwolonych przepisami prawa.

3. Korzystanie z Usług nie powoduje przeniesienia na Abonenta jakichkolwiek praw własności intelektualnej Operatora lub podmiotów trzecich.

§ 4. Trwały nośnik i komunikacja

1. Komunikacja pomiędzy Operatorem a Abonentem, w zakresie wymaganym przepisami prawa lub postanowieniami Umowy, odbywa się na trwałym nośniku.

2. Trwałym nośnikiem w rozumieniu Umowy i Regulaminu jest w szczególności:

- 1) dokument w formie papierowej,
- 2) wiadomość przesłana pocztą elektroniczną,
- 3) elektroniczne konto Abonenta – o ile umożliwi przechowywanie informacji w sposób zapewniający dostęp do nich przez odpowiedni czas, ich niezmienność oraz możliwość ich odtworzenia w niezminionej postaci.

3. Operator zapewnia Abonentowi dostęp do treści Umowy, Regulaminu oraz Cennika na trwałym nośniku przez cały okres obowiązywania Umowy.

4. Regulamin oraz Cennik są doręczane Abonentowi nieodpłatnie przed zawarciem Umowy, a także na każde jego żądanie, na trwałym nośniku:

- 1) w formie papierowej – na wskazany adres korespondencyjny,
- 2) w formie elektronicznej – na wskazany adres poczty elektronicznej lub za pomocą innego środka porozumiewania się na odległość.

§ 5. Prawo właściwe i rozstrzyganie sporów

1. Do Umowy oraz Regulaminu stosuje się prawo polskie.

2. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają:

- 1) Prawo komunikacji elektronicznej,
- 2) Kodeks cywilny,
- 3) inne właściwe przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

3. Spory wynikające z Umowy rozstrzygane są przez sąd właściwy zgodnie z przepisami prawa.

4. Postanowienia ust. 3 nie naruszają praw Konsumenta do korzystania z pozasądowych sposobów rozstrzygania sporów.

§ 6. Nieważność postanowień

1. Jeżeli którekolwiek z postanowień Regulaminu okaże się nieważne lub nieskuteczne, nie wpływa to na ważność pozostałych postanowień.

2. Nieważne postanowienie zostanie zastąpione postanowieniem zgodnym z prawem, które w możliwie najpełniejszy sposób oddaje pierwotny cel gospodarczy.

§ 7. Hierarchia dokumentów umownych

1. Dokumentami regulującymi prawa i obowiązki Stron w związku ze świadczeniem Usług są, w następującej kolejności:

- 1) Umowa,
- 2) Cennik,
- 3) regulaminy Ofert Promocyjnych oraz inne dokumenty szczególne odnoszące się do Usług świadczonych na rzecz Abonenta,
- 4) Regulamin.

2. W przypadku sprzeczności pomiędzy postanowieniami dokumentów, o których mowa w ust. 1, pierwszeństwo mają postanowienia dokumentu wskazanego wyżej w hierarchii, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.

3. Postanowienia regulaminów ofert promocyjnych oraz dokumentów szczególnych mają zastosowanie wyłącznie do Abonentów, którzy spełnili warunki danej oferty lub których dana regulacja dotyczy.

4. Postanowienia Umowy, Regulaminu, Cennika oraz regulaminów ofert promocyjnych nie wyłączają ani nie ograniczają praw Abonentów wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 8. Wejście w życie Regulaminu

1. Regulamin wchodzi w życie w dniu 04.04.2026 r.

2. Regulamin ma zastosowanie do Umów zawartych od dnia jego wejścia w życie. Do Umów zawartych przed dniem wejścia w życie niniejszego Regulaminu stosuje się postanowienia regulaminu obowiązującego w dniu zawarcia Umowy, chyba że zmiana Regulaminu została skutecznie dokonana w trybie przewidzianym przepisami prawa oraz postanowieniami Umowy.