

REGULAMIN SIECI TELEKOMUNIKACYJNEJ THERIDION

§ 1

Postanowienia ogólne i przedmiot Regulaminu

1. Niniejszy Regulamin określa szczegółowe zasady świadczenia Usług za pośrednictwem Sieci Telekomunikacyjnej Theridion przez:
THERIDION Rodziewicz, Borkowski, Misztal Sp.J. z siedzibą w Iłży, 27-100, przy ul. Bodzentyńskiej 96, wpisanej do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0000161635 oraz rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 702, zwanym dalej **Operatorem**.
2. Operator świadczy Usługi w zasięgu Sieci Telekomunikacyjnej Theridion, zwanej dalej Siecią, w zakresie istniejących możliwości technicznych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
3. Zakres konkretnych Usług świadczonych na rzecz poszczególnych Abonentów określa Umowa. Operator ponosi wobec Abonenta odpowiedzialność za realizację świadczonych przez siebie Usług.
4. Operator ponosi odpowiedzialność względem Abonenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy na zasadach wynikających z przepisów prawa jak również obowiązujących norm technicznych.

§ 2

Słownik definicji

Określenia użyte w Umowie i innych dokumentach wymienionych w Umowie, a także pozostałych dokumentach stosowanych przez Operatora, oznaczają:

1. **Abonament** – należna Operatorowi od Abonenta stała opłata miesięczna za korzystanie z Usług Operatora. Usługi objęte Abonamentem szczegółowo określa Umowa.
2. **Abonent** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna albo jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, z którą Operator zawarł Umowę.
3. **Awaria** – nieprawidłowość funkcjonowania Sieci lub Sprzętu, skutkująca zaprzestaniem świadczenia Usług lub niedotrzymaniem parametrów jakości ich świadczenia, określonych w Umowie, za której usunięcie ponosi odpowiedzialność Operator, zgodnie z zasadami Kodeksu Cywilnego.
4. **Biuro Obsługi** – prowadzony przez Operatora lokal przeznaczony do obsługi Abonentów. Aktualna lista Biur Obsługi dostępna jest w Serwisie internetowym.
5. **Dni Robocze** – Za dni robocze uważa się dni od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 18:00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
6. **Konsument** – Abonent zawierający Umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową.
7. **Lokalizacja** – miejsce, teren lub przestrzeń określone w Umowie, gdzie świadczona jest Usługa.
8. **Okres rozliczeniowy** – miesięczny okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z ty-

tułu świadczonych Usług, pokrywający się z miesiącem kalendarzowym.

9. **Pakiet Usług** – zestaw Usług określonych w Umowie, świadczonych nierozłącznie.
10. **Podstawowa obsługa serwisowa** – obejmuje świadczone przez Operatora usługi w zakresie prawidłowości funkcjonowania oraz bezpieczeństwa Sieci i Sprzętu, w tym możliwość kontaktu ze służbami odpowiedzialnymi za obsługę serwisową (w tym aktualną, alternatywną ofertę Usług Operatora) za pośrednictwem telefonicznej InfoLinii Theridion pod numerem **48 307 08 09**.
11. **Przedstawiciel Operatora** – umocowana przez Operatora osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub uprawniona do wykonywania jej postanowień, a także osoba wykonująca w imieniu Operatora czynności techniczne konieczne do świadczenia Usług na rzecz Abonenta.
12. **Przyłącze** – odcinek linii kablowej lub system bezprzewodowy łączący Zakończenie Sieci z węzłem Sieci.
13. **Serwis internetowy** – strona internetowa prowadzona przez Operatora pod adresem **www.theridion.pl** wraz z podstronami, w tym indywidualnymi stronami elektronicznego Biura Obsługi.
14. **Sieć** – sieć telekomunikacyjna, którą dysponuje Operator, wykorzystywana przez Operatora do świadczenia Usług.
15. **Siła wyższa** – zewnętrzne zdarzenie niezależne od Stron, które nie jest możliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności: wojny, katastrofy naturalne, strajki.
16. **Sprzęt** – wszelkie urządzenia elektryczne lub elektroniczne, stanowiące własność Operatora oraz oddane do użytkowania Abonentowi, przeznaczone do świadczenia przez Operatora Usług.
17. **Umowa** – umowa o świadczenie Usług zawarta z Abonentem przez Operatora w formie pisemnej lub w formie elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego w Serwisie internetowym, o ile Operator zapewnia taką możliwość.
18. **Urządzenie** – urządzenie będące własnością Abonenta umożliwiające korzystanie z Sieci oraz Usług poprzez Zakończenie Sieci.
19. **Usługa** – usługa świadczona przez Operatora, wskazana w Umowie lub w innych dokumentach wymienionych w Umowie.
20. **Zakończenie Sieci** – fizyczny punkt, w którym Abonent otrzymuje dostęp do Sieci Operatora.
21. **Zamówienie** – porozumienie, na podstawie którego Strony wskazują zakres Usług, które mają być przedmiotem Umowy, pozwalające na ustalenie faktu istnienia możliwości technicznych świadczenia Usług, stworzenie takich możliwości lub określenie kosztów ich stworzenia.

§ 3

Zawarcie i czas trwania Umowy

1. Umowa zostaje zawarta, po spełnieniu przez osobę mającą zostać Abonentem warunków określonych w Regulaminie oraz stwierdzeniu przez Operatora istnienia możliwości technicznych świadczenia Usług. Zapisy niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio w przypadku rozszerzania zakresu Umowy o Usługę kolejnego rodzaju, w tym o Usługę dodatkową.
2. W przypadku braku możliwości technicznych przyłączenia Lokalizacji do Sieci, jak również występowania okoliczności istotnie utrudniających przyłączenie Lokalizacji do Sieci lub

rodzących znaczne jego koszty, Operator może odmówić zawarcia Umowy lub uzgodnić z Abonentem, przed zawarciem Umowy, w osobnym porozumieniu, sposób wykonania zleconych Usług, w szczególności ich termin oraz koszt.

3. Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony, o ile jej postanowienia nie stanowią jednoznacznie odmiennie.
4. W przypadku zawarcia Umowy na czas oznaczony:
 - 4.1 Po upływie tego czasu, ulega ona automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony.
 - 4.2 Strony mogą zapobiec przedłużeniu okresu obowiązywania Umowy na czas nieoznaczony, składając odpowiednie oświadczenie co najmniej na miesiąc kalendarzowy przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta. W takim przypadku Umowa wygasa z ostatnim dniem czasu, na który została zawarta.
5. Minimalny czas trwania Umowy stanowi jeden pełny Okres rozliczeniowy. Jeden pełny Okres rozliczeniowy stanowi również minimalny czas świadczenia poszczególnych Usług o charakterze ciągłym.

§ 4 Lokalizacja

1. Operator może żądać przedstawienia informacji lub dokumentów, potwierdzających przysługiwanie Abonentowi tytułu prawnego do Lokalizacji.
2. Operator zawrze Umowę, obejmującą przyłączenie Lokalizacji do Sieci, wyłącznie z podmiotem, któremu przysługuje odpowiedni tytuł prawny do tej Lokalizacji. Operator może odmówić przyłączenia Lokalizacji do Sieci, w przypadkach opisanych we właściwych przepisach, w szczególności uzależnić wykonanie takiej czynności od współdziałania uprawnionego, o którym mowa w art. 684 KC w związku z art. 32 ustawy o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych.
3. Abonent zobowiązany jest umożliwić Przedstawicielowi Operatora, w uzgodnionym terminie, dostęp do Sprzętu oraz innych elementów Sieci, znajdujących się w Lokalizacji, w zakresie, w którym jest to niezbędne dla zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Sieci, w tym w szczególności celem jej konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji.
4. W przypadku zmiany Lokalizacji, w której mają być świadczone Usługi, jeżeli nowa Lokalizacja nie znajduje się w obrębie właściwej Sieci lub nie występują w niej warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usług, Operator może odmówić zmiany Lokalizacji, jak przy zawarciu Umowy.
5. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na inną osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalizacji, jeśli Operator wyrazi na to pisemną zgodę. Operator zastrzega sobie prawo nie wyrażenia zgody na przejęcie praw i obowiązków przez nowego Abonenta w przypadkach opisanych w Regulaminie, znajdujących zastosowanie przy zawarciu Umowy.

§ 5 Abonent

1. Umowa jest zawierana:
 - 1.1 w imieniu Operatora przez umocowanego przez niego Przedstawiciela Operatora;
 - 1.2 przez Abonenta – osobiście lub przez działającego w jego imieniu i na jego rzecz przedstawiciela ustawowego lub pełnomocnika. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Operatora oraz

przedstawić dokument potwierdzający umocowanie. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej.

2. Zawarcie Umowy może zostać uzależnione od podania przez Abonenta pełnych danych, wymaganych w Umowie.
3. Operator, w przypadku powzięcia wątpliwości odnośnie możliwości wykonania przez Abonenta zobowiązań, może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - 3.1 dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora,
 - 3.2 pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (tj. Dz. U. z 2014 r. poz. 1015); Operator powiadamia Abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
4. W wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, Operator ma prawo:
 - 4.1 odmówić zawarcia Umowy;
 - 4.2 zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta;
 - 4.3 odmówić zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych;
 - 4.4 żądać zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy poprzez dokonanie przedpłaty w wysokości sumy opłaty przyłączeniowej oraz aktywacyjnej, jak również sześciokrotności należnego Abonamentu;
 - 4.5 żądać złożenia kaucji za Sprzęt oddany do użytkowania.
5. Operator uprawniony będzie do zaspokojenia swych roszczeń z kwot opisanych w ust. 4, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty należności, w formie pisemnej. Postanowienia zdania pierwszego nie naruszają uprawnienia Operatora do zawieszenia świadczenia Usług lub wypowiedzenia Umowy, z zachowaniem właściwego trybu, przewidzianego postanowieniami Regulaminu. W przypadku opisanym w zdaniu pierwszym Abonent zobowiązany będzie do uzupełnienia kwot opisanych w ust. 4, w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania Operatora.
6. Operator zwróci Abonentowi kwotę opisaną w ust. 4, w terminie 7 dni od wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy oraz zaspokojenia przez Abonenta roszczeń Operatora wynikających z Umowy.
7. Operatorowi przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy, jeżeli podmiot zawierający Umowę lub dokonujący Zamówienia posługuje się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności.
8. Abonent zobowiązany jest do zapewnienia zasilania Sprzętu oraz innych elementów Sieci, zainstalowanych w Lokalizacji, niezbędnych do korzystania z Usług.
9. Niedopuszczalne jest dostarczanie przez Abonenta, przy wykorzystaniu Usług, treści o charakterze bezprawnym.

§ 6 Rozpoczęcie świadczenia Usług

1. Operator uprawniony jest do różnicowania zakresu oraz cen Usług dostępnych dla poszczególnych grup Abonentów.
2. Zawierając Umowę lub składając Zamówienie, Abonent wyraża zgodę na przeprowadzenie przez Przedstawicieli Opera-

- tora prac w Lokalizacji, niezbędnych do instalacji Przyłącza i Zakończenia sieci oraz montażu Sprzętu, w tym w szczególności poprowadzenia kabli, w tym przez nieruchomość grunтовую Lokalizacji, przewiercenie niezbędnych otworów. Abonent jest zobowiązany współpracować z Przedstawicielem Operatora, w sposób gwarantujący dokonanie wymienionych prac w możliwie najkrótszym czasie. Potwierdzeniem wykonania prac jest podpisany przez Abonenta protokół.
- Elementy Przyłącza i Zakończenia Sieci wyszczególnione w protokole, zainstalowane w Lokalizacji Abonenta, pozostają własnością Operatora.
 - Przedstawiciele Operatora nie są zobowiązani do obsługi bądź naprawy Urządzenia Abonenta, w szczególności do jego konfiguracji.
 - Operator nie jest odpowiedzialny za zły stan techniczny Urządzeń Abonenta, ani za zakłócenia techniczne spowodowane tym stanem.

§ 7 Sprzęt

- Sprzęt oraz inne elementy Sieci pozostające własnością Operatora, zostają wydane Abonentowi na podstawie podpisanego przez Abonenta protokołu i mogą być używane jedynie w Lokalizacji wskazanej w Umowie.
- Z chwilą wydania Sprzętu lub innych elementów Sieci zainstalowanych w Lokalizacji, ryzyko ich utraty (w tym również spowodowanej kradzieżą), zniszczenia lub uszkodzenia przechodzi na Abonenta.
- Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Sprzętem ani innymi elementami Sieci, a w szczególności do ich udostępniania (bezpłatnie i odpłatnie) osobom trzecim. Abonent nie jest uprawniony do przyłączania do Sieci urządzeń innych niż Sprzęt lub Urządzenie.
- Abonent zobowiązuje się używać Sprzętu oraz innych elementów Sieci zgodnie z udostępnioną instrukcją obsługi i ich przeznaczeniem oraz nie dokonywać w nich żadnych zmian. Podczas wyładowań atmosferycznych Sprzęt i Urządzenie powinny być odłączone od zasilania energetycznego oraz Zakończenia łącząca.
- Abonent zobowiązany jest powiadomić Przedstawiciela Operatora o stwierdzeniu utraty lub zniszczenia Sprzętu lub innych elementów Sieci.
- W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Sprzętu lub elementów Sieci zainstalowanych w Lokalizacji, po ich wydaniu Abonentowi, koszty naprawy lub wymiany ponosi Abonent, w tym w szczególności w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień ust. 3 lub ust. 4. Postanowienia zdania pierwszego nie dotyczą przypadków utraty, zniszczenia lub uszkodzenia wynikłego z wad Sprzętu lub elementów Sieci, za które odpowiedzialność na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym ponosi Operator, producent Sprzętu lub elementów Sieci.
- Z zastrzeżeniem jednoznacznie odmiennych postanowień Umowy lub Regulaminu, a w szczególności wskazanych w niniejszym paragrafie, Operator nie wprowadza ograniczeń w zakresie korzystania ze Sprzętu, jak również oświadcza, że nie zostały one wprowadzone na jego zlecenie.

§ 8 Zasady zwrotu Sprzętu

- Zwrot sprzętu wymagany jest w ciągu 30 dni:
 - od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy;

- od dnia zmiany Usługi, w przypadku Usługi wymagającej wymiany Sprzętu. Operator uprawniony jest do uzależnienia wydania właściwego Sprzętu od zwrotu Sprzętu dotąd posiadanego przez Abonenta.
- Operator zobowiązany jest do odbioru Sprzętu od Abonenta na własny koszt - w przypadku Sprzętu trwale zamontowanego w Lokalizacji Abonenta i wymagającego demontażu przez Przedstawiciela Operatora.
- Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu na własny koszt - w przypadku Sprzętu nie zamontowanego trwale w Lokalizacji Abonenta. Na żądanie i koszt Abonenta Sprzęt może zostać odebrany z Lokalizacji przez Przedstawiciela Operatora.
- Na zasadach określonych w Cenniku Operator może obciążyć Abonenta obowiązkiem zapłaty kary umownej, w wysokości wskazanej w Cenniku, jeżeli Abonent nie zwróci Sprzętu, w terminie wskazanym w ust. 1. Kwota kary umownej liczona będzie odrębnie dla każdego elementu Sprzętu, udostępnionego Abonentowi. Kwota kar umownych nie przekroczy wartości powoływanego Sprzętu.

§ 9 Awarie

- Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Przedstawiciela Operatora o występujących zakłóceniach w korzystaniu z Usług.
- Każdy dzień niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług wskutek Awarii, trwającego dłużej niż dwie godziny, traktowany jest jako dzień Awarii.
- Operator zobowiązuje się do usuwania Awarii w terminie nie dłuższym niż 2 Dni roboczych od daty powzięcia o nich informacji, w tym w szczególności ich zgłoszenia przez Abonenta. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii w tym terminie, za każdy dzień Awarii Abonentowi przysługują odszkodowanie w wysokości stanowiącej równowartość 1/30 Abonamentu należnego za miesiąc, w którym doszło do Awarii.
- W celu dochodzenia odszkodowania Abonent winien złożyć reklamację, zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
- Realizacja odszkodowania nastąpi poprzez:
 - obniżenie kwoty do zapłaty z tytułu pierwszego Abonamentu (oraz ewentualnie następnych), należnego po dniu powstania prawa Abonenta, albo
 - wypłatę kwoty odszkodowania poprzez dokonanie przelewu na rachunek bankowy Abonenta, na wniosek Abonenta, w terminie 14 dni od złożenia odpowiedniego wniosku, albo
 - wypłatę kwoty odszkodowania w Biurze Obsługi, na wniosek Abonenta, w terminie 14 dni od złożenia odpowiedniego wniosku.
- Wniosek o dokonanie płatności przelewem lub poprzez wypłatę winien zostać doręczony Operatorowi do ostatniego dnia miesiąca, w którym stwierdzone zostało roszczenie Abonenta o zapłatę (w szczególności w toku postępowania reklamacyjnego).
- Postanowienia niniejszego paragrafu nie naruszają bezwzględnie obowiązujących wartości odszkodowania, opisanych w art. 105 ustawy Prawo telekomunikacyjne, w przypadkach opisanego w tym przepisie świadczenia na rzecz jednostek uprawnionych.
- Operator wprowadza następujące procedury, w celu pomiaru ruchu i organizacji w Sieci, mające na celu ograniczenie częstotliwości oraz czasu występowania Awarii, jak również pozytywnie wpływające na bezpieczeństwo i integralność Sieci,

jednocześnie nie posiadające negatywnego wpływu na jakość Usługi:

- 7.1 zautomatyzowana analiza obciążenia ruchem wybranych elementów Sieci w czasie rzeczywistym,
- 7.2 interwencja serwisu technicznego, w przypadku Awarii.

§ 10 **Usługi**

1. W ramach Abonamentu świadczone są wyłącznie Podstawowe usługi serwisowe.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli nieosiągnięcie parametrów świadczonych Usług wynika z ograniczeń Urządzeń Abonenta.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie Urządzenia Abonenta oraz zawartych w nim danych przed dostępem osób trzecich.
4. Operator nie gromadzi danych o lokalizacji Urządzenia Abonenta w celach związanych z zapewnieniem funkcjonalności Usługi.
5. Operator nie wprowadza ograniczeń w dostępie ani korzystaniu z Usług, innych niż jednoznacznie określone w Umowie i innych dokumentach wskazanych w Umowie.

§ 11 **Opłaty**

1. Opłaty za Usługi abonamentowe naliczane będą z góry w danym Okresie rozliczeniowym.
2. Opłaty za Usługi dodatkowe naliczane będą z dołu w następnym Okresie rozliczeniowym.
3. Za przyłączenie do Sieci Abonent zobowiązany jest do poniesienia opłaty w wysokości określonej w protokole lub Cenniku.
4. Abonament naliczany jest od dnia aktywacji Usługi.
5. W przypadku niepełnego Okresu rozliczeniowego opłata naliczana jest w wysokości 1/30 Abonamentu za każdy dzień świadczenia Usługi.
6. Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłat dodatkowych w przypadkach określonych w Cenniku, nie objętych Abonamentem. W szczególności dotyczy to opłat za świadczenie Usług dodatkowych oraz opłat z tytułu usług serwisowych nie wchodzących w zakres Podstawowej obsługi serwisowej.
7. Wszelkie opłaty należne Operatorowi od Abonenta z tytułu realizacji Umowy Abonent uiszcza będzie na podstawie faktury VAT, przy czym:
 - 7.1 faktura VAT zawiera podstawowy wykaz wykonanych usług na rzecz Abonenta;
 - 7.2 opłaty dokonywane będą wyłącznie na rachunek bankowy wskazany na fakturze VAT, stanowiącej podstawę tej płatności;
 - 7.3 opłaty należy dokonać w terminie określonym na fakturze, dniem zapłaty jest data wpływu należności na rachunek bankowy wskazany na fakturze VAT.
8. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia odsetek od kwot należnych Operatorowi, za każdy dzień opóźnienia w ich płatności, na podstawie wystawionego przez Operatora dokumentu księgowego. Odsetki obliczone zostaną w wysokości odsetek maksymalnych, w rozumieniu art. 359 Kodeksu cywilnego.

9. Operator dostarcza na żądanie Abonenta, za wynagrodzeniem wskazanym w Cenniku, szczegółowy wykaz wykonanych usług, zawierający informacje wymagane prawem lub określone w Umowie:

9.1 Dostarczany wraz z fakturą VAT wystawioną za Okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz – począwszy od bieżącego Okresu rozliczeniowego, do końca Okresu rozliczeniowego, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu.

9.2 Obejmujący Okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie. W takim przypadku szczegółowy wykaz wykonanych Usług dostarcza się w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.

10. Wygaśnięcie lub rozwiązanie Umowy nie zwalnia Abonenta od obowiązku uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi.

§ 12 **Reklamacja**

1. Abonent może składać reklamację z powodu:
 - 1.1 niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - 1.2 niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
 - 1.3 nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
4. Reklamacja może być złożona w każdym Biurze Obsługi:
 - 4.1 w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (tj. Dz. U. z 2017 r. poz. 1481),
 - 4.2 ustnie - telefonicznie albo osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - 5.1 imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego;
 - 5.2 określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 5.3 przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 5.4 przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca Zakończenia sieci;
 - 5.5 datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1.1;
 - 5.6 wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty, wraz z numerem konta bankowego lub adresu właściwego do wypłaty od-

- szkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności;
- 5.7 numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w ust. 5.6;
 - 5.8 podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi, nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
 7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
 8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5.6, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
 9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
 10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
 11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

§ 13

Odpowiedź na reklamację

1. Jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - 2.1 nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację,
 - 2.2 informację o dniu złożenia reklamacji,
 - 2.3 rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - 2.4 w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na

poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w § 12 ust. 5.7,

- 2.5 pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,
 - 2.6 dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - 3.1 dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - 3.2 zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
 4. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie ustalonej z Abonentem, przy czym forma ta powinna być ogólnie dostępna (np.: ustnie, telefonicznie, pisemnie, listem zwykłym lub poleconym) i nie wymagać od Operatora poniesienia kosztów większych niż nadanie przesyłki poleconej.
 5. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie Reklamującego, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię. W takim przypadku Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
 6. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

§ 14

Zawieszenie świadczenia Usług

1. Operator może zawiesić świadczenie całości lub odpowiedniej części Usług, jeżeli Abonent, pomimo uprzedniego poinformowania:
 - 1.1 zalega w zapłacie całości lub części opłat wynikających z realizacji Umowy powyżej 7 dni od terminu płatności,
 - 1.2 narusza zobowiązania wynikające z postanowień Umowy lub Regulaminu, w tym w szczególności w przypadkach dotyczących bezpieczeństwa Sieci. Operator może odstąpić od wezwania, jeżeli przywrócenie bezpieczeństwa Sieci lub prawidłowego działania Sieci wymaga niezwłocznego zawieszenia świadczenia Usług.
2. W przypadku zawieszenia świadczenia Usług na podstawie ust.1 Operator zobowiązany jest wznowić świadczenie Usług w ciągu 3 dni roboczych od ustania przyczyn zawieszenia, w szczególności dostarczenia dowodu zapłaty przez Abonenta wszystkich zaległości wraz z należnymi odsetkami.

§ 15 **Rozwiązanie Umowy**

1. Abonent i Operator są uprawnieni do rozwiązania Umowy bez wskazania przyczyny w całości lub w części dotyczącej jedynie poszczególnych rodzajów Usług, z zachowaniem jednomyślnego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego, następującego po miesiącu, w którym zostało złożone wypowiedzenie w formie pisemnej. Wypowiedzenie Umowy Konsumentowi przez Operatora wymaga podania ważnej przyczyny. W przypadku rozwiązania Umowy wyłącznie w części obejmującej świadczenie poszczególnych rodzajów Usług, Umowa w pozostałej części wiąże Abonenta i Operatora świadczącego pozostałe Usługi, z zastrzeżeniem jednak, że niektóre z tych Usług mogą być świadczone wyłącznie przy równoczesnym korzystaniu z innej Usługi, zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie.
2. Każdej ze Stron przysługuje prawo do jednostronnego rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, gdy druga Strona narusza jej istotne warunki i nie zaprzestanie naruszania w terminie 21 dni od daty wezwania do ich usunięcia, a Regulamin nie zawiera w tym zakresie postanowień szczególnych. Zapis zdania pierwszego dotyczy w szczególności uprawnienia Abonenta w przypadku, gdy świadczone Usługi nie spełniają warunków jakościowych, podanych w Umowie.
3. Operatorowi przysługuje prawo do jednostronnego rozwiązania Umowy w całości lub w części, dotyczącej odpowiednich, świadczonych przez niego Usług (z zastrzeżeniem jednak, że niektóre z tych Usług mogą być świadczone wyłącznie przy równoczesnym korzystaniu z innej Usługi, zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie) w trybie natychmiastowym, za oświadczeniem złożonym Abonentowi, gdy:
 - 3.1 Abonent opóźnia się z zapłatą choćby części Abonamentu lub jakiegokolwiek innej opłaty należnej Operatorowi przez co najmniej jeden pełny okres płatności i nie uregulował zaległości w terminie wskazanym w wezwaniu do zapłaty, nie krótszym niż 14 dni.
 - 3.2 Ingeruje w Sieć.
 - 3.3 Dokonuje nieuprawnionych zmian w Sprzęcie lub Sieci lub Zakończeniu Sieci.
 - 3.4 Umożliwia osobom trzecim korzystanie z Usług lub Usług dodatkowych bądź Sprzętu poza Lokalizacją lub za wynagrodzeniem.
 - 3.5 Uzyskuje, przy wykorzystaniu Usług, w sposób sprzeczny z przepisami prawa, dostęp do danych znajdujących się w posiadaniu osób trzecich.
 - 3.6 Rozpowszechnia przy wykorzystaniu Usług przekazy szkodliwe lub niepożądane.
 - 3.7 Korzysta z Sieci w sposób sprzeczny z przepisami prawa.
 - 3.8 Wywołuje zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci (w tym również poprzez przyłączenie do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych wywołujących takie zakłócenia).
 - 3.9 Uniemożliwia innym podmiotom zgodne z przepisami korzystanie z Sieci.
 - 3.10 Podejmuje działania, przy wykorzystaniu Usług, naruszające przepisy prawa.
 - 3.11 Nie udziela Operatorowi dostępu do Sprzętu lub Sieci, w tym Zakończenia łącza, celem jej konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji.
4. Oświadczenie o wypowiedzeniu lub rozwiązaniu Umowy wymaga formy pisemnej.
5. W przypadku rozwiązania Umowy, której zawarcie łączyło się z przyznaniem Abonentowi ulg, przed upływem okresu na jaki została zawarta, Operator obciąży Abonenta opłatą w wyso-

kości stanowiącej równowartość ulgi przyznanej Abonentowi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość, za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Konsumenta umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe. Zapis zdania pierwszego dotyczy rozwiązania Umowy przez Abonenta (z wyjątkiem, gdy rozwiązanie następuje z winy Operatora) lub przez Operatora z winy Abonenta.

§ 16 **Wygaśnięcie Umowy**

1. Umowa wygasa w przypadku:
 - 1.1 Utraty przez Operatora zdolności do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej.
 - 1.2 Śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną, o ile jego prawa i obowiązki nie zostaną przejęte przez małżonka zmarłego Abonenta, posiadającego prawo dysponowania Lokalizacją, który zgodnie z obowiązującymi przepisami może być uznany za Stronę Umowy.
 - 1.3 Rozwiązania, likwidacji itp. Operatora.
 - 1.4 Rozwiązania, likwidacji itp. Abonenta niebędącego osobą fizyczną. W takim przypadku Abonent może być zobowiązany do zwrotu ulg oraz zapłaty kar umownych lub odszkodowań, w przypadkach szczególnie wskazanych w Umowie lub Regulaminie.
2. Wygaśnięcie Umowy powoduje natychmiastowe zaprzestanie świadczenia Usług na rzecz Abonenta.

§ 17 **Odstąpienie od Umowy**

1. W przypadku Umowy zawartej poza Biurem Obsługi lub na odległość Konsumentowi na podstawie przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz. U. z 2017 r. poz. 683), przysługuje prawo odstąpienia od umowy bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów w terminie 14 dni od jej zawarcia.
2. W przypadku, gdy za wyraźną zgodą Konsumenta świadczenie Usługi zostało rozpoczęte przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 1 Regulaminu, Konsument może odstąpić od Umowy, lecz na podstawie przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz. U. z 2017 r. poz. 683), jest zobowiązany do zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. Kwotę należną do zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia.
3. Dla zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1, wystarczy wysłanie do Operatora oświadczenia przed jego upływem. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy jest doręczany Konsumentowi wraz z Umową.
4. W razie złożenia oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu, Umowa uważana jest za niezawartą, a Konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co Strony świadczyły ulega zwrotowi w stanie niepogorszonym ponad zwykłe użycie.
5. W zakresie nieuregulowanym w Umowie i Regulaminie Abonentowi przysługują uprawnienia przewidziane w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz. U. z 2017 r. poz. 683).
6. Odstąpienie od Umowy uregulowane w niniejszym paragrafie może nastąpić również wyłącznie w odniesieniu do poszczególnych Usług wskazanych w Umowie, z zastrzeżeniem, że niektóre z tych Usług mogą być świadczone wyłącznie przy

równoczesnym korzystaniu z innej Usługi, zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie.

§ 18 **Bezpieczeństwo sieci**

1. Operator, w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci oraz Usług, może podjąć proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi usługami, w tym:
 - 1.1 dokonać eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług;
 - 1.2 przerwać lub ograniczyć świadczenia usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług.
2. Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, w zakresie wynikającym z podjętych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności posiadanej Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych z Usługą.
3. Operator przekazywać będzie Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach zachowania bezpieczeństwa, ochrony prywatności i danych osobowych za pośrednictwem Serwisu internetowego.

§ 19 **Ochrona danych osobowych**

1. Operator, w zakresie udostępnionych mu danych uprawniony jest:
 - 1.1 Do zbierania, utrwalania, przechowywania, opracowywania, zmieniania, usuwania lub udostępniania treści lub danych Abonenta, wskazanych w Umowie, tylko wówczas, gdy czynności te, zwane dalej przetwarzaniem, są niezbędne do wykonania świadczonych Abonentowi Usług.
 - 1.2 Do przetwarzania danych Abonenta, wskazanych w Umowie, zgodnie z postanowieniami art. 23 ust. 1 pkt 5 ustawy o ochronie danych osobowych, w związku z art. 161 ust. 1 ustawy Prawo telekomunikacyjne, w zakresie, w którym dotyczy to świadczonych Abonentowi Usług, dla celów marketingu bezpośredniego usług własnych oraz dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej.
2. Abonentowi przysługuje prawo:
 - 2.1 Żądania od Operatora będącego administratorem udostępnionych mu danych, wglądu, uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych osobowych, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem ustawy o ochronie danych osobowych albo są już zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane.
 - 2.2 Wniesienia pisemnego, umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania jego danych, ze względu na jego szczególną sytuację, w przypadkach wymienionych w art. 23 ust. 1 pkt 4 i 5 ustawy o ochronie danych osobowych.
3. Dane Abonenta będą przetwarzane przez Operatora, który nimi dysponuje w okresie obowiązywania Umowy a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń aż do ich przedawnienia.
4. Dane Abonenta, w tym dane transmisyjne, będą przetwarzane przez Operatora, który nimi dysponuje w okresie obowią-

zywania Umowy a po jej zakończeniu w okresie wymaganym przepisami prawa.

5. W przypadku stwierdzenia przez Operatora naruszenia danych osobowych Abonenta, które mogło mieć niekorzystny wpływ na jego prawa, w szczególności mogą skutkować nieuprawnionym posługiwaniem się danymi osobowymi, szkodą majątkową, naruszeniem dóbr osobistych, ujawnieniem tajemnicy bankowej lub innej ustawowo chronionej tajemnicy zawodowej, Operator niezwłocznie, tj. nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia, przekaze Abonentowi będącemu osobą fizyczną informację o naruszeniu jego danych osobowych za pośrednictwem środków komunikacji określonych w Umowie.

Zawiadomienie nie będzie wymagane w zakresie, w którym Operator wdrożył przewidziane przepisami o ochronie danych osobowych odpowiednie techniczne i organizacyjne środki ochrony, które uniemożliwiają odczytanie danych przez osoby nieuprawnione oraz zastosowali je do danych, których ochrona została naruszona.

§ 20 **Sądownictwo polubowne, mediacje**

1. Spór cywilnoprawny między Konsumentem a Operatorem z tytułu świadczonych Usług może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego. Postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Konsumenta.
2. Spór o prawa majątkowe wynikający z tytułu świadczonych Usług może zostać także poddany pod rozstrzygnięcie Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§ 21 **Postanowienia końcowe**

1. Abonent zobowiązany jest informować Operatora o zmianie danych podanych przy zawarciu Umowy, w tym w szczególności adresu miejsca zamieszkania lub siedziby, zmiany adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy firmy lub nazwiska i imion w formie pisemnej, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
2. Operator niezwłocznie informuje Abonentów o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby na piśmie, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.
3. Operator udostępnia aktualne Regulaminy, Cenniki, wzorce Umów i inne dokumenty wzorcowe:
 - 3.1 w formie elektronicznej w Serwisie internetowym;
 - 3.2 w formie papierowej w Biurze obsługi.
4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne właściwe przepisy w tym przepisy ustawy Prawo telekomunikacyjne.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 kwietnia 2018 r.