

Regulamin
Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych
przez
Elterix Spółkę Akcyjną
na rzecz Abonentów/Użytkowników
niebędących
Konsumentami

[Przedmiot Regulaminu]

1. **Regulamin** określa zakres i warunki świadczenia Usług na rzecz **Abonentów/Użytkowników** niebędących **Konsumentami** przez Elterix Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Bitwy Warszawskiej 1920r. 7A, 02-366 Warszawa, zwaną dalej „**Operatorem**”. Operator prowadzi działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

[Definicje]

2. W **Regulaminie** stosuje się następujące definicje i pojęcia:
- 1) **Abonent** – podmiot, niebędący **Konsumentem**, który zawarł z **Operatorem Umowę**;
 - 2) **Abonament** – stała opłata uiszczana przez **Abonenta** za każdy **Okres rozliczeniowy** w związku ze świadczeniem odpowiednich Usług wymienionych w **Cenniku**;
 - 3) **Adres IP** – unikalny numer identyfikacyjny, który jest nadawany urządzeniom w **Internecie**;
 - 4) **Awaria** – przerwa w świadczeniu Usługi, z wyłączeniem przerw, które są wynikiem: **Zawieszenia Usługi** albo przerwy w świadczeniu Usługi uzgodnionej między stronami lub dozwolonej w ramach **Umowy**, naruszenia przez **Abonenta Umowy**, nieprawidłowego działania sieci telekomunikacyjnej innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego niż **Sieć, Planowanymi Pracami** lub przyczynami leżącymi po stronie **Abonenta**;
 - 5) **BOK (Biuro Obsługi Klienta)** – jednostka organizacyjna **Operatora**, odpowiedzialna za kontakt z **Abonentem** [kontakt z **BOK** jest możliwy z wykorzystaniem poczty elektronicznej, poczty tradycyjnej – na adres siedziby oraz każdy inny kanał wskazany na stronie internetowej **Operatora**];
 - 6) **Cennik** – zestawienie cen za Usługi;
 - 7) **Dzień Roboczy** – każdy dzień tygodnia, z wyjątkiem sobót, niedziel i innych dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce;
 - 8) **Data Aktywacji Usługi** – dzień, w którym następuje rozpoczęcie świadczenia Usługi, określony w **Zamówieniu, Umowie** albo wynikający z **Regulaminu**;
 - 9) **Internet** – sieć komputerowa o zasięgu globalnym składająca się ze wzajemnie połączonych ze sobą sieci działających w oparciu o zbiór protokołów TCP/IP;
 - 10) **IP (Internet Protocol)** – protokół komunikacyjny używany do transmisji danych w sieciach rozległych, np. **Internecie**;
 - 11) **Kara umowna** – kwota nieprzekraczająca wartości ulgi przyznanej **Abonentowi** w związku z zawarciem **Umowy** pomniejszona o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia **Umowy** do dnia jej rozwiązania, która może zostać pobrana przez **Operatora** od **Abonenta** w przypadku jednostronnego rozwiązania **Umowy** przez **Abonenta** lub przez **Operatora** z winy **Abonenta** przed upływem terminu na jaki umowa została zawarta;
 - 12) **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;

- 13) **KNA/Krajowy Numer Telefoniczny** – numer telefoniczny **Abonenta** poprzedzony numerem właściwej strefy numeracyjnej;
- 14) **Lokal** – nieruchomości lub jej część (budynek lub lokal mieszkalny), w której **Abonent** korzysta albo zamierza korzystać z Usługi lub w którym zgodnie z **Umową** jest zlokalizowane **Zakończenie Sieci**;
- 15) **Łącze abonenckie** – zespół środków technicznych umożliwiających przesyłanie sygnałów mowy, transmisję danych i faksów w publicznej sieci telefonicznej, służące do podłączenia **Abonenta** do publicznej sieci telekomunikacyjnej;
- 16) **Numer Klienta** – indywidualny numer przyznany **Abonentowi** w momencie podpisania **Umowy** albo **Użytkownikowi** z chwilą rejestracji, który służy do identyfikacji **Abonenta/Użytkownika** w ramach kontaktu z **Operatorem**;
- 17) **Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca będący podstawą rozliczenia należności **Abonenta** wobec **Operatora**, rozpoczynający się i kończący we wskazanych na fakturze dniach miesiąca;
- 18) **Opłata miesięczna** – **Abonament** lub inna cykliczna opłata, ponoszona przez **Abonenta**, pozwalająca na korzystanie z Usług świadczonych przez **Operatora**, której wysokość określona jest w **Umowie** lub **Cenniku**;
- 19) **Opłata minimalna** – gwarantowana dla **Operatora** minimalna miesięczna opłata za połączenia telefoniczne zrealizowane poprzez **Operatora** w jednym **Okresie rozliczeniowym**;
- 20) **Prawo Telekomunikacyjne** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.);
- 21) **PIN** – poufny ciąg cyfr znany wyłącznie **Abonentowi/Użytkownikowi**, potwierdzający jednoznacznie tożsamość **Abonenta/Użytkownika** podczas dokonywania zdalnych operacji związanych z Usługą;
- 22) **Przedstawiciel** – osoba działająca w imieniu i na rzecz **Operatora**, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany lub rozwiązywania **Umowy**, bądź też wykonywania jej postanowień, w szczególności w zakresie wydania **Abonentowi Urządzenia** oraz jego instalacji, konserwacji lub napraw;
- 23) **Regulamin** – niniejszy dokument;
- 24) **Roboczegodzina** – czas aktywności **Przedstawiciela** w celu dokonania czynności niezbędnych do wykonania Usługi;
- 25) **Sieć** – wszystkie urządzenia i łącza tworzące infrastrukturę techniczną **Operatora** do przesyłania informacji na odległość;
- 26) **Sprzęt Abonenta** – urządzenia niezbędne do korzystania z Usługi, będące własnością **Abonenta** i/lub zarządzane przez **Abonenta**. **Abonent** może zlecić **Operatorowi** odpłatną konfigurację, konserwację oraz usuwanie uszkodzeń **Sprzętu Abonenta**;
- 27) **Odszkodowanie** – kara umowna uiszczana przez **Operatora**, na zasadach określonych w **Umowie, Regulaminie** oraz innych właściwych dokumentach;
- 28) **Urządzenie** – komplet urządzeń, do których tytuł prawny posiada **Operator** udostępnianych **Abonentowi** w celu korzystania przez niego z Usług na warunkach określonych w **Zamówieniu**;
- 29) **Umowa** – umowa o świadczenie Usługi zawarta w formie pisemnej między **Operatorem** a **Abonentem**;
- 30) **Usługa** – świadczona przez **Operatora** usługa telekomunikacyjna lub związana z tą usługą usługa dodatkowa lub inne usługi zdefiniowane w regulujących je regulaminach oraz **Zamówieniach**;
- 31) **Usługi telefonii internetowej** – usługi głosowych połączeń telefonicznych z i na przydzielony **Użytkownikowi** przez **Operatora** numer wewnętrzny usługi lub udostępniony przez **Operatora** numer publiczny usługi zgodny z zasadami numeracji telefonicznej obowiązującymi w Polsce, realizowane w ramach technologii VoIP ([ang. Voice over Internet Protocol](#)), w tym dotychczasowe usługi eFON, eFON PRO i eFON POWER;
- 32) **Użytkownik** – osoba żądająca zawarcia **Umowy** albo korzystająca z Usługi, co, do której nie jest wymagane zawarcie **Umowy**;
- 33) **Zamówienie** – Załącznik do **Umowy** stanowiący jej integralną część, określający szczegółowo zakres i sposób świadczenia Usług;
- 34) **Zakończenie Sieci** – fizyczne zakończenie **Sieci**, przeznaczone do zapewnienia **Abonentowi** dostępu do **Sieci**;
- 35) **Zawieszenie Usługi** – okresowe zaprzestanie świadczenia **Abonentowi Usługi** lub jej elementów, w szczególności usług dodatkowych lub pojedynczego **Łącza abonenckiego** z jednoczesną rezerwacją zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji.

[Zakres Oferowanych Usług]

3. **Operator** oferuje **Abonentom**:
- 1) usługi głosowe, w szczególności telefonii stacjonarnej;
 - 2) usługi transmisji danych oraz dostępu do Internetu;
 - 3) usługi hostingowe;
 - 4) usługi w sieci inteligentnej, w tym usługi o podwyższonej opłacie;
 - 5) usługi dodatkowe związane z powyższymi usługami;
 - 6) inne usługi, o ile zgodnie z postanowieniami **Umowy** stosuje się do nich **Regulamin**.
4. Zakres Usług świadczonych **Użytkownikom** regulują właściwe dokumenty i regulaminy.
5. **Operator** oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenie objętym swoim zakresem działania.
6. Zakres Usług oferowanych przez **Operatora** na poszczególnych obszarach jest zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych.
7. Zakres Usług świadczonych na rzecz **Abonenta** określa **Umowa** i/lub **Cennik**.
8. W ramach **Abonamentu** **Operator** zapewnia:
- 1) stały dostęp do **Sieci**;
 - 2) możliwość korzystania z Usług przypisanych w **Cenniku** do danego **Abonamentu**;
 - 3) obsługę serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.
9. **Operator** świadczy **Abonentom** usługi przeniesienia **KNA** przy zmianie **Lokalu**, zmiany **KNA** oraz **Zawieszenia Usługi** na czas do 90 dni.

[Zawarcie Umowy]

10. Przez zawarcie **Umowy** **Operator** zobowiązuje się do świadczenia Usług zgodnie z **Umową** i **Regulaminem**, a **Abonent** zobowiązuje się do terminowego uiszczania opłat za Usługi i przestrzegania **Regulaminu** oraz **Umowy**.
11. **Umowa** zawierana jest w formie pisemnej.
12. W imieniu **Operatora Umowę** zawiera osoba przez niego upoważniona.
13. **Umowa** zostaje zawarta z podmiotem, który poda aktualne dane niezbędne do zawarcia **Umowy** oraz okaże ważne oryginały lub poświadczone przez odpowiednie osoby kopie dokumentów, o których mowa w **Regulaminie**.
14. Przy zawarciu **Umowy** **Operator** dostarczy **Abonentowi** **Regulamin** i **Cennik**. Dokumenty te są również dostępne w siedzibie **Operatora**, a także na stronie internetowej. Podpisanie **Umowy** przez **Abonenta** oznacza, że akceptuje on treść **Regulaminu** i **Cennika**.
15. **Umowa** obowiązuje, z zastrzeżeniem wyjątków w niej określonych:
- 1) przez czas określony, a po jego upływie przez czas nieokreślony, chyba że **Operator** lub **Abonent** złoży drugiej stronie nie później niż na dwa miesiące przed upływem tego terminu, pisemne oświadczenie o braku woli kontynuowania **Umowy**, albo,
 - 2) przez czas nieokreślony.
16. **Umowa** może zostać zawarta po udokumentowaniu przez **Użytkownika**:
- 1) w przypadku osób fizycznych: tożsamości i aktualnego, dokładnego, miejsca stałego pobytu na podstawie ważnego dowodu osobistego oraz jednego z następujących dokumentów: paszportu, prawa jazdy lub innego dokumentu ze zdjęciem i adresem danej osoby stwierdzającego tożsamość oraz odpisu zaświadczenia z ewidencji działalności gospodarczej. W przypadku obywatela państwa obcego: paszportu wraz z kartą stałego pobytu;
 - 2) w przypadku pozostałych osób: statusu prawnego i aktualnego, dokładnego adresu siedziby oraz przedstawieniu podstawowych dokumentów identyfikujących status prawny osoby ubiegającej o zawarcie **Umowy** (w szczególności odpis z Krajowego Rejestru Sądowego, rejestru przedsiębiorstw, fundacji, stowarzyszeń, innych odpisów z rejestrów sądowych lub dokumentów urzędowych potwierdzających fakty zgłoszone do zawarcia **Umowy**), zaświadczenia o nadaniu numeru NIP wydanego przez właściwy urząd skarbowy oraz zaświadczenia o nadaniu identyfikatora REGON.
17. **Abonent** zawiera **Umowę** osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela. W przypadku działania na podstawie pełnomocnictwa, pełnomocnictwo powinno być zaopatrzone notarialnie poświadczonym podpisem osoby udzielającej pełnomocnictwa. Przedstawiciele lub pełnomocnicy **Użytkownika** zobowiązani są udokumentować tożsamość, okazując odpowiednie dokumenty o których mowa w pkt. 16.

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

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

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

21. W przypadku zawierania **Umowy** z osobą fizyczną **Operator** ma prawo do przetwarzania uzyskanych od **Abonenta** danych osobowych w celach statutowych, w celu świadczenia **Usług** oraz archiwizacji. Dane osobowe **Abonentów** mogą być przekazywane uprawnionym organom oraz biurom informacji gospodarczej, jak również – gdyby zaistniała taka potrzeba – instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami i ich pełnomocnikom.

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

[Relacje z Użytkownikiem]

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

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

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

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

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

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

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

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

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

[PIN i Numer Klienta]

32. **Operator**, w miarę możliwości technicznych, niezwłocznie po zawarciu **Umowy** albo realizacji zamówienia, o którym mowa w **pkt. 24** nadaje **Abonentowi/Użytkownikowi Numer Klienta** albo **PIN**.

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

34. W czynności dokonywane z użyciem **PINu** będą traktowane przez **Operatora** jako dokonane przez **Abonenta/Użytkownika**.

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

[Odmowa zawarcia Umowy]

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

- 1) brak jest możliwości technicznej świadczenia **Usługi**;
- 2) **Abonent** zalega z płatnościami w stosunku do **Operatora**;
- 3) **Operator** rozwiązał z **Użytkownikiem/Abonentem** inną umowę z powodu niewykonania przez **Użytkownika/Abonenta** postanowień tamtej umowy;
- 4) **Użytkownik/Abonent** odmówił przedstawienia wymaganych przez **Operatora** dokumentów lub udostępnił dane nieprawdziwe lub przedstawił dokumenty, które budzą wątpliwości, co do ich autentyczności lub kompletności;
- 5) wiarygodność płatnicza **Użytkownika/Abonenta** została oceniona negatywnie na podstawie informacji przez niego dostarczonej, będącej w posiadaniu **Operatora** albo

udostępnionych **Operatorowi** przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. Nr 50, poz. 424 ze zm.). **Operator** powiadamia osobę ubiegającą się o zawarcie **Umowy** o wystąpieniu takiego zastrzeżenia;

6) osoba ubiegająca się o zawarcie **Umowy** odmówi wpłacenia kaucji pieniężnej (jeżeli takiej **Operator** wymaga).

[Zmiana Umowy]

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

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

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

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

[Rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy/Zamówienia]

41. W przypadku **Umowy** zawartej na czas nieokreślony, każda ze stron ma prawo do jej rozwiązania, z zachowaniem dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec **Okresu rozliczeniowego**. W takim jednak przypadku **Abonent** obowiązany jest wnieść opłatę stanowiącą **Karę umowną**.

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

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

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

44. **Umowa** wygasa wskutek:

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

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

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

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

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

[Prace planowe]

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

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

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

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

[Rozpoczęcie świadczenia Usługi]

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

- a) zawarcia **Umowy** lub
- b) zmiany **Umowy** – w przypadku rozszerzenia zakresu **Usług**.

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

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

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

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

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

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

57. Jeżeli to będzie wymagane i określone w **Zamówieniu** przed rozpoczęciem świadczenia **Usługi** **Operator** przeprowadzi na własny koszt testy sprawności **Usługi**, w

celu sprawdzenia, czy spełnia ona parametry techniczne i jakościowe określone w Umowie/Zamówieniu/Cenniku.

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

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

60.Operator rozpoczyna naliczanie opłat związanych ze świadczeniem Usługi z upływem terminu, o którym mowa w pkt. 59, o ile Abonent nie zgłosił w tym terminie w formie pisemnej, faksem lub e-mailem do osoby odpowiedzialnej za aktywację Usługi po stronie Operatora, uzasadnionych uwag do prawidłowości działania Usługi.

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

62.W razie wykonania przez Abonenta instalacji, o której mowa w pkt. 61 we własnym zakresie, uruchomienie Zakończenia sieci wymaga sprawdzenia przez Przedstawiciela. Z tego tytułu Operator może pobrać opłatę wskazaną w Cenniku.

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

[Przeniesienie przydzielonego KNA przy zmianie lokalizacji]

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

65.Wniosek Abonenta podlega rozpatrzeniu i zrealizowaniu w terminie 21 dni od dnia jego złożenia, z zastrzeżeniem pkt. 68.

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

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

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

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

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

[Zmiana KNA]

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

71.Abonent może żądać bezpłatnej zmiany przydzielonego KNA, jeżeli korzystanie z KNA jest dla Abonenta uciążliwe. 72.We wniosku Abonent wykazuje, że korzystanie z KNA jest uciążliwe, w szczególności opisuje i wyjaśnia, na czym polega uciążliwość. Jeżeli uciążliwość polega na występowaniu uciążliwych połączeń, to wówczas Abonent podaje ich przybliżone daty i godziny.

73.Wniosek Abonenta, spełniający wymogi, o których mowa w pkt. 72, podlega rozpatrzeniu i zrealizowaniu w terminie 21 dni od dnia jego złożenia.

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

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

76.KNA może być zmieniony bezpłatnie także przez Operatora z ważnych przyczyn technicznych oraz w razie zmiany planu numeracji krajowej. O terminie zmiany numeru telefonu Abonenta z przyczyn zależnych od Operatora,

Operator powiadomi Abonenta, co najmniej 30 dni przed datą zmiany KNA.

[Odpowiedzialność Operatora]

77.Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, chyba że jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło na skutek niezawinionych działań Operatora, w szczególności wskutek siły wyższej, działań przedsiębiorców telekomunikacyjnych, przy pomocy których świadczy Usługi, winy Abonenta (w tym zakresie Abonent ponosi odpowiedzialność za działania lub zaniechania innego podmiotu, korzystającego z Usługi za jego zgodą jak za działania lub zaniechania własne) lub niezachowania przez Abonenta postanowień Regulaminu i Umowy.

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

79.Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione oraz korzyści utracone przez Abonenta lub klientów Abonenta, w szczególności za utratę przychodów lub zysków, utratę klientów, utratę możliwości rozwinięcia działalności bądź utratę spodziewanych oszczędności. 80.Operator nie ponosi odpowiedzialności za niezawinione przez siebie niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, w szczególności nie ponosi odpowiedzialności:

- 1)w przypadku uszkodzenia, z przyczyn, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności, infrastruktury telekomunikacyjnej należącej do Abonenta lub osoby trzeciej;
- 2)w przypadku przerwy w świadczeniu Usługi na skutek awarii i uszkodzeń nienależącej do Operatora sieci albo sieci innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego;
- 3)za awarie w pracy Urządzeń będących skutkiem uszkodzeń infrastruktury telekomunikacyjnej nie będącej częścią Sieci Operatora, lub przerw wynikających z działań lub zaniechań Abonenta;
- 4)w przypadku niedotrzymania wartości parametrów technicznych Sprzętu Abonenta;
- 5)w przypadku działania lub zaniechania osób trzecich, za które nie ponosi odpowiedzialności Operator;
- 6)w przypadku uniemożliwienia Przedstawicielom dostępu do Urządzeń lub Łączy Abonentkich znajdujących się w Lokalu lub pomieszczeniach Abonenta lub osoby trzeciej, niezależnie od tytułu prawnego Abonenta do Lokalu lub tych pomieszczeń;
- 7)za przerwy w świadczeniu Usługi będące następstwem ingerencji Abonenta w Urządzenia, oprogramowanie lub Sieć;
- 8)za nieprawidłowe funkcjonowanie dostarczonego oprogramowania, jeśli jego instalacja i użytkowanie nie przebiegała zgodnie z zaleceniami producenta lub instrukcjami Operatora;
- 9)za błędne świadczonej Usługi lub utratę danych, spowodowaną rozprzestrzenieniem się programów szkodliwych lub szpiegujących dostarczonych do Abonenta na skutek połączenia komputera Abonenta z Internetem;
- 10)za gromadzone i przekazywane przez Abonenta treści oraz dane. Operator nie wykonuje jakiegokolwiek kontroli działań Abonenta w tym zakresie z wyjątkiem przypadków określonych przepisami prawa. Za treści przekazywane przez Abonenta i ich skutki odpowiada wyłącznie Abonent;

- 11)za zabezpieczenie danych i oprogramowania komputera Abonenta podłączonego do Urządzeń przed ingerencją osób trzecich;
- 12)za rejestrację domen dokonywaną przez Abonenta w trakcie korzystania z Usługi;
- 13)za następstwa (w tym szkody) powstałe na skutek uzasadnionego ograniczenia lub Zawieszenia Usługi;
- 14)za skutki naruszenia przez Abonenta zobowiązań określonych w Umowie lub Regulaminie;
- 15)za jakość świadczonej Usługi, gdy Abonent nie korzysta z Urządzeń lub korzysta ze Sprzętu Abonenta spoza zalecanych przez Operatora.

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

Abonament. Odszkodowanie jest naliczane w przypadku Awarii trwającej dłużej niż 12 godzin).

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

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

84.Wypłata Odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta.

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

[Zasady korzystania z Urządzeń]

86.Abonent jest zobowiązany:

- 1)korzystać z Urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji,
- 2)powiadamiać Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzeń niezwłocznie po ich stwierdzeniu,
- 3)nie dokonywać samodzielnie napraw lub modernizacji Urządzeń,
- 4)zapewnić zasilanie niezbędne do funkcjonowania Urządzeń,
- 5)udostępnić przedstawicielom Operatora Lokalu w celu zainstalowania, konserwacji lub odinstalowania Urządzeń.

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

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

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

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

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

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

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

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

[Rozliczenia]

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

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

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

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

98.Jeśli okres świadczenia Usługi na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarza, wówczas Abonament ustala się w wysokości 1/30 miesięcznej

Abonamentu za każdy rozpoczęty dzień świadczenia Usług. 99.W przypadku **Abonentów**:

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

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

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

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

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

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

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

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

1)**Abonent** otrzymuje informację o udostępnieniu faktury drogą elektroniczną w systemie internetowym, dostępnym po podaniu **Numeru abonenta** i/lub hasła **PIN**;
2)System zapewnia możliwość jednorazowego wydrukowania dostępnej w tym systemie faktury.

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

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

[Zmiana Cennika]

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

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

[Zakres obsługi serwisowej]

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

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

[Reklamacje]

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

112.Przyjęcie reklamacji złożonej pisemnie na adres siedziby **Operatora**, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą

elektroniczną, wymaga potwierdzenia przez **Operatora** w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki **Operatora** rozpatrującej reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia z wyjątkiem przypadku udzielenia odpowiedzi w tym terminie.

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

114.Reklamacja powinna określać:

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

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

116.Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku zapłaty należności.

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

118.Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

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

119.W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:

- 1)dotąd zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
- 2)zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

[Zawieszenie lub ograniczenie Usługi]

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

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

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

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

123.Za ponowną aktywację Usług oraz zniesienie nalożonych na **Abonenta** ograniczeń, jeśli były one

skutkiem działania lub zaniechania **Abonenta**, **Operator** może pobrać określoną opłatę wskazaną w **Cenniku**.

[Postanowienia końcowe]

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

125.W sprawach nieuregulowanych **Regulaminem** mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego oraz **Prawa telekomunikacyjnego. Usługi telefonii internetowej** regulują odpowiednio regulaminy świadczenia tych usług.

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

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

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

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

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

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