

# Regulamin ogólny świadczenia usług telekomunikacyjnych przez UPC Polska Spółkę z o.o. z siedzibą w Warszawie<sup>1</sup>

## § 1. Postanowienia ogólne

- Niniejszy „Regulamin ogólny świadczenia usług przez UPC”, zwany dalej **Regulaminem ogólnym**, został wydany na podstawie przepisów art. 384 § 1 i następnie Kodeksu Cywilnego oraz odpowiednich przepisów regulujących działalność w zakresie telekomunikacji (w tym świadczenia usług drogą elektroniczną) i określa podstawowe zasady świadczenia Usług (w tym telekomunikacyjnych) przez Operatorka.
- Ilekroć w Regulaminie użyto podanych niżej słów lub zwrotów pisanych z wielkiej litery, należy je rozumieć w podanym poniżej znaczeniu:
  - Abonament** – uprawnienie do korzystania z Usług świadczonych przez Operatorka w zakresie i przez czas określone w Umowie.
  - Abonent** – osoba fizyczna, prawna, przedsiębiorca lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, z którą Operatorka zawarł Umowę.
  - Aktywacja** – przeprowadzenie przez Operatorka wszystkich czynności niezbędnych do uruchomienia zamawianej przez Abonenta Usługi.
  - Awaria** – brak lub pogorszenie jakości sygnału telekomunikacyjnego, uniemożliwiające albo utrudniające korzystanie z Usługi, nieplanowane przez Operatorka.
  - Cennik** – wykaz Usług wraz z zestawieniem wysokości opłat za te Usługi oraz zasadami ich naliczania.
  - Cesja** – umowa pomiędzy Abonentem a osobą trzecią spełniającą warunki Regulaminu, na mocy której następuje za zgodą Operatorka przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy.
  - Deaktywacja** – trwałe zaprzestanie świadczenia Usługi przez Operatorka.
  - Elektroniczny Kanał Komunikacji** albo **EKK** – kanał komunikacji pomiędzy Abonentem i Operatorem wykorzystujący środki porozumiewania się na odległość, obejmujący w szczególności: sieć Internet, telefon stacjonarny lub telefon komórkowy lub inne środki udostępnione Abonentowi przez Operatorka.
  - Hasło dostępu** – ciąg znaków ustalany przez Abonenta podczas zawierania Umowy, służący autentykacji Abonenta podczas korzystania z Elektronicznych Kanałów Komunikacji.
  - Identyfikator Abonenta** – nadawany przez Operatorka unikalny numer identyfikacyjny Abonenta.
  - Lokal** – miejsce Aktywacji i świadczenia Usług wymagających Przyłącza abonentkiego.
  - Okres rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatorka z tytułu uprawnienia do korzystania z Usług, wskazany przez Operatorka (w szczególności na Rachunku), obejmujący okres za który została naliczona Opłata abonamentowa oraz w którym zostały rozliczone świadczone Usługi. Jeżeli Operatorka nie zaznaczy innego okresu (w szczególności na Rachunku), zastosowanie ma okres jednego miesiąca kalendarzowego.
  - Operatorka** – UPC Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie będąca przedsiębiorcą telekomunikacyjnym (w tym dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, publicznych sieci telekomunikacyjnych, udogodnień towarzyszących).
  - Opłata abonamentowa** – Opłata okresowa (cykliczna) za Abonament, obowiązująca według Cennika, Umowy lub Regulaminu promocji, ponoszona przez Abonenta w Okresach rozliczeniowych za okres korzystania przez niego z Usługi.
  - Opłata jednorazowa** – opłata za Aktywację lub inne Usługi, zgodna z Cennikiem, Umową lub Regulaminem promocji ale nie będąca Opłatą okresową.
  - Opłata okresowa** – Opłata abonamentowa, Opłata za utrzymanie Sieci, oraz inne opłaty cyklicznie związane ze świadczeniem Usług, zgodne z Cennikiem, Umową lub Regulaminem promocji.
  - Opłata za utrzymanie Sieci** – Opłata okresowa stanowiąca ryczałtowo (tj. średni na każdego Abonenta) zwrot kosztów ponoszonych przez Operatorka na utrzymanie infrastruktury technicznej Sieci, którą Operatorka może wyodrębnić w Cenniku, Umowie lub na Rachunku.
  - Opłata billingowa** – opłata za Usługi taryfikowane i rozliczane w zależności od zakresu ich wykorzystania (np. za wykonane połączenia telefoniczne, wypożyczone filmy lub zamawioną inną płatną informację lub dane), której wysokość wynika z obowiązującej stawki rozliczeniowej oraz ilości wykorzystanych, przyjętych dla danej Usługi jednostek.
  - Partner** – inny operatorka telekomunikacyjny zapewniający dostęp telekomunikacyjny Operatorkowi do celów związanych ze świadczeniem Usług.
  - Protokół odbioru** – dokument będący załącznikiem do Umowy i stanowiący jej integralną część, potwierdzający Aktywację, realizację innej zamawianej przez Abonenta Usługi, przekazanie Abonentowi przez Operatorka w użyczenie Sprzętu lub Urządzenia abonentkiego.
  - Przedpłata** – płatność z góry za zamawiane przez Abonenta Usługi za okres wskazany przez Operatorka.
  - Przedstawiciel Operatorka** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatorka, na podstawie stosownego upoważnienia.
  - Przerwa konserwacyjna** – przerwa w działaniu Usługi lub pogorszenie jakości Usługi, związana z działaniami służb technicznych Operatorka niezbędnymi dla zapewnienia prawidłowego działania Usług, zaplanowana i ogłoszona wcześniej przez Operatorka.
  - Przyłącze abonentkie** – gniazdo lub wtyk przystosowane do przyłączenia do Sieci lub Sieci Partnera Sprzętu i/lub Urządzeń abonentkich, wraz z instalacją kablową i jej elementami pasywnymi lub aktywnymi, znajdujące się w Lokalu.
  - Rachunek** – dokument będący podstawą dokonywanych przez Abonenta płatności za Usługi, zawierający informację o świadczeniach Usługach i płatnościach z nimi związanych, dostarczany Abonentowi w formie wskazanej przez Abonenta w Umowie.
  - Regulamin** – Regulamin ogólny wraz z Regulaminem szczegółowym właściwym dla danej Usługi.
  - Regulamin promocji** – dokument będący załącznikiem do Umowy i stanowiący jej integralną część, zawierający zasady świadczenia Usługi przez Operatorka na warunkach innych niż określone w Regulaminie i Cenniku.
  - Regulamin szczegółowy** – regulamin zawierający szczegółowe zasady właściwe dla danej Usługi lub zasady obsługi Umowy z wykorzystaniem Elektronicznych Kanałów Komunikacji.
  - Sieć** – sieć telekomunikacyjna Operatorka służąca do świadczenia Usług.
  - Sieć Partnera** – sieć telekomunikacyjna podmiotu, z którym Operatorka jako dostawca usług telekomunikacyjnych posiada zawartą umowę o współpracy i udostępnieniu sieci.
  - Sprzęt** – urządzenie techniczne, oddane do użytkowania Abonentowi i umożliwiające korzystanie z Usługi, określone w Protokole odbioru.
  - Tytuł prawny do Lokalu** – przez zwrot ten należy rozumieć:
    - Prawo własności lub użytkowania wieczystego nieruchomości lub spółdzielcze prawo do lokalu, stwierdzone przez Operatorka na podstawie okazania potwierdzających te prawa dokumentów (np. akt notarialny, orzeczenie sądu, wypis z księgi wieczystej, zaświadczenie ze spółdzielni, itp.) lub okazania właściwego wpisu w dokumencie tożsamości potwierdzającego zbieżność w zakresie miejsca stałego zameldowania oraz Lokalu.
    - Uprawnienie do korzystania z Lokalu, potwierdzone pisemną umową cywilnoprawną (najmu, użyczenia, dzierżawy lub inną umową o użyczenie Lokalu) lub oświadczenie woli osoby legitymującej się nieograniczonym prawem do rozporządzania Lokalem (prawo własności lub użytkowania wieczystego nieruchomości lub spółdzielcze prawo do lokalu), z których wynika możliwość korzystania przez Abonenta z Usług Operatorka w Lokalu lub stwierdzenie przez Operatorka na podstawie okazania właściwego wpisu w dokumencie tożsamości potwierdzającego zbieżność w zakresie miejsca czasowego zameldowania oraz Lokalu.
  - Umowa** – umowa zawarta zgodnie z przepisami prawa, pomiędzy Operatorem a Abonentem, na podstawie której Operatorka zobowiązuje się świadczyć wybrane przez Abonenta Usługi objęte Umową a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Umowy i Regulaminów a w szczególności do terminowego uiszczania płatności za te Usługi. W zależności od sytuacji faktycznej i stanu prawnego może to być, zgodnie z postanowieniami Regulaminu: Umowa na czas nieokreślony, Umowa terminowa bez Przedpłaty, Umowa terminowa z Przedpłatą.
  - Urządzenie abonentkie** – urządzenie telekomunikacyjne lub jego podzespół przeznaczone do współpracy z Siecią, dołączane do Przyłącza abonentkiego lub Sprzętu, stanowiące własność Abonenta i przeznaczone do korzystania z Usługi (np. odbiornik telewizyjny, komputer, aparat telefoniczny).
  - Usługa** – usługa świadczona przez Operatorka, zgodnie z Umową, Regulaminem, Cennikiem.
  - Uwzietywanie dyspozycji** – zatwierdzenie dyspozycji Abonenta poprzez podanie przez niego danych wymaganych dla danego Elektronicznego Kanału Komunikacji.
  - Wznowienie Usługi** – ponowne uruchomienie tej samej Usługi w ramach tej samej Umowy i z takimi samymi parametrami, po wcześniejszym Wzstrzymaniu Usługi lub Zawieszeniu Usługi.
  - Wzstrzymanie Usługi** – czasowe zaprzestanie świadczenia Usługi przez Operatorka z powodu naruszenia Umowy lub Regulaminu przez Abonenta, z jednoczesną rezerwacją zasobów niezbędnych do jej realizacji.
  - Wnioskodawca** – podmiot składający wniosek o zawarcie Umowy z Operatorem w zakresie nie objętym dotychczas Umową.
  - Zawieszenie Usługi** – czasowe zaprzestanie świadczenia Usługi przez Operatorka na wniosek Abonenta, z jednoczesną rezerwacją zasobów niezbędnych do jej realizacji.

## § 2. Zawarcie Umowy

- Umowa na czas nieokreślony może podpisać Wnioskodawca, który łącznie:
    - Spełnia wszystkie warunki Regulaminu;
    - W przypadku świadczenia Usługi wymagającej Przyłącza abonentkiego – legitymuje się Tytułem prawnym do Lokalu zgodnie z postanowieniami § 1. ust. 2.32. i bez ograniczeń formalnych co do zawierania umów na czas nieokreślony.
  - Umowa terminowa bez Przedpłaty:
    - Umowę terminową bez Przedpłaty może podpisać tylko Wnioskodawca będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, którą legitymuje się:
      - Spełnia wszystkie warunki Regulaminu;
      - W przypadku świadczenia Usługi wymagającej Przyłącza abonentkiego – legitymuje się Tytułem prawnym do Lokalu zgodnie z postanowieniami § 1. ust. 2.32.
    - Podlega ustawowemu ograniczeniu formalnym co do zawierania umów na czas nieokreślony.
    - Umowę terminową bez Przedpłaty zawiera się na dowolną liczbę pełnych miesięcy kalendarzowych, maksymalnie na okres ważności Tytułu prawnego do Lokalu oraz nie dłużej niż na okres dopuszczalny przez ustawowe ograniczenia formalne.
    - W przypadku zawierania Umowy terminowej bez Przedpłaty, możliwość stosowania aktualnie obowiązujących promocji, będzie rozstrzygnięta w Regulaminach promocji.
  - Umowa terminowa z Przedpłatą:
    - Umowę terminową z Przedpłatą może podpisać Wnioskodawca, który nie spełnia wszystkich lub niektórych wymaganych warunków do zawarcia Umowy na czas nieokreślony lub Umowy terminowej bez Przedpłaty.
    - Zawarcie Umowy terminowej z Przedpłatą uzależnia się od uiszczenia przez Wnioskodawcę Przedpłaty w wysokości sumy kosztów Aktywacji zamówionych Usług i Opłat okresowych za zamówione Usługi za cały okres trwania Umowy terminowej z Przedpłatą.
    - Umowę terminową z Przedpłatą zawiera się na okres będący ustaloną przez Operatorka wielokrotnością Okresów rozliczeniowych. Dokonanie Przedpłaty nie gwarantuje Abonentowi zachowania cen za Usługi, które mogą się zmieniać na warunkach określonych niniejszym Regulaminem. Rozliczenia Przedpłaty będą następować w każdym Okresie rozliczeniowym. W przypadku podwyższenia Opłat okresowych w trakcie trwania Umowy terminowej z Przedpłatą, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia brakujących Operatorkowi opłat.
    - Umowy terminowe z Przedpłatą można zawrzeć tylko w Biurze Obsługi Klienta.
    - W przypadku zawierania Umowy terminowej z Przedpłatą, możliwość stosowania aktualnie obowiązujących promocji, będzie rozstrzygnięta w Regulaminach promocji.
  - Przez zawarcie Umowy (bez względu na jej rodzaj) Operatorka zobowiązuje się do świadczenia Usług zgodnie z Umową, Regulaminem oraz aktualnym Cennikiem lub Regulaminem Promocji, a Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania płatności za te Usługi i do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu i Cennika.
  - Minimalny okres obowiązywania Umowy wynosi jeden pełny Okres rozliczeniowy.
  - Operatorka zastrzega sobie – w przypadkach określonych przez obowiązujące przepisy, w niniejszym Regulaminie ogólnym lub w Regulaminach szczegółowych – prawo uzależnienia zawarcia lub wykonywania Umowy od zawarcia Umowy terminowej z Przedpłatą.
  - Umowa jest zawierana:
    - W imieniu Operatorka – przez Przedstawiciela Operatorka;
    - W imieniu Abonenta – osobiście lub przez działającego w jego imieniu i na jego rzecz przedstawiciela lub pełnomocnika. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Operatorka (np. przedstawiając dowód osobisty lub paszport) oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie.
  - Umowa może zostać zawarta po udokumentowaniu przez Wnioskodawcę:
    - W przypadku pełnoletniej osoby fizycznej nie prowadzącej działalności gospodarczej:
      - Tożsamości Wnioskodawcy (tj. nazwiska i imion);
      - Aktualnego i dokładnego miejsca zameldowania Wnioskodawcy, na podstawie danych określonych w dokumentach opisanych w pkt. 8.1.3;
    - Nazwy, serii i numeru aktualnego dokumentu potwierdzającego tożsamość (np. dowodu osobistego, prawa jazdy, paszportu) a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numeru paszportu lub karty pobytu;
    - Numeru ewidencyjnego PESEL – w przypadku Wnioskodawcy będącego obywatelem Rzeczypospolitej Polskiej lub cudzoziemcem posiadającym numer ewidencyjny PESEL.
  - W przypadku przedsiębiorcy, osoby prawnej i jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, utworzonej zgodnie z obowiązującymi przepisami:
    - Nazwy (firmy);
    - Aktualnego, dokładnego adresu i siedziby;
    - Aktualnych na dzień zawierania Umowy, dokumentów identyfikujących status prawny Wnioskodawcy, w szczególności: odpisu z właściwego, prawem przewidzianego rejestru lub ewidencji, kopii zaświadczenia o nadaniu numeru identyfikacyjny podatkowej (NIP), wydanego przez właściwy urząd skarbowy oraz kopii dokumentu potwierdzającego nadanie numeru REGON.
    - W przypadku przedsiębiorcy (osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą lub zawodową) – dodatkowo dane określone w ust. 8.1.2. do ust. 8.1.4.
- Dodatkowo, za zgodą Wnioskodawcy, zawarcie Umowy może poprzedzić przekazanie przez Wnioskodawcę innych danych lub informacji, w związku ze świadczeniem Usługami, w szczególności:
  - W przypadku pełnoletniej osoby fizycznej nie prowadzącej działalności gospodarczej:
    - W przypadku Wnioskodawcy nie będącego obywatelem Rzeczypospolitej Polskiej i nie posiadającego numeru ewidencyjnego PESEL – numeru ewidencyjnego nadanego przez państwo, którego obywatelstwo Wnioskodawca posiada – o ile taki numer ewidencyjny został mu nadany;
    - Numeru ewidencji podatkowej NIP;
    - Numeru konta bankowego Wnioskodawcy;
    - Numeru karty płatniczej Wnioskodawcy;
    - Adresu korespondencyjnego (jeżeli jest on inny niż adres miejsca zameldowania);
    - Adresu poczty elektronicznej Wnioskodawcy;
    - Numerów telefonów kontaktowych Wnioskodawcy.
  - W przypadku przedsiębiorcy, osoby prawnej i jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, utworzonej zgodnie z obowiązującymi przepisami:
    - Numeru konta bankowego Wnioskodawcy;
    - Numeru karty płatniczej Wnioskodawcy;
    - Adresu korespondencyjnego (jeżeli jest on inny niż adres siedziby);
    - Adresu poczty elektronicznej Wnioskodawcy;
    - Numerów telefonów kontaktowych Wnioskodawcy.
- W przypadku Wnioskodawcy będącego przedsiębiorcą, osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, utworzoną zgodnie z obowiązującymi przepisami, Umowę podpisać może osoba wymieniona w dokumentach (rejestrze, ewidencji) zgodnie z reprezentacją albo osoba okazująca ważne pełnomocnictwo podpisane przez osobę lub osoby upoważnione do reprezentowania Wnioskodawcy zgodnie z treścią aktualnego odpisu z rejestru (ewidencji) Wnioskodawcy.
- Operatorka zastrzega sobie prawo żądania od Wnioskodawcy przedstawienia poświadczenia urzędowego wymienionych w ust. 8. dokumentów. W szczególności dotyczy to przypadków, w których dokumenty, o których mowa w ust. 8., są zniszczone lub budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności.
- Operatorka może uzależnić zawarcie Umowy od dostarczenia przez Wnioskodawcy dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatorka wynikających z Umowy. W szczególności Operatorka może uzależnić od dokonania Przedpłaty, zawarcie Umowy terminowej z Wnioskodawcą, który:
  - Przed podpisaniem Umowy nie spełnił warunków określonych Regulaminem;
  - Przy zawarciu Umowy posługuje się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi, zdaniem Operatorka, wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności i na żądanie Operatorka nie przedstawi urzędowego potwierdzenia ważności dokumentów;
  - Zalegał lub nadal zalega z płatnościami w stosunku do Operatorka za jakiegokolwiek Usługi świadczone przez Operatorka na rzecz Wnioskodawcy;
  - Z którym Operatorka rozwiązał Umowę, w związku z naruszeniem przez Wnioskodawcę jej postanowień bądź nieprzestrzeganiem postanowień Regulaminu i/lub Regulaminu promocji albo obowiązujących przepisów;
  - Chce zawrzeć Umowę na świadczenie Usług w Lokalu, w którym Operatorka świadczy już lub świadczył Usługi, na rzecz innej osoby różniej posiadającej Tytuł prawny do tego Lokalu lub zamieszkującej ten Lokal w momencie ubiegania się przez Wnioskodawcę o zawarcie Umowy, a osoba ta zalega z opłatami należnymi Operatorkowi;
  - Co do którego Operatorka dokonał negatywnej oceny w odniesieniu do możliwości wykonania zobowiązań wobec Operatorka przez Wnioskodawcę, dokonanej na podstawie informacji dostarczonych przez Wnioskodawcę, informacji będących w posiadaniu Operatorka albo udostępnionych Operatorkowi przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w Ustawie

z dnia 14 lutego 2003r. o udostępnianiu informacji gospodarczych [Dz. U. Nr 50, poz. 424 ze zmianami] – przy czym Operator powiadamia Wnioskodawcę o wystąpieniu takiej negatywnej oceny.

- Operator ma prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku Wnioskodawcy, który odmówił dokonania Przedpłaty lub złożenia innego stosownego zabezpieczenia określonego przez Operatora, gdy w przypadkach opisanych w Regulaminie Operator wystąpił o ich dokonanie.
- Zasady i warunki zawarcia Umowy określone w niniejszym paragrafie stosuje się odpowiednio przy składaniu przez Abonenta Zamówienia Usług nie objętych dotychczas Umową (wnioskowania o zmianę lub rozszerzenie zakresu Usług zamawianych w ramach Umowy).
- W przypadku, w którym Abonent jest już stroną Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez UPC, nowo zawarta Umowa uważana jest za aneks do poprzedniej Umowy i kontynuuje ją, zmieniając jedynie kwestie w nowej Umowie uregulowane inaczej lub dotąd nie uregulowane. W przypadkach gdy poprzednia Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych została zawarta na zasadach promocji, które nadal mają zastosowanie i są aktualne, a nowa Umowa obejmuje również te usługi ale na warunkach wynikających z cennika, to zasady promocji wynikające z dotychczasowej umowy są kontynuowane do czasu ich zakończenia.
- Operator może odmówić zawarcia Umowy lub odpowiednio rozszerzenia zakresu świadczonych Usług w przypadku braku możliwości technicznych świadczenia danej Usługi na rzecz Wnioskodawcy lub w danym Lokalu.

### § 3. Aktywacja

- Operator zobowiązuje się do Aktywacji zamówionej przez Abonenta Usługi, w terminie określonym w Umowie.
- Aktywacja podlega Opłacie jednorazowej, określonej w Umowie, Cenniku lub Regulaminie promocji. Opłata za Aktywację Usługi nie obejmuje Urządzenia abonentkiego, które zobowiązany jest zapewnić Abonent.
- Jeżeli Aktywacja Usługi związana jest z koniecznością wykonania Przyłącza abonentkiego w Lokalu, Operator poinformuje Abonenta o zakresie wymaganych czynności z tym związanych. Zamawiając Aktywację takiej Usługi, Abonent wyraża zgodę na wykonanie wszelkich czynności instalacyjnych zgodnie z normami technicznymi – w szczególności na:
  - Poprowadzenie przewodów instalacji kablowej i zamontowanie jej elementów pasywnych lub aktywnych;
  - Przewiercenie niezbędnych otworów;
  - Montaż gniazda lub wtyku przystosowanego do przyłączania do Sieci Sprzętu i/lub Urządzeń abonentkich.
- Przygotowanie Lokalu do wykonania czynności instalacyjnych, o których mowa w ust. 3, leży w gestii Abonenta.
- W przypadku, gdy Przyłącze abonentkie zostało wykonane przez Operatora i weszło w skład jego przedsiębiorstwa, pozostaje ono wyłączną własnością Operatora, a Abonent z tytułu korzystania z tego Przyłącza abonentkiego nie nabywa żadnego prawa do niego, za wyjątkiem prawa do korzystania z niego zgodnie z jego przeznaczeniem, przez okres obowiązywania Umowy. W przypadku, gdy Przyłącze abonentkie stanowi przynależność do Lokalu, poprzez zawarcie Umowy Abonent udostępnia to Przyłącze Operatorowi w zakresie niezbędnym do wykonania Umowy.
- Abonent potwierdza poprawność wykonania Aktywacji zamówionej Usługi w Protokole odbioru lub w inny sposób określony przez Operatora.
- Operator może określić szczegółowe wymagania odnośnie rodzaju lub parametrów poszczególnych Urządzeń abonentkich (lub ich komponentów), które winny być spełnione dla zapewnienia właściwego działania Usługi. Wymagania te są podawane do publicznej wiadomości za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta oraz przez EKK.
- W przypadku, w którym w terminie określonym w Umowie nie dojdzie do Aktywacji zamówionej przez Abonenta Usługi, z przyczyn niezależnych od Operatora, Umowę w zakresie tej Usługi uważa się za niezawartą.
- Podczas Aktywacji w Lokalu powinien przebywać Abonent lub pełnoletnia osoba upoważniona przez niego do dokonania odbioru Aktywacji.

### § 4. Sprzęt

- W celu zapewnienia dostępu do Usługi – jeżeli wymaga tego jej specyfika - Operator udostępni Abonentowi do korzystania Sprzęt.
- Dane identyfikacyjne powierzonego Sprzętu określone są w Protokole odbioru. Z chwilą podpisania Protokołu odbioru, Abonent potwierdza otrzymanie Sprzętu w stanie kompletnym, nieposiadającym jawnych uszkodzeń lub wad i umożliwiający korzystanie z Usługi.
- Wadliwy Sprzęt jest wymieniany na działający, w ramach ponoszonych przez Abonenta opłat za świadczenie Usług, za wyjątkiem sytuacji, gdy uszkodzenie wynika z przyczyn lub okoliczności, które powinny być pod kontrolą Abonenta – w takim przypadku koszty wymiany Sprzętu na działający ponosi Abonent zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
- Co do zasady, Sprzęt stanowi wyłączną własność Operatora, chyba że jego własność zostanie przeniesiona na Abonenta. W sytuacji, w której Sprzęt stanowi własność Operatora, Abonent nie jest uprawniony do rozporządzenia Sprzętem, a w szczególności do udostępniania go osobom trzecim (odpłatnie lub nieodpłatnie). Abonent nabywa prawo do używania Sprzętu przez okres trwania Umowy wyłącznie w celu i w zakresie niezbędnym do korzystania z Usług świadczonych przez Operatora objętych Umową. Abonent nie ma prawa ingerencji w Sprzęt lub dokonywania samodzielnie napraw lub modernizacji Sprzętu.
- Z chwilą przekazania Sprzętu, na Abonenta przechodzi pełna odpowiedzialność za powierzony Sprzęt. Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność za zapewnienie warunków niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Sprzętu, w szczególności: zasilania energią elektryczną, warunki klimatyczne (odpowiednia temperatura, wilgotność), zapylenie pomieszczenia. Warunki te powinny być zgodne z dokumentacją techniczną Sprzętu. Abonent zobowiązuje się używać Sprzęt zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji określonymi w dokumentacji technicznej Sprzętu.
- W przypadku zwrotu Sprzętu w stanie uniemożliwiającym korzystanie z Usługi lub/i uszkodzonego mechanicznie, z przyczyn leżących po stronie Abonenta lub niekompletnego, Abonent zobowiązany jest do pokrycia kosztów naprawy lub uzupełnienia braków a gdy okaże się to niemożliwe – do zapłaty kary umownej przypisanej takiemu zdarzeniu, w wysokości zgodnej z Cennikiem.

### § 5. Opłaty (zasady naliczania, Rachunek, sposób płatności)

- Za zamówione i świadczone na rzecz Abonenta Usługi, Operator naliczy opłaty w wysokości wynikającej z Umowy (w tym Regulaminu Promocji) lub Cennika.
- Rachunek zawiera informacje o opłatach należnych w danym Okresie rozliczeniowym za Usługi świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta.
- Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczenia Opłat jednorazowych, Opłat okresowych i Opłat billingowych w wysokości określonej w Umowie (w tym Regulaminie Promocji) lub aktualnym Cenniku, na podstawie Rachunku, z zastrzeżeniem dalszych postanowień Regulaminu.
- O ile z Rachunku lub Regulaminu szczegółowego nie wynika inaczej lub w przypadku gdy Abonent nie otrzymał Rachunku, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłat według poniższych zasad:
  - Opłaty cykliczne, o charakterze zryczałtowanym płatne są przez Abonenta do 27-go dnia danego Okresu rozliczeniowego, a w przypadku gdy Aktywacja danej Usługi nastąpiła w tym Okresie rozliczeniowym, do 27-go dnia Okresu rozliczeniowego następującego po Okresie rozliczeniowym, w którym nastąpiła Aktywacja danej Usługi;
  - Opłaty billingowe płatne są w najwcześniejszym w kolejnym Okresie rozliczeniowym po wykonaniu Usług rozliczanych według stawki i wykorzystanych jednostek np. po wykonaniu połączeń telefonicznych.
- Za termin dokonania płatności uznaje się dzień wpłynięcia środków pieniężnych na rachunek bankowy Operatora lub ich wpłaty w kasie znajdującej się w Biurze Obsługi Klienta.
- W przypadku nieotrzymania Rachunku, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia o tym fakcie Operatora celem uzyskania informacji o wysokości należnych opłat i dokonania zapłaty. W powyższej sytuacji Abonent zobowiązany jest do dokonania zapłaty do ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego następującego po Okresie rozliczeniowym, którego dotyczył Rachunek. W przypadku w którym Abonent nie zgłosi Operatorowi braku Rachunku za dany Okres rozliczeniowy w terminie 7 dni od zakończenia tego Okresu rozliczeniowego, wówczas za datę doręczenia Rachunku uważa się ostatni dzień danego Okresu rozliczeniowego.
- Jeżeli Aktywacja nastąpi w trakcie Okresu rozliczeniowego, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia Opłaty okresowej w wysokości proporcjonalnej do ilości dni pozostałych do końca tego Okresu rozliczeniowego, za który dokonywana jest płatność. Przykładowo dla płatności miesięcznych, jako zasadę proporcjonalności przyjmuje się 1/30 każdej Opłaty okresowej za każdy rozpoczęty dzień.
- W przypadku powstania zaległości w opłatach (tj. nieterminowej lub niższej niż wynikającej z Rachunku uiszczenia opłat):
  - Abonent zobowiązany jest do zapłacenia odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia. W przypadku naliczenia przez Operatora odsetek, każda wpłata dokonana przez Abonenta zaliczana zostanie w pierwszej kolejności na poczet zaległych odsetek.
  - Jeżeli Abonent pomimo wezwania do zapłaty nie uregulował zaległości w wyznaczonym przez Operatora terminie, wówczas Operator ma prawo dokonać Wstrzymania Usługi do czasu uregulowania zaległości wraz z ustawowymi odsetkami (o ile odsetki zostały naliczone przez Operatora), na zasadach i w trybie szczegółowo określonych w Regulaminie. Przez trwający okres Wstrzymania Usługi, Operator zwolniony jest z obowiązku świadczenia

Wstrzymanej Usługi, a Abonent zwolniony jest z obowiązku uiszczenia Opłat okresowych za Wstrzymaną Usługę za czas jej Wstrzymania, za wyjątkiem sytuacji opisanych w Regulaminach szczegółowych.

- Po uzyskaniu przez Operatora informacji o uiszczeniu przez Abonenta wszystkich zaległości w opłatach, łącznie z ustawowymi odsetkami (o ile odsetki zostały naliczone przez Operatora), Operator dokona Wznowienia Usługi.
- Abonent ma prawo do Zawieszenia Usługi na warunkach i w trybie szczegółowo określonych w Regulaminie i Cenniku.
- Operator uprawniony jest do zmiany wysokości opłat za Usługi. O każdej podwyżce Operator zobowiązany jest powiadomić Abonenta, z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem podwyżki.
- W przypadku, gdy wartości należności przysługujących Operatorowi od Abonenta przekroczą wartość określoną w przepisach Ustawy o ujawnianiu informacji gospodarczych i Abonent nie uiszcza takich należności w terminie wskazanym w w/w Ustawie, wówczas Operator będzie uprawniony do przekazania biurom informacji gospodarczej danych o zaległych należnościach wraz z danymi Abonenta. Operator poinformuje Abonenta o zamiarze przekazania jego danych do danego biura informacji gospodarczej, podając nazwę i siedzibę takiego biura informacji gospodarczej.
- Operator zastrzega sobie prawo do powiadomienia Abonenta o istniejącym zażądaniu wobec Operatora wykorzystując wszelkie dopuszczalne prawem formy komunikacji.
- Operator może dochodzić wierzycielności wobec Abonenta, w tym za pośrednictwem uprawnionych podmiotów zewnętrznych.

### § 6. Zawieszenie Usługi

- Abonent ma prawo do Zawieszenia Usługi, na warunkach i w trybie określonych w Regulaminie szczegółowym dla danej Usługi lub Cenniku oraz z uwzględnieniem warunków mającego zastosowanie Regulaminu promocji, po spełnieniu łącznie następujących warunków:
  - Abonent nie zalega z danymi opłatami wobec Operatora na dzień złożenia wniosku o Zawieszenie Usługi;
  - Abonent korzysta z Usługi, która ma zostać Zawieszona od co najmniej jednego pełnego Okresu rozliczeniowego.
- Operator dokonuje Zawieszenia Usługi na wiosek Abonenta, po określeniu przez Abonenta daty Wznowienia Usługi (nieprzekraczającej jednak dopuszczalnego okresu Zawieszenia Usługi) oraz po uiszczeniu określonej w Cenniku dla danej Usługi Opłaty jednorazowej za Zawieszenie Usługi.
- Po upływie określonego przez Abonenta okresu Zawieszenia Usługi albo na wcześniejszy wniosek Abonenta, Operator dokonuje Wznowienia Usługi, która podlegała Zawieszeniu.
- Przez trwający okres Zawieszenia Usługi, Operator zwolniony jest z obowiązku świadczenia zawieszonych Usług i Abonent zwolniony jest z obowiązku uiszczenia Opłat okresowych za zawieszoną Usługę.
- Wniosek Abonenta o Zawieszenie Usługi musi zostać przez niego dostarczony do Operatora wraz z dowodem uiszczenia Opłaty jednorazowej za Zawieszenie Usługi, z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem ze skutkiem od 1-go dnia następnego Okresu rozliczeniowego następującego po miesiącu, w którym złożono wniosek.

### § 7. Zasady ogólne korzystania z Usług

- Korzystając z Usług, Abonent zobowiązuje się do przestrzegania przepisów prawa i praw osób trzecich – pod rygorem rozwiązania przez Operatora Umowy ze skutkiem natychmiastowym lub Wstrzymania Usługi w zakresie Usługi związanej z naruszeniem przepisów prawa lub praw osób trzecich przez Abonenta.
- Zabronione jest korzystanie z Usługi poprzez działanie lub zaniechanie, które w jakikolwiek sposób narusza przepisy krajowe lub międzynarodowe. Taki charakter ma w szczególności: naruszenie prywatności lub wszelkie działania lub zaniechanie, które narusza prawa osób trzecich i/lub może służyć działalności przestępczej.
- Zabronione jest prowadzenie lub próby prowadzenia wszelkich działań powodujących zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci lub innych sieciach telekomunikacyjnych oraz mających negatywne konsekwencje dla innych Abonentów lub użytkowników innych sieci telekomunikacyjnych.
- Abonent zobowiązany jest zapewnić, by jego korzystanie z Usługi nie ograniczało możliwości Operatora w dostarczaniu Usług lub monitorowaniu Sieci i jej elementów.
- Abonent nie może – bez pisemnej zgody Operatora – odsprzedać, przenieść pod jakimkolwiek tytułem i/lub nieodpłatnie udostępnić Usługi lub jej części na rzecz osób trzecich, przedsiębiorstw lub organizacji.
- W przypadku Usługi związanej z Przyłączem abonentkim, zabronione jest korzystanie z Usługi w innym miejscu niż Lokal określony w Umowie.
- Zabronione jest podłączanie lub próba podłączania do Sieci – bez pisemnej zgody Operatora - Sprzętu lub innego urządzenia (w tym teleinformatycznego) innego niż określone w Umowie lub Protokole odbioru.
- Uchylone.
- Przeniesienie Przyłącza abonentkiego w ramach tego samego Lokalu lub do innego Lokalu, dokonywane jest, jeżeli pozwalają na to warunki techniczne, a odbywa się w terminie określonym przez Abonenta i zaakceptowanym przez Operatora. Za przeniesienie Przyłącza abonentkiego Operator może pobrać od Abonenta Opłatę jednorazową zgodną z Cennikiem.
- Treści, do których Abonent może mieć dostęp korzystając z Usług (audycje telewizyjne, muzyka, wideo, utwory, etc.) mogą być chronione prawem autorskim lub innymi przepisami chroniącymi własność intelektualną. Umowa nie uprawnia Abonenta do jakiegokolwiek eksploatacja, rozpowszechniania (w tym publicznego), utrwalania, kopiowania, obróbki (w tym wizualnej) lub dystrybucji tych treści. Korzystanie przez Abonenta z wykorzystaniem Usług z jakichkolwiek przedmiotów praw autorskich, praw pokrewnych lub innych praw własności intelektualnej odbywa się na wyłączną odpowiedzialność Abonenta, z poszanowaniem przepisów prawa oraz warunków korzystania określonych przez uprawnione podmioty.
- Operator udostępnia Abonentowi Elektroniczne Kanały Komunikacji w ramach swoich możliwości technicznych. Operator informuje w sposób ogólnie przyjęty o dostępnych EKK i zakresie funkcji dostępnych za pomocą EKK.
- Deaktywacja, Zawieszenie lub Wstrzymanie Usługi pociąga za sobą również Deaktywację, Zawieszenie lub Wstrzymanie związanych z nią usług dodatkowych – chyba że zapisy Regulaminu szczegółowego danej Usługi, Regulaminu promocji lub Cennika stanowią inaczej.
- W przypadku korzystania przez Abonenta z Usług w sposób niezgodny z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie (np. korzystanie z Usług nie objętych Umową), Abonent będzie zobowiązany do zapłaty na rzecz Operatora kary umownej, w wysokości określonej w Cenniku za każdy taki przypadek, przy czym Operator będzie uprawniony do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych do pełnej wartości szkody.

### § 8. Odpowiedzialność Operatora, zakres obsługi serwisowej

- Zasady odpowiedzialności określone w Regulaminie ogólnym mają zastosowanie, o ile dana kwestia nie została uregulowana odmiennie w Regulaminie szczegółowym danej Usługi.
- Operator gwarantuje prawidłową, zgodną z obowiązującymi normami jakość Usługi pod warunkiem zastosowania przez Abonenta właściwych Urządzeń abonentkich – to jest spełniających określone wymagania techniczne i formalne oraz przystosowanych do odbioru Usługi.
- Zakres odpowiedzialności Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy wyznaczają przepisy prawa, w szczególności prawa telekomunikacyjnego i kodeksu cywilnego.
- Uchylone
- Za niezasadne wezwanie Przedstawiciela Operatora lub usunięcia Awarii w Lokalu, która nie wynika z przyczyn, za które Operator ponosi odpowiedzialność, Operator może pobrać Opłatę jednorazową określoną w Cenniku.
- Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o występujących Awariach. Ponadto Abonent może zasięgać informacji na temat Usług, w tym rozwiązywania typowych problemów w korzystaniu z nich.
- Usunięcie Awarii powinno nastąpić w możliwie najwcześniejszym terminie i według kolejności zgłoszenia. Operator zobowiązany jest do usunięcia Awarii w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze od daty zgłoszenia Awarii.
- Abonent zobowiązany jest zapewnić upoważnionym Przedstawicielom Operatora dostęp do: miejsca wystąpienia Awarii, Sprzętu lub Urządzenia abonentkiego, znajdujących się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usunięcia Awarii – za wyjątkiem sytuacji gdy Awaria miała miejsce poza Lokalem lub poza miejscem kontrolowanym przez Abonenta. Brak takiego dostępu przesuną odpowiednio termin, określony w ust. 11.
- Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje:
  - W ramach ponoszonych przez Abonenta opłat za świadczenie Usług, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub w przypadku Aktywacji Usługi wymagającej wymiany Sprzętu;
  - Za dodatkową odpłatnością, na warunkach i w trybie określonych w Cenniku, w przypadku utraty Sprzętu lub uszkodzeń będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z Umową, Regulaminem, Cennikiem, dokumentacją techniczną lub przeznaczeniem Sprzętu.
- W celu przeciwdziałania występowaniu Awarii, Operator ma prawo do okresowych przeglądów prawidłowości działania Przyłącza abonentkiego w Lokalu. O zamiarze przeprowadzenia przeglądu Przyłącza abonentkiego, Abonent zostanie pisemnie lub telefonicznie powiadomiony przed terminem przeglądu.
- Operator ma prawo i obowiązek konserwacji i modernizacji Sieci, co może spowodować Przerwy konserwacyjne skutkujące przerwą w dostawie Usług lub pogorszeniem ich jakości. Operator będzie

w miarę możliwości technicznych przeprowadzał czynności w zakresie konserwacji i modernizacji Sieci w godzinach najmniejszej średniej używalności poszczególnych Usług. Operator zobowiązuje się, że łączny czas Przerw konserwacyjnych dla Usługi, w danym Okresie rozliczeniowym nie przekroczy 24 godzin.

16. W przypadku przekroczenia limitu Przerw konserwacyjnych określonego w ust. 15., czas trwania Przerw konserwacyjnych powyżej 24 godzin łącznie w danym okresie rozliczeniowym traktowany jest jako Awaria.
17. Za każdą godzinę Awarii, Abonentowi, po skutecznym wniesieniu reklamacji, przysługujące prawo do bonifikaty w wysokości 1/720 miesięcznej Opłaty okresowej za Usługę, której dotyczyła Awaria. Niezależnie od bonifikaty, Abonent uprawniony jest do żądania odszkodowania uzupełniającego, na zasadach wynikających z przepisów prawa telekomunikacyjnego oraz kodeksu cywilnego.

#### § 9. Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacje mogą dotyczyć:
  - 1.1. Niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług zamówionych przez Abonenta;
  - 1.2. Niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi zamówionej przez Abonenta w Umowie;
  - 1.3. Nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamacja powinna być złożona w jeden z poniższych sposobów:
  - 2.1. Pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta;
  - 2.2. Telefonicznie do protokołu sporządzonego przez Przedstawiciela Operatora ;
  - 2.3. Za pomocą innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną poprzez EKK, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
3. Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:
  - 3.1. Imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
  - 3.2. Określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - 3.3. Przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - 3.4. Przydzielony Abonentowi przez Operatora Identyfikator Abonenta i/lub adres Lokalu, a w przypadku Usługi telefonii stacjonarnej i/lub Usługi telefonii mobilnej - przydzielony Abonentowi numer telefoniczny, którego dotyczy reklamacja.
  - 3.5. W przypadku powoływania się na wcześniej zgłoszoną reklamację - przydzielony sprawie numer referencyjny;
  - 3.6. Datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1.1.;
  - 3.7. Wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty, a także numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
  - 3.8. Podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
4. Z zastrzeżeniem ust. 6., w przypadku, w którym reklamacja złożona w sposób opisany w ust. 2.1. lub 2.2. nie spełnia warunków określonych w ust. 3., upoważniony Przedstawiciel Operatora przyjmujący reklamację jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia.
5. Z zastrzeżeniem ust. 6. oraz ust. 4., w przypadku, w którym złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 3., jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie zwraca Abonentowi 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.
6. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 3.7., a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
7. Reklamację można wnosić do późnej niż 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym wystąpiło reklamowane zdarzenie lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług, przy czym reklamację złożoną po upływie wymienionego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia Abonenta. W przypadku, w którym Abonent nie zgłosił Operatorowi braku Rachunku za dany Okres rozliczeniowy w terminie do 30 dni od zakończenia tego Okresu rozliczeniowego, wówczas za datę doręczenia Rachunku uważa się ostatni dzień danego Okresu rozliczeniowego.
8. Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie do 30 dni od daty jej wniesienia:
  - 8.1. Za datę wniesienia reklamacji uważa się dzień otrzymania przez Operatora zgłoszenia zgodnie z warunkami ust. 2. i ust. 3.
  - 8.2. Jeżeli reklamacja została złożona pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta, Przedstawiciel Operatora przyjmujący reklamację jest zobowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
  - 8.3. Jeżeli reklamacja została złożona w sposób inny niż pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta, Operator zobowiązany jest w ciągu 14 dni od jej wpłynięcia do zawiadomienia Abonenta o przyjęciu reklamacji w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację. Niniejszego punktu nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
  - 8.4. Jeżeli w terminie 30 dni od jej złożenia reklamacja nie może być rozpatrzona, Operator zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o powyższym fakcie Abonenta, podając w zawiadomieniu przyczynę opóźnienia w rozpoznaniu reklamacji oraz przewidywany termin, w którym reklamacja zostanie rozpoznana.
  - 8.5. Jeżeli Operator nie udzielił odpowiedzi na reklamację, w ciągu 30 dni od daty wniesienia reklamacji, oznacza to że została ona uznana w całości.
  - 8.6. W przypadku przesłania odpowiedzi na reklamację drogą pocztową, za dzień udzielenia odpowiedzi uważa się datę nadania pisma pocztą.
9. Operator rozpatrując reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację, przy czym odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - 9.1. Nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
  - 9.2. Powołanie podstawy prawnej;
  - 9.3. Rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji, a w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne i zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą;
  - 9.4. W przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty;
  - 9.5. W przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
  - 9.6. Pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego oraz o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, pouczenie o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub w postępowaniu przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezisie Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
  - 9.7. Podpis upoważnionego Przedstawiciela Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
10. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty należności na rzecz Operatora. W przypadku uznania reklamacji, Operator zwróci kwotę wynikającą z uznanej reklamacji, niezwłocznie po uznaniu reklamacji. Zwrot należności Abonenta z tytułu uwzględnienia reklamacji następuje w formie wskazanej przez Abonenta jak w ust.3.7.

#### § 10. Rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy, odstąpienie od Umowy, rezygnacja z Usługi

1. W przypadku zawarcia Umowy poza lokalem Operatora - Abonentowi przysługujące prawo do odstąpienia od Umowy (odrębnie w zakresie każdej z Usług). Odstąpienie od Umowy musi zostać złożone pisemnie, w terminie dziesięciu dni od dnia jej zawarcia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie do Operatora oświadczenia o odstąpieniu przed jego upływem. W razie wykonania przez Abonenta prawa odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem Operatora w stosunku do dowolnej Usługi, wówczas odpowiednio dla danej Usługi Umowę uważa się za nie zawartą.
2. Umowa na czas nieokreślony może zostać rozwiązana przez każdą ze stron w każdym czasie (odrębnie w zakresie każdej z Usług) z zachowaniem okresu wypowiedzenia równego zasadniczo 45-ciu dniom kalendarzowym, z tym że w sytuacji gdyby ostatni dzień obowiązywania Umowy przypadł w przeddzień dnia ustawowo lub zwyczajowo wolnego od pracy, okres wypowiedzenia ulega odpowiedniemu skróceniu, w taki sposób aby kolejnym dniem po ostatnim dniu obowiązywania Umowy był dzień roboczy.
3. *Uchylony.*
4. W przypadku używania Sprzętu stanowiącego własność Operatora, Abonent zobowiązany jest do zwrotu Operatorowi tego Sprzętu w terminie do 14 dni od daty Deaktywacji Usługi - z wyłączeniem sytuacji gdy Sprzęt wykorzystywany będzie nadal do świadczenia innej Usługi przez Operatora.
5. Uchylenie terminów określonych w ust. 4. lub brak zwrotu Sprzętu skutkuje obowiązkiem zapłaty kary umownej, w wysokości zgodnej z Cennikiem.
6. Dodatkowe warunki i tryb rezygnacji z Usługi mogą być określone w Regulaminie szczegółowym danej Usługi.
7. Jeżeli Abonent rezygnuje z Usługi, której posiadanie jest niezbędne do korzystania z usługi dodatkowej, wówczas rozwiązanie Umowy następuje również w stosunku do usługi dodatkowej, jako powiązanej.

8. W przypadku Awarii spowodowanej okolicznościami, za które Operator ponosi odpowiedzialność, trwającej w sposób ciągły przez 7 kolejnych dni od daty udomowionego zgłoszenia przez Abonenta do Operatora o wystąpieniu Awarii albo więcej niż 168 godzin łącznie w danym Okresie rozliczeniowym, Abonentowi przysługujące prawo do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym w zakresie Usługi, której dotyczy Awaria - przy czym nie wyłącza to uprawnień Abonenta określonych w § 8. ust. 17.
9. Operatorowi przysługujące prawo do jednostronnego rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, w każdym z wymienionych poniżej przypadków, jeżeli:
  - 9.1. Abonent zalega z choćby częścią opłaty należnej Operatorowi o co najmniej 30 dni od terminu wymagalności świadczenia i pomimo wezwania do zapłaty nie uregulował zaległości w wyznaczonym przez Operatora terminie;
  - 9.2. Abonent udostępni Usługę - bez pisemnej zgody Operatora - osobie trzeciej lub poza Lokalem, którego dotyczy Umowa - dotyczy Usług wymagających Przyłącza abonenckiego w Lokalu;
  - 9.3. Abonent dokona samowolnej przeróbki Przyłącza abonenckiego lub dopuści do jego uszkodzenia z przyczyn, które powinny pozostawać pod kontrolą Abonenta;
  - 9.4. Abonent nie dopuści do okresowego przeglądu, o którym mowa w § 7. ust. 14., bez uzasadnionych powodów;
  - 9.5. Abonent w sposób rażący naruszy postanowienia Umowy, Regulaminu lub Cennika - w przypadkach i trybie określonych w Regulaminie szczegółowym.
10. W przypadku, o którym mowa w ust. 9.3., Operator może domagać się ponadto od Abonenta zwrotu kosztów przywrócenia Przyłącza abonenckiego do stanu poprzedniego lub odszkodowania z tytułu zniszczenia lub uszkodzenia Przyłącza abonenckiego - za wyjątkiem sytuacji, gdy Przyłącze abonenckie stanowi własność Abonenta.
11. Rozwiązanie Umowy z powodu jednej z przyczyn wskazanych w ust. 9. spowoduje natychmiastowe odłączenie sygnału w Lokalu (o ile dostarczanie sygnału nie zostało uprzednio wstrzymane) i Deaktywację wszystkich Usług świadczonych w ramach Umowy. Zawarcie nowej Umowy nastąpi pod warunkiem spełnienia przesłanek zawarcia Umowy określonych w niniejszym Regulaminie, uregulowania zaległości z tytułu opłat za Usługi świadczone przez Operatora wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie - o ile odsetki zostały przez Operatora naliczone - oraz ustania innych przyczyn uzasadniających rozwiązanie dotychczasowej Umowy.
12. Jeżeli w ciągu 30 dni od Wstrzymania Usługi w wyniku zalegania z opłatami na rzecz Operatora, Abonent nie uiszcza zaległych Opłat wraz z odsetkami, o ile odsetki zostały przez Operatora naliczone w Rachunku, Umowa zostaje automatycznie rozwiązana w zakresie danej Usługi, dla której okres zaległości w opłatach przekroczył 30 dni od Wstrzymania danej Usługi, bez konieczności jej odrębnego wypowiedzania. Za termin rozwiązania Umowy w zakresie danej Usługi przyjmuje się wówczas upływ ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, w którym upłynął okres 30 dni od Wstrzymania usługi.
13. W przypadku wszczęcia w stosunku do Abonenta postępowania układowego, likwidacyjnego, upadłościowego lub egzekucyjnego Abonent zobowiązany jest niezwłocznie o powyższym fakcie poinformować Operatora. Niezależnie od postanowienia ust. 2. i ust. 4. Operator niezwłocznie po otrzymaniu informacji o wszczęciu w stosunku do Abonenta któregośkolwiek z tych postępowań może (w zakresie dopuszczonym przez prawo) uzależnić dalsze świadczenie Usług na rzecz Abonenta od złożenia przez niego zabezpieczenia w wysokości, formie i terminie wskazanym w wezwaniu, a w przypadku niespełnienia tych warunków Wstrzymać usługi świadczone Abonentowi w oparciu o Umowę.
14. W przypadku zawarcia Umowy o świadczenie danej Usługi lub Usług (w tym łącznie z dokonaniem Aktywacji), związanego z korzyściami przyznawanymi Abonentowi, roszczenie Operatora z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy w zakresie danej Usługi lub Usług przez Abonenta lub przez Operatora z przyczyn leżących po stronie Abonenta przed upływem terminu ustalonego w Umowie nie może przekroczyć określonej w Umowie (w tym w Regulaminie promocji) wysokości przyznanych korzyści pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.
15. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 16., w razie śmierci Abonenta, jego małżonkę, wstępną, zstępną, rodziców lub osoby wspólnie z nim zamieszkałe mogą w ciągu 30 dni od daty śmierci Abonenta wystąpić do Operatora z wnioskiem o zawarcie z którymśkolwiek z nich Umowy z zachowaniem uprawnień przysługujących zmarłemu zgodnie z zawartą Umową (w tym zawartych Regulaminów promocji, przydzielonego numeru telefonicznego Abonenta, itd.), z wyłączeniem uprawnień osobistych zmarłego (np. kombatanckich, inwalidzkich itp.). Operator zwrze Umowę z tą osobą spośród kręgu osób uprawnionych do złożenia wniosku, która pierwsza wystąpi z takim wnioskiem i przedstawi Operatorowi dowód urzędowy potwierdzający fakt zgonu Abonenta oraz dokument pozwalający na ustalenie stopnia pokrewieństwa lub wspólnego zamieszkania. W przypadku wystąpienia z wnioskiem przez którąśkolwiek z osób wymienionych w niniejszym punkcie, po upływie terminu o którym mowa powyżej, Umowa może być zawarta na zasadach ogólnych określonych w Regulaminie.
16. Operator zastrzega sobie prawo do niewyrażenia zgody na przejście praw i obowiązków przez osobę trzecią w przypadku zaległości w płatności opłat wynikających z Umowy, nie uiszczonych przez dotychczasowego Abonenta lub innych powodów określonych w Regulaminie.
17. Operator doręcza Abonentowi oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W przypadku braku akceptacji zmiany w cenniku, Abonentowi przysługujące prawo wypowiedzenia umowy, przy czym w przypadku wypowiedzenia przez Abonenta umowy w przypadku braku akceptacji podwyższenia Opłaty okresowej za daną Usługę, Operatorowi nie przysługujące roszczenie odszkodowawcze wobec Abonenta, a także zwrot korzyści, o którym mowa w ust. 14 niniejszego paragrafu, chyba że podwyższenie Opłaty okresowej za daną Usługę następuje na skutek zmian przepisów prawa. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy dla swej skuteczności powinno być złożone Operatorowi w terminie co najmniej 7 dni przed datą wejścia w życie nowych stawek Opłat okresowych za daną Usługę lub odpowiednio innych zmian w Cenniku.
18. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminów, przy czym jeżeli Abonent nie zaakceptuje zmiany Regulaminów, wówczas ma prawo rozwiązać Umowę w zakresie świadczenia Usługi objętej zmianą Regulaminu ze skutkiem od pierwszego dnia wprowadzenia zmiany Regulaminu w życie, o ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa zastrzegają takie uprawnienie. W takim przypadku oświadczenie o rozwiązaniu Umowy dla swej skuteczności powinno być doręczone Operatorowi w terminie co najmniej 7 dni przed datą wejścia w życie zmiany Regulaminów. W przypadku rozwiązania Umowy o świadczenie danej Usługi z powodu zmiany warunków Umowy określonych w Regulaminie, Operatorowi nie przysługujące roszczenie odszkodowawcze wobec Abonenta, a także zwrot korzyści, o którym mowa w ust. 14 niniejszego paragrafu, za wyjątkiem przypadków, gdy konieczność wprowadzenia powyższych zmian, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.
19. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy lub odstąpieniu od Umowy w zakresie danej Usługi wymaga formy pisemnej. Dla uniknięcia wątpliwości, wymagane jest aby oświadczenie to było własnoręcznie podpisane przez Abonenta lub osobę przez Abonenta udomowianą.

#### § 11. Zmiana Abonenta

1. Za zgodą Operatora Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę trzecią, spełniającą wymogi określone w Regulaminie.
2. Operator zastrzega sobie prawo do niewyrażenia zgody na przejście praw i obowiązków przez nabywcę Tytułu prawnego do Lokalu lub osobę trzecią w przypadku zaległości w płatności opłat wynikających z Umowy, nie uiszczonych przez dotychczasowego Abonenta lub innych powodów określonych w Regulaminie.
3. *Uchylony.*
4. Co do zasady po stronie Abonenta może występować wyłącznie jeden podmiot - przy czym w przypadku osób fizycznych nie prowadzących działalności gospodarczej lub zawodowej, po stronie Abonenta mogą występować łącznie najwyżej 2 osoby fizyczne. W takim przypadku każda z osób stanowiących Abonenta posiada prawo do samodzielnie składania wniosku o zmianę Umowy (w tym zmianę zakresu świadczonych Usług) oraz do rozwiązania Umowy z zachowaniem następujących zasad:
  - 4.1. Prawa i obowiązki wynikające z Umowy i Regulaminu spoczywają solidarnie na wszystkich osobach stanowiących Abonenta;
  - 4.2. Rozszerzenie grona osób po stronie Abonenta o kolejną osobę fizyczną może nastąpić pod warunkiem złożenia wspólnego pisemnego oświadczenia wszystkich osób stanowiących Abonenta;
  - 4.3. Wyłączenie jednej z osób fizycznych z grona osób stanowiących Abonenta może nastąpić pod warunkiem złożenia wspólnego pisemnego oświadczenia wszystkich osób stanowiących Abonenta - za wyjątkiem śmierci jednej z osób fizycznych, która powoduje, że Abonentem pozostaje druga z osób składających się na Abonenta po przedstawieniu Operatorowi dowodu urzędowego potwierdzającego fakt zgonu Abonenta;
  - 4.4. Dokonanie Cesji Umowy na rzecz osoby trzeciej może nastąpić pod warunkiem złożenia wspólnego pisemnego oświadczenia wszystkich osób stanowiących Abonenta.

#### § 12. Zmiana zakresu Usług. Elektroniczne Kanaly Komunikacji (EKK)

1. Zmiana Umowy (za wyjątkiem zmian stron Umowy), również zmiana zakresu świadczonych Usług, może nastąpić w formie pisemnej, jak również przy wykorzystaniu Elektronicznych Kanałów Komunikacji, na warunkach określonych w Cenniku, Regulaminie lub Regulaminie promocji.
2. Zmiana zakresu Usług może zostać dokonana na żądanie Abonenta, po jego autentyfikacji, jeżeli istnieją możliwości techniczne dokonania takiej zmiany. Dyspozycja Abonenta, o której mowa powyżej, powinna zawierać określenie zakresu zmiany oraz termin, od którego zmiana, w przypadku jej akceptacji przez Operatora ma obowiązywać.
3. W przypadku Abonenta będącego osobą prawną, przedsiębiorcą lub jednostką organizacyjną niepo-

- siadającą osobowości prawnej, utworzoną zgodnie z obowiązującymi przepisami, wszelkie dyspozycje w imieniu Abonenta składają może jedynie osoba wymieniona w dokumentach (rejestrze, ewidencji) zgodnie z reprezentacją albo osoba która przedstawi ważne pełnomocnictwo podpisane przez osobę lub osoby upoważnione do reprezentowania Abonenta zgodnie z treścią aktualnego odpisu z rejestru (ewidencji) Abonenta.
4. Operator, w szczególności w przypadku złożenia przez Abonenta poprzez Elektroniczne Kanały Komunikacji dyspozycji związanej z istotnymi obciążeniami finansowymi lub organizacyjnymi dla Abonenta bądź też istotnym ograniczeniem dotychczasowych Usług, może żądać potwierdzenia dyspozycji przez Abonenta innym kanałem komunikacji – z zastrzeżeniem postanowień § 10. ust. 19.
  5. W przypadku złożenia dyspozycji dotyczącej zmiany zakresu Usług poprzez EKK, Operator zobowiązuje się do informowania Abonenta za pośrednictwem Elektronicznych Kanałów Komunikacji o odmowie lub braku możliwości wykonania dyspozycji Abonenta.
  6. Abonent zobowiązuje się skutecznie zabezpieczyć i ochraniać Hasło dostępu stosowane do autentykacji Abonenta i Uwierzytelniania dyspozycji składanych przez niego poprzez EKK a w szczególności nie udostępniać Hasła dostępu osobom trzecim. W szczególności za osoby trzecie uważa się również inne osoby zamieszkujące wspólnie z Abonentem w Lokalu.
  7. Ze względów bezpieczeństwa, Hasło dostępu określone przez Abonenta w Umowie, powinno być użyte przez Abonenta wyłącznie do dokonania pierwszej autentykacji w EKK a następnie Abonent zobowiązany jest niezwłocznie dokonać zmiany Hasła dostępu. Ponadto Operator zaleca dokonywanie okresowej (np. co 90 dni) zmiany Hasła dostępu.
  8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wejścia w posiadanie Hasła dostępu, o którym mowa w ust. 6., przez osoby trzecie.
  9. Dyspozycje złożone przez osoby trzecie, które weszły w posiadanie Hasła dostępu, o którym mowa w ust. 6., wywołują takie skutki prawne, jakie wywołują dyspozycje złożone przez Abonenta.
  10. W przypadku podejrzenia, że osoba trzecia weszła w posiadanie Hasła dostępu, o którym mowa w ust. 6., Abonent zobowiązany jest niezwłocznie dokonać zmiany Hasła dostępu. Zmiana Hasła dostępu możliwa jest za pośrednictwem EKK albo osobiście w Biurze Obsługi Klienta, po uprzedniej autentykacji Abonenta.
  11. Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za dyspozycje złożone za pomocą Elektronicznych Kanałów Komunikacji.
  12. Wszystkie prawidłowo złożone i prawidłowo uwierzytelnione dyspozycje uważa się za prawnie wiążące z chwilą ich uwierzytelnienia.
  13. Abonent zobowiązany jest upewnić się, że wszystkie składane dyspozycje są prawidłowe i zgodne z jego intencją. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki błędnych dyspozycji wydanych przez Abonenta.
  14. Operator zastrzega sobie prawo dokonania ostatecznego zatwierdzenia albo odmowy przyjęcia określonego typu dyspozycji Abonenta w ciągu 3 dni roboczych od dnia złożenia takiej dyspozycji. Operator poinformuje Abonenta o ostatecznym zatwierdzeniu albo o odmowie przyjęcia takiej dyspozycji, za pośrednictwem Elektronicznych Kanałów Komunikacji – przy czym w przypadku ostatecznej odmowy przyjęcia takiej dyspozycji, Operator poinformuje również o powodach tej odmowy. Abonent może uzyskać informację o ostatecznym zatwierdzeniu albo odmowie przyjęcia złożonej dyspozycji również w Biurze Obsługi Klienta.
  15. Po zatwierdzeniu i zrealizowaniu dyspozycji, przyjętej poprzez Elektroniczny Kanał Komunikacji, Operator w ciągu 3 dni roboczych wystawi i prześle Abonentowi potwierdzenie realizacji dyspozycji – z zastrzeżeniem ust. 16.:
    - 15.1. W formie uwierzytelnionej poczty elektronicznej na adres poczty elektronicznej podany przez Abonenta w Umowie – jeżeli Abonent podał w Umowie adres poczty elektronicznej;
    - 15.2. W formie pisemnej na adres korespondencyjny podany przez Abonenta w Umowie – jeżeli Abonent nie podał w Umowie adresu poczty elektronicznej.
  16. Potwierdzenia realizacji dyspozycji, o której mowa w ust. 15., nie wymagają dyspozycje niewywołujące skutków finansowych dla Abonenta.
  17. Operator ma prawo dokonania niezbędnych przerw w dostępie do Elektronicznych Kanałów Komunikacji, w związku z ich konserwacją lub modyfikacją. O powyższym fakcie Abonent będzie informowany za pośrednictwem strony internetowej Operatora.
  18. Operator nie ponosi odpowiedzialności za awarie Elektronicznych Kanałów Komunikacji spowodowane okolicznościami niezależnymi od Operatora.
  19. Operator nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne występujące na Urządzeniu abonenckim.
  20. Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu przez Abonenta do Elektronicznych Kanałów Komunikacji w przypadku, gdy ograniczenie lub brak możliwości dostępu do Elektronicznych Kanałów Komunikacji nie wynika bezpośrednio z winy Operatora.
  21. Abonent ma prawo do składania reklamacji dotyczących funkcjonowania Elektronicznych Kanałów Komunikacji na zasadach określonych w § 8.
  22. Za datę złożenia dyspozycji przyjmuje się datę jej rejestracji w systemie Operatora.
  23. Operator realizuje dyspozycje w kolejności ich złożenia.
  24. Szczegółowe zasady korzystania z funkcji Elektronicznych Kanałów Komunikacji może określać regulamin świadczenia usługi drogą elektroniczną właściwy dla danego EKK.
  25. Operator zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia dyspozycji złożonej za pośrednictwem EKK, gdy zaistniała okoliczność uzasadniająca wątpliwość co do jej autentyczności lub uprawnień osoby składającej dyspozycję.
  26. Operator ma prawo odmówić przyjęcia dyspozycji złożonej za pośrednictwem EKK, w przypadku awarii systemu do rejestracji dyspozycji składanych przez Abonenta (np. urządzenia nagrywającego rozmowy telefoniczne).
  27. Abonent zobowiązuje się nie dostarczać za pośrednictwem EKK treści o charakterze bezprawnym lub obraźliwym.

### § 13. Ochrona danych osobowych, tajemnica telekomunikacyjna

1. Operator oświadcza, że w związku ze świadczeniem Usług, przetwarza dane osobowe Abonenta udostępnione w Umowie i jest administratorem danych w rozumieniu ustawy z 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity Dz.U. z 2002r., nr 101, poz. 926 ze zmianami).
2. Dane osobowe Abonenta są przetwarzane na podstawie przepisów art. 23 ust. 1 pkt. 3 oraz w określonym zakresie na podstawie art. 23 ust. 1 pkt. 2 i pkt. 5, w związku z przepisami art. 3 ust. 2 powołanej ustawy o ochronie danych osobowych w sposób nienaruszający praw i wolności Abonenta oraz w celu wykonania postanowień Umowy oraz w innych prawnie usprawiedliwionych celach, na podstawie obowiązujących przepisów regulujących działalność w dziedzinie telekomunikacji (w tym zgodnie z przepisami dotyczącymi tajemnicy telekomunikacyjnej).
3. Odbiorcą danych osobowych Abonenta zawartych w Umowie jest Operator według oznaczeń administratora określonych w Umowie - oraz podmioty upoważnione na mocy obowiązujących przepisów lub stosownej umowy z Operatorem, w granicach określonych przez prawo.
4. Na zasadach określonych przez prawo, dane osobowe Abonenta mogą być udostępniane współpracującym podmiotom, 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 oraz ich pełnomocnikom.
5. Jeżeli Abonent będący osobą fizyczną podaje dodatkowe dane takie jak numer identyfikacji podatkowej NIP, numer rachunku bankowego lub karty płatniczej, adres korespondencyjny (jeżeli jest on inny niż adres miejsca zameldowania na poczty stałej), a także adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych - czyni to dobrowolnie i wyraża zgodę na ich przetwarzanie przez Operatora.
6. Abonentowi przysługuje prawo wglądu w jego dane osobowe, prawo ich poprawiania oraz wyrażania sprzeciwu co do ich przetwarzania przez Operatora w sposób niezgodny z prawem lub powołanymi powyżej podstawą prawną i celem przetwarzania danych. W odniesieniu do przepisów art. 23 ust. 1 pkt. 5 oraz art. 32 ust.1 pkt. 8 ustawy o ochronie danych osobowych, Abonentowi przysługuje również prawo wyrażenia sprzeciwu co do przetwarzania przez Operatora jego danych w celach marketingowych.
7. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Abonent powinien kierować do Operatora z zaznaczeniem „Dane osobowe”.
8. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy i w granicach istniejących możliwości technicznych w ramach przedsiębiorstwa Operatora, Operator zapewni tajemnicę:
  - 8.1. Informacji przekazywanych w Sieci Operatora;
  - 8.2. Danych osobowych Abonentów oraz innych danych objętych tajemnicą telekomunikacyjną;
  - 8.3. Danych transmisyjnych, przetwarzanych dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, zarządzania ruchem w sieciach telekomunikacyjnych, obsługi klienta lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne;
  - 8.4. Informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia, z wyjątkiem sytuacji opisanych poniżej oraz w innych przypadkach, w których Operator jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami: dane transmisyjne dla celów naliczania opłat Abonenta i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich Operator przetwarza przez okres nie dłuższy niż okres po którym rozszerezenia Abonenta ulegają przedawnieniu, z zastrzeżeniem obowiązków nałożonych przez ustawodawcę w szczególności na rzecz obronności, porządku publicznego i bezpieczeństwa państwa.
9. Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje bezpieczeństwa przekazu informacji w następujących przypadkach:
  - 9.1. Awarii Usługi i/lub Sieci;

- 9.2. Pełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego;
- 9.3. Przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Operatora;
- 9.4. W innych sytuacjach przewidzianych prawem.
10. W zakresie niezbędnym do świadczenia Usług, Operator ma prawo zbierać, utrzymywać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną.
11. Dane identyfikujące Abonenta mogą być ujawniane za pośrednictwem służb informacyjnych Operatora a także zamieszczone w spisie abonentów (książce adresowej), który może być wydawany w formie pisemnej lub elektronicznej, jeżeli Abonent wyrazi na to zgodę. Ponadto w zakresie dozwolonym przez prawo, dane te mogą być udostępnione innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz informacji o numerach obejmującej wszystkich abonentów publicznych sieci telefonicznych.
12. Operator przetwarza dane transmisyjne udziwiającej Usługi wykonywane przez Operatora na rzecz Abonenta, w tym dane lokalizacyjne (wskazujące położenie geograficzne Urządzenia abonenckiego), dla celów naliczania opłat za Usługi i opłat z tytułu rozliczeń między przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi, jak również – na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa – dla celów marketingu Usług. Ponadto dane te będą przetwarzane na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy a ponadto Operator będzie przetwarzał i przechowywał dane transmisyjne przez okres wskazany w przepisach prawa, w tym z uwagi na:
  - 12.1. Wymagania dotyczące dokumentowania działalności gospodarczej (dokumentacja księgową);
  - 12.2. Ze względu na realizację przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego;
  - 12.3. Ewentualne reklamacje oraz spory cywilnoprawne dotyczące Umowy lub jej wykonywania.

### § 14. Postanowienia końcowe

1. Po rozwiązaniu, wygaśnięciu lub odstąpieniu od Umowy, Abonent zobowiązany jest na żądanie Operatora, do udostępnienia Lokalu w celu demontażu Przyłącza abonenckiego – jeżeli Przyłącze abonenckie stanowi własność Operatora.
2. Operator będzie przysłał Abonentowi korespondencję związaną z realizacją Umowy:
  - 2.1. W formie pisemnej (drogą pocztową) na adres korespondencyjny określony przez Abonenta w Umowie lub
  - 2.2. W formie poczty elektronicznej na adres poczty elektronicznej określony przez Abonenta w Umowie.
3. W trakcie trwania Umowy, Abonent zobowiązany jest do pisemnego lub z wykorzystaniem EKK, powiadomienia Operatora o każdej zmianie adresu korespondencyjnego, o którym mowa w ust. 2.1. i ust. 2.2., w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian. W przypadku niedopełnienia przez Abonenta tego obowiązku wszelka korespondencja kierowana do Abonenta pod dotychczasowy adres korespondencyjny będzie uznana za skutecznie doręczoną ze wszystkimi konsekwencjami dla Abonenta.
4. W trakcie trwania Umowy, Abonent zobowiązany jest do pisemnego lub z wykorzystaniem EKK, powiadomienia Operatora o każdej zmianie danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian. W przypadku niedopełnienia przez Abonenta tego obowiązku wszelka korespondencja kierowana do Abonenta zawierająca dotychczasowe dane identyfikujące będzie uznana za skutecznie doręczoną ze wszystkimi konsekwencjami dla Abonenta.
5. Adres korespondencyjny, o którym mowa w ust. 2.1. musi być adresem znajdującym się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
6. Minimalny okres korzystania z danej Usługi to jeden Okres rozliczeniowy, chyba że Cennik lub Regulamin szczegółowy lub Regulamin promocji określają inaczej.
7. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym w szczególności kodeksu cywilnego, przepis regulujące działalność w telekomunikacji oraz przepisy regulujące świadczenie usług drogą elektroniczną.
8. W przypadku kolizji pomiędzy postanowieniami zawartymi w Regulaminie ogólnym, Regulaminie szczegółowym danej Usługi z którymkolwiek z postanowień zawartych w Umowie, Regulaminie promocji i Cenniku – kolejność obowiązywania postanowień będzie następująca:
  - 8.1. Jako pierwsze obowiązują postanowienia Umowy oraz Regulaminu promocji, a następnie
  - 8.2. Postanowienia Cennika dla danej Usługi;
  - 8.3. Regulaminu szczegółowego dla danej Usługi;
  - 8.4. Postanowienia Regulaminu ogólnego.
9. Wszelkie spory mogące wyniknąć na tle wykonywania postanowień Umowy, strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego, zgodnie z właściwością określoną w przepisach Kodeksu Postępowania Cywilnego – z zastrzeżeniem ust. 10.
10. Wszelkie spory mogące wyniknąć na tle wykonywania postanowień Umowy, mogą – za zgodą obu Stron - zostać zakończone polubownie przez strony w drodze postępowania medacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub mogą być poddane pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
11. Operator stale rozwija zakres Usług dostępnych dla Abonentów. Zakres Usług dostępnych w miejscach, w których możliwym jest korzystanie z Usług Operatora, mogą się różnić od siebie. Szczegółowe informacje na temat zakresu dostępnych Usług można uzyskać w Biurze Usługi Klienta lub na stronie internetowej Operatora.
12. Przedstawiciel Operatora realizujący czynności w Lokalu Abonenta zobowiązany jest - na żądanie Abonenta - okazać mu pisemne upoważnienie od Operatora.
13. Niniejszy Regulamin ogólny wchodzi w życie z dniem 1 listopada 2010 r.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Regulamin jest stosowany jedynie na obszarach gdzie z przyczyn technicznych dostępna jest wyłącznie oferta usług przejęta przez UPC Polska Sp. z o.o. po ASTER Sp. z o.o.

<sup>2</sup> Regulamin uwzględnia zmianę danych Operatora (z ASTER Sp. z o.o. na UPC Polska Sp. z o.o.) wynikającą z połączenia prawnego ASTER Sp. z o.o. z UPC Polska Sp. z o.o.