

ROZDZIAŁ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1 - Zakres Regulaminu

1. Regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez Citystrada S.A. określa zakres oraz warunki świadczenia Abonentom usług komunikacji elektronicznej przez Operatora.
2. Operator może wprowadzić dodatkowe regulaminy dotyczące świadczonych usług, w szczególności związane z okresowymi promocjami, poszerzeniem oferty lub zwiększeniem zakresu świadczonych usług.
3. Jeżeli Umowa lub dodatkowe regulaminy zawierają postanowienia inne niż te określony w Regulaminie, mają one pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

§ 2 - Definicje podstawowych pojęć

Ileokroć w Umowie, Cenniku, Regulaminie lub innym dokumencie Operatora użyte są następujące pojęcia pisane wielką literą, oznaczają one:

Abonent – opłata wnoszona przez Abonenta na rzecz Operatora, z tytułu gotowości Operatora do świadczenia Usług, zgodnie z postanowieniami Cennika i Umowy.

Abonent – użytkownik będący stroną Umowy o świadczenie Usług, zawartej z Operatorem.

Aktywacja – uruchomienie Usługi, umożliwiające Abonentowi korzystanie z niej.

Awaria – przerwa w działaniu Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych: Siłą Wyższą, nieprawidłowym działaniem sieci telekomunikacyjnej innego operatora, na które Operator nie miał wpływu, Planowanymi Pracami, przyczynami leżącymi po stronie Abonenta.

Blok mieszkalny – budynek mieszkalny, często wielokondygnacyjny, przeznaczony do zamieszkania przez wiele rodzin, wyposażony m.in. w korytarze, hole, klatki schodowe, windy.

BOK (Biuro Obsługi Klienta) – jednostka organizacyjna Operatora odpowiedzialna za obsługę Abonenta. Kontakt z BOK możliwy jest: telefonicznie, pocztą elektroniczną, osobiście pod adresami wskazanymi na stronie internetowej Operatora.

Budynek jedno- i wielorodzinny – budynek będący konstrukcyjnie samodzielną całością, w którym znajduje się od jednego do czterech lokali mieszkalnych lub użytkowych (np. dom jednorodzinny, bliźniak).

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

Faktura – dokument wystawiony i dostępny w KSeF, zawierający opłaty abonamentowe, opłaty za wykorzystane Usługi oraz inne opłaty, wystawiany Abonentowi na początku każdego Okresu Rozliczeniowego.

Forma dokumentowa – sposób złożenia oświadczenia woli w postaci dokumentu, umożliwiający ustalenie osoby składającej oświadczenie.

Instalacja – działania techniczne Przedstawicieli Operatora, mające na celu zainstalowanie w Lokalu Zakończenia Sieci.

Internet – globalna sieć komputerowa, łącząca miliony urządzeń na całym świecie, umożliwiająca wymianę danych, komunikację oraz dostęp do zasobów i usług.

IPTV (Internet Protocol Television) – technologia dostarczania treści telewizyjnych przez sieć internetową, zamiast tradycyjnych metod (np. satelita, kabel).

Kaucja – kwota wpłacona przez Zamawiającego przy zawieraniu Umowy lub przez Abonenta w trakcie jej obowiązywania, stanowiąca zabezpieczenie należności Operatora.

Konsument – osoba fizyczna, w tym prowadząca działalność gospodarczą, korzystająca z Usług w celach niezwiązanych bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.

Kontrahent – osoba prawna lub fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, korzystająca z Usług w celach związanych z działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.

Komercyjne wykorzystanie Usługi – wykorzystywanie Usługi świadczonej przez Operatora w sposób umożliwiający uzyskanie przychodu lub innej korzyści majątko-

wej, niezależnie od jego formy i źródła, w tym poprzez odpłatne udostępnianie Usługi osobom trzecim, świadczenie usług telekomunikacyjnych na jej podstawie lub wykorzystanie jej do celów reklamowych, marketingowych bądź sprzedażowych.

KSeF – Krajowy System e-Faktur, platforma do wystawiania, przesyłania, otrzymywania i przechowywania faktur.

Lokal – budynek, lokal mieszkalny lub użytkowy wskazany w Umowie jako miejsce instalacji Zakończenia Sieci i świadczenia Usług.

Nadużycie Telekomunikacyjne – korzystanie z Usługi lub urządzenia końcowego niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, którego celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody Operatorowi, użytkownikowi końcowemu lub osiągnięcie nienależnych korzyści.

Ograniczenie Usługi – okresowe ograniczenie świadczenia Usługi przez Operatora, np.: w przypadku Usług głosowych – brak możliwości wykonywania płatnych połączeń telefonicznych, w przypadku Usług dostępu do Internetu – obniżenie prędkości łącza w stosunku do zamówionej przez Abonenta opcji Usługi.

Okres Rozliczeniowy – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności z tytułu świadczonych Usług.

Operator – dostawca usług komunikacji elektronicznej, na potrzeby niniejszego Regulaminu: Citystrada S.A. z siedzibą w Warszawie (02-859), ul. Głuszcza 18a, NIP: 521-376-09-73, REGON: 366148160, KRS: 0000673293, strona internetowa: www.citystrada.pl, b e-mail: biuro@citystrada.pl

Opłata Wyrównawcza – częściowa opłata abonamentowa za korzystanie z Usługi, naliczana za okres od Aktywacji do końca Okresu Rozliczeniowego, w którym nastąpiła Aktywacja.

PIN – poufny ciąg cyfr znany wyłącznie Abonentowi oraz Operatorowi, służący do potwierdzania tożsamości podczas zdalnych operacji związanych z Usługą.

Planowane Prace – działania techniczne Operatora niezbędne do zapewnienia prawidłowego działania Usługi, które mogą powodować czasowe ograniczenie dostępu do Usług.

Program – audycja radiowa lub telewizyjna nadawana przez nadawcę radiowo-telewizyjnego.

Protokół przekazania i uruchomienia Usługi - dokument potwierdzający przekazanie i odbiór Usługi, ewentualnie zawierający szczegóły dotyczące jej zakresu, pozostawionego Urządzenia Abonenckiego, wykonanych prac, zastosowanych materiałów oraz uwag obu stron. Jest dowodem na prawidłowe wykonanie Instalacji i uruchomienie Usługi zgodnie z Umową.

Przedstawiciel Operatora – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona m.in. do zawierania, zmiany lub rozwiązywania Umów, przyjmowania reklamacji oraz wykonywania Instalacji.

Przekazanie komunikacyjny – informacja wymieniana lub przekazywana między użytkownikami za pośrednictwem publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej, z wyłączeniem informacji przekazywanych w ramach transmisji radiowych lub telewizyjnych.

Przyłącze telekomunikacyjne – odcinek kablowej linii podziemnej, nadziemnej lub kanalizacji kablowej, łączący złącze rozgałęźne z zakończeniem linii w obiekcie budowlanym, umożliwiające korzystanie z publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.

Regulamin – niniejszy Regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez Citystrada S.A. Sp. z o.o.

Sieć Operatora – sieć telekomunikacyjna, w skład której wchodzi urządzenia oraz okablowanie będące własnością Operatora, służące do świadczenia Usług.

Sieć telekomunikacyjna – systemy transmisyjne, urządzenia telekomunikacyjne (z wyłączeniem urządzeń końcowych) oraz inne zasoby umożliwiające przekazywanie sygnałów za pomocą przewodów, fal radiowych, optycznych lub innych środków wykorzystujących energię elektromagnetyczną.

Siła Wyższa – nadzwyczajne i nieprzewidywalne okoliczności pozostające poza kontrolą Operatora, których wystąpienie i skutki są niemożliwe do przewidzenia, w

szczególności: działania sił natury, zjawiska pogodowe, działania militarne, działania władzy publicznej, kradzież, strajk itp.

Świadczenie usług telekomunikacyjnych – świadczenie usług za pomocą własnej sieci, z wykorzystaniem sieci innego operatora lub sprzedaż usług telekomunikacyjnych wykonywanych przez innego dostawcę.

Trwały nośnik – każdy materiał lub urządzenie, które pozwala na przechowywanie informacji w sposób umożliwiający ich odczytanie w przyszłości, w sposób niezmienny i dostępny przez odpowiedni czas, zgodnie z przeznaczeniem tych informacji.

Umowa – umowa o świadczenie Usług zawarta między Abonentem a Operatorem.

Urządzenie Abonenckie – urządzenie telekomunikacyjne będące własnością Operatora, udostępnione Abonentowi w celu korzystania z Usług.

Urządzenie końcowe – urządzenie będące własnością Abonenta, w szczególności: telefon, w tym w technologii VoIP, telewizor, komputer, router lub inne urządzenia telekomunikacyjne, podłączone do Urządzenia Abonenckiego lub Zakończenia Sieci, celem korzystania z Usługi.

Urządzenie Telekomunikacyjne – urządzenie elektryczne lub elektroniczne przeznaczone do zapewniania telekomunikacji.

Usługa – usługa świadczona przez Operatora na rzecz Abonenta, zgodnie z Umową, Cennikiem i Regulaminem, w szczególności: dostęp do Internetu, usługa telefoniczna oraz usługa telewizyjna.

Usługa dodatkowa – usługa świadczona przez Operatora równoległe z Usługą, stanowiąca jej wartość dodaną, niebędąca niezbędną do pełnego korzystania z Usługi.

Usługa dostępu do Internetu – usługa komunikacji elektronicznej polegająca na zapewnieniu stałego, nielimitowanego czasowo dostępu do Internetu.

Usługa komunikacji elektronicznej – usługa świadczona za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej, zwykle za wynagrodzeniem, z wyłączeniem usług związanych z kontrolą treści przekazywanych przy wykorzystaniu sieci telekomunikacyjnych.

Usługa telefoniczna – usługa komunikacji elektronicznej pozwalająca na inicjowanie i odbieranie głosowych połączeń krajowych i międzynarodowych, w tym do sieci komórkowych oraz służb ratunkowych, świadczona przez Operatora w technologii VoIP.

Usługa telewizyjna – usługa komunikacji elektronicznej polegająca na dostarczaniu Programów metodą cyfrowej transmisji sygnału telewizyjnego, świadczona przez Operatora w technologii IPTV.

Ustawa – ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U. 2024 poz. 1221) z późniejszymi zmianami.

Użytkownik – podmiot korzystający z publicznie dostępnej usługi komunikacji elektronicznej lub żądający jej świadczenia.

Użytkownik końcowy – podmiot korzystający z publicznie dostępnej usługi komunikacji elektronicznej lub żądający jej świadczenia dla zaspokojenia własnych potrzeb.

Warunki promocji - zasady określające szczegóły oferty promocyjnej, w tym czas jej trwania, wymagania, zniżki oraz inne warunki korzystania z promocji.

VoIP (Voice over Internet Protocol) – technologia umożliwiająca przesyłanie głosu przez sieć internetową, zamiast tradycyjnych linii telefonicznych.

Zakończenie Sieci – fizyczny punkt Sieci Operatora, w którym Abonent otrzymuje dostęp do Usług.

Zamawiający – Konsument lub Kontrahent ubiegający się o zawarcie Umowy.

Zawieszenie Usługi – okresowe zaprzestanie świadczenia Abonentowi Usługi lub jej elementów.

ROZDZIAŁ 2 ŚWIADCZENIE USŁUG

§ 3 - Usługa i obsługa serwisowa

1. Świadczenie Usług przez Operatora odbywa się na podstawie Umowy. Operator umożliwia zawarcie Umowy w formie papierowej lub dokumentowej.

2. Operator świadczy na rzecz Abonenta następujące Usługi, w tym Usługi dodatkowe:
 - a. usługi telefonii,
 - b. usługi dostępu do internetu,
 - c. usługi telewizyj,
 - d. inne usługi oraz Usługi dodatkowe, o ile zgodnie z Umową stosuje się do nich postanowienia Regulaminu.
3. Zakres Usług oferowanych przez Operatora może różnić się w zależności od obszaru, ze względu na dostępne możliwości techniczne na danym terenie.
4. Szczegółowy wykaz Usług oferowanych, świadczonych oraz udostępnianych przez Operatora znajduje się w Cenniku dotyczącym każdej z Usług.
5. Operator w ramach Abonamentu zapewnia:
 - a. dostęp do usług telefonii w technologii VoIP, Internetu lub telewizji w technologii IPTV,
 - b. stałą opiekę techniczną i serwisową w zakresie świadczonych Usług,
 - c. możliwość korzystania z infrastruktury technicznej Operatora niezbędnej do świadczenia Usług,
 - d. regularne aktualizacje i modernizacje Usług, w celu zapewnienia ich wysokiej jakości,
 - e. bezpieczeństwo danych przesyłanych w ramach świadczonych Usług, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,
 - f. informowanie o zmianach w zakresie świadczonych Usług, w szczególności o aktualizacjach Regulaminu, Cennika lub warunków Umowy,
 - g. wsparcie Abonenta poprzez dostęp do infolinii lub innych kanałów komunikacji.
6. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:
 - a. diagnozę i usuwanie awarii związanych ze świadczonymi Usługami,
 - b. wsparcie techniczne oraz możliwość zgłoszenia awarii dostępne są 7 dni w tygodniu:
 - w godzinach pracy BOK za pośrednictwem infolinii
 - poza godzinami pracy BOK w ramach czatu SMS
 - c. zdalną pomoc techniczną w przypadku problemów z konfiguracją Urządzeń lub Usług,
 - d. wymianę lub naprawę uszkodzonego Urządzenia Abonenckiego dostarczonego przez Operatora, jeżeli jednak Awaria wynika z przyczyn leżących po stronie Abonenta, jego winy, zaniedbania, itp. Abonent zostanie obciążony kosztami naprawy, zgodnie z postanowieniami Regulaminu, Cennika oraz Umowy,
 - e. regularne aktualizacje Sieci Operatora oraz oprogramowania Urządzeń Abonenckich dostarczonych przez Operatora, w celu zapewnienia ich poprawnego działania,
 - f. informowanie o planowanych przerwach w świadczeniu Usług, związanych z Pracami Planowanymi lub modernizacją infrastruktury,
 - g. gwarancję czasu reakcji na zgłoszone Awarie, jeżeli mowa o niej w Umowie.
7. Operator może realizować Usługi, korzystając z infrastruktury telekomunikacyjnej innych operatorów, na podstawie zawartych umów partnerskich.

§ 4 - Aktywacja i Świadczenie Usług

1. Z zastrzeżeniem punktu 2, Operator rozpocznie świadczenie Usługi najpóźniej w terminie wskazanym w Umowie. W przypadku braku określonego terminu w Umowie, świadczenie Usługi rozpocznie się nie później niż w ciągu 30 dni od daty:
 - a. zawarcia Umowy przez obie strony,
 - b. zmiany Umowy – w przypadku rozszerzenia zakresu Usług.
2. Operator może uzależnić aktywację Usługi od:
 - a. złożenia kaucji lub innego zabezpieczenia przewidzianego w Umowie,
 - b. dostarczenia dokumentów określonych w § 14 Regulaminu,
 - c. podpisania przez Abonenta lub jego upoważnionego przedstawiciela Protokołu przekazania i odbioru Usługi.

3. Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi, Abonent może korzystać z Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Umowie.
4. W przypadku konieczności instalacji Urządzenia Abonenckiego, Abonent zobowiązany jest:
 - a. zapewnić Przedstawicielom Operatora dostęp do Lokalu,
 - b. udostępnić dostęp do miejsc niezbędnych do przeprowadzenia Instalacji, w szczególności do miejsc, w których będzie zainstalowane Urządzenie Abonenckie,
 - c. Abonent jest również zobowiązany do udostępnienia miejsc Instalacji na każde wezwanie Operatora, w szczególności w celu usunięcia Awarii.
5. Przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, Operator przeprowadzi testy sprawności Usługi, w celu sprawdzenia, czy spełnia ona parametry techniczne i jakościowe określone w Umowie oraz obowiązujących przepisach. W przypadku pozytywnego wyniku testów, Abonent ma obowiązek podpisać Protokół przekazania i odbioru Usługi, o ile Operator taki protokół przedstawi.
6. Operator rozpoczyna naliczanie opłat abonamentowych związanych ze świadczeniem Usługi od dnia następnego po dniu uruchomienia Usługi.

§ 5 - Ograniczenie i Zawieszenie Usługi

1. Operator może ograniczyć świadczenie Usług, jeżeli Abonent:
 - a. po upływie 7 dni od poinformowania o zamiarze ograniczenia Usług z powodu braku terminowego uregulowania należności, nadal nie ureguluje należnych płatności,
 - b. narusza warunki Umowy,
 - c. uniemożliwia Przedstawicielom Operatora wymianę lub serwis Urządzeń Abonenckich lub innych elementów Sieci Operatora, niezbędnych do świadczenia Usług,
 - d. wpływa negatywnie na bezpieczeństwo lub integralność Sieci Operatora,
 - e. podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług przez innych użytkowników Sieci Operatora,
 - f. korzysta z Usługi za pomocą Urządzeń końcowych niespełniających wymagań określonych przepisami prawa.
2. Operator może zawiesić świadczenie Usług, jeżeli:
 - a. Abonent nadal nie ureguluje zaległości wobec Operatora w ciągu 7 dni od momentu ograniczenia Usług z powodu opisanego w punkcie 1a, po uprzednim poinformowaniu o możliwości zawieszenia Usług po kolejnych 3 dniach,
 - b. wykorzystuje Usługę do propagowania lub korzystania z nielegalnych treści,
 - c. wykorzystuje Usługę w Celach Komercyjnych bez zgody Operatora,
 - d. wykorzystuje Usługę w sposób sprzeczny z prawem lub dobrymi obyczajami,
 - e. żądanie zawieszenia zgłoszą właściwe organy wykonujące zadania na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego,
 - f. Operator utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług, w szczególności uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej, wykorzystywania numeracji lub częstotliwości,
 - g. Abonent podał nieprawdziwe informacje przy zawieraniu lub w trakcie trwania Umowy, które mogą mieć wpływ na jej wykonywanie.
3. Z dniem zawieszenia Usług, Operator zaprzestaje ich świadczenia.

§ 6 - Usługa Dostępu do Internetu

1. Operator przydziela Abonentowi adres IP, który służy do identyfikacji jego Urządzenia końcowego w Sieci telekomunikacyjnej. Operator ma prawo dokonać zmiany przypisanego adresu IP, o ile Umowa nie stanowi inaczej.
2. Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie szkody wyrządzone osobom trzecim w związku z korzystaniem przez niego z Usługi. Abonent zobowiązu-

je się do korzystania z Usługi w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami oraz zasadami określonymi w Umowie.

3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a. treści przesyłane przez Abonenta w Sieci telekomunikacyjnej oraz ewentualne szkody wynikające z ich wykorzystania,
 - b. nieprawidłowe działanie Usługi spowodowane ograniczeniami sprzętowymi lub oprogramowaniem Urządzenia końcowego,
 - c. problemy z bezprzewodowym dostępem do Internetu wynikające z właściwości technicznych Urządzenia końcowego, stosowanej technologii propagacji fal radiowych oraz innych niezależnych od Operatora czynników,
 - d. utratę danych, opóźnienia w ich przesyłaniu czy inne zakłócenia spowodowane czynnikami niezależnymi od Operatora,
 - e. jakość usług zamówionych przez Abonenta u podmiotów trzecich za pośrednictwem Internetu.
4. Działania uznawane za naruszenie regulaminu obejmują m.in.:
 - a. zakłócanie działania Sieci telekomunikacyjnej,
 - b. przesyłanie treści niezgodnych z prawem lub naruszających prawa osób trzecich,
 - c. próby uzyskania nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub danych,
 - d. Komercyjnego wykorzystania Usługi.
5. Abonent powinien stosować środki ochrony Urządzeń Końcowych, w tym regularnie aktualizować posiadane oprogramowanie, zainstalować zaporę sieciową oraz programy antywirusowe, a także okresowo wykorzystywać je do monitorowania przechowywanych i pobieranych przez siebie danych.

§ 7 - Usługa telewizyj

1. Operator zobowiązuje się do dostarczania Usługi telewizyj w technologii IPTV do zainstalowanego w Lokalu Urządzenia Abonenckiego, zapewniając jakość zgodną z obowiązującymi normami technicznymi. W ramach wybranej przez Abonenta opcji abonamentowej, zgodnej z Cennikiem, Abonent otrzymuje dostęp do Programów oraz Usług Dodatkowych.
2. W ramach wybranej opcji abonamentowej Operator udostępnia Abonentowi:
 - a. Programy gwarantowane – określone w wykazie programów, dostarczane Abonentowi na dzień podpisania Umowy,
 - b. Programy niegwarantowane – mogące ulegać zmianom w trakcie trwania Umowy,
 - c. Usługi dodatkowe (np. udostępnianie treści na żądanie – filmów, muzyki, gazet), które Abonent może samodzielnie zamawiać przy pomocy PIN.
3. Operator zastrzega sobie prawo do:
 - a. zmiany kolejności nadawania Programów bez konieczności zmiany warunków Umowy,
 - b. informowania o nowych pozycjach programowych, innych ważnych wydarzeniach lub ofertach, poprzez baner graficzny, widoczny na ekranie w czasie przelotowania kanałów.
4. Abonent może korzystać z Programów wyłącznie w ramach dozwolonego użytku osobistego i nie jest uprawniony do ich kopiowania, rozpowszechniania czy Komercyjnego wykorzystywania Usługi.
5. Abonent ma prawo korzystać z Usługi telewizyj jedynie na własny użytek, w Lokalu niedostępnym dla nieograniczonej liczby osób, o ile Umowa nie stanowi inaczej.
6. W okresach testowych i promocyjnych Abonentem mogą zostać udostępnione bezpłatnie dodatkowe, nieobjęte Umową Programy lub Usługi dodatkowe. Udostępnienie oraz wycofanie takich Programów i Usług dodatkowych, nie wymaga informowania, ani uzyskania zgody Abonenta i nie stanowi zmiany Umowy.
7. Operator świadczy Usługi dodatkowe, m.in.:
 - a. EPG (Elektroniczny Przewodnik Po Programach) – informacje o dostępnych Programach telewizyjnych,

- b. Blokada Rodzicielska – obowiązkowa dla Programów zawierających treści erotyczne.
8. Operator nie odpowiada za:
- a. jakość odbioru Programów wynikającą z niesprawności Urządzeń końcowych Abonenta,
 - b. jakość odbioru Programu wynikającą z winy leżącej po stronie nadawcy tego Programu,
 - c. treść i formę Programów oraz ewentualne zmiany w ich ramówce,
 - d. błędy w informacji o Programach dostarczanych przez nadawców, w tym treści EPG.
9. Uiszczanie Abonamentu za Usługę telewizyjną nie zwalnia Abonenta z obowiązku ponoszenia opłat za posiadanie i użytkowanie odbiorników radiowych i telewizyjnych, zgodnie z przepisami ustawy o radiofonii i telewizji.

§ 8 - Usługa telefoniczna

1. Operator świadczy Usługi telefoniczne w technologii VoIP, przy czym korzystanie z tych Usług nie wymaga posiadania Usługi dostępu do Internetu dostarczonej przez Operatora. Aby jednak zapewnić prawidłowe działanie wybranej opcji usługi, Zamawiający powinien dysponować łączem internetowym o parametrach dostosowanych do jej specyfikacji.
2. Operator umożliwia Abonentom korzystanie z krajowych i międzynarodowych usług głosowych oraz usług specjalnych, w tym połączeń na numery specjalne, usług o podwyższonej opłacie oraz innych dostępnych usług, świadczona przez Operatora w technologii VoIP. Szczegółowy wykaz numerów oraz ceny za jednostki rozliczeniowe i połączenia określa Cennik.
3. W ramach Umowy o świadczenie usług telefonicznych Operator zapewnia:
 - a. połączenia lokalne, między strefami numeracyjnymi, międzynarodowe oraz do sieci komórkowych,
 - b. połączenia do sieci innych operatorów,
 - c. usługi dodatkowe określone w Cenniku,
 - d. przydziela Abonentowi indywidualny numer telefoniczny, chyba że Abonent przynosi do Sieci Operatora numerację telefoniczną od innego dostawcy usług telekomunikacyjnych, którego jest prawowitym właścicielem i posiada pełne prawo do dysponowania nim zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
4. Strefy numeracyjne są określone w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telefonicznych prowadzonych przez Urząd Komunikacji Elektronicznej.
5. Abonent może złożyć wniosek o ograniczenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących.
6. Do każdej Faktury Abonent otrzymuje bezpłatny podstawowy wykaz kierunków wykonanych połączeń głosowych wraz z ich kosztami. Szczegółowy wykaz wykonanych połączeń głosowych wraz z czasem ich trwania jest dostępny na życzenie Abonenta.
7. Opłaty za Usługi telefoniczne są naliczane niezależnie od osoby korzystającej, za pośrednictwem Urządzenia Abonenckiego lub Urządzenia końcowego podłączonego do udostępnionego Abonentowi Zakończenia Sieci.
8. Operator zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi.
9. Operator gromadzi dane o lokalizacji Urządzeń Abonenckich i Zakończeń Sieci, by zapewnić prawidłowe kierowanie połączeń alarmowych.
10. Umieszczenie danych Abonenta w spisie abonentów odbywa się wyłącznie za jego zgodą. Dostawca informuje Abonenta o przekazaniu jego danych do podmiotu publikującego spis. Publikacja obejmuje numer telefonu, nazwisko i imię lub nazwę przedsiębiorstwa oraz miejscowość i ulicę.

§ 9 - Bezpieczeństwo Sieci Operatora i Usług

1. Operator wdraża odpowiednie środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa oraz integralności sieci, świadczonych usług i przesyłanych Przekazów komunikacyjnych. Działania te obejmują m.in.:

- a. ochronę poufności, integralności, dostępności i autentyczności przetwarzanych danych, dostosowanie poziomu zabezpieczeń do zidentyfikowanych zagrożeń oraz ustanowienie zasad bezpiecznego przetwarzania danych,
 - b. blokowanie Przekazów komunikacyjnych, które mogą stanowić zagrożenie dla bezpieczeństwa lub stabilności Sieci i Usług Operatora,
 - c. wstrzymanie lub ograniczenie świadczenia Usług na danym Zakończeniu Sieci w przypadku wykrycia Przekazów komunikacyjnych zagrażających infrastrukturze Operatora,
 - d. informowanie Abonentów o szczególnych zagrożeniach wymagających działań wykraczających poza standardowe środki zabezpieczeń, a także wskazanie możliwości ochrony wraz z potencjalnymi kosztami,
 - e. raportowanie do Prezesa UKE istotnych incydentów naruszenia bezpieczeństwa Sieci lub Usług oraz podejmowanych środków zaradczych i naprawczych,
 - f. publikowanie na stronie internetowej informacji o potencjalnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z Usług, rekomendowanych środkach ostrożności oraz sposobach zabezpieczania Urządzeń końcowych przed zagrożeniami cybernetycznymi,
 - g. zapewnienie poprawnej identyfikacji i wiarygodności numeru inicjującego połączenie głosowe wykonywane przez Abonenta,
 - h. uniemożliwienie Abonentowi inicjowania połączeń z numerów, które nie zostały mu oficjalnie przydzielone na podstawie Umowy, w tym numerów krajowych nadanych decyzją Prezesa UKE lub przeniesionych od innego operatora telekomunikacyjnego,
 - i. maskowanie identyfikacji numeru w krajowym ruchu głosowym w sytuacjach podejrzenia fałszowania numeru (CLI spoofing) oraz w przypadku rozbieżności z bazami numerów przeniesionych, numerów udostępnionych i tablicami numeracji prowadzonymi przez UKE.
2. Operator stosuje zgodne z europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU, IETF) metody zarządzania ruchem sieciowym i usługami. W celu optymalizacji wykorzystania zasobów sieciowych oraz zapewnienia wysokiej jakości transmisji, Operator może wdrażać mechanizmy różnicujące ruch na podstawie jego specyficznych wymagań technicznych (np. opóźnienia, wahania opóźnień, utraty pakietów, przepustowości). Stosowane środki umożliwiają efektywne zarządzanie ruchem, przy jednoczesnym zachowaniu równowagi w dostępie do zasobów sieciowych przez wszystkich użytkowników.

§ 10 - Zapewnienie jakości Usług

Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług przez cały czas trwania Umowy, z zachowaniem standardów jakości określonych w obowiązujących przepisach prawa lub decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Usługi są realizowane zgodnie z parametrami określonymi dla danej Usługi oraz wybranej przez Abonenta opcji abonamentowej, z uwzględnieniem gwarantowanych w Umowie lub Cenniku postanowień, przez całą dobę, 7 dni w tygodniu.

§ 11 - Zmiana dostawcy usług oraz przeniesienie numeru

1. Abonent ma prawo do:
 - a. zmiany dostawcy Usługi dostępu do Internetu, zachowując ciągłość świadczenia Usługi, pod warunkiem, że zmiana ta nie potrwa dłużej niż jeden dzień roboczy od ustalonego terminu z nowym dostawcą,
 - b. złożenia żądania zmiany dostawcy Usługi telefonii, wraz z przeniesieniem numeru do sieci nowego dostawcy, w przypadku:
 - w obrębie tego samego obszaru geograficznego – dla numerów geograficznych,

- na terenie całego kraju – dla numerów niegeograficznych,

przy czym przeniesienie numeru musi odbyć się w terminie do jednego dnia roboczego od uzgodnionego terminu z nowym dostawcą.

2. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent ma prawo do nieodpłatnego przeniesienia Zakończenia sieci z przypisanym numerem telefonicznym w ramach sieci Operatora, w ramach jego technicznych możliwości, na:

- a. obszarze o takim samym wskaźniku geograficznym – dla numerów geograficznych,
- b. na terenie całego kraju – dla numerów niegeograficznych.

3. Abonent, który skorzysta z uprawnienia określonego w punkcie 1, wybiera sposób zmiany dostawcy:

- a. z zachowaniem okresu wypowiedzenia zgodnie z Umową,
- b. bez zachowania okresu wypowiedzenia, wskazując konkretną datę przeniesienia,
- c. na koniec okresu obowiązywania Umowy, np. wynikającego z Warunków promocji albo czasu określonego Umowy.

4. Jeśli Abonent zgłosi Żądanie zmiany dostawcy Usługi dostępu do Internetu lub przeniesienia numeru telefonicznego wraz ze zmianą dostawcy usługi telefonii, nie przestrzegając terminów wypowiedzenia określonych w Umowie, będzie zobowiązany do zapłaty dodatkowej opłaty na rzecz Operatora w wysokość składające się z:

- a. jednego Abonamentu za jeden pełny Okres Rozliczeniowy lub
- b. odszkodowania za wcześniejsze rozwiązanie Umowy zawartej na czas określony, zgodnie z postanowieniami Umowy.

5. Wypowiedzenie Umowy w zakresie Usługi dostępu do Internetu, w związku z realizacją uprawnień do zmiany dostawcy usługi, staje się skuteczne w chwili rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę.

6. Za działania związane z realizacją uprawnień określonych w punkcie 1, Operator nie pobiera od Abonenta dodatkowych opłat.

7. Operator zobowiązuje się do świadczenia Usługi dostępu do Internetu lub telefonii na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę, zgodnie z uzgodnionym terminem. Jeśli świadczenie usług przez nowego dostawcę nie nastąpi w terminach z nim określonych, Operator nadal będzie świadczył te usługi.

8. Jeśli świadczenie Usługi dostępu do Internetu lub telefonii przez nowego dostawcę nie rozpocznie się w ciągu 30 dni od uzgodnionego z nim terminu, wypowiedzenie Umowy z Operatorem będzie uznane za nieskuteczne, a umowa z nowym dostawcą nie zostanie uznana za zawartą.

9. W przypadkach, gdy:

- a. w procesie zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu nowy dostawca nie rozpocznie świadczenia usługi w uzgodnionym terminie,
- b. w procesie zmiany dostawcy usługi telefonii wraz z przeniesieniem numeru nowy dostawca nie rozpocznie świadczenia usługi telefonii wraz z przeniesieniem numeru w ustalonym terminie,

Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy dotychczasowych opłat abonamentowych za te Usługi, obliczonej na podstawie wysokości opłat z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych. Wyjątkiem jest sytuacja, gdy opóźnienie nie przekroczyło jednego dnia roboczego lub gdy brak możliwości realizacji zmiany dostawcy nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu wymiany komunikatów między operatorami. Odszkodowanie oblicza się na podstawie liczby dni od uzgodnionego terminu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę do faktycznego momentu rozpoczęcia świadczenia tej usługi lub upływu 30 dni od tego terminu.

10. Abonent ma prawo do przeniesienia numeru w ciągu miesiąca od zakończenia Umowy, chyba że zrezygnował z tego prawa lub nie otrzymał informacji o przejściu zobowiązań przez dostawcę, któremu Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej cofnął prawo do numeracji.

ROZDZIAŁ 2 UMOWA

§ 12 - Zawarcie Umowy

- Operator umożliwił zawarcie Umowy w sposób pisemny, elektroniczny lub dokumentowy.
- W przypadku braku w Lokalu Przyłącza telekomunikacyjnego, z którego Operator mógłby korzystać przy świadczeniu Usługi, Operator może uzależnić podpisanie Umowy od podpisania z nim odrębnej umowy na realizację przyłącza telekomunikacyjnego.
- Umowa zawierana jest na czas określony, wskazany w jej treści.
- Umowa zawarta na czas określony przedłuża się automatycznie na czas nieokreślony po upływie okresu, na jaki została zawarta, chyba że Abonent wypowiedział na zasadach określonych w Umowie.
- W przypadku zawarcia Umowy z Konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora, Konsument ma prawo odstąpienia od Umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od daty jej zawarcia, składając stosowne oświadczenie Operatorowi w sposób opisany w Umowie.
- W przypadku odstąpienia od Umowy w trybie opisanym w punkcie 5, Umowę uznaje się za niezawartą. Jednakże, jeżeli na wyraźną prośbę Abonenta Operator rozpoczął świadczenie Usług przed upływem 14-dniowego terminu, w którym Abonent mógł odstąpić od Umowy, Operator ma prawo obciążyć Abonenta opłatą za usługi już zrealizowane.
- Przez zawarcie Umowy:
 - Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług na rzecz Abonenta, zgodnie z postanowieniami zawartymi w Umowie oraz Regulaminie, w określonym zakresie i na ustalonych warunkach,
 - Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania opłat za Usługi zgodnie z Cennikiem oraz do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu.

§ 13 - Odmowa zawarcia Umowy

Operator ma prawo do odmowy zawarcia Umowy z Zamawiającym, w przypadku:

- nieprzedstawienia lub odmowy okazania dokumentów wymienionych w § 14 Regulaminu lub gdy przedstawione dokumenty budzą wątpliwości co do ich rzetelności, prawdziwości, autentyczności lub formy,
- braku możliwości technicznych świadczenia określonej Usługi w lokalizacji Zamawiającego,
- ekonomicznej nieopłacalności realizacji Umowy dla Operatora,
- niespełnienia przez Zamawiającego warunków określonych w Regulaminie,
- niewywiązywania się Zamawiającego z obowiązków wynikających z innej Umowy zawartej z Operatorem,
- rozwiązania lub wygaśnięcia wcześniejszej Umowy z Zamawiającym z przyczyn leżących po jego stronie, a w szczególności z powodu naruszenia jej postanowień lub postanowień Regulaminu,
- negatywnej oceny zdolności płatniczej Zamawiającego, dokonanej na podstawie danych przekazanych przez Biuro Informacji Gospodarczej – Krajowy Rejestr Długów, zgodnie z obowiązującą w dniu zawarcia Umowy ustawą o udostępnianiu i wymianie informacji gospodarczych.

§ 14 - Wymagane dokumenty

- Umowa może zostać zawarta z Zamawiającym, który przy jej podpisywaniu przedstawi Przedstawicielowi Operatora:
 - w przypadku Konsumentów - dokument tożsamości lub w przypadku Kontrahentów - status praw-

ny (odpis z KRS, CEIDG lub inny dokument rejestracyjny),

- dokument potwierdzający posiadanie tytułu prawnego do Lokalu, w którym będzie instalowane Zakoczenie Sieci lub inny dokument uprawniający do korzystania z tego Lokalu, np. umowę najmu, decyzję administracyjną, akt własności.
- Operator ma prawo żądać dodatkowego dokumentu potwierdzającego możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora, jeżeli dokumenty, o których mowa w punkcie 1, nie są wystarczające do weryfikacji danych Zamawiającego. Wymóg ten musi być uzasadniony charakterem danej Usługi.
 - W przypadku zawierania Umowy przez przedstawiciela lub pełnomocnika Zamawiającego, osoba umocowana zobowiązana jest:
 - potwierdzić swoją tożsamość wobec Operatora poprzez okazanie dokumentu tożsamości,
 - przedstawić dokument potwierdzający umocowanie do działania w imieniu Zamawiającego, np. pisemne pełnomocnictwo lub dokument rejestrowy wskazujący na uprawnienie do reprezentacji.

§ 15 - Zabezpieczenia

- Operator, w szczególności w przypadku uzyskania informacji opisanych w § 13 podpunkt g. Regulaminu lub innych uzasadnionych przesłanek, może uzależnić:
 - zawarcie Umowy,
 - zmięnię Umowy polegającą na rozszerzeniu zakresu Usług, jeżeli skutkuje to zwiększeniem opłat po stronie Abonenta,
 - dalsze świadczenie Usług – w przypadku powstania zaległości płatniczych,

od wniesienia Kaucji, jej podwyższenia lub przedstawienia innego odpowiedniego zabezpieczenia należności.

- Operator dopuszcza możliwość wniesienia zabezpieczenia w innej formie niż Kaucja, np. gwarancji bankowej, poręczenia lub ubezpieczenia należności, jeśli zapewni to równoważny poziom ochrony interesów Operatora.
- Kaucja nie stanowi przedpłaty ani zaliczki na poczet przyszłych należności Operatora. W przypadku powstania wymagalnych zaległości po stronie Abonenta, Operator ma prawo potrącić swoje wierzytelności z kwoty Kaucji.
- Jeśli kaucja zostanie wykorzystana na pokrycie należności Operatora, Operator może wezwać Abonenta do jej uzupełnienia do pierwotnej wysokości w terminie 7 dni od dnia wezwania. Brak uzupełnienia kaucji w terminie może skutkować ograniczeniem lub zawieszeniem świadczenia Usług przez Operatora, zgodnie z warunkami Umowy.
- Operator deponuje środki pobrane tytułem Kaucji na odrębnym, nieoprocentowanym rachunku bankowym. Operator nie wykorzystuje środków z Kaucji na cele inne niż wynikające z niniejszego Regulaminu i Umowy.
- Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy, Operator zwróci Abonentowi Kaucję w terminie 14 dni od dnia zakończenia Umowy, po potrąceniu ewentualnych zaległości wynikających z Umowy.
- Zwrot Kaucji nastąpi w formie przelewu na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta lub w inny uzgodniony sposób.
- W przypadku, gdy Operator potrąci należności z Kaucji, zobowiązany jest przedstawić Abonentowi rozliczenie dokonanych potrąceń.

§ 16 - Zmiana treści Umowy i Regulaminu

- Operator może jednostronnie zmienić warunki każdej Umowy, gdy:
 - konieczność zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, bądź decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
 - proponowane zmiany są wyłącznie na korzyść Abonenta,
 - są to zmiany wyłącznie administracyjne i nie niosą dla Abonenta żadnych negatywnych skutków.
 Jeżeli Abonent nie zgadza się na wprowadzenie zmian opisanych powyżej, może wypowiedzieć Umowę do

dnia wejścia ich w życie, z tym, że jeżeli Umowa, której dotyczą zmiany, jest Umową podpisaną na czas określony, Operatorowi przysługuje odszkodowanie z tytułu wcześniejszego rozwiązania Umowy na zasadach opisanych w Umowie.

- Operator może także jednostronnie zmienić warunki Umowy podpisanej na czas określony, jeżeli konieczność wprowadzenia tych zmian wynika z innych obiektywnych okoliczności, niż wskazane w punkcie 1, na które Operator nie miał wpływu i nie mógł ich przewidzieć. W przypadku braku akceptacji takich zmian Abonent może wypowiedzieć Umowę najpóźniej do czasu wejścia ich w życie, bez ponoszenia kosztów odszkodowania za wcześniejsze rozwiązanie Umowy zawartej na czas określony.
- Operator może jednostronnie zmienić warunki Umowy podpisanej na czas nieokreślony, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian wynika z innych obiektywnych okoliczności, niż wskazane w punkcie 1, na które Operator nie miał wpływu i nie mógł ich przewidzieć. W przypadku braku akceptacji takich zmian Abonent może wypowiedzieć Umowę, najpóźniej do czasu wejścia ich w życie.
- O wszelkich zmianach dotyczących treści Umów Operator poinformuje Abonenta z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni, chyba że wprowadzenie zmian jest wymuszone w krótszym terminie, np. decyzją prawną:
 - na stronie internetowej Operatora,
 - dostarczając Abonentowi powyższe informacje na Trwałym nośniku.
- Wszelkie postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się także przy zmianie treści Regulaminu.

§ 17 - Zmiana, rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy

- Za dzień dokonania wypowiedzenia przez Abonenta przyjmuje się dzień wpływu wypowiedzenia do Operatora. W okresie wypowiedzenia Usługi są świadczone na zasadach określonych w Umowie, do momentu jej rozwiązania.
- Abonent ma prawo odstąpić od Umowy w przypadku nierozpoczęcia świadczenia Usług w terminie 30 dni od daty wskazanej w Umowie, bez ponoszenia konsekwencji finansowych wobec Operatora.
- Operator może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w następujących przypadkach:
 - Operator utracił uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług, w tym uprawnienia do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej, wykorzystywania numeracji lub częstotliwości,
 - rozpoczęcie świadczenia Usług jest niemożliwe z przyczyn technicznych,
 - świadczenie Usług stało się niemożliwe na skutek zawieszenia usług telekomunikacyjnych przez inne podmioty, będące integralną częścią Usługi Operatora,
 - w terminie 7 dni od Zawieszenia Usług na podstawie paragrafu 5 punkt 2 podpunkty od b. do g. nie ustaly przyczyny Zawieszenia.
- Rozwiązanie, bądź zmiana Umowy wymaga formy dokumentowej i jest przekazywane drugiej stronie na trwałym nośniku.
- Umowa wygasa w przypadku:
 - śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną,
 - ustania bytu prawnego Abonenta niebędącego osobą fizyczną, chyba że jego następcą prawny przejmie prawa i obowiązki wynikające z Umowy.
- Z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy:
 - Operator zaprzestaje świadczenia Usług, chyba że wcześniej nastąpiło ich zawieszenie,
 - Operator może usunąć wszelkie dane i informacje dotyczące Abonenta uzyskane w związku ze świadczeniem Usług, z zastrzeżeniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 18 - PIN

- Jeśli Abonent otrzyma od Operatora numer PIN do swojego konta abonenckiego, jest zobowiązany do zachowania go w tajemnicy i niedostępniania osobom trzecim.

- Przy realizacji zdalnych operacji związanych z Usługą, które wymagają potwierdzenia numerem PIN i mogą wiązać się ze znacznymi konsekwencjami finansowymi lub organizacyjnymi dla Abonenta, Operator może zażądać dodatkowego potwierdzenia zlecenia w formie dokumentowej.
- Operator nie odpowiada za jakiegokolwiek szkody wynikające z ujawnienia przez Abonenta numeru PIN osobom trzecim.
- W przypadku zawierania kolejnych Umów na Usługi rozliczane w ramach tego samego konta abonenckiego, konto to może być nadal identyfikowane za pomocą dotychczasowego numeru PIN.
- W przypadku opóźnienia w zapłacie, Operator ma prawo naliczać odsetki ustawowe od zaległych kwot z tytułu zwłoki w regulowaniu należności handlowych.
- Numer rachunku bankowego Operatora może być indywidualny dla każdego Abonenta.
- Operator zalicza wpłaty Abonenta na spłatę najstarszych zaległości wobec siebie.
- Fakt nieotrzymania Faktury w zwyczajowym terminie nie zwalnia Abonenta z obowiązku terminowej zapłaty stałych opłat abonamentowych wynikających z Umowy. Abonent powinien niezwłocznie poinformować Operatora o fakcie nieotrzymania Faktury, aby umożliwić Operatorowi ponowną wysyłkę dokumentu.

ROZDZIAŁ 3 ROZLICZENIA

§ 19 - Cennik

- Wysokość opłat pobieranych przez Operatora za świadczone Usługi jest określona w Cenniku obowiązującym w chwili realizacji Usługi.
- Operator zastrzega sobie prawo do zmiany cen Usług w dowolnym czasie.
- W przypadku podwyższenia opłat abonamentowych Operator zobowiązuje się poinformować Abonenta o planowanej zmianie w formie dokumentowej na trwałym nośniku, z wyprzedzeniem wynoszącym co najmniej jeden pełny Okres Rozliczeniowy.
- Jeśli Abonent nie wyraża zgody na podwyższenie opłat abonamentowych, ma prawo do wypowiedzenia Umowy. Skorzystanie z tego prawa nie rodzi po stronie Operatora żadnych roszczeń odszkodowawczych.
- Abonent może złożyć oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji podwyżki opłat abonamentowych najpóźniej do dnia wejścia zmian w życie.
- Brak oświadczenia Abonenta, o którym mowa w punkcie 5, jest równoznaczny z akceptacją przekazanych zmian.

§ 20 - Faktura

- Faktura jest wystawiana w KSeF na początku każdego Okresu Rozliczeniowego. Abonentom będącym Konsumentami obraz faktury dostarczany jest w sposób wybrany przez Abonenta w Umowie, natomiast Abonentom będącym Kontrahentami faktura dostarczana jest poprzez KSeF.
- Faktura zawiera:
 - płatne z góry opłaty abonamentowe,
 - opłaty za Usługi dodatkowe,
 - inne opłaty za usługi, jeśli Abonent skorzystał z nich w poprzednim Okresie Rozliczeniowym.
- Operator zastrzega sobie prawo do wystawiania Faktur rzadziej niż wynika to z zasad określonych w punkcie 1, jeśli kwota należna z tytułu świadczenia Usług jest niższa niż 25 zł brutto. Operator może również wystawić Fakturę za okres krótszy niż Okres Rozliczeniowy.
- Faktura może być wystawiona łącznie za Usługi świadczone Abonentowi w ramach kilku Umów zawartych z Operatorem.
- Faktura może obejmować w szczególności:
 - jednorazową opłatę aktywacyjną,
 - opłatę abonamentową pobieraną z góry za kolejny Okres Rozliczeniowy. W przypadku pierwszego okresu korzystania z Usługi lub Usługi dodatkowej opłata abonamentowa jest rozliczana proporcjonalnie do czasu jej świadczenia,
 - opłaty za usługi wykonane dla Abonenta w poprzednim Okresie Rozliczeniowym,
 - inne opłaty przewidziane w Regulaminie, Cenniku, Warunkach Promocji lub Umowie.

§ 21 - Płatności

- Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności wskazanych na Fakturze w terminie 10 dni od daty jej wystawienia, chyba że na Fakturze lub w Umowie określono inny termin. Płatność należy dokonać na rachunek bankowy Operatora podany na Fakturze.
- Za dzień zapłaty uznaje się dzień uznania rachunku bankowego Operatora.

ROZDZIAŁ 4 INSTALACJA ORAZ KORZYSTANIE Z URZĄDZEŃ ABONENCKICH

§ 22 – Instalacja

- Abonent wyraża zgodę na Instalację Zakończenia Sieni oraz eksploatację Urządzenia Abonenckiego w Lokalu.
- Powyższa zgoda obejmuje m.in.:
 - poprowadzenie kabli,
 - przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu,
 - zainstalowanie Zakończenia Sieni oraz Urządzenia Abonenckiego w sposób niepowodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu,
 w sposób uzgodniony między Operatorem a Abonentem.
- Abonent zobowiązany jest umożliwić Przedstawicielowi Operatora przeprowadzenie Instalacji w możliwie najkrótszym czasie.
- Podczas Instalacji w Lokalu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
- Potwierdzeniem zainstalowania i poprawnego działania Usługi oraz wydania Urządzenia Abonenckiego jest podpisanie przez Abonenta Protokołu przekazania i uruchomienia Usługi przedłożonego przez Przedstawiciela Operatora. Podpisanie Protokołu stanowi potwierdzenie, że pozostawione Abonentowi Urządzenia Abonenckie nie posiadały jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru.

§ 23 - Urządzenie Abonenckie

- Jeżeli jest to niezbędne do korzystania z Usługi Operator udostępni Abonentowi na czas obowiązywania Umowy Urządzenie Abonenckie o specyfikacji określonej w Umowie.
- Opłata za dzierżawę Urządzenia Abonenckiego jest zawarta w opłacie abonamentowej lub określona w Cenniku, chyba że Umowa stanowi inaczej.
- Urządzenie Abonenckie pozostaje własnością Operatora.
- Abonent ponosi wszelkie koszty związane z prawidłowym funkcjonowaniem Urządzenia Abonenckiego, w tym np. zużycie energii elektrycznej.
- Abonent jest odpowiedzialny za zapewnienie odpowiednich warunków eksploatacji Urządzenia Abonenckiego w Lokalu, w szczególności:
 - zapewnienie zasilania energią elektryczną,
 - utrzymanie odpowiednich warunków klimatycznych (temperatura, wilgotność),
 - utrzymanie odpowiedniego poziomu zapylenia.
 Powyższe warunki powinny być zgodne z dokumentacją techniczną Urządzenia, którą Operator udostępni na wniosek Abonenta.
- Abonent zobowiązuje się do używania Urządzenia Abonenckiego zgodnie z jego przeznaczeniem i zasadami prawidłowej eksploatacji.
- Abonent nie ma prawa samodzielnie naprawiać, modernizować lub zmieniać konfiguracji Urządzenia Abonenckiego bez wyrażonej zgody Operatora, przekazanej w formie dokumentowej.
- Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w działaniu, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia Abonenckiego.
- Naprawa lub wymiana Urządzenia Abonenckiego jest wykonywana przez Operatora na jego koszt, z tym że Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za uszkodzenie, zniszczenie lub utratę Urządzenia Abonenckiego, jeśli zostało to spowodowane jego działaniem umyślnym, rażącym niedbalstwem lub kradzieżą.

- nieautoryzowanej naprawy lub modernizacji dokonanej przez Abonenta,
 - świadomego zniszczenia Urządzenia Abonenckiego,
 - uszkodeń mechanicznych wynikających z nieprawidłowego użytkowania,
 - niepowiadomienia Operatora o nieprawidłowościach w działaniu, usterkach lub uszkodzeniach,
 - nieprawidłowego działania Urządzeń końcowych Abonenta podłączonych do Urządzenia Abonenckiego.
- Abonent nie może udostępniać Urządzenia Abonenckiego osobom trzecim, ani podłączać do niego Urządzeń końcowych niebędących w jego wyłącznej dyspozycji.
 - Niezwłocznie po wygaśnięciu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy, Abonent zobowiązany jest zwrócić Urządzenie Abonenckie na swój koszt, w stanie odpowiadającym normalnej eksploatacji, w terminie określonym w Umowie lub Cenniku.
 - W przypadku braku zwrotu Urządzenia Abonenckiego, zwrotu niekompletnego Urządzenia Abonenckiego lub jego zwrotu w stanie niezgodnym z zasadami normalnego użytkowania, Abonent zobowiązany jest do zwrotu kosztów odtworzenia Urządzenia.

ROZDZIAŁ 6 REKLAMACJA ORAZ TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

§ 24 - Reklamacja

- Abonent ma prawo złożyć reklamację w związku z:
 - niedotrzymaniem przez Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, określonego w Umowie,
 - niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług,
 - nieprawidłowym obliczeniem wysokości należności z tytułu korzystania z Usług.
- Reklamację można złożyć w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym nastąpiło zdarzenie objęte reklamacją. Reklamacje złożone po upływie tego terminu pozostają bez rozpoznania.
- Reklamację można złożyć:
 - pisemnie: bezpośrednio w BOK, poprzez wysyłkę pocztą tradycyjną, bądź przesyłkę kurierską,
 - telefonicznie,
 - ustnie do protokołu sporządzonego przez pracownika BOK,
 - w innej formie dokumentowej.
- Potwierdzenie przyjęcia reklamacji
 - W przypadku złożenia reklamacji BOK, w terminie 14 dni od jej otrzymania, potwierdzi przyjęcie reklamacji na trwałym nośniku, chyba że w tym terminie zostanie udzielona odpowiedź na reklamację,
 - W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu lub pisemnie w BOK, Przedstawiciel Operatora jest zobowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
- Reklamacja powinna zawierać:
 - dane Abonenta,
 - adres instalacji reklamowanej Usługi,
 - określenie przedmiotu reklamacji i reklamowanego okresu,
 - opis okoliczności uzasadniających reklamację,
 - żądanie wynikające z reklamacji,
 - numer rachunku bankowego Abonenta do zwrotu ewentualnej nadpłaty w terminie 14 dni od rozpatrzenia reklamacji,
 - podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej pisemnie.
- Reklamacja powinna także zawierać wskazanie sposobu, w jaki Operator ma udzielić odpowiedź na re-

klamację: listem poprzez pocztę tradycyjną, bądź na trwałym nośniku poprzez korespondencję elektroniczną.

7. Jeśli reklamacja nie spełnia wymogów określonych w punkcie 5, Operator jest zobowiązany niezwłocznie poinformować Abonenta o konieczności uzupełnienia brakujących danych. W tym celu Operator wystosuje prośbę na trwałym nośniku, wskazując, jakie dane należy uzupełnić, w terminie nie krótszym niż 7 dni. Brak uzupełnienia danych w wyznaczonym terminie skutkuje pozostawieniem reklamacji bez rozpoznania.
8. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty jej złożenia lub uzupełnienia. Jeżeli reklamacja nie zawiera informacji określonej w punkcie 6, Operator udziela odpowiedzi na reklamację na trwałym nośniku poprzez korespondencję elektroniczną na adres e-mail wskazany przez Abonenta w Umowie do kontaktów pomiędzy Operatorem a Abonentem. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznawana jest za uwzględnioną.
9. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a. nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację,
 - b. podstawę prawną rozstrzygnięcia,
 - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d. w przypadku przyznania odszkodowania – wysokość kwoty oraz termin jej wypłaty, o ile zażądał tego Abonent,
 - e. w przypadku zwrotu należności – wysokość kwoty oraz termin jej zwrotu, o ile zażądał tego Abonent,
 - f. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, w tym możliwości skorzystania z mediacji lub pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
 - g. podpis upoważnionego pracownika Operatora wraz z podaniem jego stanowiska.
10. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź powinna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
11. W przypadku reklamacji dotyczącej niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi z powodu Awarii, Abonent może złożyć reklamację po ustaniu przyczyny Awarii.
12. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku zapłaty należności wynikającej z Faktury, z wyjątkiem części będącej przedmiotem reklamacji.

§ 25 - Procedura pozasądowego rozwiązywania sporów

1. W przypadku sporów cywilnoprawnych pomiędzy Konsumentem a Operatorem, dotyczących usług komunikacji elektronicznej, możliwe jest polubowne zakończenie sporu poprzez procedurę pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
2. Procedura pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich może być prowadzona:
 - a. przez Prezesa UKE, na wniosek Abonenta będącego Konsumentem, złożony w formie papierowej lub elektronicznej, bądź z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesów konsumenta,
 - b. przez inny uprawniony podmiot, wpisany do rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK, na wniosek Konsumenta, a jeżeli regulamin tego podmiotu na to pozwala — także na wniosek Operatora.
3. Abonent ma prawo dochodzić swoich roszczeń na drodze sądowej lub w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich dopiero po wyczerpaniu procedury reklamacyjnej. Procedurę tę uznaje się za zakończoną, jeśli reklamacja została odrzucona lub Operator nie uregulował należności w terminie 30 dni od dnia uznania reklamacji.

4. Udział Operatora w procedurze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku nierozwiązania sporu w wyniku reklamacji złożonej przez Konsumenta, Operator każdorazowo podejmuje decyzję o przystąpieniu do tej procedury bądź odmowie udziału i informuje Konsumenta o swojej decyzji na papierze lub innym trwałym nośniku. Brak odpowiedzi ze strony Operatora oznacza zgodę na udział w procedurze.
5. Szczegółowe zasady i sposoby dostępu do procedury pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określają odpowiednie przepisy prawa lub regulaminy stosowane przez uprawnione podmioty, zajmujące się rozwiązywaniem tego typu sporów.

ROZDZIAŁ 7 ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA NIETYTUŁOWANIE LUB NIENALEŻYTE WYKONANIE UMOWY

§ 26 - Zakres odpowiedzialności

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie, chyba że Umowa lub bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług, jeżeli:
 - a. jest to następstwo siły wyższej,
 - b. nastąpiło z winy lub zaniedbania Abonenta,
 - c. wynika z naruszenia przez Abonenta przepisów prawa, postanowień Regulaminu lub Umowy.
3. Operator nie odpowiada za niedostosowanie lub szkody wynikające z użytkowania przez Abonenta jego własnych Urządzeń końcowych, podłączonych do Sieci Operatora ani za ich wady. Operator nie jest zobowiązany do regulacji, adaptacji oraz naprawy urządzeń należących do Abonenta.
4. Operator jest zobowiązany do niezwłocznej naprawy Urządzeń Abonenckich oraz Zakończenia Sieci w przypadku Awarii. Jednakże, jeżeli awaria powstała z winy lub zaniedbań Abonenta, kosztami naprawy zostanie obciążony Abonent, zgodnie z postanowieniami Cennika i Regulaminu.
5. Operator ponosi odpowiedzialność na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług, jeżeli jest to wynikiem:
 - a. winy umyślnej Operatora,
 - b. rażącego niedbalstwa Operatora,
 - c. czynu niedozwolonego ze strony Operatora.
6. W przypadku Awarii Urządzeń lub Sieci Operatora, niepowstałej z winy Abonenta, która uniemożliwiła świadczenie Usług, Operator zobowiązany jest do wypłaty odszkodowania w wysokości 1/15 średniej miesięcznej opłaty za daną Usługę, obliczonej na podstawie trzech ostatnich pełnych Okresów Rozliczeniowych, za każde rozpoczęte 24 godziny przerwy w świadczeniu Usługi. Odszkodowanie przysługuje, jeżeli łączny czas przerw przekroczył 36 godzin w danym Okresie Rozliczeniowym.
7. Niezależnie od odszkodowania, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień, w którym przerwa w świadczeniu Usługi trwała dłużej niż 12 godzin.
8. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
9. Wypłata odszkodowań i zwrotów następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego określonego w Rozdziale 6 Regulaminu.
10. Każda stała lub regulaminie powtarzająca się znacząca różnica między rzeczywistym działaniem Usługi dostępu do internetu — w zakresie prędkości lub innych parametrów jakości — a postanowieniami określonymi w Umowie, jeśli została potwierdzona za pomocą mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Urząd Komunikacji Elektronicznej, jest traktowana jako nienależyte wykonanie usługi. W takim przypadku Abonentowi przysługuje odszkodowanie w

wysokości i na zasadach wskazanych jak w przypadku Awarii.

ROZDZIAŁ 8 POSTANOWIENIA POZOSTAŁE

§ 27 - Udogodnienia dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami

1. Operator zapewnia osobom z niepełnosprawnościami udogodnienia zgodne z obowiązującymi przepisami prawa, w tym:
 - a. udostępnia dokumenty w formacie umożliwiającym odczyt maszynowy,
 - b. oferuje możliwość wydruku dokumentów z odpowiednio dostosowanym krojem i rozmiarem czcionki,
 - c. umożliwia obsługę osób z niepełnosprawnościami poprzez komunikację audiowizualną z tłumaczem polskiego języka migowego w czasie rzeczywistym,
 - d. udostępnia stronę internetową zgodną ze standardem WCAG.
2. Szczegółowe informacje na temat udogodnień i usług dla Abonentów z niepełnosprawnościami są dostępne na stronie internetowej Operatora. Można je również uzyskać, kontaktując się z Działem Obsługi Klienta.

§ 28 - Tajemnica komunikacji elektronicznej i dane użytkowników końcowych

1. Operator jest administratorem danych osobowych w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO), oraz innych przepisów prawa dotyczących ochrony danych osobowych.
2. Operator przetwarza dane osobowe Zamawiających przed rozpoczęciem świadczenia Usług oraz Abonentów w związku z ich realizacją.
3. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Operator przekazuje osobie, której dane dotyczą, wymagane informacje o ich przetwarzaniu, chyba że osoba ta już je posiada. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych są dostępne na stronie internetowej Operatora.
4. Operator przetwarza dane transmisyjne oraz dane lokalizacyjne wyłącznie w zakresie niezbędnym do:
 - a. realizacji świadczonych Usług,
 - b. przetwarzania danych za zgodą Abonenta lub innej uprawnionej osoby,
 - c. zapewnienia dowodów transakcji handlowych lub celów łączności w działalności handlowej,
 - d. realizacji obowiązków wynikających z przepisów prawa, w tym dotyczących obronności, bezpieczeństwa państwa oraz porządku publicznego.
5. Operator może usunąć identyfikowalność danych transmisyjnych i lokalizacyjnych, jeżeli nie są one już wymagane do realizacji powyższych celów.
6. Dane transmisyjne będą przechowywane przez okres wynikający z obowiązujących przepisów prawa, w szczególności w zakresie dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy lub na podstawie zgody Abonenta.
7. Abonent ma prawo określić zakres przetwarzanych danych w ramach świadczonych Usług, a w przypadku przetwarzania danych na podstawie zgody — ma możliwość jej wycofania w dowolnym momencie.
8. Operator oraz współpracujące z nim podmioty, działając na zlecenie organów administracji publicznej, mogą wysłać użytkownikom końcowym komunikaty elektroniczne w interesie publicznym.

§ 29 - Postanowienia Końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego i Ustawy.
2. Do spraw wszczętych i niezakończonych przed wejściem w życie Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu.
3. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 14 marca 2026 roku.