

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DOSTĘPU DO INTERNETU DLA ABONENTÓW NIE BĘDĄCYCH KONSUMENTAMI

## Rozdział I. Postanowienia Ogólne

### § 1

Niniejszy regulamin, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady świadczenia usług dla abonentów nie będących konsumentami przez Michała Glumińskiego prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą FH Gumiś Michał Glumiński z siedzibą w Przemęcie (64-234), ul. Głęboka 1A, NIP 698-127-54-60 , REGON 365457580 wpisanego do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, telefon 538889061, infolinia 658880097 zwanego dalej „Operatorem”.

### § 2

Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

1. „Abonent” – podmiot, który jest stroną Umowy abonenckiej;
2. „Awaria” – uszkodzenie sieci telekomunikacyjnej Operatora lub Wyposażenia, skutkujące przerwą w świadczeniu Usług lub istotnym obniżeniem ich jakości;
3. „Biuro Obsługi Klienta” – lokal, w którym Operator wykonuje czynności związane z obsługą Abonentów;
4. „Cennik” – katalog Usług świadczonych przez Operatora wraz z charakterystyką tych Usług oraz zestawieniem cen;
5. „Gniazdo abonenckie” – zakończenie sieci telekomunikacyjnej Operatora, w tym port urządzenia, umożliwiające Abonentowi przyłączenie Odbiorników Abonenta lub Wyposażenia;
6. „Koniec Awarii” – termin (dzień, godzina i minuta), potwierdzony przez Operatora i Abonenta, przywrócenia możliwości korzystania z Usługi; nieuzasadnione nie potwierdzenie przez jedną ze Stron, skutkuje przyjęciem terminu przywrócenia możliwości korzystania z Usługi, zgłoszonego przez Stronę potwierdzającą, jako Końca Awarii;
7. „Lokal” – nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal niebędący odrębną nieruchomością), stanowiąca lub mająca stanowić miejsce korzystania z Usług, określony w Umowie abonenckiej;
8. „Odbiorniki Abonenta” – urządzenia Abonenta, w szczególności router lub komputer, przeznaczone do korzystania z Usług, podłączone bezpośrednio lub pośrednio do Gniazda abonenckiego;
9. „Okno serwisowe” – okres, w którym mogą być wykonywane prace konserwacyjne przez Operatora; przerwy w świadczeniu Usługi powodowane pracami konserwacyjnymi nie będą wliczane do czasu Awarii i okresów braku gwarantowanych warunków świadczenia Usługi;
10. „Okres Rozliczeniowy” – okres wynikający z Umowy lub Regulaminu;
11. „Początek Awarii” – termin (dzień, godzina i minuta), pierwszego komunikatu o Awarii potwierdzony przez Operatora i Abonenta, zgłoszenia braku możliwości korzystania z Usługi określonej w Umowie;
12. „Przedstawiciel Operatora” – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy abonenckiej lub uprawniona do wykonywania jej postanowień;
13. „Strona internetowa” – serwis Operatora, umieszczona pod adresem [www.oxynetonline.pl](http://www.oxynetonline.pl)
14. „Umowa abonencka” – umowa o świadczenie Usług, zawarta pomiędzy Abonentem a Operatorem;
15. „Usługa” – usługa dostępu do Internetu, wraz ze związanymi z nią usługą przyłączenia do sieci telekomunikacyjnej Operatora oraz usługami dodatkowymi, świadczona przez Operatora;
16. „Wyposażenie” – wszelkie elementy infrastruktury telekomunikacyjnej zainstalowane w Lokalu lub przekazane Abonentowi przez Operatora, stanowiące własność Operatora, w szczególności przekaźnik z wbudowaną anteną, kable, Gniazda abonenckie, modemy, anteny radiowe, opakowania oraz instrukcje obsługi. W przypadku dysponowania przez

Abonenta własnym sprzętem, niezbędnym do korzystania z Usług, postanowienia Regulaminu stosuje się odpowiednio;

17. „Zakończenie sieci” – fizyczny punkt, w którym Abonent otrzymuje dostęp do publicznej sieci telekomunikacyjnej;
18. „Zamawiający” – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy abonenckiej.

### § 3

1. Operator świadczy Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Umowie abonenckiej, Regulaminie oraz w Cennikach a Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania.
2. Operator może wprowadzić odrębne regulaminy lub cenniki dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („Regulaminy promocji”).
3. Postanowienia Umowy abonenckiej oraz odrębnych regulaminów, odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo zastosowania przed postanowieniami Regulaminu.

## Rozdział II. Zawarcie Umowy abonenckiej

### § 4

1. Umowa abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej.
2. Operator zorganizuje działalność w taki sposób, aby każdy Abonent miał możliwość zapoznania się z wzorcami umowy, przed podjęciem decyzji o zawarciu Umowy abonenckiej.
3. Operator udostępnia Abonentowi znajdujące zastosowanie wzorce umowy w sposób i w formie umożliwiającej ich przechowywanie oraz odtwarzanie w zwykłym toku czynności, przez cały okres obowiązywania Umowy abonenckiej, na Stronie internetowej lub w Biurze Obsługi Klienta.
4. Umowa abonencka zawarta zostaje na czas nieoznaczony, o ile Strony nie wskażą odmiennie w Umowie abonenckiej. Strony zawierają Umowę abonencką na czas oznaczony równy okresowi promocyjnemu, w przypadku Umów abonenckich zawartych na podstawie Regulaminu promocji, związanego z przyznaniem Abonentowi ulg.
5. Po upływie okresu oznaczonego określonego w Umowie abonenckiej Umowę abonencką uważa się za zawartą na czas oznaczony równy okresowi na jaki zawarta była Umowa Abonencka, nie dłuższy jednak niż 36 miesięcy. Strony mogą zapobiec przedłużeniu okresu obowiązywania Umowy abonenckiej na czas oznaczony, składając odpowiednie oświadczenie, które dla swej skuteczności winno zostać doręczone drugiej Stronie nie wcześniej niż na sześć miesięcy i nie później niż na trzy miesiące przed upływem czasu oznaczonego.
6. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy lub uzależnienia jej zawarcia od ustalenia warunków odmiennych niż wynikające z Cennika, w przypadku występowania okoliczności istotnie utrudniających przyłączenie Lokalu do sieci telekomunikacyjnej Operatora lub rodzących znaczne jego koszty, w szczególności gdy Lokal znajduje się poza zasięgiem sieci telekomunikacyjnej Operatora.

### § 5

1. Operator zawrze Umowę, obejmującą przyłączenie Lokalu do sieci telekomunikacyjnej Operatora, wyłącznie z Abonentem, któremu przysługuje odpowiedni tytuł prawny do Lokalu, w rozumieniu art. 32 ustawy o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych. W celu ustalenia tytułu prawnego do Lokalu Abonenta ubiegającego się o zawarcie Umowy abonenckiej, Operator może żądać dodatkowych informacji i dokumentów.
2. Operator może odmówić przyłączenia Lokalu do sieci telekomunikacyjnej Operatora, w przypadkach opisanych we właściwych przepisach, w szczególności uzależnić wykonanie takiej czynności od współdziałania uprawnionego, o którym mowa w art. 684 Kodeksu cywilnego w związku z art. 32 ustawy o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych.
3. Jeżeli miejsce instalacji przekaźnika z wbudowaną anteną znajduje się poza Lokalem (w szczególności na zewnętrznej

ścianie lub dachu Lokalu), Operator może uzależnić zawarcie Umowy abonenckiej od zawarcia właściwego porozumienia z podmiotem uprawnionym do dysponowania miejscem, w którym zostanie dokonany montaż tego urządzenia.

#### § 6

1. Operator może uzależnić zawarcie Umowy abonenckiej od podania danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Abonenta będącego:
  - a) osobą fizyczną mogą to być następujące dane:
    - nazwa przedsiębiorstwa osoby fizycznej;
    - nazwisko i imiona;
    - imiona rodziców;
    - miejsce i data urodzenia;
    - adres miejsca zameldowania na pobyt stały;
    - adres prowadzenia działalności gospodarczej;
    - numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej;
    - nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu;
    - numer NIP, REGON;
    - numer wpisu do CEIDG.
  - b) podmiotem nie będącym osobą fizyczną mogą to być następujące dane:
    - firma;
    - siedziba i adres siedziby;
    - numer wpisu do KRS;
    - numer NIP, REGON.
2. Operator może również uzależnić zawarcie Umowy abonenckiej od:
  - a) dostarczenia dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy abonenckiej;
  - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta ubiegającego się o zawarcie Umowy abonenckiej, wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych.
3. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta ubiegającego się o zawarcie Umowy abonenckiej, Operator może żądać zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy abonenckiej poprzez dokonanie przedpłaty w wysokości sumy opłat aktywacyjnych, jak również sześciokrotności należnej Opłaty abonamentowej. Operator może ponadto żądać złożenia kaucji za Wyposażenie oddane do używania, jak również odmówić zawarcia Umowy abonenckiej na warunkach promocyjnych.

### **Rozdział III.**

#### **Zasady zapewnienia dostępu do Usług i korzystania z Wyposażenia**

#### § 7

1. Operator zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Wyposażenie w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzeniem przekazania Abonentowi Wyposażenia wolnego od wad i uszkodzeń jest podpisany przez Abonenta protokół odbioru ilościowego i jakościowego, przedłożony przez Przedstawiciela Operatora, chyba że Operator zwolni Abonenta z tego obowiązku.
2. Z momentem przekazania Wyposażenia, na Abonenta przechodzi ryzyko jego przypadkowej utraty lub uszkodzenia, w tym także ryzyko jego utraty na skutek kradzieży.
3. Naprawa lub wymiana Wyposażenia następuje:
  - a) w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Wyposażeniu – nieodpłatnie;
  - b) w przypadku utraty Wyposażenia lub uszkodzeń będących następstwem używania Wyposażenia niezgodnie z jego przeznaczeniem, Umową abonencką lub Regulaminem – za

zapłatą kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć albo za zapłatą wartości Wyposażenia, jeśli zostało ono utracone lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć. Wartość elementów, wchodzących w skład Wyposażenia, wskazuje Cennik.

4. Podstawę wymiany wadliwego lub uszkodzonego Wyposażenia, stanowi zwrot dotychczas wykorzystywanego Wyposażenia.
5. Z ważnych przyczyn, w zakresie, w którym nie narusza to zobowiązań Operatora wynikających z Umowy abonenckiej, Operator ma prawo wymienić dotychczas używane przez Abonenta Wyposażenie na inne, nawet jeżeli wiązać się to będzie z koniecznością ponownego strojenia lub zmianą konfiguracji Odbiornika Abonenta.
6. Jeżeli Abonent odmówi lub w inny sposób uniemożliwi realizację uprawnień zawartych w ust. 5, w wyznaczonym przez Operatora terminie, a korzystanie z Usługi nie będzie możliwe przy zastosowaniu dotychczasowego Wyposażenia lub Odbiorników Abonenta, Abonentowi nie przysługują z tego tytułu jakiegokolwiek roszczenia wobec Operatora.
7. Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niemożności korzystania przez Abonenta Usług objętych Umową abonencką, jeśli niemożność ta spowodowana jest używaniem Wyposażenia niezgodnie z jego przeznaczeniem, Umową abonencką lub Regulaminem.

#### § 8

1. Abonent wyraża zgodę na przyłączenie Lokalu do sieci telekomunikacyjnej Operatora i eksploatację Wyposażenia w Lokalu tj. m. in.: poprowadzenie niezbędnych kabli, przewiercenie otworów oraz zainstalowanie Wyposażenia w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora.
2. Abonent jest zobowiązany przygotować Lokal w taki sposób, aby Przedstawiciel Operatora mógł przyłączyć Lokal do sieci telekomunikacyjnej Operatora w możliwie najkrótszym czasie. Przedstawiciele Operatora nie są zobowiązani do przedstawiania mebli oraz dokonywania innych podobnych czynności podczas montażu Wyposażenia.
3. Przyłączenie Lokalu do sieci telekomunikacyjnej Operatora, jak również montaż Wyposażenia dokonywane jest w obecności Abonenta lub upoważnionej przez niego pełnoletniej osoby, w terminie wskazanym w Umowie abonenckiej, o ile Strony nie uzgodnią odmiennie.
4. Przedstawiciele Operatora nie są zobowiązani do jakiegokolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Odbiorników Abonenta, w szczególności do ich regulacji, konfiguracji lub adaptacji. Operator nie odpowiada za zakłócenia lub inne nieprawidłowości w korzystaniu z Usługi wynikające ze złego stanu technicznego Odbiorników Abonenta.
5. Wszelkie elementy Wyposażenia zamontowane przez Operatora w Lokalu Abonenta zgodnie z postanowieniami Umowy abonenckiej pozostają własnością Operatora.
6. Abonent przyjmuje do wiadomości, że nie jest uprawniony do rozporządzania Wyposażeniem. Abonent uzyskuje prawo do korzystania z Wyposażenia jedynie na terenie Lokalu wskazanego w Umowie abonenckiej. Abonent nie jest uprawniony do otwierania Sprzętu oraz zrywania nalepki z numerem seryjnym oraz plomb.
7. Operator przyłączy Lokal do sieci telekomunikacyjnej Operatora przy wykorzystaniu jednego Gniazda abonenckiego (lub większej liczby – w zależności od potrzeb).
8. Zasilanie Wyposażenia udostępnionego Abonentowi odbywa się na koszt Abonenta.

#### § 9

1. W przypadku istnienia warunków technicznych świadczenia Usług w Lokalu, Operator zobowiązuje się przyłączyć Lokal do sieci telekomunikacyjnej Operatora.
2. Operator świadczy Usługi w technologii przewodowej lub bezprzewodowej. Rodzaj Usługi, opisany w zdaniu pierwszym, określa Umowa abonencka. W przypadku świadczenia Usług z wykorzystaniem technologii bezprzewodowej, postanowienia Umowy odwołujące się do świadczenia Usług z wykorzystaniem technologii przewodowej stosuje się

odpowiednio, o ile przepis szczególny nie stanowi jednoznacznie odmiennie.

3. Abonent jest zobowiązany:
  - a) używać Wyposażenia zgodnie z jego przeznaczeniem, Umową abonencką i Regulaminem;
  - b) umożliwić Przedstawicielom Operatora sprawdzanie stanu technicznego Wyposażenia zainstalowanego w Lokalu;
  - c) korzystać z Usług zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, postanowieniami Umowy abonenckiej, Regulaminu i Cennika, porządkiem publicznym i dobrymi obyczajami;
  - d) niezwłocznie zawiadomić Operatora o stwierdzeniu utraty sygnału Usług;
  - e) zgłosić Operatorowi do autoryzacji adres fizyczny MAC Odbiornika Abonenta, za pomocą którego Abonent korzysta z Usługi dostępu do Internetu, w przypadku pierwszego jego podłączenia do Wyposażenia oraz każdorazowej jego zmiany.
4. Zabronione jest w szczególności:
  - a) uszkodzanie Wyposażenia lub innych elementów sieci;
  - b) każde działanie powodujące zakłócenia w pracy Wyposażenia lub korzystanie z Usług także przez innych użytkowników sieci. Zapis stosuje się do rozpowszechniania przez Abonenta przekazów niechcianych (spam) lub szkodliwych (wirusy itp.);
  - c) dokonywanie bez pisemnej zgody Operatora zmian w konfiguracji lub jakichkolwiek innych przeróbek, nieuprawnionych podłączeń lub udostępnianie podmiotom trzecim Wyposażenia.

#### § 10

1. Abonent nie ma prawa umożliwiać dostępu do Usługi innym podmiotom, poza Lokalem lub za wynagrodzeniem.
2. O ile postanowienia Umowy abonenckiej nie stanowią odmiennie, Abonent może, bez pisemnej zgody Operatora, podłączyć do Wyposażenia nie więcej niż jeden Odbiornik Abonenta. Abonent uprawniony jest do korzystania z dostępu do sieci Internet, za pośrednictwem routera, za pomocą dowolnej ilości Odbiorników Abonenta, przy zachowaniu ograniczeń wskazanych w ust. 1.

#### § 11

1. Operator ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług, wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie. Odpowiedzialność Operatora nie obejmuje korzyści utraconych przez Abonenta.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności:
  - a) za zabezpieczenie danych w komputerze za pomocą którego Abonent korzysta z Usług Operatora przed ingerencją osób trzecich;
  - b) za treść i zawartość danych transmitowanych poprzez Internet;
  - c) za działania innych użytkowników sieci Internet;
  - d) za jakiegokolwiek straty Abonenta wynikłe z braku dostępu do sieci;
  - e) za ewentualną utratę danych Abonenta, naruszenie poufności jego zasobów i inne skutki wynikłe z usterek systemu czy też zamierzonej lub niezamierzonej działalności osób trzecich.
3. Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów dostępnych w sieci Internet, poza punktami styku sieci telekomunikacyjnej Operatora z sieciami podmiotów trzecich.

### Rozdział IV. Opłaty

#### § 12

1. Za przyłączenie Lokalu do sieci telekomunikacyjnej Operatora, jak również aktywację Usług, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłat aktywacyjnych, w wysokości określonej w Cenniku. Opłata aktywacyjna obejmuje koszty zakupu karty sieciowej, anteny i pozostałego osprzętu, którym Użytkownik winien dysponować w momencie aktywacji Usługi o oraz

koszty instalacji. W przypadku posiadania potrzebnego i odpowiedniego osprzętu, opłata aktywacyjna będzie pomniejszona o koszt niniejszego osprzętu i ustalona będzie w dniu zawarcia umowy.

2. W przypadku, gdy przyłączenie Lokalu do sieci telekomunikacyjnej Operatora jest połączone z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Operator jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty instalacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy Abonenckiej.
3. W przypadku zmiany Lokalu Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca świadczenia Usługi w wysokości określonej w Cenniku. Zmiana miejsca świadczenia Usługi nie jest możliwa, jeżeli nowy Lokal znajduje się poza obszarem działania Dostawcy usług lub na tym terenie Dostawca usług nie świadczy danej Usługi.

#### § 13

1. Opłata abonamentowa obejmuje:
  - a) opłatę za utrzymanie sieci telekomunikacyjnej;
  - b) usługę dostępu do sieci Internet, o parametrach przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej;
  - c) podstawową obsługę serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań. Opłata abonamentowa nie obejmuje w szczególności opłaty za udostępnienie Wyposażenia.
2. Abonent jest zobowiązany opłacać terminowo opłaty abonamentowe oraz inne opłaty w wysokości określonej w Cenniku, obowiązującym Abonenta w dniu świadczenia Usług.
3. Okresem rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy. W przypadku, w którym Umowa abonencka obowiązywać będzie przez okres niepełnego miesiąca kalendarzowego, Opłata abonamentowa należna za ten niepełny miesiąc kalendarzowy obliczona zostanie proporcjonalnie do liczby dni w tym miesiącu kalendarzowym. W przypadku aktywowania Usług w trakcie miesiąca kalendarzowego, należność za ten niepełny miesiąc kalendarzowy zawiera się w należności za pierwszy pełny miesiąc kalendarzowy, następujący po tym niepełnym miesiącu kalendarzowym a dodatkowej opłaty z tego tytułu nie pobiera się.
4. Wszelkie opłaty należne z tytułu świadczenia Usług winny być dokonywane na rachunek bankowy prowadzony dla Operatora przez Bank SGB we Wschowie Oddział w Przemęcie przy ul. Jagiellońskiej 6A.
5. Opłaty abonamentowe oraz inne opłaty okresowe, w tym za udostępnienie Wyposażenia, należne są z góry w terminie 14 dni od wystawienia właściwego rachunku, nie wcześniej jednak niż 15 dnia danego okresu rozliczeniowego. Pozostałe opłaty, w szczególności opłaty za wykonane, płatne świadczenia obsługi serwisowej, należne są z dołu w terminie 14 dni od wystawienia właściwego rachunku, nie wcześniej jednak niż 15 dnia okresu rozliczeniowego następującego po okresie rozliczeniowym, w którym Usługi były świadczone.
6. O ile Strony nie uzgodnią jednoznacznie odmiennie, w przypadku zmiany rodzaju świadczonych Usług, ich zakresu lub pakietu taryfowego, skutkujących zmianą wysokości opłat, w trakcie okresu rozliczeniowego, wynagrodzenie Operatora za dany okres rozliczeniowy obliczone zostanie proporcjonalnie do korzystania z tych Usług w okresie rozliczeniowym.
7. Abonent powinien niezwłocznie poinformować Operatora o nieotrzymaniu rachunku, nie później niż do 20 dnia okresu rozliczeniowego.

#### § 14

1. Dniem uiszczenia opłat przez Abonenta jest dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez Operatora. Uiszczając opłatę, Abonent zobowiązany jest podać Numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Operatora.
2. Operatorowi przysługuje prawo naliczania odsetek maksymalnych, w rozumieniu art. 359 Kodeksu cywilnego, w przypadku opóźnienia w uregulowaniu opłat przez Abonenta.
3. Operator zalicza dokonywane przez Abonenta płatności zgodnie z postanowieniami Kodeksu cywilnego, w tym przede

wszystkim w braku oświadczenia Abonenta zalicza je na poczet długów najdawniej wymagalnych.

#### § 15

1. Cennik jest podawany przez Operatora do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową abonencką, a także na żądanie Abonenta.
2. Operator doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie oraz informuje Abonenta o prawie wypowiedzenia Umowy abonenckiej w przypadku braku akceptacji zmiany w Cenniku.
3. Abonent, nie później niż do dnia wejścia w życie zmian w Cenniku wskazanych w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 2, może doręczyć Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy abonenckiej z powodu braku akceptacji zmian w Cenniku. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian w Cenniku.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 2, Abonent powinien zostać poinformowany także o tym, że w razie skorzystania przez Abonenta z prawa wypowiedzenia Umowy abonenckiej w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi, o której mowa w art. 57 ust. 6 ustawy Prawo telekomunikacyjne.
5. Przepisu ust. 4 nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany, o której mowa w ust. 2, następuje na skutek zmiany przepisów prawa.
6. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji zmian w Cenniku, Umowa abonencka ulega rozwiązaniu ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, poprzedzającego zmianę Cennika.
7. Przepisy dotyczące zmian Cennika stosuje się odpowiednio do zmiany cen wskazanych w Regulaminach promocji.

### **Rozdział V. Zakres świadczonych usług**

#### § 16

1. Operator oferuje Usługi w zakresie określonym w § 2 pkt 15. Usługi świadczone na rzecz Abonenta określa Umowa abonencka. Aktualna oferta Operatora jest dostępna w Biurze Obsługi Klienta, jak również na Stronie Internetowej.
2. Operator zastrzega sobie prawo udostępnienia Abonentowi bez dodatkowych opłat dodatkowych opcji Usług. Udostępnienie, jak i wycofanie takiej Usługi nie wymaga zmiany Umowy abonenckiej, zgody Abonenta, jak również jego wcześniejszego powiadomienia i nie uprawnia Abonenta do rozwiązania Umowy abonenckiej.
3. Operator zobowiązany jest do dochowania należytej staranności oraz świadczenia Usług o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi. Szczegółowe dane, dotyczące jakości Usług dostępne są w Biurach Obsługi Klienta, przy czym ponad 90% przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Usług usuwanych jest w ciągu 24 godzin od uzyskania o nich informacji a wskaźnik ilości reklamacji na 1000 Abonentów w ciągu jednego miesiąca nie przekracza dwudziestu.
4. Abonent przyjmuje do wiadomości, iż świadczenie Usług w technologii bezprzewodowej, może skutkować utratą możliwości świadczenia Usług, jak również istotnym pogorszeniem ich parametrów, w przypadku szczególnie niekorzystnych warunków atmosferycznych lub utraty widoczności pomiędzy Wyposażeniem a pozostałymi urządzeniami sieci telekomunikacyjnej Operatora.
5. Operator zastrzega sobie prawo do przerw w świadczeniu Usługi, nie dłuższych jednorazowo niż 12 godzin, spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych, nie więcej jednak niż 36 godzin w okresie rozliczeniowym (Okno serwisowe).

#### § 17

1. Abonent może wystąpić o zmianę:
  - a) rodzaju świadczonych Usług, ich zakresu lub pakietu taryfowego – osobiście w Biurze Obsługi Klienta lub
  - b) zakresu świadczonych Usług lub pakietu taryfowego – pisemnym wnioskiem lub za pomocą udostępnionych przez Operatora środków porozumiewania się na odległość, w tym telefonicznie oraz za pośrednictwem Strony internetowej.
2. Do zmiany rodzaju świadczonych Usług, w tym każdej zmiany wymagającej zmiany Wyposażenia, ich zakresu lub pakietu taryfowego, stosuje się odpowiednio zapisy o zawieraniu Umowy abonenckiej. W szczególności wniosek może zostać uzależniony od istnienia technicznych możliwości świadczenia nowego zakresu Usług, jak również wiarygodności płatniczej Abonenta. Postanowienia §4 ust. 2 stosuje się odpowiednio.
3. W braku przeszkód technicznych, wniosek, o którym mowa w ust. 1, wywoła skutek pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym Abonent złożył ten wniosek, o ile Strony nie uzgodnią jednoznacznie odmiennie.
4. Jeżeli zmiana skutkuje zaprzestaniem konieczności używania dotychczasowego Wyposażenia, Abonent zobowiązany jest do zwrotu tego Wyposażenia. Postanowienia § 25 stosuje się odpowiednio.
5. W przypadku zmian dokonywanych za pomocą środków porozumiewania się na odległość Operator obowiązany jest utrwalić oświadczenie Abonenta i przechowywać je do końca obowiązywania umowy. Jednocześnie Operator obowiązany jest do potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy abonenckiej oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, w formie pisemnej, nie później niż w terminie jednego miesiąca od dnia złożenia zlecenia zmiany. Operator umożliwi Abonentowi dostęp do treści oświadczenia Abonenta, na potrzeby postępowania reklamacyjnego.
6. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy abonenckiej, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Na żądanie Abonenta Operator dostarcza treść dokonanej zmiany na wskazany przez abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
7. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy abonenckiej, jeżeli Operator, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy abonenckiej. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia w wymaganym terminie, Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy abonenckiej, w terminie trzech miesięcy od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy abonenckiej, jednak nie dłuższym niż 10 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia, w przypadku jego otrzymania po wymaganym terminie.
8. Do zmiany warunków Umowy abonenckiej za pomocą środków porozumiewania się na odległość, nie stosuje się § 19.

### **Rozdział VI.**

#### **Dane dotyczące funkcjonalności świadczonej usługi**

#### § 18

1. Operator w odniesieniu do danych dotyczących funkcjonalności świadczonych Usług informuje, że:
  - a) nie gromadzi danych o lokalizacji urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie;
  - b) nie zapewnia połączeń z numerami alarmowymi;
  - c) posiada procedury wprowadzone w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, które nie wpływają na jakość świadczonych Usług.

2. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług Operator podejmuje działania przewidziane w Prawie telekomunikacyjnym w tym m. in.:
    - a) podejmuje środki techniczne i organizacyjne zabezpieczające integralność sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków;
    - b) poinformuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach;
    - c) poinformuje Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie sieci lub usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych oraz innych działaniach podjętych przez Operatora;
    - d) podejmuje proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi usługami, w tym eliminuje przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub Usług lub przerywa lub ogranicza świadczenie Usługi na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub Usługi;
    - e) publikuje informacje dotyczące bezpieczeństwa i integralności sieci i Usług na Stronie internetowej w zakresie przewidzianym w prawie telekomunikacyjnym lub umieszcza stosowne odnośniki do miejsca na stronie internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej
  3. W przypadku podjęcia środków, o których mowa w ust. 2 lit. d Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług w zakresie wynikającym z podjętych środków.
  4. W zakresie osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza w zakresie danej Usługi może nastąpić obniżenie jakości Usługi lub Awaria. W przypadku zaistnienia innego ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usługi Operator informuje o nim w Umowie, a ponadto ograniczenie wynikać może z działań jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub Usług.
  5. Operator przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem Strony internetowej.
  6. Operator oferuje następujące minimalne poziomy jakości Usług:
    - a) Określony w Umowie termin rozpoczęcia świadczenia Usługi;
    - b) dostępność Usług, przez którą rozumie się zapewnienie możliwości nieprzerwanego korzystania z Usługi w zakresie i na warunkach wynikających z Umowy i Regulaminu.
2. Abonent, nie później niż do dnia wejścia w życie zmian, o których mowa w ust. 1, ma prawo doręczyć Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy abonenckiej z powodu braku akceptacji zmian. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy abonenckiej z powodu braku akceptacji zmian wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.
  3. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy abonenckiej, o którym mowa w ust. 2 z powodu braku akceptacji zmiany warunków Umowy abonenckiej, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot przyznanej Abonentowi ulgi.
  4. Przepisu ust. 3 nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 1, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.
  5. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji zmian, Umowa abonencka ulega rozwiązaniu ostatniego dnia okresu rozliczeniowego poprzedzającego zmianę.

#### § 20

1. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji zmian, o których mowa w § 19, Umowa abonencka ulega rozwiązaniu ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, poprzedzającego zmianę.
2. Abonent i Operator uprawnieni są do rozwiązania Umowy abonenckiej lub jej części, dotyczącej określonego rodzaju Usług, z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego. Wypowiedzenie Umowy abonenckiej przez Operatora wymaga podania ważnych przyczyn. W przypadku Usługi świadczonej z wykorzystaniem technologii bezprzewodowej, do ważnych przyczyn wypowiedzenia Umowy abonenckiej przez Operatora zaliczyć należy w szczególności powzięcie przez Operatora informacji o przewidywalnej utracie bezpośredniej widoczności pomiędzy przekaźnikiem z wbudowaną anteną a pozostałymi urządzeniami sieci telekomunikacyjnej Operatora, ograniczającej możliwość świadczenia Usług.
3. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy abonenckiej wymaga zachowania formy pisemnej.

#### § 21

1. Operator może zawiesić świadczenie całości lub odpowiedniej części Usług Abonentowi, jeżeli:
  - a) Abonent dopuszcza się opóźnienia w zapłacie całości lub części opłaty aktywacyjnej, abonamentowej lub innych opłat określonych w Cenniku;
  - b) Abonent dopuszcza się naruszeń lub nie stosuje się do istotnych postanowień Regulaminu, Umowy abonenckiej lub Cennika, albo podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie usług przez Operatora;
  - c) żądanie takie zgłoszą właściwe organy wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego.
  - d) umożliwia osobom trzecim korzystanie z Usług, Wyposażenia, w tym w szczególności poza Lokalem lub za wynagrodzeniem,
  - e) rozsyła wirusy, rozsyła niezamówione informacje, podejmuje działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych lub oprogramowania bądź też dokonuje zmian, usuwa lub dodaje jakiegokolwiek zapisy do informacji osób trzecich bez ich zgody; narusza prywatność lub dobra osobiste innej osoby korzystającej z usługi; wykorzystuje usługę do celów sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami; udostępnia treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze obraźliwym, rasistowskim, pornograficznym itp.; korzysta z Usługi za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy.
2. Zawieszenie świadczenia Usługi może nastąpić również na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z opłatami

### Rozdział VII.

#### **Zmiana Umowy abonenckiej lub Regulaminu, zawieszenie świadczenia Usługi, rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy Abonenckiej, zmiana Abonenta**

#### § 19

1. Operator doręcza Abonentowi na piśmie treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy abonenckiej. Operator doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany Regulaminu. Doręczenie oraz powiadomienie winny zostać dokonane z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie.

- wynikającymi z Umowy abonenckiej, złożony wraz z dowodem uiszczenia na rzecz Operatora jednorazowej opłaty za zawieszenie Usługi określonej w Cenniku.
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 3, powinien być złożony z jednomiesięcznym wyprzedzeniem i będzie skutkować od początku kolejnego okresu rozliczeniowego, przez okres wskazany we wniosku, nie dłuższy jednak niż 12 miesięcy.
  4. W okresie zawieszenia świadczenia Usługi opłata abonamentowa jest naliczana oraz jest należna od Abonenta w 3/4 części pełnej wysokości określonej w Umowie abonenckiej i Cenniku.
  5. Ponowna aktywacja Usług, w związku z ich zawieszeniem na podstawie ust. 1, następuje na wniosek Abonenta. Jeżeli zawieszenie świadczenia Usługi nastąpiło na podstawie ust. 1, ponowna aktywacja następuje nie wcześniej, niż po ustaniu przesłanek zawieszenia oraz uiszczeniu istniejących zaległości wobec Operatora.
  6. Abonent, któremu świadczona Usługa została zawieszona na podstawie ust. 2 może złożyć wniosek o ponowną aktywację świadczenia Usługi w terminie wcześniejszym niż pierwotnie wskazany we wniosku o zawieszenie świadczenia Usługi.
  7. Wniosek, o którym mowa w ust. 6, powinien być złożony z jednomiesięcznym wyprzedzeniem i będzie skutkować od początku kolejnego okresu rozliczeniowego.

## § 22

1. Operator może rozwiązać Umowę abonencką bez zachowania terminu wypowiedzenia:
  - a) jeżeli zachodzą przesłanki określone w § 21 ust. 1, Abonent utracił tytuł prawny do Lokalu lub – w przypadku Usługi świadczonej w technologii bezprzewodowej – w przypadku trwałej utraty widoczności pomiędzy przekaźnikiem z wbudowaną anteną a pozostałymi urządzeniami sieci telekomunikacyjnej Operatora. Uprawnienie opisane w zdaniu pierwszym przysługuje Operatorowi niezależnie od uprawnienia do zawieszenia świadczenia Usług, zgodnie z postanowieniami § 21. Rozwiązanie Umowy abonenckiej bez zachowania terminu wypowiedzenia, z przyczyn wskazanych § 21 ust. 1 Operator poprzedzi wezwaniem Abonenta do usunięcia naruszeń w terminie 7 dni od otrzymania wezwania, przy czym uprawnienie do rozwiązania Umowy abonenckiej, w przypadku opisanym w § 21 ust. 1 lit. a), dotyczy wyłącznie zaległości przekraczających 30 dni;
  - b) w przypadku cofnięcia, ograniczenia, wygaśnięcia, zmiany uprawnień lub warunków do świadczenia usług przez Operatora spowodowanych decyzją administracyjną lub zmianą przepisów prawa;
  - c) niezawinioną przez Operatora zmianą warunków świadczenia usług, które uniemożliwiają w sposób trwały świadczenie usług ze względów technicznych.
2. W przypadku rozwiązania Umowy abonenckiej przez Abonenta, lub przez Operatora z winy Abonenta, przed upływem okresu na jaki została zawarta, Operator obciąży Abonenta w przypadku Umowy abonenckiej z zawarciem której łączyło się przyznanie Abonentowi ulg – opłatą w wysokości stanowiącej równowartość ulgi przyznanej Abonentowi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość, za okres od dnia zawarcia Umowy abonenckiej do dnia jej rozwiązania. Zapis zdania pierwszego stosuje się również w przypadkach, w których Umowa wygasła w związku z brakiem akceptacji Abonenta dla zmiany Cennika innej niż podwyższenie cen.
3. Oświadczenie o wypowiedzeniu, rozwiązaniu bez wypowiedzenia lub odstąpieniu od Umowy abonenckiej uważa się za złożone z dniem doręczenia drugiej stronie. Oświadczenie opisane w zdaniu pierwszym (dla swej skuteczności) powinno wskazywać przyczynę wypowiedzenia, rozwiązania bez wypowiedzenia lub odstąpieniu od Umowy abonenckiej.
4. Jeżeli w okresie 60 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usług na podstawie § 21 ust. 1 nie ustaną przyczyny zawieszenia, Umowa abonencka wygasa. Zapis zdania pierwszego nie

narusza uprawnienia do rozwiązania Umowy abonenckiej przed upływem 60 dni, zgodnie z postanowieniami ust. 1.

5. Umowa abonencka wygasa w przypadku:
  - a) określonym w Umowie abonenckiej;
  - b) śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną;
  - c) ustania bytu prawnego Abonenta niebędącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejęciem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który przejmuje Abonenta lub powstaje w wyniku jego podziału w trybie określonym w tytule IV ustawy – Kodeks spółek handlowych.

## § 23

1. W przypadku Usługi, z którą wiąże się używanie Wyposażenia, z chwilą odstąpienia, rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy abonenckiej Abonent zobowiązany jest do zwrotu Wyposażenia w jednym z Biur Obsługi Klienta, wskazanych na Stronie internetowej. Zwrot powinien nastąpić w godzinach jego urzędowania, za pisemnym potwierdzeniem, niezwłocznie – nie później jednak niż w terminie 5 dni od dnia odstąpienia, rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy abonenckiej.
2. Operator za dodatkową opłatą może odebrać Wyposażenie z Lokalu. Wolę skorzystania z tej usługi Abonent winien zgłosić w dniu, w którym następuje odstąpienie, wygaśnięcie lub zawieszenie Umowy abonenckiej. Opłatę za usługę odbioru Wyposażenia, w wysokości określonej w Cenniku, Abonent winien uiścić na rzecz Operatora nie później niż w dniu odbioru Wyposażenia.
3. W przypadku świadczenia Usługi z wykorzystaniem technologii bezprzewodowej, dezinstalacji przekaźnika z wbudowaną anteną dokonuje Operator, w terminie uzgodnionym z Abonentem, nie później niż w terminie 15 dni od wygaśnięcia Umowy abonenckiej.
4. W przypadku zwłoki Abonenta w zwrocie któregośkolwiek elementu Wyposażenia lub niezapewnienia warunków dezinstalacji urządzenia opisanego w ust. 3, jest on zobowiązany do zapłacenia Operatorowi kary umownej w wysokości określonej w Cenniku, za każdy dzień zwłoki. Kwota naliczanych kar umownych nie przekroczy podwójnej wartości Wyposażenia, co do którego zwrotu Abonent pozostaje w zwłoce.
5. W przypadku niewykonania przez Abonenta obowiązku zwrotu któregośkolwiek elementu Wyposażenia, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Operatora kary umownej w wysokości określonej w Cenniku. Zapłata kary umownej nie powoduje przejścia własności Wyposażenia na Abonenta.
6. Zapłata kary umownej, o której mowa w ust. 5, nie uchybia obowiązkowi zapłaty kary umownej, o której mowa w ust. 4, do czasu poinformowania Operatora przez Abonenta o utracie Wyposażenia oraz zapłaty kary umownej z tego tytułu.
7. W przypadku zwrotu Wyposażenia uszkodzonego lub zużytego w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji, Operator może zobowiązać Abonenta do zapłaty określonej przez Operatora kwoty odpowiadającej kosztowi naprawy lub wymiany Wyposażenia, nie wyższej niż wskazana w Cenniku.

## § 24

1. Za pisemną zgodą Operatora, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy abonenckiej na osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, która spełnia wymogi określone w Regulaminie.
2. Operator może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy abonenckiej w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Operatora. Do przeniesienia praw i obowiązków wynikających z Umowy abonenckiej stosuje się odpowiednio postanowienia Regulaminu o zawieraniu Umów abonenckich.
3. Kwotę kar umownych, którymi Operator może obciążyć Abonenta, określa Cennik oraz niniejszy Regulamin.

## Rozdział VIII.

### Odpowiedzialność Operatora, zakres obsługi serwisowej

## § 25

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich Usług, w szczególności w przypadku, gdy nie został osiągnięty poziom jakości świadczonych Usług, wyłącznie w zakresie określonym Umową, Regulaminem, Prawem telekomunikacyjnym oraz Kodeksem cywilnym, chyba że nastąpiło to wskutek siły wyższej lub z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
2. Podczas wyłączeń atmosferycznych Odbiorniki Abonenta oraz Wyposażenie (zgodnie z ich instrukcją obsługi) powinny być odłączone od zasilania energetycznego oraz od Gniazda abonentkiego.
3. Podstawowa obsługa serwisowa, o której mowa w § 13 ust. 1 lit c) obejmuje Usługi w zakresie wykonania zakończenia sieci i jej uruchomienia, prawidłowości funkcjonowania sieci telekomunikacyjnej Operatora oraz Wyposażenia, zgodnie z postanowieniami § 7, jak również informacji o Usługach Operatora, opisanej w § 26 ust. 6.
4. Operator uprawniony jest do naliczenia opłaty, wskazanej w Cenniku, z tytułu nieuzasadnionego wezwania serwisu, usunięcia awarii zawinionej przez Abonenta lub zawinionej przez Abonenta nieobecności Abonenta w Lokalu, w uzgodnionym z Operatorem terminie (ujętej łącznie jako interwencja serwisu technicznego z winy Abonenta).

## § 26

1. Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od Początku Awarii. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 2 dni roboczych od jej zgłoszenia, Operator określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu.
2. Za każdy dzień, w którym wystąpiła Awaria lub przerwa o której mowa w § 16 ust. 4-5, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
3. W sytuacji określonej w ust. 2 Abonentowi przysługuje dodatkowo uprawnienie do żądania odszkodowania w formie kary umownej w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy.
4. Do okresu, za który obniża się opłatę abonamentową oraz za który Abonentowi przysługuje kara umowna, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
5. Obniżenie opłaty abonamentowej oraz wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale IX Regulaminu.
6. Dodatkowych informacji dotyczących Usług Operatora, w ramach podstawowej obsługi serwisowej, Operator udziela w Biurze Obsługi Klienta, telefonicznie, na Stronie internetowej, pod adresem poczty elektronicznej [biuro@oxynetonline.pl](mailto:biuro@oxynetonline.pl) oraz pisemnie pod adresem Operatora.

## Rozdział IX.

### Zasady, tryb składania oraz rozpatrywania reklamacji

## § 27

1. Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie abonentkiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia tych Usług.
2. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d) numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres Lokalu;
  - e) datę zawarcia Umowy abonentkiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie abonentkiej terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług;

- f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty;
  - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
  - h) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt a)-e), g) lub h), Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
  4. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 2 pkt f), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

## § 28

1. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez Przedstawiciela Operatora w Biurze Obsługi Klienta, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta, Przedstawiciel Operatora przyjmujący reklamację jest zobowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Operator jest zobowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.
4. Przepisu ust. 3 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

## § 29

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
3. Operator udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
4. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
  - b) powołanie podstawy prawnej;
  - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - d) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
  - e) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
  - f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawach, o których mowa w ust. 6;
  - g) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
5. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
  - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;

- b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
6. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym.
  7. Kwoty przysługujące Abonentowi w związku z uwzględnieniem reklamacji: w pierwszej kolejności zostaną zaliczone na poczet zadłużenia Abonenta wobec Operatora, a w przypadku braku zadłużenia, zwracane są przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy albo zaliczane na poczet przyszłych należności.
  8. Kwoty, o których mowa w ust. 7 wypłacane są w terminie 14 dni od dnia doręczenia Abonentowi przez Operatora odpowiedzi na reklamację. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu albo konta bankowego do wypłaty, kwoty ulegają zaliczeniu na poczet wymagalnych lub przyszłych płatności.

## **Rozdział X. Poufność**

### § 30

1. Strony będą traktować wszystkie informacje przekazane przez drugą ze Stron w związku z Umową Abonencką, a także inne informacje o drugiej Stronie, stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy z dnia 16.04.1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji jako Informacje Poufne.
2. Za Informacje Poufne nie uważa się informacji, które jeszcze przed podpisaniem Umowy były dostępne publicznie lub są bądź staną się dostępne dla Strony z innego źródła, aniżeli druga Strona, pod warunkiem że podmiot będący źródłem informacji nie był związany z drugą Stroną obowiązkiem zachowania poufności.
3. Każda ze Stron Umowy zobowiązuje się w okresie Umowy oraz po jej wygaśnięciu w okresie 5 lat nie ujawniać innym osobom Informacji Poufnych otrzymanych od drugiej Strony.
4. Z zastrzeżeniem wymogów prawa oraz podjętych zobowiązań do zachowania poufności, Strony są uprawnione do zapoznania się i zatwierdzenia wszelkich oświadczeń lub publikacji, przed podaniem ich do wiadomości publicznej, dotyczących udziału w Umowie, jej treści, oraz Informacji Poufnych, które zamierza opublikować lub ogłosić druga Strona.

## **Rozdział XI. Postanowienia przejściowe i końcowe**

### § 31

1. W trakcie obowiązywania Umowy abonenckiej Abonent zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia Operatora o każdej zmianie adresu siedziby lub innych danych podanych w Umowie abonenckiej, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian. W przypadku nie poinformowania o zmianie adresu lub innych danych wszelka korespondencja, wysyłana przez Operatora, będzie uważana za skutecznie doręczoną.
2. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego pisemnego powiadomienia Operatora o utracie tytułu prawnego do Lokalu.
3. Abonent niebędący osobą fizyczną zobowiązany jest, z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni, do pisemnego powiadomienia Operatora o mającym nastąpić rozwiązaniu, likwidacji, upadłości, przekształceniu formy prawnej, podziale, połączeniu lub innym zdarzeniu mogącym mieć wpływ na byt prawny Abonenta.
4. Operator zastrzega sobie prawo do rejestrowania niektórych rozmów telefonicznych prowadzonych przez jego pracowników z Abonentami, w sprawach związanych z wykonywaniem Umowy abonenckiej, o czym każdorazowo Abonent przed rozpoczęciem rozmowy zostanie poinformowany.
5. Operator niezwłocznie informuje Abonentów na piśmie o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby Operatora. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy abonenckiej, w tym również umieszczonych w Regulaminie.