

Regulamin świadczenia usług dostępu do Internetu w technologii bezprzewodowej

§1 Regulamin

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług dostępu do Internetu w technologii bezprzewodowej, zwany dalej Regulaminem, określa szczegółowe zasady świadczenia Usług przez Nowotarska Telewizja Kablowa sp. z o.o. z siedzibą w Nowym Targu (34-400), ul. St. Józefczaka 1, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000129136, dokumentacja spółki przechowywana przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, kapitał zakładowy 554.175,00, NIP 735-000-97-26, adres poczty elektronicznej biuro@ntvk.com.pl, numer telefonu kontaktowego _____ (opłata nie wyższa niż za zwykle połączenie telefoniczne, zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent), fax _____, zwaną dalej Operatorem.
2. Z zastrzeżeniem postanowień Umowy przewidujących dokonanie czynności prawnej w formie szczególnej:
 - Operator będzie porozumiewał się z Abonentem za pośrednictwem danych kontaktowych podanych przez niego w tym celu w Umowie i za pomocą środka umożliwiającego kontaktowanie się przy wykorzystaniu tych danych (poczta tradycyjna, poczta elektroniczna, telefon lub sms, w zależności od zakresu zgód udzielonych Operatorowi przez Abonenta);
 - Abonent może kontaktować się z Operatorem w analogiczny sposób za pośrednictwem danych kontaktowych wskazanych w ust. 1, jak również osobiście w Biurze Obsługi.

§2 Definicje

Nazwy użyte w Zamówieniu, Umowie, Regulaminie, Cenniku i Regulaminach promocji oznaczają:

Abonent – osoba fizyczna, osoba prawna, albo jednostka niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, z którą Operator zawarł Umowę;

Awaria – nieprawidłowość funkcjonowania Sieci lub Urządzeń, powstała z przyczyn leżących po stronie Operatora, skutkująca zaprzestaniem lub istotnym pogorszeniem jakości Usług, w tym niedotrzymaniem parametrów jakości określonych w Umowie lub Regulaminie;

Biuro Obsługi – lokal Operatora przeznaczony do obsługi Abonentów i osób ubiegających się o zawarcie Umowy, wskazany na Stronie internetowej;

Cennik – Cennik świadczenia usług dostępu do Internetu w technologii bezprzewodowej;

Dokument księgowy – dokument wskazujący należność Operatora z tytułu świadczenia Usług, wystawiony zgodnie z postanowieniami Umowy lub późniejszym żądaniem Abonenta, na podstawie obowiązujących przepisów;

Gniazdo abonenckie – fizyczny punkt (w tym również stanowiący port Urządzenia), w którym Abonent uzyskuje dostęp do Sieci, stanowiący jej element, umożliwiający podłączenie Odbiornika lub Urządzeń;

Konsument – osoba fizyczna dokonująca z Operatorem czynności prawnej (zawarcia

Umowy) niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
Lokal – wydzielona trwałymi ścianami w obrębie budynku izba lub zespół izb, w którym świadczone są lub mają być świadczone Usługi;

Odbiornik – urządzenie Abonenta bezpośrednio umożliwiające korzystanie z Usług, w szczególności komputer lub router spełniające wymagania opisane w § 8 ust. 17 Regulaminu;

Okres rozliczeniowy – okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług, pokrywający się z miesiącem kalendarzowym;

Opłata abonamentowa – stała opłata miesięczna, należna Operatorowi od Abonenta za korzystanie z Usług. Opłata abonamentowa obejmuje opłatę z tytułu dostarczania Sieci, opłatę z tytułu dostępu do Internetu wraz ze wskazanymi w Umowie Usługami dodatkowymi (o ile Cennik nie wskazuje jednoznacznie, iż Usługa dodatkowa podlega dodatkowej opłacie), jak również opłatę za Podstawową obsługę serwisową. Opłata abonamentowa w szczególności nie obejmuje opłaty przyłączeniowej, opłaty aktywacyjnej, opłaty za oddanie do używania Urządzeń służących do dostępu do Internetu, opłat za obsługę serwisową inną niż Podstawowa obsługa serwisowa oraz innych opłat wskazanych w Cenniku, o ile odmiennie nie wynika jednoznacznie z Umowy;

Podstawowa obsługa serwisowa – obejmuje usługi w zakresie usuwania Awarii, zarówno w odniesieniu do Sieci, jak i Urządzeń stanowiących własność Operatora oraz dostęp do Biura Obsługi, w tym drogą elektroniczną, określony na Stronie internetowej;

Sieć – sieć telekomunikacyjna oparta na technologii bezprzewodowej komunikacji pomiędzy Urządzeniami a pozostałymi urządzeniami sieci telekomunikacyjnej Operatora, wykorzystywana przez Operatora do świadczenia usługi dostępu do Internetu;

Strona internetowa – serwis Operatora, dostępny w Internecie pod adresem www.ntvk.com.pl;

Treść cyfrowa – dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej.

Trwały nośnik – materiał lub narzędzie umożliwiające Abonentowi lub Operatorowi przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmięnionej postaci; w szczególności papier, pamięć, USB, płyty CD-ROM, DVD, karty pamięci, dyski twarde komputerów, sms lub poczta elektroniczna.

Umowa – umowa o świadczenie Usług;

Umowa zawarta na odległość – Umowa zawarta z Konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia Umowy włącznie;

Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora – Umowa z Konsumentem zawarta:

a. przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Operatora (siedzibą Operatora lub Biurem Obsługi),

b. w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Konsumenta w okolicznościach, o których mowa pod lit. a,

c. w lokalu przedsiębiorstwa Operatora (siedzibie Operatora lub Biurze Obsługi) lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z Konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Operatora (siedzibą Operatora lub Biurem Obsługi), przy jednoczesnej fizycznej obecności stron.

Urządzenia – wszelkie urządzenia przeznaczone do świadczenia Usług (w szczególności urządzenie nadawczo-odbiorcze z wbudowaną anteną, stanowiące element Sieci, zainstalowane bezpośrednio w pobliżu Lokalu, w szczególności na jego zewnętrznej ścianie lub dachu wraz z osprzętem, instrukcją obsługi oraz opakowaniem), stanowiące własność Operatora oraz oddane do używania Abonentowi. Postanowienia Regulaminu stosuje się odpowiednio, w przypadku Abonenta dysponującego własnymi Urządzeniami, przystosowanymi do świadczenia Usług w Sieci. Informacja w sprawie przydatności poszczególnych Urządzeń do świadczenia Usług w Sieci dostępna jest w Biurze Obsługi;

Usługa – usługa przyłączenia do Sieci lub jej dostarczania, usługa aktywacyjna, usługa oddania Urządzeń do używania lub usługa stacjonarnego dostępu do Internetu wraz z Usługami dodatkowymi, jak również usługi serwisowe, świadczone na rzecz Abonenta przez Operatora. Zakres Usług świadczonych na rzecz poszczególnych Abonentów określa Umowa;

Usługi dodatkowe – usługi świadczone przez Operatora, powiązane z Usługami, wskazane w Cenniku, takie jak poczta elektroniczna oraz hosting serwisu internetowego;

Zamówienie – porozumienie, na podstawie którego Strony wskazują zakres Usług, które mają być przedmiotem Umowy abonenckiej, pozwalające na ustalenie faktu istnienia możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, stworzenie takich możliwości lub określenie kosztów ich stworzenia.

§3 Abonent

1. Umowa jest zawierana:

1.1 w imieniu Operatora przez osobę przez niego umocowaną,

1.2 przez Abonenta – osobiście lub przez działającego w jego imieniu i na jego rzecz przedstawiciela ustawowego lub pełnomocnika. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Operatora oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej.

2. Zawarcie Umowy może zostać uzależnione od podania przez Abonenta pełnych danych:

2.1 w przypadku osoby fizycznej: nazwiska i imion, imion rodziców, miejsca i daty urodzenia, adresu zamieszkania i adresu korespondencyjnego, jeżeli jest inny niż adres zamieszkania, numeru ewidencyjnego PESEL, nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu oraz danych zawartych w dokumentach

potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych a dodatkowo za zgodą Abonenta innych danych np. numeru ewidencji podatkowej NIP, numeru rachunku bankowego, adresu korespondencyjnego, adresu poczty elektronicznej oraz numerów telefonów;

2.2 w przypadku umów zawieranych w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą, osób prawnych i jednostek organizacyjnych niebędących osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną: nazwy firmy, aktualnego adresu siedziby firmy oraz przedstawienia podstawowych dokumentów identyfikujących status prawny Abonenta, w szczególności: odpisu z rejestru lub ewidencji oraz kopii zaświadczenia NIP i dokumentu potwierdzającego nadanie numeru Regon.

3. Operator, w przypadku powzięcia wątpliwości odnośnie możliwości wykonania przez Abonenta zobowiązań, może uzależnić zawarcie Umowy od:

3.1 dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora;

3.2 pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 roku o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530 z ew. późn zm.); Operator powiadamia Abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.

4. Operator może odmówić zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta, w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, dokonanej na podstawie opisanej w ust. 3. W szczególności Operator może odmówić zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych lub żądać zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy poprzez dokonanie przedpłaty w wysokości sumy opłaty przyłączeniowej oraz aktywacyjnej, jak również sześciokrotności należnej Opłaty abonamentowej. Operator może również żądać złożenia kaucji za Urządzenia oddane do używania.

5. Operatorowi przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy, jeżeli osoba ubiegająca się o zawarcie Umowy posługuje się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności.

§4 Zawarcie Umowy

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, po spełnieniu określonych w Regulaminie warunków oraz stwierdzeniu przez Operatora istnienia możliwości technicznych świadczenia Usług. Ustalenie istnienia możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, stworzenie takich możliwości lub określenie kosztów ich stworzenia następuje na podstawie Zamówienia. W uzasadnionych przypadkach Operator może odstąpić od konieczności sporządzenia Zamówienia. Operator może dodatkowo zapewnić możliwość zawarcia Umowy w formie elektronicznej, za pomocą formularza udostępnionego na Stronie internetowej.

2. W przypadku braku możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, jak również występowania okoliczności istotnie utrudniających przyłączenie Lokalu do Sieci lub rodzących znaczne jego koszty, w szczególności gdy Lokal znajduje się poza zasięgiem Sieci, Operator może uzgodnić z Abonentem w osobnym porozumieniu sposób przyłączenia Lokalu do Sieci, w szczególności jego termin i koszt wykonania. Informacja w sprawie zasięgu Sieci dostępna jest na Stronie internetowej, jak również w Biurze Obsługi.
3. Operator zawrze Umowę, obejmującą przyłączenie Lokalu do Sieci, wyłącznie z osobą, której przysługuje odpowiedni tytuł prawny do Lokalu, w rozumieniu art. 32 ustawy z dnia 7 maja 2010 roku o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych (Dz. U. Nr 106, poz. 675 z późn. zm.). Operator może odmówić przyłączenia Lokalu do Sieci, w przypadkach opisanych we właściwych przepisach, w szczególności uzależnić wykonanie takiej czynności od współdziałania uprawnionego, o którym mowa w art. 684 KC w związku z art. 32 ustawy o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych, jak również zawarcia porozumienia z podmiotem uprawnionym do dysponowania miejscem, w którym zostanie dokonana instalacja Urządzenia. Operator może także żądać przedstawienia informacji lub dokumentów, potwierdzających przysługiwanie tytułu prawnego do Lokalu.
4. Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony, o ile jej postanowienia nie stanowią jednoznacznie odmiennie. W przypadku zawarcia Umowy na czas oznaczony, po upływie tego czasu ulega ona automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony. Strony mogą zapobiec przedłużeniu okresu obowiązywania Umowy na czas nieoznaczony, składając odpowiednie oświadczenie, do ostatniego dnia w którym upływa czas oznaczony.
5. Minimalny czas trwania Umowy stanowi jeden pełny okres rozliczeniowy. Jeden pełny okres rozliczeniowy stanowi również minimalny czas świadczenia poszczególnych, zamówionych przez Abonenta Usług o charakterze ciągłym. Zapis zdania pierwszego w szczególności zapewnia możliwość zawarcia Umowy abonenckiej na czas oznaczony, nie dłuższy niż 12 miesięcy
6. W przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych, postanowienia Regulaminów promocji traktować należy jako uregulowania szczególne wobec Cennika oraz Regulaminu. W przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych Umowa obowiązuje przez czas oznaczony, wskazany w odpowiednim regulaminie promocji jako minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych.
7. W przypadku Abonenta będącego Konsumentem, czas oznaczony, stanowiący początkowy czas obowiązywania Umowy, nie może być dłuższy niż 24 miesiące.

§5 Rozpoczęcie świadczenia Usług

1. Operator będzie świadczyć Usługi na rzecz Abonenta na podstawie Umowy.
2. Operator zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług w terminie wskazanym w Umowie, nie później jednakże niż w terminie 30 dni od jej zawarcia.
3. Zawierając Umowę o przyłączenie Lokalu do Sieci, Abonent wyraża zgodę na przeprowadzenie przez Operatora prac w Lokalu, niezbędnych dla przyłączenia Lokalu do Sieci, w szczególności poprowadzenie kabli, przewiercenie otworów, jak również

zainstalowanie Gniazda abonenckiego oraz Urządzeń. Przyłączenie Lokalu do Sieci nie będzie uniemożliwiać prawidłowego korzystania z Lokalu ani nieruchomości gruntowej, na której położony jest Lokal.

4. Abonent jest zobowiązany współpracować z Operatorem, w sposób gwarantujący dokonanie przyłączenia do Sieci w możliwie najkrótszym czasie.
5. Operator nie jest zobowiązany do obsługi bądź naprawy Odbiornika, w szczególności do jego konfiguracji. Operator nie jest odpowiedzialny za zły stan techniczny Odbiornika, ani za zakłócenia techniczne spowodowane tym stanem.
6. W Lokalu Abonenta zostaje zainstalowane jedno Gniazdo abonenckie a Abonent uprawniony będzie do podłączenia do Sieci wyłącznie jednego Odbiornika dostępu do Internetu, o ile Umowa nie stanowi odmiennie. Abonent nie jest uprawniony do przyłączania do Sieci urządzeń innych niż Urządzenia albo Odbiornik.

§6 Urządzenia

1. Wszelkie elementy Sieci oraz Urządzenia zamontowane w Lokalu lub bezpośrednio w jego pobliżu, udostępnione przez Operatora, pozostają własnością Operatora.
2. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Urządzeniami stanowiącymi własność Operatora, a w szczególności do ich udostępniania osobom trzecim (zarówno bezpłatnie, jak i odpłatnie).
3. Z chwilą wydania Urządzeń lub innych elementów Sieci zainstalowanych w Lokalu Abonent zobowiązany jest do przechowywania ich w sposób zabezpieczający je przed utratą (w tym również spowodowaną kradzieżą, zniszczeniem lub uszkodzeniem).
4. Abonent zobowiązuje się używać Urządzeń zgodnie z instrukcją obsługi, ich przeznaczeniem oraz nie dokonywać w nich żadnych zmian. Podczas wyłączeń atmosferycznych Urządzenia i Odbiornik powinny zostać odłączone od zasilania energetycznego oraz Gniazda abonenckiego.
5. Abonent zobowiązany jest umożliwić Operatorowi dostęp do Urządzeń stanowiących własność Operatora oraz Sieci, znajdujących się na terenie Lokalu lub bezpośrednio w jego pobliżu, w zakresie w którym jest to niezbędne dla zapewnienia ich prawidłowego funkcjonowania, w tym w szczególności celem ich konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji.
6. Abonent zobowiązany jest powiadomić Operatora – w terminie 48 godzin – o stwierdzeniu utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Sieci lub Urządzeń stanowiących własność Operatora.
7. W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Sieci lub Urządzeń stanowiących własność Operatora (w tym zerwania plomb gwarancyjnych) po ich wydaniu Abonentowi – koszty naprawy lub wymiany ponosi Abonent, chyba że to zniszczenie lub uszkodzenie wynikało z wad Urządzeń lub Sieci, za które odpowiedzialność ponosi Operator, producent Urządzeń lub producent elementów Sieci.
8. Wymiana lub naprawa elementów Sieci lub Urządzeń może zostać uzależniona od pokrycia jej kosztów przez Abonenta, zgodnie z Cennikiem, w braku przesłanek odpowiedzialności Operatora lub producenta Urządzeń lub elementów Sieci, w tym w szczególności w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień ust. 4 lub ust. 6.

9. Abonent jest zobowiązany do zapewnienia na własny koszt zasilania Urządzeń, zainstalowanych w Lokalu lub jego bezpośrednim pobliżu.
10. Z zastrzeżeniem jednoznacznie odmiennych postanowień Umowy lub Regulaminu, a w szczególności wskazanych w niniejszym paragrafie, Operator nie wprowadza ograniczeń w zakresie korzystania z Urządzeń, jak również oświadcza, że nie zostały one wprowadzone na jego zlecenie.

§7 Usługi

1. Za przyłączenie Lokalu do Sieci, aktywację Usług lub oddanie Urządzeń do używania Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłat wskazanych w Cenniku. Operator, w ramach Opłaty abonamentowej, świadczy wyłącznie Podstawowe usługi serwisowe. Pozostałe usługi z zakresu obsługi serwisowej wskazane w Regulaminie lub Cenniku, w tym w szczególności interwencja serwisu technicznego z winy Abonenta oraz zmiana lokalizacji Gniazda abonenckiego, podlegają opłacie zgodnie z obowiązującym Cennikiem. Operator zapewnia nieodpłatną (nie dotyczy opłaty z tytułu wykonania połączenia, w przypadku połączeń telefonicznych) możliwość kontaktu ze służbami odpowiedzialnymi za obsługę serwisową za pośrednictwem poczty elektronicznej, pod adresem biuro@ntvk.com.pl, oraz telefonicznie, pod numerem telefonu 182669900.
2. Abonent zobowiązany jest w szczególności do uiszczenia opłaty w wysokości wskazanej w Cenniku, w przypadku zmiany Lokalu, w którym mają być świadczone Usługi. Zmiana ta jest możliwa, jeśli nowy Lokal, w którym mają być świadczone Usługi znajduje się w obrębie Sieci i istnieją warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usługi, w tym w szczególności Lokal wyposażony jest w Gniazdo abonenckie. W przypadku, gdy nowy Lokal nie znajduje się w obrębie Sieci lub nie występują w nim warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usługi, Operator może odmówić zmiany Lokalu lub uzależnić jej dokonanie od zapłaty opłat za przyłączenie Lokalu do Sieci lub opłat aktywacyjnych, jak przy zawarciu Umowy.
3. Operator może zapewnić Abonentowi bez dodatkowych opłat lepsze parametry świadczonych Usług, w szczególności wyższą przepustowość usługi dostępu do Internetu. Zapewnienie jak i wycofanie takich lepszych parametrów świadczonych Usług nie wymaga zmiany Umowy, zgody Abonenta, jak również jego wcześniejszego powiadomienia i nie uprawnia Abonenta do rozwiązania Umowy.
4. Operator zobowiązuje się świadczyć Usługi z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych. Minimalne poziomy jakości Usługi określa Umowa. Operator oświadcza, iż ponad 90% przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Usług usuwanych jest w terminie 24 godzin od uzyskania o nich informacji a wskaźnik ilości reklamacji na 1000 Abonentów w ciągu jednego miesiąca nie przekracza dwudziestu. Szczegółowe dane, dotyczące jakości Usług świadczonych przez Operatora dostępne są w Biurze Obsługi.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli nieosiągnięcie umówionych parametrów świadczonych Usług wynika z ograniczeń Odbiornika, w tym w szczególności jeżeli nie spełnia ono wymagań wskazanych w §8 ust. 17.
6. Usługa nie zapewnia możliwości połączenia z numerami alarmowymi.
7. Operator nie gromadzi danych o lokalizacji Odbiornika Abonenta oraz Urządzeń w celach związanych z zapewnieniem funkcjonalności Usługi.
8. Operator nie wprowadza ograniczeń w dostępie ani korzystaniu z Usługi, innych niż jednoznacznie określone w Umowie abonenckiej, Regulaminie oraz regulaminie promocji, w przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych.
9. Operator wprowadza następujące procedury, w celu pomiaru ruchu i organizacji w Sieci: a) zautomatyzowana analiza obciążenia ruchem wybranych elementów Sieci w czasie rzeczywistym, b) interwencja serwisu technicznego, w przypadku Awarii, jak również w przypadkach opisanych w § 18 ust. 3.
10. Procedury opisane w ust. 9 umożliwiają ograniczenie częstotliwości oraz czasu występowania Awarii, jak również pozytywnie wpływają na bezpieczeństwo i integralność Sieci. Procedury opisane w ust. 9 nie posiadają negatywnego wpływu na jakość Usługi.
11. Operator przekazywać będzie Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych pocztą elektroniczną, na adres wskazany przez Abonenta w Umowie. W szczególnych przypadkach, za uprzednią zgodą Abonenta Operator może także przekazać te informacje telefonicznie lub krótką wiadomością tekstową, wysłaną na numer telefonu podany w tym celu przez Abonenta w Umowie. W przypadku informacji dotyczących ogółu lub większej grupy Abonentów, Operator może ponadto przekazać przedmiotową informację w formie komunikatu umieszczonego bezpośrednio na Stronie internetowej.
12. Operator będzie niezwłocznie (nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia) przekazywał Abonentowi będącemu osobą fizyczną informację o naruszeniu jego danych osobowych, które mogło mieć niekorzystny wpływ na jego prawa. Przez naruszenie danych osobowych, które może wyrzucić niekorzystny wpływ na prawa Abonenta rozumie się takie naruszenie, które w szczególności może skutkować nieuprawnionym posługiwaniem się danymi osobowymi, szkodą majątkową, naruszeniem dóbr osobistych, ujawnieniem tajemnicy bankowej lub innej ustawowo chronionej tajemnicy zawodowej. Postanowienia ust. 11 w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji, stosuje się odpowiednio. Zawiadomienie nie będzie wymagane w zakresie, w którym Operator wdrożył przewidziane przepisami o ochronie danych osobowych odpowiednie techniczne i organizacyjne środki ochrony, które uniemożliwiają odczytanie danych przez osoby nieuprawnione oraz zastosował je do danych, których ochrona została naruszona.
13. Operator informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa posiadanej sieci telekomunikacyjnej, wymagającego podjęcia środków wykraczających poza podjęte przez Operatora środki techniczne i organizacyjne, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Postanowienia ust. 11, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji stosuje się odpowiednio.
14. Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, w zakresie wynikającym z podjętych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych z Usługą. Postanowień zdania pierwszego nie stosuje się w przypadku zakazania przez Prezesa UKE stosowania takich środków.

§8 Dostęp do Internetu

1. Usługa dostępu do Internetu umożliwia Abonentowi uzyskanie dostępu do informacji i treści oraz ich rozpowszechnianie, a także korzystanie z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępnianie. Operator nie ogranicza możliwości połączenia z konkretnymi adresami internetowymi lub dostępu do poszczególnych treści. Przepisy prawa oraz zgodne z nimi postanowienia Umowy (w tym Regulaminu oraz Cennika) mogą wprowadzać szczególne ograniczenia.
2. Usługa dostępu do Internetu realizowana jest w pakiecie taryfowym wybranym przez Abonenta. Abonent może korzystać z usługi przy pomocy wybranych przez siebie urządzeń końcowych, spełniających warunki techniczne wynikające ze specyfiki Usługi dostępu do Internetu oraz wymagania określone przepisami.
3. Operator nie limituje ilości przesyłanych danych.
4. Wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienia w ich przesyłaniu pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług. Parametry potrzebne do korzystania z przykładowych usług można określić następująco (dla każdego urządzenia Abonenta osobno):
 - usługi telefoniczne VoIP - 64 kb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;
 - przeglądanie stron www - 1 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
 - oglądanie wideo w jakości SD, HD – odpowiednio 2 Mb/s, 6 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
 - rozmowy wideo HD – 1,5 Mb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms.Korzystanie z usług wymagających prędkości wyższej niż zwykle dostępna w wybranym pakiecie taryfowym może być utrudnione lub niemożliwe. To samo dotyczy przypadku przekroczenia zwykle dostępnej prędkości w wyniku korzystania z usług na kilku urządzeniach jednocześnie.
5. Wyjaśnienie prędkości stosowanych przez Operatora zostało zawarte w treści Umowy abonenckiej.
6. Niezależne od Operatora ograniczenia (o których mowa w §9 ust. 2 Umowy abonenckiej) zapewnianych parametrów dostępu do Internetu, mogą negatywnie wpływać na możliwość korzystania z aplikacji, usług czy treści, w tym jeżeli parametry spadną poniżej wartości potrzebnych do korzystania z danej usługi (przykładowe wartości w ust. 4).
7. Operator traktuje wszystkie transmisje równo, bez dyskryminacji, ograniczania czy ingerencji.
8. W celu utrzymania optymalnych warunków dostępu do Internetu Operator stosuje środki monitorowania ruchu oraz zarządzania ruchem, takie jak: kolejkovanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń. Środki te są stosowane nie dłużej, niż jest to konieczne. Operator dopuszcza stosowanie środków zarządzania ruchem w oparciu o zdefiniowane kategorie ruchu wyłącznie w przypadku, w którym okaże się to nieuniknione z technicznego punktu widzenia. Środki zarządzania ruchem nie są dyktowane względami handlowymi.
9. Środki zarządzania ruchem nie blokują, nie spowalniają, nie zmieniają, nie ograniczają, nie pogarszają jakości ani nie faworyzują określonych treści, aplikacji ani usług, z wyjątkiem przypadków, w których jest to konieczne (i jedynie tak długo, jak

jest to konieczne), aby:

- a) zapewnić zgodność z przepisami prawa lub środkami służącymi ich wykonaniu,
 - b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci bezprzewodowej, Usług oraz Sprzętu,
 - c) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci bezprzewodowej oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci bezprzewodowej, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
- Środki te mogą spowodować czasowe pogorszenie parametrów świadczonej Usługi, w szczególności wydłużenie opóźnienia a także ograniczenie prędkości transmisji danych lub jej czasowe wstrzymanie.
10. Środki zarządzania ruchem nie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych, o ile nie jest to niezbędne i proporcjonalne do osiągnięcia celów opisanych w § 8 ust. 9.
 11. Środki zarządzania ruchem nie obejmują monitorowania konkretnych treści.
 12. Na zasadach określonych w przepisach prawa Operator może oferować usługi niebędące usługami dostępu do Internetu, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług. Usługi te nie wpływają na ogólną dostępność lub jakość Usługi dostępu do Internetu.
 13. Znaczące i stałe lub regularnie powtarzające się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu a wykonaniem opisanym w Umowie i Cenniku, ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE stanowią nienależyte wykonanie Umowy zawartej z Konsumentem.
 14. W przypadkach znaczących i stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu a wykonaniem opisanym w Umowie i Cenniku, Abonentowi przysługują środki opisane w Regulaminie oraz inne wymienione w §25 ust. 3.
 15. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść danych wysyłanych lub pobieranych przez Abonenta.
 16. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie Odbiornika oraz zawartych w nim danych przed dostępem osób trzecich. Operator nie ponosi odpowiedzialności za uzyskanie dostępu do poczty elektronicznej lub serwisu internetowego Abonenta przez osoby trzecie, z przyczyn nieleżących po stronie Operatora. Operator w szczególności nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z utratą lub ujawnieniem przez Abonenta hasła dostępu do poczty elektronicznej lub serwisu internetowego.
 17. Komputer, dla prawidłowego korzystania z Usługi dostępu do Internetu, powinien posiadać procesor przynajmniej klasy PIII 733 MHz i pamięć RAM 512 MB oraz kartę sieciową 100 Mbit/s. Router, dla prawidłowego korzystania z Usługi dostępu do Internetu, powinien być w standardzie DSL. Dostawca Usług w szczególności nie gwarantuje możliwości korzystania z Usługi dostępu do Internetu przy wykorzystaniu portu USB. Autoryzacja karty sieciowej Odbiornika przez Operatora stanowi warunek korzystania z Usługi dostępu do Internetu w Sieci.
 18. Usługi dodatkowe poczty elektronicznej oraz utrzymania serwisu internetowego dostępne są na zasadach opisanych w Regulaminie oraz na Stronie internetowej. Regulamin stanowi jednocześnie regulamin w rozumieniu ustawy o świadczeniu

usług drogą elektroniczną. Korzystanie z tych Usług dodatkowych następuje przy użyciu komputera o parametrach nie gorszych niż opisane w ust. 17. Operator zapewnia sobie prawo usunięcia lub uniemożliwienia dostępu do danych przechowywanych w związku ze świadczeniem Usług dodatkowych, zgodnie z postanowieniami Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Niedopuszczalne jest dostarczanie przez Abonenta, przy wykorzystaniu Usług dodatkowych, treści o charakterze bezprawnym.

19. Operator uprawniony jest do usunięcia plików oraz wiadomości poczty elektronicznej, umieszczonych na serwerze Operatora w związku ze świadczeniem Usług poczty elektronicznej oraz hostingu serwisu internetowego, w dniu zaprzestania świadczenia Usług dodatkowych.

§9 Zmiana Umowy na wniosek Abonenta

1. Jeżeli Abonent nie zalega z żadnymi wymagalnymi opłatami wobec Operatora, Strony mogą rozszerzyć w formie pisemnej zakres świadczonych Usług, w tym w szczególności zwiększyć przepustowość świadczonej Usługi dostępu do Internetu. Zmiana może być dokonana w formie pisemnej, umożliwiającej identyfikację Stron. Postanowienia niniejszego ustępu stosuje się do zmniejszenia zakresu świadczonych Usług, przy czym ich realizacja nie wymaga braku zaległości wobec Operatora.
2. Operator może umożliwić Abonentowi zmianę zakresu świadczonych Usług za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w tym w szczególności za pośrednictwem telefonu, poczty e-mail lub Strony internetowej. Operator każdorazowo określi zakres dopuszczalnych zmian.
3. W przypadku opisanym w ust. 2, Operator utwali oświadczenie Abonenta i będzie je przechowywać do końca obowiązywania Umowy na zmienionych warunkach i udostępniać jego treść Abonentowi na jego żądanie, zgłoszone w szczególności w trakcie postępowania reklamacyjnego. W przypadku zmiany warunków Umowy dokonanej telefonicznie utwalona zostanie cała rozmowa. Jednocześnie Operator obowiązany jest do potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, w terminie ustalonym z Abonentem, nie później niż w terminie jednego miesiąca od dnia złożenia zlecenia zmiany. Potwierdzenie Operator dostarcza drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. W przypadku braku możliwości dostarczenia potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, lub na żądanie Abonenta Operator dostarcza potwierdzenie w formie pisemnej. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Szczegółowe warunki odstąpienia od dokonanej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora zmiany warunków Umowy w odniesieniu do Konsumentów określa ust. 7.
4. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, jeżeli Operator, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu

złożenia oświadczenia w wymaganym terminie, Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy, w terminie trzech miesięcy od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy, jednak nie dłuższym niż 14 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia, w przypadku jego otrzymania po wymaganym terminie. Szczegółowe warunki odstąpienia od dokonanej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora zmiany warunków Umowy w odniesieniu do Konsumentów określa ust. 7.

5. Zmiana zakresu świadczonych usług nastąpi z upływem ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym wniosek ten został złożony. Operator może z ważnych przyczyn określić inny termin składania lub realizacji wniosku.
6. W przypadku zmiany warunków Umowy z Konsumentem w trybie przewidzianym w niniejszym paragrafie przez telefon, Operator/Przedstawiciel Operatora ma obowiązek na początku rozmowy poinformować Konsumenta o tym celu, a ponadto podać identyfikujące go dane oraz dane identyfikujące osobę, w imieniu której telefonuje. Ponadto Operator ma obowiązek potwierdzić treść proponowanej Umowy utwaloną na papierze lub innym Trwałym nośniku. Oświadczenie Konsumenta o zmianie Umowy jest skuteczne, jeżeli zostało utwalone na papierze lub innym Trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia od Operatora.
7. Konsument jest uprawniony od odstąpienia od zmiany warunków Umowy dokonanej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora na szczególnych zasadach - określonych odpowiednio w § 20 Regulaminu, w tym określonych w powołanym tam pouczeniu o odstąpieniu stanowiącym załącznik nr 3 do Umowy, przy czym każdorazowo przed dokonaniem zmiany Operator ponownie pouczy Konsumenta o przysługującym mu uprawnieniu w tym zakresie.

§ 10 Usługi posprzedażne i gwarancyjne

1. Operator informuje, że ewentualne usługi posprzedażne (tj. usługi nie objęte Opłatą abonamentową, podlegające dodatkowej opłacie, w szczególności usługi serwisowe nie wchodzące w zakres Podstawowej obsługi serwisowej) wraz należną za nie opłatą wskazane zostały w Cenniku.
2. Operator informuje, że na usługi gwarancyjne składają się usługi wchodzące w zakres Podstawowej obsługi serwisowej.

§11 Warunki płatności

1. Płatność za świadczone Usługi następuje na podstawie Dokumentu księgowego. Opłaty abonamentowe naliczane będą od dnia aktywacji Usług.
2. Dokument księgowy zawiera informacje o:
 - 1.1 opłatach za Usługi świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta, w szczególności o terminie oraz sposobie płatności, jak również
 - 1.2 Usługach świadczonych na rzecz Abonenta w okresie, którego dotyczy wystawiony Dokument księgowy.
3. Operator przesyła faktury w formie elektronicznej za pośrednictwem Strony internetowej, na zasadach określonych we właściwych przepisach, w szczególności po uzyskaniu odpowiedniej zgody Abonenta.

4. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłat za świadczone Usługi, w tym w szczególności Opłaty abonamentowej, na podstawie doręzonego dokumentu, z góry nie później niż 10 dnia Okresu rozliczeniowego w którym świadczona była Usługa. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Operatora o niedoręczeniu właściwego Dokumentu księgowego do 21 dnia Okresu rozliczeniowego, w którym świadczona była dana Usługa. Opłaty jednorazowe płatne będą w terminie 7 dni od doręczenia właściwego Dokumentu księgowego. Opłaty za przyłączenie do Sieci lub aktywację Usług należne są w terminie 14dni od dnia przyłączenia do Sieci lub aktywacji.
5. Wszelkie płatności należne Operatorowi z tytułu realizacji Umowy powinny być regulowane na rachunek bankowy Operatora wskazany na fakturze VAT stanowiącej podstawę tej płatności lub w kasie Operatora lub innego wskazanego przez niego podmiotu. Dniem zapłaty jest data wpływu należności na rachunek bankowy wskazany we właściwym dokumencie lub dzień uiszczenia należności w kasie Operatora lub innego podmiotu wskazanego przez Operatora. Listę udostępnionych kas Operatora, jak również innych wskazanych podmiotów Operator umieszcza na Stronie internetowej.
6. Wygaśnięcie Umowy nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za Usługi wykonane na jego rzecz do dnia wygaśnięcia Umowy, z zastrzeżeniem postanowień dotyczących uprawnienia do odstąpienia od Umowy przez Konsumenta, o których mowa w § 20 oraz w pouczeniu stanowiącym załącznik nr 3 do Umowy.
7. Operator uprawniony jest do naliczania odsetek od kwot należnych Operatorowi, za każdy dzień opóźnienia w ich płatności. Płatność odsetek nastąpi na podstawie wystawionego przez Operatora dokumentu księgowego. Odsetki obliczone zostaną w wysokości odsetek maksymalnych, w rozumieniu art. 359 Kodeksu cywilnego.
8. Najpóźniej w chwili wyrażenia przez Konsumenta woli związania się Umową Operator ma obowiązek uzyskać wyraźną zgodę Konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne Operatora. Jeżeli Operator nie otrzymał wyraźnej zgody Konsumenta, lecz założył jej istnienie przez zastosowanie domyślnych opcji, które Konsument musi odrzucić w celu uniknięcia dodatkowej płatności, Konsument ma prawo do zwrotu uiszczonej płatności dodatkowej.

§12Awaria

1. Operator zobowiązuje się do usuwania Awarii w terminie nie dłuższym niż dwóch dni roboczych od daty powzięcia o nich informacji, w tym w szczególności ich zgłoszenia przez Abonenta. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii w tym terminie, Operator określi termin jej usunięcia i poinformuje Abonenta o tym terminie.
2. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o występujących Awariach.
3. Za każdy dzień niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług Abonentowi przysługują:
 1. prawo obniżenia Opłaty abonamentowej za okres rozliczeniowy, w którym doszło do niewykonania lub nienależytego wykonywania Usług oraz
 2. prawo do kary umownej.

4. Prawo obniżenia Opłaty abonamentowej oraz prawo do kary umownej przysługują w wysokościach stanowiących równowartość 1/30 Opłaty abonamentowej należnej za Okres rozliczeniowy, w którym doszło do niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług, za każdy dzień niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług.
5. Obniżenie Opłaty abonamentowej oraz zapłata kary umownej nastąpią poprzez obniżenie kwoty do zapłaty z tytułu pierwszej Opłaty abonamentowej (oraz ewentualnie następnych), należnej po dniu powstania prawa Abonenta. Zapłata kwoty należnej z tytułu obniżenia Opłaty abonamentowej oraz kary umownej może nastąpić poprzez dokonanie przelewu na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy lub poprzez wypłatę w Biurze Obsługi, na wniosek Abonenta, w terminie 7 dni od uznania reklamacji.
6. W celu dochodzenia obniżenia Abonamentu lub zapłaty kar umownych Abonent winien złożyć reklamację, zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
7. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się również w przypadku, gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług.

§13Reklamacja

1. Abonent może składać reklamację z powodu:
 - a. niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - b. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
 - c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury VAT zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
4. Reklamacja może być złożona w każdym Biurze Obsługi. Reklamacja może być złożona:
 - a. w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),
 - b. ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi,
 - c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez email biuro@ntvk.com.plWskazane środki komunikacji mogą być także wykorzystane w celu ustalenia stanu rozpoznania złożonej reklamacji.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,

- b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia Sieci,
 - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a,
 - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - g. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa pod lit. f,
 - h. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi, nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
 7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
 8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
 9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
 10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
 11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
1. Jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
 2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a. nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację,
 - b. informację o dniu złożenia reklamacji,
 - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w § 13 ust. 5 lit. g,
 - e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,
 - f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
 3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - b. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
 4. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
 5. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne stosuje się.
 6. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 4 i 5, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 13 ust. 11 oraz § 14 ust. 2 i 3 lit. a, a postać i forma potwierdzenia

§14 Odpowiedź na reklamację

przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

7. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w § 13 ust. 4 zdanie drugie, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
8. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ustępie poprzedzającym ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
9. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
10. W przypadku gdy w następstwie złożonej reklamacji spór nie został rozwiązany, Operator przekazuje Konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o: 1) zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej albo zgodzie na udział w takim postępowaniu albo 2) odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§15 Zawieszenie świadczenia Usług

1. Operator może zawiesić świadczenie całości lub odpowiedniej części Usług:
 - 1.1 jeżeli Abonent, pomimo uprzedniego pisemnego wezwania do zaprzestania naruszeń w terminie nie krótszym niż 7 dni zalega w zapłacie całości lub części opłat należnych Operatorowi powyżej 7 dni od terminu płatności;
 - 1.2 jeżeli Abonent pomimo uprzedniego pisemnego wezwania do zaprzestania naruszeń w terminie nie krótszym niż 7 dni narusza inne zobowiązania wynikające z postanowień Umowy lub Regulaminu, w tym w szczególności w przypadkach opisanych w §18 ust. 1, i nie zaprzestanie dokonywania tych naruszeń pomimo wezwania przez Operatora. Operator może odstąpić od wezwania, jeżeli niezwłoczne zawieszenie świadczenia Usług będzie stanowić wyłączną możliwość zapobieżenia powstaniu istotnych szkód;
 - 1.3 na wniosek Abonenta.
2. W okresie zawieszenia świadczenia Usług, Operator zwolniony jest z obowiązku świadczenia Usług a Abonent z obowiązku uiszczania opłat. W przypadku zawieszenia na podstawie ust. 1.1 lub 1.2 Operator zobowiązany jest wznowić świadczenie Usług w ciągu 3 dni roboczych od ustania przyczyn zawieszenia, w szczególności dostarczenia dowodu zapłaty przez Abonenta wszystkich zaległości wraz z należnymi odsetkami.
3. Jeśli do ostatniego dnia trzeciego pełnego Okresu rozliczeniowego od zawieszenia świadczenia Usług zgodnie z ust. 1.1 lub 1.2 nie ustaną przyczyny zawieszenia, w szczególności Abonent nie uiszcza zaległych opłat wraz z odsetkami, Umowa automatycznie wygasa, bez konieczności jej odrębnego wypowiedzania.

§16 Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta

1. Zawieszenie świadczenia Usług może nastąpić na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z żadnymi opłatami wobec Operatora w dniu złożenia wniosku, jak również nie będzie z nimi zalegał w dniu planowanego zawieszenia Usług. Wniosek podlega opłacie określonej w Cenniku.
2. Abonent może wnioskować o zawieszenie świadczenia Usług na czas oznaczony, nie dłuższy niż trzy miesiące i nie częściej niż jeden raz do roku.
3. Wniosek o zawieszenie świadczenia Usług złożony do 14. dnia Okresu rozliczeniowego włącznie wywrze skutek z ostatnim dniem tego Okresu rozliczeniowego. W przypadku złożenia wniosku po 14. dniu Okresu rozliczeniowego, wniosek wywrze skutek z ostatnim dniem następnego Okresu rozliczeniowego.
4. Operator może uzależnić zawieszenie świadczenia Usług od zwrotu Urządzeń, oddanych Abonentowi do używania.

§17 Rozwiązanie Umowy

1. Abonent i Operator są uprawnieni do rozwiązania Umowy, ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego, następującego po Okresie rozliczeniowym, w którym zostało złożone wypowiedzenie w formie pisemnej. Rozwiązanie Umowy przez Operatora Abonentowi będącemu Konsumentem wymaga wskazania ważnej przyczyny. Do ważnych przyczyn wypowiedzenia Umowy przez Operatora należy zaliczyć w szczególności powzięcie przez Operatora informacji o przewidywanej utracie bezpośredniej widoczności między Urządzeniami a pozostałymi urządzeniami Sieci.
2. W przypadku rozwiązania Umowy, której zawarcie łączyło się z przyznaniem Abonentowi ulg, przed upływem okresu na jaki została zawarta, Operator obciąża Abonenta opłatą w wysokości stanowiącej równowartość ulgi przyznanej Abonentowi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość, za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Konsumenta umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe. Zapis zdania pierwszego dotyczy rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta. Zapis zdania pierwszego nie dotyczy rozwiązania Umowy przez Abonenta z winy Operatora, w tym na podstawie §23, z zastrzeżeniem §23 ust. 5.

§18 Rozwiązanie Umowy za jednostronnym oświadczeniem

1. Operatorowi przysługuje prawo do jednostronnego rozwiązania Umowy w całości lub w części dotyczącej odpowiednich Usług w trybie natychmiastowym, gdy Abonent, pomimo uprzedniego pisemnego wezwania do zaprzestania naruszeń w terminie nie krótszym niż 7 dni:
 - 1.1 zalega z zapłatą choćby części Opłaty abonamentowej lub jakiejkolwiek innej opłaty należnej Operatorowi przez co najmniej jeden pełny Okres rozliczeniowy,
 - 1.2 ingeruje w Sieć, w tym w szczególności przyłącza do niej Odbiornik poza Gniazdem abonenckim lub przyłącza do Gniazda abonenckiego więcej niż jeden

Odbiornik, bez zawarcia odpowiedniej Umowy, jak również korzysta z Usługi dostępu do Internetu przy pomocy nieautoryzowanego zgodnie z § 8 ust. 17 Odbiornika,

- 1.3 dokonuje nieuprawnionych zmian w Urządzeniach stanowiących własność Operatora, Sieci lub Gnieździe abonenckim,
 - 1.4 umożliwia nieuprawnionym osobom trzecim korzystanie z Usług bądź Urządzeń, w szczególności poza Lokalem lub za wynagrodzeniem,
 - 1.5 uzyskuje, przy wykorzystaniu Usług, w sposób sprzeczny z przepisami prawa, dostęp do danych znajdujących się w posiadaniu osób trzecich (tzw. hackerstwo),
 - 1.6 rozpowszechnia przy wykorzystaniu Usług przekazy niezgodne z prawem ,
 - 1.7 działając niezgodnie z Umową wywołuje zakłócenia uniemożliwiające prawidłowe funkcjonowanie Sieci (w tym również poprzez przyłączenie do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych wywołujących takie zakłócenia) ,
 - 1.8 uniemożliwia innym podmiotom zgodnie z przepisami korzystanie z Sieci lub Internetu,
 - 1.9 podejmuje działania, przy wykorzystaniu Usług, naruszające przepisy prawa,
 - 1.10 nie udziela Operatorowi dostępu do Sieci lub Urządzeń stanowiących własność Operatora, celem jej konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji, chyba że nie udzielenie dostępu jest wynikiem okoliczności, za które Abonent nie ponosi odpowiedzialności,
 - 1.11 nastąpiła trwała utrata widoczności pomiędzy Urządzeniami a pozostałymi urządzeniami Sieci, uniemożliwiająca prawidłowe świadczenie Usług.
2. Każdej ze Stron przysługuje prawo do jednostronnego rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, gdy druga Strona narusza jej istotne warunki i nie zaprzestanie naruszania w terminie 7 dni od daty wezwania do ich usunięcia, a Regulamin nie zawiera w tym zakresie postanowień szczególnych. Zapis zdania pierwszego dotyczy w szczególności uprawnienia Abonenta w przypadku, gdy świadczone Usługi nie spełniają deklarowanych warunków jakościowych podanych w Umowie lub w przypadku Awarii trwającej dłużej niż 5 dni roboczych.
 3. Niezależnie od innych środków, przewidzianych w Umowie lub Regulaminie, w przypadkach opisanych w ust. 1, w zakresie w którym będzie do proporcjonalne i uzasadnione z punktu widzenia celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi usługami, Operator może dokonać:
 - 3.1 eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub usług;
 - 3.2 przerwać lub ograniczyć świadczenia Usługi na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub usług.

§19 Wygaśnięcie Umowy

1. Umowa wygasa w przypadku:
 1. upływu terminu, na który została zawarta, o ile Strony zapobiegają jej przedłużeniu na czas nieoznaczony, rozwiązania za wypowiedzeniem lub w trybie natychmiastowym;
 2. śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną, o ile jego prawa i obowiązki nie zostaną przejęte przez osobę trzecią, która może być uznana za Stronę Umowy;

3. utraty zdolności prawnej przez Operatora lub Abonenta niebędącego osobą fizyczną, w tym jego likwidacji;
 4. niewznowienia świadczenia Usług na rzecz Abonenta, zgodnie z postanowieniami §15 ust. 3.
2. Wygaśnięcie Umowy powoduje natychmiastowe zaprzestanie świadczenia Usług na rzecz Abonenta, w tym rodzi obowiązek zwrotu Urządzeń na własny koszt na zasadach określonych w § 22, Abonent może być również zobowiązany do zwrotu ulg w przypadkach szczegółowo wskazanych w niniejszym Regulaminie. Szczegółowe postanowienia w tym zakresie zawiera również pouczenie o prawie odstąpienia od Umowy, stanowiącym załącznik nr 3 do Umowy (dotyczy Umów zawartych z Konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość

§20 Odstąpienie od Umowy - Konsument

1. Na zasadach szczegółowo określonych w pouczeniu o odstąpieniu od Umowy stanowiącym załącznik nr 3 do Umowy, Konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora, może w terminie 14 dni od jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów z wyjątkiem kosztów wskazanych w pouczeniu. W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa umowę uważa się za niezawartą. Jeżeli Konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy zanim Operator przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać.
2. Prawo odstąpienia, o którym mowa w ust. 1 nie przysługuje Konsumentowi w przypadku, w którym Operator wykonał w pełni Usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Operatora utraci prawo odstąpienia od Umowy.
3. Jeżeli Konsument nie został poinformowany przez Operatora o prawie odstąpienia od Umowy, prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy od dnia upływu terminu, o którym mowa w ust. 1. Jeżeli Konsument został poinformowany przez Operatora o prawie odstąpienia od Umowy przed upływem terminu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, termin do odstąpienia od Umowy upływa po 14 dniach od udzielenia Konsumentowi informacji o tym prawie.
4. Konsument nie ponosi kosztów świadczenia Usług za czas do odstąpienia od Umowy, jeżeli Operator nie poinformował Konsumenta w wymagany prawem sposób o prawie odstąpienia od Umowy i skutkach jego wykonania lub jeżeli Konsument nie żądał spełniania świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.

§21 Przejęcie praw do Lokalu

1. Abonent może złożyć wniosek o przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy na rzecz podmiotu trzeciego, któremu przysługują prawa do Lokalu, w formie pisemnej. Załącznik do wniosku winna stanowić pisemna zgoda podmiotu trzeciego na przejęcie praw i obowiązków wynikających z Umowy.
2. Abonent, który pomimo utraty praw do Lokalu nie rozwiąże Umowy zgodnie z postanowieniami §17 ust. 1 albo nie przeniesie praw i obowiązków zgodnie z

postanowieniami ust. 1, jest odpowiedzialny za płatności za Usługi świadczone po utracie praw do Lokalu, bez względu na podmiot korzystający z tych Usług.

3. Operator zastrzega sobie prawo nie wyrażenia zgody na przejęcie praw i obowiązków w przypadkach opisanych w Regulaminie, znajdujących zastosowanie przy zawieraniu Umowy. Operator może w szczególności uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy od wykonania przez Abonenta wszystkich wymagalnych zobowiązań wobec Operatora.

§22 Zwrot Urządzeń

1. Abonent zobowiązany jest zwrócić Urządzenia stanowiące własność Operatora do Biura Obsługi na swój koszt, w ciągu 3 dni roboczych od dnia wygaśnięcia Umowy, z zastrzeżeniem szczególnych postanowień dotyczących przypadku odstąpienia od Umowy zawartych w pouczeniu stanowiącym załącznik nr 3 do Umowy (dotyczy Umów zawartych z Konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość).
2. W zakresie i w przypadkach wskazanych przez Operatora, Operator uprawniony jest do samodzielnej dezinstalacji Urządzeń, w terminie uzgodnionym z Abonentem, nie później niż w terminie 10 dni od wygaśnięcia Umowy, z zastrzeżeniem szczególnych postanowień dotyczących przypadku odstąpienia od Umowy zawartych w pouczeniu stanowiącym załącznik nr 3 do Umowy (dotyczy Umów zawartych z Konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość).
3. Operator może obciążyć Abonenta obowiązkiem zapłaty kary umownej z tytułu zwłoki w zwrocie Urządzeń przekraczającej termin opisany w ust. 1, w wysokości wskazanej w Cenniku. Kwota kar umownych nie przekroczy wartości Sprzętu wskazanej w Cenniku. Zapis zdania pierwszego stosuje się odpowiednio do zawinionego niezapewnienia warunków dezinstalacji Urządzeń, w terminie uzgodnionym z Operatorem, w przypadkach opisanych w ust. 2.
4. Zapłata kary umownej z tytułu zwłoki opisanej w ust. 3 nie zwalnia Abonenta z wykonania odpowiednich zobowiązań.

§23 Zmiana Regulaminu lub Cennika

1. Operator powiadamia Abonenta o treści każdej proponowanej zmiany Cennika oraz warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, na piśmie, chyba że Abonent złożył żądanie opisane w ust. 2. Operator podaje do publicznej wiadomości, w szczególności za pośrednictwem Strony internetowej treść każdej proponowanej zmiany Regulaminu lub Cennika. Powiadomienie oraz podanie do publicznej wiadomości winno być dokonane z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Informacje, o których mowa w art. 61a ust. 1 pkt 1-3 ustawy Prawo telekomunikacyjne, Operator podaje do wiadomości publicznej, zgodnie z postanowieniami art. 61a ustawy Prawo telekomunikacyjne.
2. Na żądanie Abonenta, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany Cennika oraz warunków Umowy abonenckiej, w tym określonych w Regulaminie, drogą

elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

3. Jeżeli Abonent nie akceptuje zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku, wówczas ma prawo rozwiązać Umowę do dnia wejścia w życie tych zmian.
4. W przypadku rozwiązania Umowy z uwagi na niezaakceptowanie zmiany jej warunków, w tym określonych w Regulaminie albo niezaakceptowanie podwyższenia cen zawartych w Cenniku, Operatorowi nie przysługuje zwrot ulg.
5. Uregulowań ust. 4 nie stosuje się w przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również – w przypadku zmian Umowy lub Regulaminu – usunięcia niedozwolonych postanowień umownych, a także zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla Usług lub gdy wynika to z decyzji Prezesa UKE, o której mowa w art. 63 ust. 2a Prawa telekomunikacyjnego.
6. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Cenniku albo Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jeżeli Abonent nie akceptuje zmiany Regulaminu lub Cennika, wówczas ma prawo rozwiązać Umowę do dnia wejścia w życie zmian.

§24 Ochrona danych osobowych

1. Operator uprawniony jest, zgodnie z postanowieniami art. 23 ust. 1 pkt 5 ustawy o ochronie danych osobowych, w zakresie nienaruszającym przepisów ustawy Prawo telekomunikacyjne, do przetwarzania danych osobowych Abonenta dla celów realizacji Umowy, marketingu bezpośredniego usług własnych (przy czym używanie w tym celu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych i automatycznych systemów wywołujących wymaga zgody Abonenta) oraz dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej.
2. Abonentowi przysługuje prawo do żądania od Operatora, jako ich administratora, uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych osobowych, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem ustawy o ochronie danych osobowych albo są już zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane.
3. Dane Abonenta, w tym dane transmisyjne, będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń.
4. Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych jego dotyczących (w tym również danych transmisyjnych) poprzez określenie rodzaju świadczonych na jego rzecz usług, poprzez udzielenie lub wycofanie zgody na przetwarzanie tych danych (dotyczy przypadków, gdy dane są przetwarzane na podstawie zgody

Abonenta) lub poprzez wyrażenie sprzeciwu wobec ich przetwarzania (dotyczy przetwarzania danych osobowych w celach marketingowych lub wobec przekazania tych danych innemu administratorowi danych).

§25 Sądownictwo polubowne, mediacje

1. Konsument, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, uprawniony jest do złożenia do Prezesa UKE (www.uke.gov.pl) wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego, w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Prezes UKE może także wszcząć to postępowanie z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Zasady postępowania określa ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz wydane na jej podstawie akty wykonawcze.
2. Spór o prawa majątkowe wynikający z tytułu świadczonych Usług może zostać także poddany pod rozstrzygnięcie Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
3. W przypadku naruszania przez Operatora warunków Umowy, Abonentowi przysługują także środki ochrony prawnej niewymienione w Regulaminie, określone w przepisach prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego. Obejmują między innymi prawo żądania zapłaty odszkodowania lub kary umownej, prawo żądania wykonania umowy oraz prawo do odstąpienia od Umowy.

§26 Postanowienia końcowe

1. Strony zobowiązane są informować się o zmianie danych podanych przy zawarciu Umowy, w tym w szczególności adresu miejsca zamieszkania lub siedziby, zmiany adresu do korespondencji (jeżeli jest inny niż adres zamieszkania lub siedziby), a także w przypadku zmiany nazwy firmy lub nazwiska i imion w formie pisemnej, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian. Operator niezwłocznie informuje Abonentów o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby na piśmie, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.
2. Oświadczenie o odstąpieniu, wypowiedzeniu lub rozwiązaniu Umowy powinno być złożone na piśmie, z zastrzeżeniem szczególnych postanowień dotyczących odstąpienia od Umowy przez Konsumenta, o których mowa w § 20 oraz powołanym tam pouczeniu o odstąpieniu, stanowiącym załącznik nr 3 do Umowy.
3. Aktualne: Regulamin, Regulaminy promocji oraz Cennik, wskazujący m.in. koszt usług serwisowych niewchodzących w skład Podstawowej obsługi serwisowej, dostępne są nieodpłatnie, na każde żądanie Abonenta w formie pisemnej lub elektronicznej, na Stronie internetowej oraz w Biurze Obsługi. Operator nieodpłatnie dostarcza Abonentowi znajdujące zastosowanie wzorce umowne wraz z Umową, a także na każdej jego żądanie, w formie pisemnej lub elektronicznej.
4. Regulamin wchodzi w życie w dniu 1 marca 2017 r. włącznie – w stosunku do Abonentów, którzy zawrą Umowę od dnia 1 marca 2017 r. (włącznie).