

## Rozdział I. Postanowienia Ogólne

## § 1

Niniejszy regulamin, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady świadczenia usług przez OXYLION S.A. z siedzibą przy ul. Roosevelta 22, 60-829 Poznań, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców KRS, prowadzonym przy Sądzie Rejonowym Poznań-Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000521645, o kapitale zakładowym w wysokości 1.313.750,00 zł w pełni wpłaconym, NIP 7822546125, REGON 302032070, numer w rejestrze przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej: 9891, zwaną dalej „Operatorem”.

## § 2

Określenia pisane z wielkiej litery użyte w Regulaminie, Umowie abonenckiej, Cennikach, Regulaminach promocji oraz w pozostałych dokumentach stosowanych przez Operatorem oznaczają:

1. „Abonent” – podmiot, który jest stroną Umowy abonenckiej zawartej z Operatorem;
2. „Awaria” – uszkodzenie Sieci lub Wyposażenia, skutkujące przerwą w świadczeniu Usług lub niedotrzymaniem parametrów jakości ich świadczenia, określonych w Umowie abonenckiej lub Regulaminie;
3. „Biuro Obsługi Klienta” – lokal, w którym Operator wykonuje czynności związane z obsługą Abonentów. Lista Biur Obsługi Klienta zawarta jest na Stronie internetowej;
4. „Cennik” – katalog Usług świadczonych przez Operatorem, w tym Usług dodatkowych wraz z charakterystyką tych Usług oraz zestawieniem cen;
5. „Gniazdo abonenckie” – zakończenie Sieci, w tym port urządzenia, umożliwiające Abonentowi przyłączenie Odbiorników Abonenta lub Wyposażenia;
6. „Konsument” – Abonent zawierający Umowę abonencką w celu niezwiązanym z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową;
7. „Lokal” – nieruchomości 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. „Opłata abonamentowa” - należna Operatorowi od Abonenta stała opłata miesięczna za korzystanie z Usług;
10. „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;
11. „Sieć” - sieci telekomunikacyjne, którymi dysponuje Operator, oparte na technologii przewodowej (sieć przewodowa) oraz radiowej (sieć bezprzewodowa), wykorzystywane przez Operatorem do świadczenia stacjonarnej Usługi dostępu do Internetu;
12. Strona internetowa – serwis Operatora, umieszczony w sieci Internet pod adresem [www.oxylion.pl](http://www.oxylion.pl);
13. „Umowa abonencka” /”Umowa” – umowa o świadczenie Usług, zawarta pomiędzy Abonentem a Operatorem;
14. „Usługa” –usługa dostarczania Sieci przeznaczonej do świadczenia usługi dostępu do Internetu (szczegółowo wskazanej w Umowie abonenckiej), w tym usługa dostępu do Internetu, wraz ze związanymi z nią: usługą przyłączenia do Sieci (dalej: „Przyłączenie”) i dostosowania istniejącego przyłącza do wymogów tej Sieci, usługą aktywacji (dalej: „Aktywacja”) oraz Usługami dodatkowymi, jak również usługi serwisowe, świadczone przez Operatorem;
15. „Usługi dodatkowe” – usługi świadczone przez Operatorem, powiązane z Usługami, wskazane w Cenniku;
16. „Wyposażenie” – wszelkie urządzenia elektryczne lub elektroniczne przeznaczone do świadczenia Usług, zainstalowane w Lokalu lub przekazane Abonentowi przez Operatorem, 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. „Zamówienie” – porozumienie, na podstawie którego Strony (Operator i Zamawiający) wskazują zakres Usług, które mają być przedmiotem Umowy abonenckiej, pozwalające na ustalenie czy istnieją możliwości techniczne przyłączenia Lokalu do odpowiedniej Sieci, stworzenie takich możliwości lub określenie kosztów ich stworzenia.
18. „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 niezmienionej postaci; w szczególności papier, pamięć, USB, płyty CD-ROM, DVD, karty pamięci, dyski twarde komputerów, sms lub poczta elektroniczna.

## § 3

1. Operator świadczy Usługi w zasięgu odpowiedniej Sieci, w zakresie istniejących możliwości technicznych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w zakresie i na warunkach określonych w Umowie abonenckiej, Regulaminie, Regulaminie promocji oraz w Cennikach, a Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania oraz uiszczania wskazanych tam opłat.

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 (w szczególności Regulaminów promocji), odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo zastosowania przed postanowieniami Regulaminu.

4. Operator uprawniony jest do zróżnicowania zakresu oraz cen Usług dostępnych dla poszczególnych grup Abonentów, w tym w szczególności jego ograniczenia dla Abonentów korzystających z Usług na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej, w zależności od zakresu posiadanych przez Operatorem uprawnień.

5. Operator zobowiązuje się świadczyć Usługi z zachowaniem obowiązujących norm technicznych. Minimalne poziomy jakości Usługi określa Umowa abonencka oraz Regulamin, a w zakresie prędkości dostępu do Internetu także Cennik usług dostępu do Internetu.

## Rozdział II. Zawarcie Umowy abonenckiej

## § 4

1. Umowa abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej, po spełnieniu przez Zamawiającego warunków określonych w Regulaminie oraz stwierdzeniu przez Operatorem istnienia możliwości technicznych świadczenia Usług, w tym w szczególności na podstawie Zamówienia złożonego przez Zamawiającego. Operator może dodatkowo zapewnić możliwość zawarcia Umowy abonenckiej w formie elektronicznej, za pomocą formularza udostępnionego na Stronie internetowej, lub w inny sposób w formie dokumentowej. W przypadku udostępnienia przez Operatorem możliwości zawarcia Umowy w formie elektronicznej lub dokumentowej, Abonentowi przysługujące prawo wyboru formy zawarcia Umowy spośród form udostępnionych przez Operatorem. Zapisy niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio w przypadku rozszerzenia zakresu Umowy abonenckiej o Usługę kolejnego rodzaju. Umowa jest zawierana:

- a. w imieniu Operatora przez osobę przez niego umocowaną,
  - b. 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. 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 udostępni Abonentowi znajdujące zastosowanie wzorce umowne na Trwałym nośniku, w postaci odpowiadającej formie w jakiej została zawarta Umowa. Wzorce umowne są udostępniane także na Stronie internetowej lub w Biurze Obsługi Klienta. Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie znajdujące zastosowanie wzorce umowne wraz z Umową abonencką, a także na każde jego żądanie na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
  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. O upływie okresu oznaczonego Umową abonencką uważa się za zawartą na czas nieoznaczony. Strony mogą zapobiec przedłużeniu okresu obowiązywania Umowy abonenckiej na czas nieoznaczony, składając odpowiednie oświadczenie, które dla swej skuteczności winno zostać doręczone drugiej Stronie nie później niż na dwa miesiące przed upływem czasu oznaczonego. W przypadku nieprzedłużenia okresu obowiązywania Umowy, Umowa abonencka wygasa z ostatnim dniem czasu, na który została zawarta.
  6. Minimalny czas trwania Umowy abonenckiej stanowi jeden pełny okres rozliczeniowy. Jeden pełny okres rozliczeniowy stanowi również minimalny czas świadczenia poszczególnych, Usług o charakterze ciągłym. Zapis zdania pierwszego w szczególności zapewnia możliwość zawarcia Umowy abonenckiej na czas oznaczony, nie dłuższy niż 12 miesięcy. W przypadku Konsumenta, czas oznaczony, stanowiący początkowy czas obowiązywania Umowy abonenckiej nie może być dłuższy niż 24 miesiące.
  7. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy abonenckiej lub uzależnienia jej zawarcia od ustalenia warunków odmiennych niż wynikające z Cennika, w przypadku występowania okoliczności istotnie utrudniających przyłączenie Lokalu do Sieci wskazanej w Umowie abonenckiej lub rodzących znaczne jego koszty, w szczególności gdy Lokal znajduje się poza zasięgiem odpowiedniej Sieci.
  8. O ile Regulamin, Umowa, Cennik, Regulamin promocji lub bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej,

wszelkie oświadczenia mogą być składane w formie pisemnej, elektronicznej lub w formie dokumentowej w postaci zawartej na Trwałym nośniku kopii dokumentu na którym znajduje się własnoręczny podpis strony lub osoby umocowanej do działania w imieniu strony (skan, fax, fotokopia itp.). W przypadku korzystania z poczty elektronicznej Abonent zobowiązany jest używać adres podany Operatorowi przy zawarciu Umowy (z uwzględnieniem dokonanych przez Abonenta późniejszych zmian).

#### § 5

1. Operator zawrze Umowę, obejmującą przyłączenie Lokalu do Sieci, wyłącznie z osobą, której przysługuje odpowiedni tytuł prawny do Lokalu. W celu ustalenia tytułu prawnego do Lokalu osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy abonenckiej, Operator może żądać dodatkowych informacji i dokumentów.

2. 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 Kodeksu cywilnego w związku z art. 32 ustawy o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych.

3. Jeżeli miejsce instalacji przekładnika 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 dopuszcza zawieranie Umów abonenckich:

a) na odległość – bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość (np. telefonu lub poczty);

b) poza lokalem przedsiębiorstwa – umowy zawierane poza lokalem Operatora, w szczególności w miejscu innym niż Biuro Obsługi Klienta.

2. Abonentowi będącemu Konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od Umów abonenckich, o których mowa w ust. 1 powyżej, bez podania przyczyn i bez ponoszenia kosztów (z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych Regulaminem), w terminie 14 dni od dnia ich zawarcia. Szczegółowe zasady określa pouczenie stanowiące załącznik do Umowy abonenckiej.

3. Prawo odstąpienia od Umowy abonenckiej, o której mowa w ust. 1 powyżej, nie przysługuje Konsumentowi w przypadkach określonych w art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, tj. w szczególności w odniesieniu do umów:

1) o świadczenie usług, jeżeli 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;

2) w której Konsument wyraźnie żądał, aby Operator do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji;

3) o dostarczenie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez Operatora o utracie prawa odstąpienia od umowy.

#### § 7

1. Operator może uzależnić zawarcie Umowy abonenckiej od podania danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku osoby będącej osobą fizyczną mogą to być następujące dane:

a) nazwisko i imiona;

b) imiona rodziców;

c) miejsce i data urodzenia;

d) adresu poczty elektronicznej;

e) adresu miejsca zamieszkania i adresu korespondencyjnego jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania;

f) numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej;

g) 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.

W przypadku podmiotów zawierających Umowę abonencką w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą mogą to być następujące dane: nazwa firmy, aktualny i dokładny adres siedziby firmy oraz przedstawienie podstawowych dokumentów identyfikujących status prawny Abonenta, w szczególności: odpis z rejestru lub ewidencji oraz kopia zaświadczenia NIP i wydania numeru 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 osoby ubiegającej 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. Operatorowi przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy abonenckiej, jeżeli podmiot dokonujący Zamówienia postępuje

się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności.

3. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy abonenckiej, Operator może żądać zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy abonenckiej poprzez dokonanie przedpłaty w wysokości sumy opłat aktywacyjnych, jak również trzykrotności należnej Opłaty abonentowej. Operator może ponadto żądać złożenia kaucji za udostępnione Wyposażenie, jak również odmówić zawarcia Umowy abonenckiej na warunkach promocyjnych.

4. Operator uprawniony będzie do zaspokojenia swych roszczeń z kwot opisanych w ust. 3, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty należności. Postanowienia zdania pierwszego nie naruszają uprawnienia Operatora do zawieszenia świadczenia Usług lub wypowiedzenia Umowy abonenckiej, z zachowaniem właściwego trybu, przewidzianego postanowieniami Regulaminu. W przypadku opisanym w zdaniu pierwszym Abonent zobowiązany będzie do uzupełnienia kwot opisanych w ust. 3, w terminie 7 dni od wezwania Operatora.

5. Operator zwróci Abonentowi kwotę opisaną w ust. 3 w terminie 7 dni od wygaśnięcia Umowy abonenckiej oraz zaspokojenia przez Abonenta roszczeń Operatora wynikających z Umowy abonenckiej.

### Rozdział III. Zasady zapewnienia dostępu do Usług i korzystania z Wyposażenia

#### § 8

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 użycia 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.

#### § 9

1. Abonent wyraża zgodę na przyłączenie Lokalu do Sieci i eksploatację Wyposażenia w Lokalu tj. m. in.: poprowadzenie niezbędnych kabli, przewiercenie otworów oraz zainstalowanie odpowiednich elementów Sieci oraz Wyposażenia w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora.

2. Abonent jest zobowiązany przygotować Lokal w taki sposób, aby Przedstawiciel Operatora mógł przyłączyć Lokal do Sieci w możliwie najkrótszym czasie. Przedstawiciele Operatora nie są zobowiązani do przestawiania mebli oraz dokonywania innych podobnych czynności podczas montażu Wyposażenia.

3. Przyłączenie Lokalu do Sieci, 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 jakichkolwiek 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 udostępnionego mu Wyposażenia oraz zrywania nalepki z numerem seryjnym oraz plomb.

7. Operator przyłączy Lokal do Sieci przy wykorzystaniu jednego Gniazda abonenckiego.

8. Abonent zobowiązany jest do zapewnienia zasilania Wyposażenia oraz innych elementów Sieci, zainstalowanych w Lokalu, niezbędnych do korzystania z Usług. Zasilanie odbywa się na koszt Abonenta.

#### § 10

1. W przypadku istnienia warunków technicznych świadczenia Usług w Lokalu, Operator zobowiązuje się przyłączyć Lokal do Sieci oraz aktywować Usługi w terminie nie dłuższym niż 30 dni od zawarcia Umowy abonenckiej.

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 abonenckiej odwołujące się do świadczenia Usług z wykorzystaniem technologii przewodowej stosuje się odpowiednio, o ile przepis szczególnie nie stanowi jednoznacznie odmiennie.

3. Abonent jest zobowiązany:

- a) używać Wyposażenia zgodnie z jego przeznaczeniem, Umową abonencką i Regulaminem;
- b) umożliwić Przedstawicielowi Operatora sprawdzanie stanu technicznego Wyposażenia i elementów Sieci zainstalowanych w Lokalu, w tym w celu konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji;
- 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) jeśli wymaga tego stan techniczny 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 osobom trzecim Wyposażenia.
4. Z zastrzeżeniem jednoznacznie odmiennych postanowień Umowy abonenckiej lub Regulaminu, a w szczególności przewidzianych w niniejszym rozdziale, Operator nie wprowadza ograniczeń w zakresie korzystania z Wyposażenia, jak również oświadcza, że nie zostały one wprowadzone na jego zlecenie.

#### § 11

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.

#### § 12

1. 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 przepięcia i uszkodzenia urządzeń Abonenta, w tym Odbiorników Abonenta w czasie wyładowań atmosferycznych jeśli nie zastosował się on do wskazówek zawartych w Instrukcji Obsługi tych urządzeń, w szczególności nie wypiął z gniazdek tychże urządzeń.
  - d) za działania innych użytkowników sieci Internet.
2. Operator nie gromadzi danych o lokalizacji Odbiorników Abonenta oraz Wyposażenia w celach związanych z zapewnieniem funkcjonalności Usługi. Operator dla celów przekazywania komunikatów posługuje się wyłącznie danymi dotyczącymi miejsca położenia Lokalu, celem przydzielenia (dynamicznie lub statycznie) adresu IP.
3. 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 abonenckiej na warunkach promocyjnych.
4. Operator wprowadza następujące procedury, w celu pomiaru ruchu w Sieci:
- a) zautomatyzowana analiza obciążenia ruchem wybranych elementów Sieci w czasie rzeczywistym,
  - b) interwencja serwisu technicznego, w przypadku Awarii, jak również przypadkach opisanych w § 23 ust. 7

5. Procedury opisane w ust. 4 nie wpływają negatywnie na bezpieczeństwo i integralność Sieci lub jakość Usługi.

6. 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 abonenckiej. Operator może zapewnić również przekazywanie takich informacji za pośrednictwem konta Abonenta, dostępnego za pośrednictwem Strony internetowej. 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 abonenckiej. W przypadku informacji dotyczących ogółu lub większej grupy Abonentów, Operator może ponadto przekazać przedmiotową informację w formie komunikatu umieszczonego bezpośrednio na Stronie internetowej.

7. 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 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. 6, w zakresie określających 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.

8. Operator informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci, 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. 6, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji stosuje się odpowiednio.

### Rozdział IV. Opłaty

#### § 13

Za Przyłączenie i Aktywację Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłat przyłączeniowych i aktywacyjnych, w wysokości określonej w Cenniku. Operator rozpoczyna naliczanie opłat abonamentowych, należnych Operatora, z chwilą Aktywacji.

#### § 14

1. Opłata abonamentowa obejmuje:

- a) opłatę za utrzymanie Sieci, w tym udostępnienie niezbędnego Wyposażenia;
- b) usługę dostępu do sieci Internet, o parametrach przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej;
- c) podstawową obsługę serwisową określoną w § 26 ust. 3, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych wskazanych w Cenniku oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.

2. Abonent jest zobowiązany opłacać terminowo Opłaty abonamentowe oraz inne opłaty w wysokości określonej w Cenniku, obowiązującym Abonenta w dniu świadczenia Usług. Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłat dodatkowych nieobjętych Opłatą abonamentową w przypadkach określonych w Cenniku.

3. Okresem rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy. W przypadku dokonania Aktywacji Usługi w trakcie Okresu rozliczeniowego, wynagrodzenie Operatora za dany okres rozliczeniowy obliczone zostanie proporcjonalnie do korzystania z tych Usług w okresie rozliczeniowym.

4. Wszelkie opłaty należne z tytułu świadczenia Usług winny być dokonywane na rachunek bankowy prowadzony dla Operatora wskazany na fakturze VAT. Operator może dodatkowo zapewnić możliwość uiszczania należnych opłat kartą płatniczą, za pośrednictwem Strony internetowej.

5. Opłaty abonamentowe oraz inne opłaty okresowe, w tym za udostępnienie Wyposażenia, należne są z góry w terminie 14 dni od wystawienia faktury VAT, nie wcześniej jednak niż 15 dnia danego okresu rozliczeniowego. Pozostałe opłaty, w szczególności opłaty za wykonane, płatne świadczenia usługi serwisowej, należne są z dołu w terminie 14 dni od wystawienia faktury VAT, 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 faktury VAT, nie później niż do 20 dnia okresu rozliczeniowego.

#### § 15

1. Faktura VAT wystawiona przez Operatora zawiera informacje zgodne z wymogami Prawa telekomunikacyjnego, w szczególności o:
  - a. opłatach za Usługi świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta, w szczególności o terminie oraz sposobie płatności,
  - b. Usługach świadczonych na rzecz Abonenta w okresie, którego dotyczy wystawiona faktura VAT.
2. Operator może udostępniać faktury VAT drogą elektroniczną, w szczególności za pośrednictwem Strony internetowej, na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa.
3. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Operator zastrzega sobie prawo do naliczenia opłaty za świadczoną Usługę w terminie późniejszym, niż w fakturze VAT stwierdzającej należność za okres rozliczeniowy, w którym Usługa ta była świadczona.
4. Wygaśnięcie Umowy abonenckiej nie zwalnia Abonenta od obowiązku uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi.

#### § 16

1. Dniem uiszczenia opłat przez Abonenta jest data wpływu należności na rachunek bankowy wskazany przez Operatora na fakturze VAT.
2. Operatorowi przysługuje prawo naliczania odsetek maksymalnych, 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.

### Rozdział V. Zakres świadczonych usług

#### § 17

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 jakikolwiek dostępnymi zakończeniami sieci Internet, choć nie gwarantuje jego parametrów w przypadku zasobów zlokalizowanych w sieciach telekomunikacyjnych innych przedsiębiorców. Przepisy prawa oraz postanowienia Umowy (w tym Regulaminu oraz Cennika) mogą wprowadzać szczególne ograniczenia.
2. Dostęp realizowany jest w pakiecie taryfowym wybranym przez Abonenta, przy pomocy Odbiornika Abonenta wybranego przez Abonenta i spełniającego warunki techniczne wynikające ze specyfiki Usługi dostępu do Internetu oraz wymagania określone przepisami.
3. Operator nie limituje ilości przesyłanych danych. Wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienia w ich przesyłaniu pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług. Dla poszczególnych zastosowań można określić następujące przykłady parametrów (dla każdego Odbiornika Abonenta osobno):
  - usługi telefoniczne VoIP - 64 kb/s pobierania oraz wysyłania;
  - przeglądanie stron www - 1 Mb/s pobierania;
  - oglądanie wideo w jakości SD - 2 Mb/s pobierania;
  - oglądanie wideo w jakości HD - 6 Mb/s pobierania;
  - oglądanie wideo w jakości 4K - 18 Mb/s pobierania;
  - rozmowy wideo HD – 1,5 Mb/s pobierania oraz wysyłania;
  - gry sieciowe czasu rzeczywistego - 2 Mb/s pobierania i 1,5 Mb/s wysyłania.
4. Wyjaśnienie stosowanych w Umowie oraz Cenniku prędkości deklarowanych, maksymalnych, minimalnych i zwykle dostępnych zawarto w treści Umowy abonenckiej.
5. Faktyczne ograniczenia zapewnianych parametrów dostępu do Internetu mogą negatywnie wpływać na możliwość korzystania z aplikacji, usług czy treści, w szczególności w przypadku, w którym parametry te spadną poniżej wartości wskazanych w ust. 3.
6. Z zastrzeżeniem szczególnych postanowień Umowy (w tym Regulaminu oraz Cennika), w szczególności ust. 7-8 poniżej, Operator traktuje wszystkie transmisje równo, bez dyskryminacji, ograniczania czy ingerencji.
7. W celu utrzymania optymalnych warunków dostępu do Internetu Operator stosuje środki zarządzania ruchem, takie jak: kolejkowanie, 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.
8. 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, Usług oraz Wyposażenia,

c) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, 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.

9. W przypadku dokonywania przez Abonenta pomiaru prędkości Operator rekomenduje, aby pomiar ten dla swojej dokładności i wiarygodności przeprowadzony był przy łącznym spełnieniu następujących warunków:

- a) pomiaru dokonuje się na Odbiorniku Abonenta podłączonym bezpośrednio do Wyposażenia poprzez połączenie kablowe,
  - b) podczas dokonywania pomiaru do Wyposażenia nie mogą być podłączone żadne inne Odbiorniki Abonenta korzystające z usługi dostępu do Internetu,
  - c) na Odbiorniku Abonenta, na którym dokonywany jest pomiar, nie powinny działać w momencie dokonywania pomiaru żadne programy lub usługi systemowe (np. svchost.exe dla systemu Windows) wykorzystujące usługę dostępu do Internetu,
  - d) na Odbiorniku Abonenta powinny być wyłączone wszelkie programy, usługi, sterowniki, które dodatkowo filtrują, skanują, optymalizują czy przekierowują pakiety danych (np. antywirus, zapora internetowa, oprogramowanie typu VPN i podobne),
  - e) Odbiornik Abonenta powinien być wolny od złośliwego oprogramowania (np. trojany, wirusy),
  - f) karta sieciowa Odbiornika Abonenta, na którym dokonywany jest pomiar, powinna mieć zainstalowane oficjalne i aktualne sterowniki w stabilnej wersji i mieć parametry umożliwiające uzyskanie prędkości uzgodnionych z Operatorem,
  - g) konfiguracja sprzętowa oraz programowa Odbiornika Abonenta powinna spełniać minimalne wymagania wydajnościowe związane z możliwością pobierania oraz wysyłania danych z prędkością uzgodnioną z Operatorem,
  - h) Odbiornik Abonenta, na którym dokonywany jest pomiar, nie powinien wykorzystywać funkcji udostępniania Internetu,
  - i) ustawienia sieciowe karty i parametrów protokołu TCP/IP powinny być zgodne z dostarczonymi przez Operatora i pobranymi automatycznie przez usługę DHCP, PPPoE lub pokrewną z serwera Operatora,
  - j) w razie wykorzystywania do pomiaru przeglądarki stron www, przeglądarka nie powinna mieć otwartych żadnych innych kart oprócz narzędzia pomiarowego oraz powinna mieć wyłączone wszystkie dodatki, które mogą generować ruch lub filtrować pakiety danych,
  - k) do pomiaru Abonent powinien wybrać najbliższe geograficznie narzędzie, eliminujące ryzyko wystąpienia zewnętrznych, niezależnych od Operatora, czynników wpływających w sposób istotny na parametry prędkości oraz inne parametry usługi dostępu do Internetu.
10. 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.
11. Znaczące i stałe lub regularnie powtarzające się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu a wykonaniem opisanym w ust. 4, ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE stanowią nienależyte wykonanie Umowy zawartej z Konsumentem.
12. W przypadkach znaczących i stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu a wykonaniem opisanym w ust. 4, Abonentowi przysługują środki opisane w rozdziałach VII-VIII.

#### § 18

1. Operator oferuje Usługi w zakresie określonym w § 2 pkt 14. Usługi świadczone na rzecz Abonenta, w tym technologię świadczonych Usług (przewodowa/bezprzewodowa) 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 oraz lepszych parametrów świadczonych 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. Minimalne poziomy jakości Usług określają Umowa abonencka, Regulamin oraz Cennik.
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.
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 48 godzin w kwartale.

## § 19

1. Jeżeli Abonent nie zalega z żadnymi wymagalnymi opłatami wobec Operatora, Strony mogą rozszerzyć zakres świadczonych Usług, w tym w szczególności zmienić pakiet usług na wyższy lub dokupić inny pakiet Usług. Zamówienia można składać w formie pisemnej, osobiście w Biurze Obsługi Klienta lub poza nim, z uprawnionym Przedstawicielem Operatora lub za pośrednictwem formularza zamieszczonego na Stronie internetowej. Zmiana stanowi podstawę naliczenia odpowiednich opłat, zgodnie z postanowieniami Cennika. Postanowienia niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio do ograniczenia zakresu świadczonych Usług, z tym zastrzeżeniem iż ograniczenie zakresu świadczonych Usług nie wymaga braku zaległości Abonenta wobec Operatora.

2. Operator może także umożliwić Abonentowi zmianę zakresu świadczonych Usług poprzez złożenie oświadczeń w formie elektronicznej lub dokumentowej, w tym za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności za pośrednictwem telefonu, poczty e-mail lub Strony internetowej. Możliwość opisana w zdaniu pierwszym dotyczy w szczególności:

- a. zamówienia oraz rezygnacji z Usług dodatkowych,
- b. zmiany pakietu, w którym świadczono są Usługi.

3. W przypadku gdy zmiana Umowy dokonywana jest poprzez oświadczenia woli (w tym oświadczenia o zawarciu lub zmianie umowy) składane w formie dokumentowej, Operator utrwała i dostarcza abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków umowy oraz oświadczenie abonenta o związaniu się tymi warunkami na Trwałym nośniku.

4. W przypadkach określonych w ust. 2 powyżej, Abonentowi będącemu Konsumentem, przysługuje prawo odstąpienia od dokonanych zmian na zasadach określonych w §6 Regulaminu.

Rozdział VI. Zmiana Umowy abonenckiej, Cennika lub Regulaminu, zawieszenie świadczenia Usługi, rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy Abonenckiej, zmiana Abonenta

## § 20

1. Operator powiadamia Abonenta o treści każdej proponowanej zmiany Cennika oraz warunków Umowy abonenckiej, w tym określonych w Regulaminie, na Trwałym nośniku, w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Abonent złoży jedno z żądań opisanych w ust. 2. Operator podaje do publicznej wiadomości za pośrednictwem Strony internetowej treść każdej proponowanej zmiany Cennika lub warunków Umowy abonenckiej określonych w Regulaminie. 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, który udostępnił adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość (jeżeli Operator dopuszcza korzystanie z takiego środka), Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany Cennika lub warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na adres wskazany przez Abonenta. W przypadku Abonentów będących stroną umowy zawartej w formie elektronicznej lub dokumentowej, Operator dostarcza, na żądanie tych Abonentów, treść każdej proponowanej zmiany Cennika lub warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie na piśmie na wskazany adres korespondencyjny.

3. Jeżeli Abonent nie akceptuje zmiany warunków Umowy abonenckiej, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku ma prawo rozwiązać Umowę abonencką do dnia wejścia w życie tych zmian.

4. W przypadku rozwiązania Umowy abonenckiej z uwagi na niezaakceptowanie zmiany warunków Umowy abonenckiej, 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 lub gdy zmiana wynika z decyzji Prezesa UKE, o której mowa w art. 63 ust. 2a Prawa telekomunikacyjnego.

6. W przypadku, gdy proponowana zmiana Cennika lub warunków Umowy abonenckiej określonych w 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 poprzez publikację na swojej Stronie Internetowej 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 Cennika lub warunków Umowy abonenckiej określonych w

Regulaminie, wówczas ma prawo rozwiązać Umowę abonencką do dnia wejścia w życie tych zmian

## § 21

1. Abonent i Operator uprawnieni są do rozwiązania Umowy abonenckiej lub jej części, dotyczącej określonego rodzaju Usług, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym zostało złożone wypowiedzenie. Wypowiedzenie Umowy abonenckiej Konsumentowi 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, ograniczającej możliwość świadczenia Usług.

2. W przypadku Umów zawieranych na odległość z Konsumentem, jeżeli czas trwania umowy nie jest oznaczony, termin opisany w ust. 1 wynosi jeden miesiąc.

## § 22

1. Operator może zawiesić świadczenie całości lub odpowiedniej części Usług Abonentowi, jeżeli:

- a) Abonent pomimo wezwania dopuszcza się opóźnienia w zapłacie całości lub części opłaty aktywacyjnej, opłaty przyłączeniowej, Opłaty abonamentowej lub innych opłat określonych w Cenniku powyżej 7 dni od terminu płatności;
- b) Abonent dopuszcza się naruszeń lub nie stosuje się do postanowień Regulaminu określonych w § 10 ust. 3 i 4 oraz § 11;
- c) żądanie takie zgłoszą właściwe organy wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego.
- d) Abonent umożliwia osobom trzecim, wbrew postanowieniom Regulaminu, korzystanie z Usług, Wyposażenia, w tym w szczególności poza Lokalem lub za wynagrodzeniem,
- e) Abonent podejmuje działania, przy wykorzystaniu Usług, naruszające przepisy prawa,
- f) Abonent wywołuje zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci (w tym również poprzez przyłączenie do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych wywołujących takie zakłócenia),
- g) Abonent uzyskuje, przy wykorzystaniu Usług, w sposób sprzeczny z przepisami prawa, dostęp do danych znajdujących się w posiadaniu osób trzecich,
- h) Abonent rozpowszechnia przy wykorzystaniu Usług przekazy szkodliwe lub niepożądane,

Operator zobowiązuje się wezwać Abonenta do zaprzestania naruszeń, opisanych pod lit. a)-b) oraz d)-h) , w terminie przynajmniej 7 dni kalendarzowych przed zawieszeniem świadczenia Usług, jeżeli niezwłoczne zawieszenie nie będzie stanowić wyłącznej możliwości zapobieżenia powstaniu istotnych szkód, związanych z naruszeniem Abonenta.

2. Zawieszenie świadczenia Usługi może nastąpić również na wniosek Abonenta, który nie zalega z opłatami 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 skutkowało od początku kolejnego okresu rozliczeniowego, przez okres wskazany we wniosku, nie dłuższy niż 6 miesięcy.

4. W okresie zawieszenia świadczenia Usługi Opłaty abonamentowej nie pobiera się.

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.

## § 23

1. Operator może rozwiązać Umowę abonencką bez zachowania terminu wypowiedzenia, jeżeli zachodzą przesłanki określone w § 22 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. Uprawnienie opisane w zdaniu pierwszym przysługuje Operatorowi niezależnie od uprawnienia do zawieszenia świadczenia Usług, zgodnie z postanowieniami § 22. Postanowienia dotyczące obowiązku uprzedniego wezwania Abonenta do usunięcia naruszeń, określone w § 22 stosuje się odpowiednio, przy czym uprawnienie do rozwiązania Umowy, w przypadku opisanym w § 22 ust. 1 lit. a), dotyczy wyłącznie zaległości przekraczających 21 dni.

2. W przypadku rozwiązania Umowy abonenckiej, której zawarcie łączyło się z przyznaniem Abonentowi ulg, przed upływem okresu na jaki została zawarta, Operator obciąży Abonenta opłatą w wysokości stanowiącej równowartość ulgi przyznanej Abonentowi, pomniejszonej o

proporcjonalną jej wartość, za okres od dnia zawarcia Umowy abonenckiej do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Konsumenta Umowy abonenckiej przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe. Zapis zdania pierwszego dotyczy rozwiązania Umowy abonenckiej przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta. Zapis zdania pierwszego nie dotyczy rozwiązania Umowy przez Abonenta z winy Operatora oraz pozostałych przypadków szczegółowo określonych w niniejszym Regulaminie. Zapis zdania pierwszego stosuje się również w przypadku opisanym w § 20 ust. 5, jak również w przypadkach, w których Umowa abonencka wygasła w związku z brakiem akceptacji Abonenta dla zmiany Cennika innej niż podwyższenie cen.

3. Jeżeli w okresie 90 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usług na podstawie § 22 ust. 1 nie ustają przyczyny zawieszenia, Umowa abonencka wygasza. Zapis zdania pierwszego nie narusza uprawnienia do rozwiązania Umowy abonenckiej przed upływem 90 dni, zgodnie z postanowieniami ust. 1.

4. Umowa abonencka wygasza w przypadku:

- a) określonym w Umowie abonenckiej lub Regulaminie lub Regulaminie promocji;
- b) śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną. Jeżeli Abonent pozostawał przed śmiercią w związku małżeńskim, pozostający przy życiu członek rodziny może przejąć prawa i obowiązki wynikające z Umowy abonenckiej. Postanowienia § 25 stosuje się odpowiednio;
- c) ustania bytu prawnego Abonenta niebędącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejściem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który przejmuje Abonenta lub powstaje w wyniku jego podziału lub przekształcenia w trybie określonym w tytule IV ustawy – Kodeks spółek handlowych.

5. Każdej ze Stron przysługuje prawo do jednostronnego rozwiązania Umowy abonenckiej 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 warunków jakościowych, podanych w Umowie abonenckiej.

6. Niezależnie od innych środków, przewidzianych w Umowie lub Regulaminie, w przypadkach opisanych w § 22 ust. 1, w zakresie w którym będzie to proporcjonalne i uzasadnione z punktu widzenia celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, Operator może dokonać:

- a. eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub usług;
- b. przerwać lub ograniczyć świadczenia Usługi na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub usług.

7. Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, w zakresie wynikającym z podjętych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności posiadanej Sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych z Usługą. Postanowień zdania pierwszego nie stosuje się w przypadku zakazania przez Prezesa UKE stosowania takich środków.

#### § 24

1. W przypadku Usługi, z którą wiąże się używanie Wyposażenia, z chwilą zawieszenia świadczenia Usług lub wygaśnięcia Umowy abonenckiej Abonent zobowiązany jest do zwrotu Wyposażenia w jednym z Biur Obsługi Klienta, wskazanych na Stronie internetowej. Zwrot powinien nastąpić na koszt Abonenta w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie – nie później jednak niż w terminie 5 dni roboczych od dnia zawieszenia świadczenia Usług lub wygaśnięcia Umowy abonenckiej.

2. W przypadku świadczenia Usługi z wykorzystaniem technologii bezprzewodowej, dezinstalacji przekazywnika z wbudowaną anteną dokonuje Operator na swój koszt, w terminie uzgodnionym z Abonentem, nie później niż w terminie 10 dni kalendarzowych od wygaśnięcia Umowy abonenckiej.

3. W przypadku zwłoki Abonenta w zwrocie któregośkolwiek elementu Wyposażenia lub niezapewnienia warunków dezinstalacji urządzenia opisanego w ust. 2, jest on zobowiązany do zapłacenia Operatorowi kary umownej w wysokości określonej w Cenniku. Kwota naliczanych kar umownych nie przekroczy wartości Wyposażenia, co do którego zwrotu Abonent pozostaje w zwłoce.

4. 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.

5. 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.

#### § 25

1. W przypadku zmiany Lokalu, w którym mają być świadczone Usługi, jeżeli nowy Lokal nie znajduje się w obrębie właściwej Sieci lub nie występują w nim warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usługi, Operator może odmówić zmiany Lokalu, jak przy zawarciu Umowy abonenckiej.

2. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy abonenckiej na inną osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, jeśli Operator wyrazi na to pisemną zgodę, pod warunkiem uiszczenia opłaty wskazanej w Cenniku.

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

4. W przypadku utraty przez Abonenta prawa do Lokalu, w którym świadczona jest Usługa, w wyniku której nie nastąpi przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy abonenckiej, Umowa abonencka winna zostać rozwiązana przez Abonenta zgodnie z postanowieniami §21 ust. 1 Regulaminu. Jeżeli Abonent, pomimo utraty praw do Lokalu nie rozwiąże Umowy abonenckiej, jak również nie nastąpi przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy abonenckiej, wówczas jest odpowiedzialny za płatności za Usługi świadczone po utracie praw do Lokalu, bez względu na podmiot korzystający z tych Usług.

#### Rozdział VII. Odpowiedzialność Operatora, zakres podstawowej obsługi serwisowej

#### § 26

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich Usług, chyba że nastąpiło to wskutek siły wyższej (rozumianej jako zewnętrzne zdarzenie niezależne od Stron, które nie jest możliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności: wojny, katastrofy naturalne, strajki) lub z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

2. Podczas wyładowań atmosferycznych Odbiorniki Abonenta oraz Wyposażenie (zgodnie z ich instrukcją obsługi) powinny być odłączone od zasilania energetycznego oraz od Gniazda abonenckiego.

3. Podstawowa obsługa serwisowa, o której mowa w § 14 ust. 1 lit c) obejmuje Usługi w zakresie prawidłowości funkcjonowania Sieci oraz Wyposażenia, zgodnie z postanowieniami § 7, jak również informacji o Usługach Operatora, opisaną w § 27 ust. 6.

4. Operator uprawniony jest do naliczenia opłaty, wskazanej w Cenniku, z tytułu nieuzasadnionego wezwania serwisu lub zawinionej przez Abonenta nieobecności Abonenta w Lokalu, w uzgodnionym z Operatorem terminie (ujętej łącznie jako interwencja serwisu technicznego z winy Abonenta).

#### § 27

1. Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od momentu zgłoszenia. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 2 dni roboczych od jej zgłoszenia, Operator określi termin jej usunięcia i przekaze tę informację zgłaszającemu.

2. Za każdy dzień, w którym wystąpiła Awaria lub przerwa o której mowa w § 18 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 VIII 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 [internet@oxylion.pl](mailto:internet@oxylion.pl) oraz pisemnie pod adresem Operatora.

7. Obniżenie Abonamentu 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 Abonamentu oraz kary umownej może nastąpić poprzez dokonanie przelewu na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy lub poprzez wypłatę w Biurze Obsługi Klienta, na wniosek Abonenta, w terminie 14 dni od złożenia odpowiedniego wniosku. Wniosek o dokonanie płatności przelewem lub poprzez wypłatę winien zostać doręczony Operatorowi do ostatniego dnia miesiąca, w którym stwierdzone zostało roszczenie Abonenta o zapłatę (w szczególności w toku postępowania reklamacyjnego).

8. Postanowienia niniejszego paragrafu nie naruszają bezwzględnie obowiązujących wartości odszkodowania, opisanych w art. 105 ustawy

Prawo telekomunikacyjne, w przypadkach opisanego w tym przepisie świadczenia na rzecz jednostek uprawnionych.

## Rozdział VIII. Zasady, tryb składania oraz rozpatrywania reklamacji

### § 28

1. Abonent może składać reklamację z powodu:
  - a. niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
  - b. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
  - c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
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 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 Abonenta. Reklamacja może być złożona:
  - a. w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Abonenta 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 Abonenta, c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez stronę [www.oxylion.pl](http://www.oxylion.pl)
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 abonenckiej 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 abonenckiej 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 Abonenta, 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.

### § 29

1. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi Abonenta, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
2. 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.
3. 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.

### § 30

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 § 28 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 postępowaniu, o którym mowa w art. 109 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 abonenckiej 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 odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 29 ust. 3 oraz § 30 ust. 2 i 3 lit. a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiała reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
7. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie reklamującego oraz wyrażone w sposób określony w § 27 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.

### § 31

1. Operator jest administratorem w rozumieniu Rozporządzenia PE i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie

swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („RODO”).

2. Operator uprawniony jest do zbierania, utrwalania, przechowywania, opracowywania, zmieniania, usuwania lub udostępniania treści lub danych Abonenta, wskazanych w Umowie abonenckiej, tylko wówczas, gdy czynności te, zwane dalej przetwarzaniem, są niezbędne do wykonania świadczonych Abonentowi Usług.

3. Operator uprawniony jest do przetwarzania danych Abonenta, wskazanych w Umowie abonenckiej, zgodnie z postanowieniami RODO, w związku z art. 161 ust. 1 ustawy Prawo telekomunikacyjne, w zakresie, w którym dotyczy to świadczonych Abonentowi Usług, dla celów marketingu bezpośredniego usług własnych oraz dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej.

4. Operator zapewnia realizację uprawnień wynikających z RODO, w szczególności umożliwia Użytkownikowi dostęp do treści swoich danych osobowych, ich sprostowanie lub usunięcie, a także realizację prawa do sprzeciwu, do ograniczenia przetwarzania danych, do przenoszenia danych lub do tego, by nie podlegać decyzji, która opiera się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu.

5. Dane Abonenta, w tym dane transmisyjne, będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń.

6. Środki zarządzania ruchem nie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych, o ile nie jest to niezbędne i proporcjonalne do osiągnięcia celów opisanych w § 17 ust. 9.

7. Środki zarządzania ruchem nie obejmują monitorowania konkretnych treści.

#### § 32

1. Konsument, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, uprawniony jest do złożenia do Prezesa UKE ([www.uke.gov.pl](http://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. W przypadku naruszenia 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.

### Rozdział IX. Postanowienia przejściowe i końcowe

#### § 33

1. W trakcie obowiązywania Umowy abonenckiej Abonent zobowiązany jest do powiadomienia Operatora na Trwałym nośniku o każdej zmianie adresu lub innych danych podanych w Umowie abonenckiej, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.

2. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Operatora na Trwałym nośniku o utracie tytułu prawnego do Lokalu.

3. Abonent niebędący osobą fizyczną zobowiązany jest, z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni, do powiadomienia Operatora na Trwałym nośniku o mającym nastąpić rozwiązaniu, likwidacji, upadłości, przekształceniu formy prawnej, podziale, połączeniu lub innym zdarzeniu mogącym mieć wpływ na byt prawny Abonenta.

4. Operator niezwłocznie informuje Abonentów na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa, o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby Operatora, organu, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numeru, pod którym Operator został zarejestrowany, kapitału zakładowego, adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu lub faksu Operatora, chyba, że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy abonenckiej, w tym również umieszczonych w Regulaminie.

#### § 34

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne właściwe przepisy w tym przepisy ustawy Prawo telekomunikacyjne.

2. W przypadku sprzeczności pomiędzy treścią Regulaminu, a treścią Umowy, pierwszeństwo przyznać należy postanowieniom Umowy.

3. Regulamin, Regulaminy promocji oraz Cennik, wskazujący m.in. koszt usług serwisowych niewchodzących w skład podstawowej obsługi serwisowej, dostępne są w Serwisie internetowym oraz w Biurze Obsługi Klienta, a także udostępniane na zasadach określonych w § 4 ust. 3.

4. Regulamin wchodzi w życie dnia 12 grudnia 2018 roku.