

- Zastępowanie Programów telewizyjnych przez inne programy lub zmniejszenie ich liczby przez Dostawcę usług nie wymaga zmiany Umowy i może nastąpić wyłącznie z ważnych przyczyn prawnych, technicznych, organizacyjnych lub ekonomicznych. W szczególności zalicza się do nich: utratę uprawnień do reemisji, zaprzestanie nadawania programów przez nadawców, zmianę satelity nadawania, zmianę systemu nadawania, niski poziom oglądalności przez Abonentów. W takim przypadku Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy w zakresie Usług radia i telewizji kablowej bez zachowania okresu wypowiedzenia w terminie 30 dni od daty zmiany lub zaprzestania reemisji.
- O zmianie, o której mowa w ust. 5 Dostawca usług zobowiązany jest powiadomić Abonentów z wyprzedzeniem co najmniej 7 dni, podając przyczynę dokonywanych zmian. W sytuacjach nagłych i niezależnych od Dostawcy usług, Dostawca usług może poinformować Abonentów o zmianie oferty programowej w terminie krótszym niż 7 dni przed datą zmiany.
- Uiszczenie Abonentem nie zwalnia Abonentów z obowiązku wnoszenia opłat za posiadanie i użycie odbiorników radiowych i telewizyjnych na mocy ustawy z dnia 29 grudnia 1992 r. o radiodźwięku i telewizji (Dz. U. z 1993 r. nr 7 poz. 34).

§8 Usługi telefoniczne.

- Dostawca umożliwia Abonentom w zależności od wybranego Pakietu Tarifowego w zasięgu Sieci korzystanie z krajowych i międzynarodowych usług głosowych oraz usług specjalnych, w tym połączeń na numery specjalne lub Usługi o podwyższonej opłacie oraz innych usług w ramach danego Pakietu Tarifowego, w zakresie i na zasadach określonych w Umowie. Wykaz numerów usług o podwyższonej opłacie oraz cenę za jednostkę rozliczeniową usługi albo cenę za połączenie określa Cennik.
- W zakresie Umowy o świadczenie usług telefonicznych Dostawca usług świadczy z szczególnością następujące usługi:
 - realizowanie w ruchu automatycznym połączeń telefonicznych miejscowych (w Sieci Dostawcy usług w tej samej strefie numeracyjnej) i strefowych (w tej samej strefie numeracyjnej) niebędących połączeniami miejscowymi, międzystrefowych (w obszarze wykraczającym poza strefę numeracyjną, w której nastąpiło rozpoczęcie połączenia, na terenie kraju, do sieci stacjonarnych), międzynarodowych (wykraczających poza granicę Rzeczypospolitej Polskiej) połączeń do sieci komórkowych, innych połączeń lub usług wykorzystujących techniki komutacji oraz realizowanie połączeń do sieci innych operatorów (obejmujących m.in. transmisje danych, połączenia z siecią Internet, oraz usługi świadczone w Sieci przez innych operatorów, w zakresie określonym w umowach zawartych przez Dostawcę usług z tymi operatorami).
 - Usługi dodatkowe i inne świadczenia określone w Cenniku.
- Granice stref numeracyjnych zostały wyznaczone w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telefonicznych.
- Dostawca usług zastrzega sobie prawo do ustalenia w chwili zawarcia Umowy lub w trakcie jej wykonywania limitu należności za świadczone Usługi telefoniczne, tj. kwoty zobowiązanej, po przekroczeniu której Dostawca ma prawo do Wstrzymania świadczenia usług połączeń telefonicznych w ruchu wychodzącym na rzecz Abonentów do przekroczeniu przez niego limitu należności.
- Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących zgodnie z ofertą Dostawcy usług. Za dokonanie przedmiotowej zmiany Dostawca usług może pobierać opłatę.
- Dostawca usług przysługuje Abonentowi numer telefoniczny.
- Abonent może pisemnie żądać zmiany przydzielonego numeru telefonicznego, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Za dokonanie przedmiotowej zmiany Dostawca usług może pobierać opłatę.
- Dostawca usług może dokonać zmiany numeru telefonicznego po uprzednim zawiadomieniu Abonentów o planowanej zmianie oraz o jego nowym numerze co najmniej na jeden Okres rozliczeniowy przed zamierzonym terminem zmiany. W takim przypadku Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy w zakresie Usług telefonicznych bez zachowania okresu wypowiedzenia w terminie do 7 dni przed datą zmiany numeru.
 - Abonent może żądać przy zmianie dostawcy usług przeniesienia przydzielonego mu numeru do istniejącej sieci operatora na:
 - obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych;
 - terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres 1 miesiąca od daty rozwiązania Umowy. Abonent może zrzec się tego prawa.
- Dostawca usług dostarcza Abonentowi nieodpłatnie za każdą Fakturą VAT wykaz wykonanych Usług telefonicznych zawierający informacje o zrealizowanych płatnych połączeniach, w tym o usługach o podwyższonej opłacie, z podaniem, dla każdego typu połączeń, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonentów połączeń („Wykaz podstawowy”).
- Dostawca usług dostarcza na życzenie Abonentów wykaz wykonanych Usług telefonicznych w danym Okresie rozliczeniowym, który zawiera informacje o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem dla każdego połączenia numeru wywołującego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto („Wykaz szczegółowy”). Wykaz szczegółowy dostarczany jest w formie wydruku lub w innej uzgodnionej przez strony formie wraz z Fakturą VAT za Okres rozliczeniowy, którego dotyczy. Za dostarczenie wykazu szczegółowego Abonent nie ponosi opłaty.
- Dostawca usług dostarcza w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonentów szczegółowy wykaz Usług telefonicznych za Okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres rozliczeniowy, w którym złożono żądanie.
- Opłaty określone w Cenniku pobierane są za Usługi telefoniczne zrealizowane z numeru telefonicznego Abonentów bez względu na osobę, która z nich korzystała.
- Dostawca usług zapewnia możliwość połączenia z numerami alarmowymi.
- W przypadku korzystania przez Abonentów z Usług o podwyższonej opłacie, Dostawca zapewnia Abonentowi możliwość bezpłatnego określenia progu kwotowego dla każdego Okresu rozliczeniowego, po przekroczeniu którego Dostawca będzie obowiązany do natychmiastowego poinformowania Abonentów o fakcie jego przekroczenia oraz zablokowania możliwości wykonywania połączeń na numery Usług o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonentów. Dostawca usług oferuje Abonentowi dla każdego Okresu rozliczeniowego co najmniej następujące Progi Kwotowe: 0 zł, 35 zł, 100 zł, 200 zł. Do czasu określenia przez Abonentów odmiennego progu kwotowego dla Usług o podwyższonej opłacie, próg ten wynosi 35,00 zł dla każdego Okresu rozliczeniowego. Obowiązek poinformowania Abonentów o osiągnięciu w Okresie rozliczeniowym określonego progu kwotowego uważa się za wykonany, jeżeli Dostawca wykonał co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od chwili rozpoczęcia progu kwotowego.
- W przypadku, gdy Usługa o podwyższonej opłacie świadczona jest w sposób powtarzalny na podstawie uprzedniego oświadczenia woli Abonentów wyrażonego w niniejszej umowie, Abonent ma prawo do rezygnacji z usługi w każdym czasie. Rezygnacja dokonywana jest bezpłatnie poprzez telefoniczne złożenie Dostawcy oświadczenia o rezygnacji i jest skuteczna z chwilą złożenia oświadczenia woli.
- Abonent ma prawo do podwyższenia progu kwotowego ustalonego w ust. 14. Podwyższenie progu kwotowego dokonywane jest bezpłatnie poprzez telefoniczne złożenie Dostawcy oświadczenia o podwyższeniu progu kwotowego i jest skuteczne z chwilą złożenia oświadczenia woli.
- Dostawca zobowiązany jest, na żądanie Abonentów do:
 - nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów,
 - nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów,
 - umożliwienia Abonentowi określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi tariffowej za całe połączenie i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których ceną przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonentów w żądaniu, oraz połączeń przychodzących z takich numerów - chyba że takie połączenia nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonentów.

- Dostawca ma prawo ograniczyć możliwość korzystania z usług o podwyższonej opłacie, jak również inicjowania połączeń międzynarodowych wychodzących do niektórych lub wszystkich krajów oraz połączeń z niektórymi lub wszystkimi numerami międzynarodowymi, w szczególności w sytuacji uzasadnionej wątpliwości co do wiarygodności płatniczej Abonentów. Dostawca może również niezależnie świadczenie tego rodzaju usług na rzecz Abonentów od wpięcia Kaucji. Abonent może uzyskać od Dostawcy informację telefoniczną o stosowanych ograniczeniach.

§9 Tajemnica telekomunikacyjna.

- W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy, Dostawca usług zapewnia tajemnicę:
 - danych dotyczących Abonentów,
 - treści indywidualnych komunikatów przekazywanych w Sieci Dostawcy usług,
 - prób użytkownika połączenia między określonymi zakończeniami sieci, d) danych transmisyjnych, które oznaczają, dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczenia opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej lub w ramach usług telekomunikacyjnych wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego użytkownika publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, z wyjątkiem sytuacji opisanych poniżej oraz w innych przypadkach, w których Dostawca usług jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami;
 - e) danych o lokalizacji, które oznaczają dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu lub wystawienia rachunku
- Dla celów naliczania opłat Abonentów i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich Dostawca usług przetwarza następujące rodzaje danych: imiona i nazwiska; adres świadczenia usługi, adres miejsca zamieszkania, adres korespondencyjny; numer ewidencyjny PESEL; nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość; dane zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania telefonu kontaktowego; adres poczty elektronicznej. Przetwarzanie danych na cele marketingu usług telekomunikacyjnych lub świadczenia usług zubożonych przetwarzane są wyłącznie za zgodą Abonentów. Przetwarzanie tych danych trwa do czasu cofnięcia zgody na ich przetwarzanie przez Abonentów.
- Dostawca usług zapewnia tajemnicę danych w zakresie opisanym w ust. 1
- Sieć Dostawcy usług umożliwia prezentację identyfikacji linii wywołującej lub wywoływanej oraz umożliwia, w miarę istniejących możliwości technicznych:
 - Abonentowi wywołującemu - możliwość stałego wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywołwanego podczas wywołania i połączenia (zaszczerzenie numeru),
 - Abonentowi wywołwanemu - możliwość eliminacji dla połączeń przychodzących prezentacji identyfikacji linii wywołującej oraz możliwości blokady połączeń przychodzących od użytkownika stosującego eliminację prezentacji linii wywołującej,
 - Abonentowi wywołwanemu, w przypadku przekierowania połączenia - eliminację prezentacji identyfikacji linii wywoływanej u użytkownika wywołującego,
 - zablokowanie automatycznego przekazywania przez osobę trzecią wywołań kierowanych na numer Zakończenia sieci abonentów.
- Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje bezpieczeństwa przekazu informacji w następujących przypadkach:
 - awarii Usług lub Sieci,
 - b) popełnienia przez osobę trzecią lub Abonentów czynu niedozwolonego,
 - c) przypadków losowych których wystąpienie było niezależne od Dostawcy usług.

§10 Zakres obsługi serwisowej.

- Abonent może zgłaszać problemy związane z funkcjonowaniem lub korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług osobiste w jednostkach Dostawcy usług obsługujących Abonentów, telefonicznie, a także za pomocą innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie możliwości techniczne.
- Dostawca usług zobowiązany jest do podjęcia działań w celu usunięcia Usterek w możliwie najkrótszym czasie i w kolejności zgłoszeń. Usunięcie Usterki powinno nastąpić w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze od daty zgłoszenia Usterki, o ile Abonent nie wskaże innego terminu. Za dni robocze przyjmuje się dni od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.
- Jeśli Usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 3 dni roboczych od jej zgłoszenia, Dostawca usług określi termin jej usunięcia i poinformuje Abonentów zgłaszającego Usterkę.
- Dostawca usług zobowiązany jest do podjęcia działań w celu usunięcia Awarii w możliwie najkrótszym czasie i w kolejności zgłoszeń. Usunięcie Awarii powinno nastąpić w czasie nie dłuższym niż 12 godzin roboczych od chwili zgłoszenia Usterki, o ile Abonent nie wskaże innego terminu. Za godziny robocze przyjmuje się godziny od 10 do 18 w dni od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.
- Jeśli Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 12 godzin roboczych od jej zgłoszenia, Dostawca usług określi termin jej usunięcia i poinformuje zgłaszającego Awarię Abonentów.
- Abonent zobowiązany jest zapewnić upoważnionym przedstawicielom Dostawcy usług dostęp do miejsca wystąpienia Awarii lub Usterki, jeśli zachodzi przypuszczenie, że miejsce jej występowania znajduje się w Lokalu Abonentów lub miejscu będącym w dyspozycji Abonentów. Brak takiego dostępu przesunął odpowiednio terminy określone w ust. 2 i 4.
- Wszelkich zmian, konserwacji, instalacji dodatkowych zakończeń sieci oraz usuwania uszkodzeń Sieci, Zakończenia sieci lub Urządzenia abonenckiego, mają prawo dokonywać wyłącznie służby techniczne Dostawcy usług.
- Dostawca usług pobiera opłaty za:
 - podłączenie i konfigurację Urządzeń końcowych Abonentów,
 - b) usunięcie Awarii i Usterki Sieci, Zakończenia sieci oraz Urządzenia abonenckiego powstałego z przyczyn leżących po stronie Abonentów,
 - c) wezwanie Dostawcy usług w sposób oczywicie bezzasadny.
- Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego informowania Dostawcy usług o zauważonych nieprawidłowościach w działaniu Usług.
- Krótkotrwałe, nie trwające dłużej niż 36 godzin w miesiącu, przerwy w możliwości korzystania z usługi związane z prowadzonymi przez Dostawcę usług niezbędnymi pracami konserwacyjnymi Sprzętu, lub innymi ważnymi pracami technicznymi i organizacyjnymi, nie spowodują odpowiedzialności ośzkodowawczej po stronie Dostawcy.
- Poinformowanie Dostawcy Usług o zauważonej Awarii nie jest jednoznaczne ze złożeniem reklamacji.
- W celu świadczenia usług serwisowych Abonent zobowiązany jest udzielić Dostawcy Usług w niezbędnym zakresie informacji dotyczących m.in.: identyfikatora Klienta (numer Umowy), numeru karty dostępowarunkowej, numeru serijnego, numeru oprogramowania i rodzaju dekodera telewizji cyfrowej, MAC adresu modemu i karty sieciowej, rodzaju i systemu operacyjnego, oprogramowania zainstalowanego na komputerze Abonentów oraz rodzajów i liczby sprzętu zainstalowanego w Lokalu.

Rozdział III - Umowa o świadczenie Usług.

§11 Warunki zawarcia Umowy.

- Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy lub zmianę jej warunków od uprzedniego złożenia wniosku o jej zawarcie na formularzu Dostawcy usług. Dostawca usług udziela w takim przypadku Zamawiającemu odpowiedzi na wniosek w terminie do 30 dni. W razie odmowy, Dostawca usług informuje o jej przyczynach. Formularz wniosku dostępny jest na stronie internetowej Dostawcy usług oraz w jednostkach Dostawcy usług.
- Dostawca usług zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy lub zmiany jej warunków w przypadku:
 - abraku możliwości technicznych,
 - zamawiający postępuje się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności;
 - abraku ekonomicznego uzasadnienia zawarcia Umowy lub zmiany warunków świadczenia Usług,
 - d) zalegania z jakimikolwiek opłatami na rzecz Dostawcy usług przez Zamawiającego lub inną osobę dokonującą płatności w imieniu i na rzecz Zamawiającego,
 - e) gdy wcześniej została umowa o świadczenie Usług zawarta z Zamawiającym lub inną osobą korzystającą z Usług w Lokalu została rozwiązana przez Dostawcę usług lub włączyła w związku z naruszeniem przez Zamawiającego jej postanowień bądź postanowień Regulaminu,
 - f) gdy Zamawiający został postawiony w stan likwidacji, upadłości lub restrukturyzacji,
 - g) gdyby zawarcie Umowy naruszało obowiązujące przepisy prawa lub warunki Umowy zawartych przez Dostawcę usług z innymi podmiotami, h) w zakresie Usług radia i telewizji kablowej, gdy Lokal jest budynkiem publicznym, obiektem gastronomicznym, handlowym, usługowym lub rozrywkowym, placówką edukacyjną, klubem, biurom, częścią wspólną budynku, zakładem, hotelem, moście, domem gościnnym, internatem lub innym miejscem, które ze względu na swój charakter jest dostępne dla większej, nieograniczonej lub ograniczonej grupy osób.
- Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od pozytywnej oceny wiarygodności finansowej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz.U.2018.470.tj. ze zm.). Dostawca usług jest zobowiązany powiadomić zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
- Dostawca usług może odmówić Zamawiającemu zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonentów w wyniku negatywnej oceny wiarygodności finansowej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa w ust. 3, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy.
- Dane niezbędne do zawarcia i realizacji Umowy z osobą fizyczną Dostawca usług utrwalą, przechowuje i przetwarza. W przypadku zawarcia Umowy, Dostawca usług gromadzi i przetwarza dane Abonentów zawarte w Umowie zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.U.UE.L.2016.119.tj. ze zm.), ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U.2018.1000) oraz ustawą z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U.2017.1907.tj.).
- W przypadku zawarcia Umowy z osobą fizyczną Dostawca usług może utrwalą, przechowywać i przetwarzać następujące dane:
 - a) nazwiska i imiona
 - b) imiona rodziców
 - c) data i miejsce urodzenia,
 - d) adres miejsca zamieszkania,
 - e) adres korespondencyjny, jeżeli jest inny niż adres miejsca zamieszkania
 - f) numer ewidencyjny PESEL - w przypadku bywaleca Rzeczypospolitej Polskiej
 - g) nazwa, seria i numer dokumentów stwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego - numer paszportu lub karty pobytu,
 - h) dane zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy,
 - i) za zgodą Abonentów inne dane związane ze świadczeniem Usług - numer identyfikacji podatkowej (NIP), numer konta bankowego lub karty płatniczej, adres poczty elektronicznej, numery telefonów kontaktowych.

§12 Wymagane dokumenty.

- Umowa może być zawarta po potwierdzeniu przez upoważnionego przedstawiciela Dostawcy usług tożsamości lub statusu prawnego oraz adresu zamieszkania lub siedziby Zamawiającego na podstawie:
 - a) W przypadku osób fizycznych będących obywatelami Rzeczypospolitej Polskiej - dowodu osobistego, a w przypadku obywatela państwa obcego paszportu wraz z kartą czasową lub stałego pobytu, lub innych zaakceptowanych przez Dostawcę usług dokumentów stwierdzających tożsamość oraz adres zamieszkania, z odnotowaniem ich nazwy, serii i numeru,
 - b) w przypadku osób prawnych oraz jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej - podstawowych dokumentów identyfikujących status prawny Zamawiającego, w szczególności: odpisu z właściwego, przewidzianego prawem rejestru lub ewidencji oraz kopii załącznika o nadaniu numeru identyfikacji podatkowej (NIP), wydane go przez właściwy urząd skarbowy i kopii dokumentu potwierdzającego nadanie numeru Regon,
 - c) w przypadku przedstawicieli wyżej wymienionych osób - dowodu tożsamości oraz dokumentu potwierdzającego umocowanie. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej pod rygorem nieważności, przy czym własnoręczność podpisu mocodawcy powinna zostać potwierdzona osobście u Dostawcy usług lub notariusza, a w przypadku sporządzenia pełnomocnictwa poza granicami kraju - polską placówką dyplomatyczną.
- Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy.
- Dostawca usług zastrzega sobie prawo zażądania od Zamawiającego przedstawienia oświadczeń urzędowych i wymienionych dokumentów, uzależniając od tego zawarcie Umowy. W szczególności dotyczy to przypadków, w których dokumenty, którymi posługuje się Zamawiający, są zniszczone lub budzą wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności

§13 Zawarcie Umowy o świadczenie Usług.

- Dostawca usług dopuszcza zawarcie Umowy lub aneksu do Umowy w:
 - a) jednostce Dostawcy usług obsługującej Abonentów,
 - b) za pośrednictwem Dostawcy usług obsługujących Abonentów, z upoważnionym przedstawicielem Dostawcy usług,
 - c) za pomocą środków porozumiewania na odległość.

- W imieniu Dostawcy usług Umowę zawiera osoba przez niego umocowana
- Abonent zawiera Umowę osobiście lub przez działającego w jego imieniu i na jego rzecz przedstawiciela lub pełnomocnika.
- Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej po spełnieniu przez Zamawiającego wymogów określonych w niniejszym Regulaminie. Gdy Umowa ma zostać zawarta z konsumentem, wybór formy, w której umowa zostanie zawarta należy do konsumenta.
- Forma, w jakiej została zawarta umowa, obowiązuje w komunikacji Dostawcy z Abonentem przez cały okres trwania umowy, chyba, że Abonent zażądał innej formy komunikacji lub co innego wynika wprost z zapisów niniejszego Regulaminu.

- Przez zawarcie Umowy Dostawca usług zobowiązuje się do świadczenia Usług objętych Umową zgodnie z Cennikiem, Regulaminem, Specyfikacją parametrów technicznych usług i Umową, a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania płatności za te Usługi oraz do przestrzegania postanowień Regulaminu i Umowy.

- Jeśli w Umowie nie postanowiono inaczej, Umowa jest zawarta na czas nieokreślony. Umowa może być również zawarta na czas określony, w takim przypadku jej zawarcie może wiązać się z przyznaniem Abonentowi ulgi w zakresie jednorazowych opłat za Instalację i Aktywację oraz Abonentem.
- Gdy Abonent jest osobą fizyczną początkowo okres obowiązywania umowy określony w Umowie nie może być dłuższy niż 24 miesiące.
- Wartość ulgi w zakresie opłat za Instalację i Aktywację Usług przyznanej Abonentowi, który zawarł Umowę na czas określony stanowi różnicę pomiędzy kwotą, którą Abonent byłby zobowiązany uiścić z tytułu Instalacji i Aktywacji Usług, gdyby zawarł umowę na czas nieokreślony, a kwotą w przypadku zawarcia Umowy na czas określony.

- Wartość ulgi w zakresie Abonamentu przyznanej Abonentowi, który zawarł Umowę na czas określony, stanowi iloczyn liczby Okresów rozliczeniowych, przez które obowiązuje Umowa oraz różnicy pomiędzy cenami Usług objętych Umową w przypadkach zawarcia Umowy na czas nieokreślony oraz na czas określony.

- W przypadku gdy Abonent nie złoży Dostawcy usług oświadczenia, w formie w jakiej została zawarta Umowa na czas określony przez Abonenta z Dostawcą usług, z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego przed upływem okresu, na który została zawarta Umowa, że nie zamierza w dalszym ciągu korzystać z Usług, wówczas Umowę zawartą na czas określony uważa się za przedłużoną na czas nieokreślony.

- Z chwilą przedłużenia Umowy na czas nieokreślony Abonent będzie zobowiązany do uiszczania Abonamentu w wysokości określonej w aktualnie obowiązującym Cenniku Dostawcy usług.

- Abonentowi przysługują prawo do wypowiedzenia przedłużonej na czas nieokreślony Umowy, w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia usług telekomunikacyjnych objętych Umową.

- Przed automatycznym przedłużeniem Umowy, o którym mowa w ust. 13 Dostawca usług poinformuje Abonenta w sposób jasny i zrozumiały na trwałym nośniku, w terminie nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, o automatycznym przedłużeniu Umowy, sposobach jej rozwiązania, a także najkorzystniejszych ofertowanych przez siebie pakietach taryfowych.

§ 14 Odstąpienie od Umowy.

- Jeżeli umowa została zawarta poza lokalem Dostawcy usług lub na odległość, w rozumieniu Ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta, Abonentowi będącemu konsumentem przysługują prawo odstąpienia od umowy, bez podania przyczyny, w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy, poprzez złożenie stosownego pisemnego oświadczenia, przesłanego listem poleconym lub doręczonego osobiście, a w przypadku gdy umowa została zawarta w formie dokumentowej, także w formie wiadomości e-mail przy użyciu adresu e-mail, którym Abonent posłużył się do zawarcia Umowy, na adres e-mail Dostawcy usług biuro@gvt.pl

- W przypadku skorzystania z prawa odstąpienia przez Abonenta, Dostawca usług obowiązany jest do zwrotu wszelkich otrzymanych od Abonenta płatności niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego zwrotu udostępnionych mu przez Dostawcę Usług Abonementów. Dostawca usług jest uprawniony do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych płatności do czasu zwrotu Usług Abonementów przez Abonenta.

- Zwrot płatności nastąpi przy wykorzystaniu tych samych metod płatności jakie zostały użyte przez Abonenta, chyba że Abonent złoży wniosek o dokonanie płatności w inny sposób, o ile nie będzie to wiązało się dla Abonenta z dodatkowymi kosztami.

- W przypadku rozpoczęcia świadczenia Usług, wykonania Instalacji bądź Aktywacji Usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, Abonent obowiązany jest do zapłaty za wykonane Usługi do chwili odstąpienia od umowy, w tym opłaty za instalację wskazanej w Cenniku. Wysokość opłaty jest ustalana proporcjonalnie do czasu świadczenia Usług.

§15 Zmiana Regulaminu lub Umowy.

- Dostawca usług jest zobowiązany do powiadomienia Abonenta o zmianie Regulaminu lub Umowy z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego. Dostawca usług nie jest jednak zobowiązany do powiadomienia Abonenta o zmianie Regulaminu lub Umowy, jeżeli zmiana ta ograniczona jest do wprowadzenia nowych usług, lub do zmian w zakresie usług, których nie obejmuje Umowa.

- Abonent, najpóźniej do dnia wejścia w życie zmian, może doręczyć Dostawcy usług pisemne oświadczenie przesłane listem poleconym bądź doręczone osobiście bądź przesłane pocztą elektroniczną na adres biuro@gvt.pl o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian Regulaminu lub Umowy. Brak oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.

- W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji regulatora rynku telekomunikacyjnego, Dostawca Usług podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli takie uormowanie wynika z przepisów prawa. Abonent uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, przy czym termin na realizację tego prawa wpływa z dniem poprzedzającym dzień wejścia tych zmian w życie. W przypadku skorzystania przez Abonenta z prawa, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Dostawca Usług przysługują proporcjonalnie do okresu, na jaki zawarto umowę o świadczenie Usług, zwrot ulgi udzielonej Abonentowi przy zawieraniu Umowy

- W przypadku zmiany danych istotnych do należytego wykonania Umowy, w szczególności adresu zamieszkania lub siedziby albo adresu korespondencyjnego, a także w przypadku zmiany nazwy lub nazwiska, Abonent jest zobowiązany powiadomić o tym Dostawcę usług w terminie 14 dni od dnia dokonania zmiany tych danych, dostarczając dokumenty określające aktualne dane. W przypadku nieprzestrzegania tego zobowiązania Dostawca usług może uznać wszelką korespondencję kierowaną do Abonenta na ostatnie znane dane za skutecznie doręczoną ze wszystkimi konsekwencjami, a w szczególności konsekwencjami w zakresie skutków naruszenia terminów płatności.

- Jeżeli Dostawca usług zamierza zaprzestanie świadczenia niektórych objętych Umową Usług, zobowiązany jest poinformować o tym fakcie Abonenta, wskazując przyczynę i zakres usług, których świadczenia ma zamiar zaprzestąć z wyprzedzeniem 30 dni. Abonentowi przysługują prawo do wypowiedzenia Umowy w terminie 30 dni od dnia zaprzestania świadczenia usług przez Dostawcę.

- Abonent nie może bez wiedzy i zgody Dostawcy usług przekazać praw i obowiązków wynikających z Umowy na inną osobę.

§16 Zawieszenie Umowy

- Dostawca usług ma prawo do ograniczenia lub Wstrzymania świadczenia usług w przypadkach, gdy Abonent:
 - narusza warunki Regulaminu lub Umowy i nie zaprzestaje naruszeń w terminie 7 dni od doręczenia wezwania Dostawcy usług do zaniechania naruszeń, b) zwręka w zapłacie całości lub części opłaty za Instalację, Aktywację, Abonament lub dowolnej innej opłaty jednorazowej lub okresowej przewidzianej Cennikiem, Regulaminem lub Umową o co najmniej 14 dni od terminu wymagalności świadczenia i nie reguluje należności pomimo wezwania Dostawcy usług do zapłaty w terminie dodatkowym wyznaczonym w wezwaniu, nie krótszym niż 7 dni,
 - czyży Urządzenia abonenckiego lub Zakończenia sieci niezgodnie z Regulaminem lub Umową, w szczególności narazi je na zniszczenie lub udostępnia je osobom trzecim i nie zaprzestaje naruszeń w terminie 7 dni od doręczenia wezwania Dostawcy usług do zaniechania naruszeń,
 - wykorzysta Urządzenie abonenckie zarejestrowane przez Dostawcę usług jako oddane do użytku innym abonentowi, utracone albo skradzionej nie zaprzestaje naruszeń w terminie 7 dni od doręczenia wezwania Dostawcy usług do zaniechania naruszeń,
 - przyczą do Urządzenia abonenckiego lub Zakończenia sieci urządzenia niepodstawowe do obowiązujących norm i standardów technicznych lub niepełnosprawności wymagań określonych przez obowiązujące przepisy albo przyczyna do Sieci urządzenia w punktach niebędących Zakończeniami sieci i nie zaprzestaje naruszeń w terminie 7 dni od doręczenia wezwania Dostawcy usług do zaniechania naruszeń,
 - niezaprzestaje naruszeń w terminie 7 dni od doręczenia wezwania Dostawcy usług do zaniechania naruszeń,

- Jeżeli w jakikolwiek sposób prawidłowe funkcjonowanie Sieci Dostawcy usług nie zaprzestaje naruszeń w terminie 7 dni od doręczenia wezwania Dostawcy usług do zaniechania naruszeń,
- w zakresie usług radiowej i telewizyjnej kablowej - korzysta z Programów telewizyjnych i radiowych w sposób przekraczający określony przez Prawo autorskie zakres dozwolonego użytku własnego i nie zaprzestaje naruszeń w terminie 7 dni od doręczenia wezwania Dostawcy usług do zaniechania naruszeń,
- udostępnia Usługi Dostawcy usług innym osobom w celu uzyskania korzyści majątkowych bez zgody Dostawcy,
- podaje nieprawdziwe lub błędne dane lub posługuje się podrobionymi lub przerobionymi dokumentami,
- wobec Abonenta zostało wszczęte postępowanie egzekucyjne, likwidacyjne lub upadłościowe.

- Dostawca usług może dokonać Wstrzymania świadczenia usług na wniosek Abonenta, który nie zalega z jakimikolwiek opłatami na rzecz Dostawcy usług, z wyłączeniem Abonementów, który zawarł Umowę na czas określony lub na warunkach promocyjnych.

- Wniosek, o którym mowa w ust. 2, powinien być zgłoszony w formie pisemnej oraz doręczony osobiście lub listem poleconym i będzie skutkować od pierwszego dnia Okresu rozliczeniowego następującego po Okresie rozliczeniowym, w którym doręczono wniosek. We wniosku Abonent może wskazać termin Wznowienia świadczenia usług.

- Wstrzymanie świadczenia usług na wniosek Abonenta może nastąpić raz w roku, na okres nie dłuższy niż 6 kolejnych Okresów rozliczeniowych.
- Za Wstrzymanie świadczenia usług na wniosek Abonenta pobierana jest opłata
- W okresie Wstrzymania świadczenia Usług Dostawca usług zwolniony jest z wykonywania obowiązków określonych w Umowie i w Regulaminie, a Abonent z obowiązku uiszczania Abonamentu za ten okres.
- Wznowienie świadczenia usług zawieszonych na podstawie ust. 1, po ustaniu przyczyn Wstrzymania świadczenia usług wymienionych w ust. 1, oraz po uprzednim uiszczeniu przez Abonenta zaległych opłat wraz z odsetkami, o ile odsetki zostały naliczone przez Dostawcę usług w Fakturze VAT. Dostawca usług zobowiązany jest do Wznowienia świadczenia usług w terminie 7 dni roboczych od ustania przyczyn Wstrzymania Usług oraz uregulowania przez Abonenta należnych zaległych opłat.

- Wznowienie świadczenia usług zawieszonych na podstawie ust. 1 następuje na wniosek Abonenta. Jeżeli termin wznowienia świadczenia Usług został wskazany przez Abonenta we wniosku o wstrzymanie świadczenia Usług, Wznowienie świadczenia Usług następuje we wskazanym terminie. Jeżeli we Wniosku o Wstrzymanie świadczenia Usług brak jest wskazanego terminu Wznowienia, Wznowienie świadczenia Usług następuje w terminie 1 dni od dnia złożenia Dostawcy Usług przez Abonenta wniosku o Wznowienie świadczenia Usług. Jeżeli wniosek o wznowienie świadczenia Usług nie zostanie złożony przez Abonenta, Wznowienie świadczenia Usług następuje automatycznie 6 miesięcy od dnia Wstrzymania świadczenia Usług

§18 Wygaśnięcie Umowy.

- Umowa wygasa wskutek:
 - upływu okresu wypowiedzenia,
 - śmierci Abonenta,
 - utrąty bytu prawnego Abonenta nie będącego osobą fizyczną, o ile w prawa i obowiązki Abonenta nie wstąpią inne osoby,
 - likwidacji lub zaprzestania działalności gospodarczej przez Dostawcę usług, o ile inne podmioty nie wstąpią w prawa i obowiązki Dostawcy usług w zakresie umożliwiających dalsze wykonywanie Umowy.

- W razie śmierci Abonenta, jego małżonkę, wstępni, zstępni, rodzeństwo lub osoby wspólnie z nim zamieszkałe mogą w ciągu 60 dni od daty śmierci Abonenta wystąpić do Dostawcy usług z wnioskami o zawarcie z którymkolwiek z nich Umowy z zachowaniem uprawnień przysługujących zmarłemu zgodnie z zawartą Umową, z wyłączeniem uprawnień osobistych zmarłego (kombatanckich, inwalidzkich). Dostawca usług zobowiązany jest zawrzeć Umowę z tą osobą spośród kręgu osób uprawnionych do złożenia wniosku, która wystąpi z takim wnioskiem i przedstawi dowód urzędowy, potwierdzający fakt zgony Abonenta oraz dokument pozwalający na ustalenie wspólnego zamieszkania lub stopnia pokrewieństwa. W takiej sytuacji opłaty za Instalację i Aktywację nie zostaną naliczone. W przypadku wystąpienia z wnioskiem przez którąkolwiek z osób wymienionych w niniejszym punkcie, po upływie terminu, o którym mowa powyżej, Umowa może być zawarta na zasadach ogólnych określonych w Regulaminie.

Rozdział IV - Opłaty.

§19 Cennik.

- Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług oraz zasady ich rozliczania określa Cennik.
- Cennik jest podawany przez Dostawcę usług do publicznej wiadomości na stronie internetowej Dostawcy oraz dostarczany Abonentowi nieodpłatnie wraz z Umową, a także na każde jego żądanie.
- Dostawca usług jest zobowiązany do powiadomienia Abonenta o podwyższeniu cen za Usługi świadczone Abonentowi z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca. Dostawca usług nie jest jednak zobowiązany do powiadomienia Abonenta o zmianach Cennika, jeżeli zmiany te ograniczają się do rezygnacji z pobierania części opłat, obniżenia opłat za Usługi, wprowadzenia opłat za nowe usługi, lub do zmiany opłat za usługi, których nie obejmuje Umowa.
- Abonent, najpóźniej do dnia wejścia w życie zmian, może doręczyć Dostawcy usług pisemne oświadczenie przesłane listem poleconym bądź doręczone osobiście bądź przesłane pocztą elektroniczną na adres biuro@gvt.pl o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian Cennika. Brak oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.

- Dostawca usług potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia, o którym mowa w ustępie powyżej, w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień rozwiązania Umowy.

- W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu ustalonego w Umowie zawartej na warunkach promocyjnych, lub której zawarcie wiązało się z ulgą przyznaną Abonentowi, Abonent zobowiązany jest do zapłaty odszkodowania w wysokości zwrotu przyznanego ulgi i rabatów pomniejszonych o proporcjonalną ich wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.

- Umowa może zostać rozwiązana przez Abonenta bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku Awarii lub Usterki trwającej w sposób ciągły dłużej niż 30 dni.

- W przypadku, gdy w terminie 30 dni od ograniczenia lub Wstrzymania świadczenia usług zgodnie z §16 ust. 1, Abonent nie zaniechał naruszeń bądź nie uregulował należności wobec Dostawcy usług, Dostawca ma prawo rozwiązać umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia. Rozwiązanie umowy na podstawie pkt.1 nie uprawnia Dostawcy do rozwiązania innych umów zawartych z tym samym Abonentem w przypadku, gdy działania Abonenta dotyczą tylko jednej umowy.

- Możliwe jest dokonanie pełnego przeniesienia praw i obowiązków wynikających z Umowy na osobę trzecią za zgodą Dostawcy usług. Dostawca zastrzega sobie prawo do niewyrażenia zgody na przejście praw i obowiązków i obowiązków przez konkretną osobą trzecią na zasadach określonych w §11 ust. 2.

- W przypadku utraty lub zbycia przez Abonenta praw do Lokalu, Abonent może przekazać prawa i obowiązki wynikające z Umowy na rzecz nabywcy praw do Lokalu poprzez podpisanie cesji w jednostce Dostawcy usług obsługującej Abonentów, w terminie nie dłuższym niż 14 dni roboczych od dnia utraty lub zbycia praw do Lokalu.

- Jeżeli nabywca praw do Lokalu nie wyrazi zgody na przejście praw i obowiązków Abonenta wynikających z Umowy, wówczas Umowa może zostać rozwiązana przez Abonenta w trybie określonym w ust. 2.

- Dostawca usług zastrzega sobie prawo do niewyrażenia zgody na przejście praw i obowiązków przez nabywcę praw do Lokalu w przypadku zwłoki w zapłacie całości lub części opłat wynikających z Umowy przez dotychczasowego Abonenta lub innych powodów określonych w niniejszym Regulaminie.

- Jeżeli Abonent nie powiadomi Dostawcy usług o zbyciu lub utracie praw do Lokalu, nie przekaze praw i obowiązków wynikających z Umowy na rzecz nabywcy praw do Lokalu lub nie rozwiąże Umowy, wówczas jest on odpowiedzialny za zobowiązania finansowe wynikające z Umowy, bez względu na kto korzysta z Usług

- W sytuacjach określonych w ust. 5 i 6 Umowa ulega rozwiązaniu w ostatnim dniu Okresu rozliczeniowego, w którym wypowiedzenie Umowy zostało doręczone drugiej stronie w sposób określony w ust. 3.

- W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji zmian Cennika w trybie, o którym mowa w §19 ust. 4 lub oświadczenia o braku akceptacji zmian Regulaminu albo Umowy w trybie, o którym mowa w §15 ust. 2 Umowa ulega rozwiązaniu w dniu wejścia w życie zmian Regulaminu, Umowy bądź Cennika.

- Z dniem rozwiązania Umowy Dostawca usług zaprzestaje świadczenia Usług oraz odłącza Zakończenia sieci od Sieci lub je dezaktywuje, o ile nie zostało odłączone wcześniej z przyczyn określonych w niniejszym Regulaminie.

- Ponowne zawarcie Umowy może nastąpić pod warunkiem uregulowania przez Abonenta zaległych należności.

§18 Wygaśnięcie Umowy.

- Umowa wygasa wskutek:
 - upływu okresu wypowiedzenia,
 - śmierci Abonenta,
 - utrąty bytu prawnego Abonenta nie będącego osobą fizyczną, o ile w prawa i obowiązki Abonenta nie wstąpią inne osoby,
 - likwidacji lub zaprzestania działalności gospodarczej przez Dostawcę usług, o ile inne podmioty nie wstąpią w prawa i obowiązki Dostawcy usług w zakresie umożliwiających dalsze wykonywanie Umowy.
- W razie śmierci Abonenta, jego małżonkę, wstępni, zstępni, rodzeństwo lub osoby wspólnie z nim zamieszkałe mogą w ciągu 60 dni od daty śmierci Abonenta wystąpić do Dostawcy usług z wnioskami o zawarcie z którymkolwiek z nich Umowy z zachowaniem uprawnień przysługujących zmarłemu zgodnie z zawartą Umową, z wyłączeniem uprawnień osobistych zmarłego (kombatanckich, inwalidzkich). Dostawca usług zobowiązany jest zawrzeć Umowę z tą osobą spośród kręgu osób uprawnionych do złożenia wniosku, która wystąpi z takim wnioskiem i przedstawi dowód urzędowy, potwierdzający fakt zgony Abonenta oraz dokument pozwalający na ustalenie wspólnego zamieszkania lub stopnia pokrewieństwa. W takiej sytuacji opłaty za Instalację i Aktywację nie zostaną naliczone. W przypadku wystąpienia z wnioskiem przez którąkolwiek z osób wymienionych w niniejszym punkcie, po upływie terminu, o którym mowa powyżej, Umowa może być zawarta na zasadach ogólnych określonych w Regulaminie.

Rozdział IV - Opłaty.

§19 Cennik.

- Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług oraz zasady ich rozliczania określa Cennik.
- Cennik jest podawany przez Dostawcę usług do publicznej wiadomości na stronie internetowej Dostawcy oraz dostarczany Abonentowi nieodpłatnie wraz z Umową, a także na każde jego żądanie.
- Dostawca usług jest zobowiązany do powiadomienia Abonenta o podwyższeniu cen za Usługi świadczone Abonentowi z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca. Dostawca usług nie jest jednak zobowiązany do powiadomienia Abonenta o zmianach Cennika, jeżeli zmiany te ograniczają się do rezygnacji z pobierania części opłat, obniżenia opłat za Usługi, wprowadzenia opłat za nowe usługi, lub do zmiany opłat za usługi, których nie obejmuje Umowa.
- Abonent, najpóźniej do dnia wejścia w życie zmian, może doręczyć Dostawcy usług pisemne oświadczenie przesłane listem poleconym bądź doręczone osobiście bądź przesłane pocztą elektroniczną na adres biuro@gvt.pl o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian Cennika. Brak oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.

Rozdział V - Odpowiedzialność i reklamacje.

§22 Odpowiedzialność Dostawcy usług.

- Dostawca usług pobiera za świadczone Usługi opłaty, na które składają się:
 - jednorazowa opłata za wykonanie Instalacji Zakończenia Sieci,
 - jednokrotnie opłaty za Aktywację każdej z Usług,
 - stałe opłaty za Abonament za każdą z Usług naliczane z góry za każdy Okres rozliczeniowy,
 - opłaty za usługi dodatkowe świadczone, w tym usługi o podwyższonej opłacie w ramach umowy
 - opłaty za połączenia, usługi świadczone przez Abonenta w sieci przez innych Operatorów oraz inne świadczenia.
- Dostawca usług pobiera opłatę za Instalację w przypadku:
 - zawarcia nowej Umowy o świadczenie Usług w Lokalu, w którym nie ma sprawnego Zakończenia sieci,
 - zmiany przez Abonenta Lokalu na Lokal, w którym nie ma sprawnego Zakończenia sieci.
- Dostawca usług nie pobiera opłaty za instalację w przypadku zawarcia Umowy o świadczenie Usług w Lokalu, w którym znajduje się sprawne Zakończenie sieci.
- W przypadku, gdy wykonanie Instalacji Zakończenia sieci jest związane z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca usług jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty instalacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy.
- Dostawca usług pobiera opłaty za Aktywację każdej z Usług objętych Umową w przypadku:
 - zawarcia nowej Umowy o świadczenie Usług,
 - zmiany przez Abonenta Lokalu.

- Abonament obejmuje:
 - stały dostęp do Sieci Dostawcy usług
 - korzystanie z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej określonej w Umowie o świadczenie Usług,
 - obsługę serwisową, z wyłączeniem dodatkowego płatnych usług serwisowych oraz obsługi niezasądzonych wezwań.
- W przypadku świadczenia Usług przez niepełny Okres rozliczeniowy, wysokość Abonamentu jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługi były świadczone - 1/30 Abonamentu za każdy dzień świadczenia Usług.
- Wpłaty w kwocie wyższej niż wynikające ze stanu rozliczeń z Abonamentem traktowane są jako nadpłaty. Abonent ma prawo żądać zwrotu nadpłaty. Dyspozycje zwrotu nadpłaty należy złożyć w Biurze Obsługi Klienta ze wskazaniem numeru konta, na które nadpła ma być przekazana. W braku dyspozycji Abonenta, Dostawca usług zalicza nadpłatę na poczet najbliższej wymagalnych należności z tytułu Umowy.
- Dostawca Usług ma prawo żądać od Abonenta wpłaty Kaucji zgodnie z Cennikiem.
- Operator może uzależnić zawarcie Umowy od wniesienia przez Użytkownika, w określonym terminie, kaucji, odpowiadającej całości lub części opłat za udostępniony sprzęt oraz za Usługi na jakie Umowa zostaje zawarta.
- Kaucja nie podlega oprocentowaniu.
- Dostawca Usług zastrzega sobie prawo zaliczenia całości lub części Kaucji na poczet zaległych wymagalnych należności wynikających z zawartej Umowy
- Z zastrzeżeniem ust. 16 niniejszego paragrafu, Kaucja zostanie zwrócona Abonentowi w nominalnej wysokości w terminie 14 dni od daty wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy na rachunek wskazany przez Abonenta.

- Dostawca Usług zapewnia zgodne z obowiązującymi w Polsce normami parametry sygnału telekomunikacyjnego dostarczanego do Gniazda Abonenckiego. W tym celu Dostawca Usług stosuje wewnętrzne procedury pomiaru i organizacji ruchu w Sieci polegające na stałym monitorowaniu obciążenia Sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów, współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę w przypadku Usług świadczonych przy wykorzystaniu sieci innego operatora, zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. Stosowane procedury mają na celu zachowania jakości świadczonych Usług.
- Dostawca Usług zobowiązuje się dochować należytej staranności w celu zapewnienia właściwej jakości świadczonych Usług, odpowiedniej do posiadanych możliwości sprzętowych i technicznych, z zachowaniem standardów świadczenia Usług, określonych w specyfikacji technicznej. Abonent może dokonać Pomiarów prędkości poprzez mechanizm pomiarowy certyfikowany przez krajowy organ regulacyjny.
- Prędkości transmisji danych Pakietów Usług Internetowych określone w Umowie Abonenckiej, Cenniku, Regulaminach Promocji, Specyfikacji technicznej Usług Internetowych oraz materiałów marketingowych Dostawcy usług są możliwymi do osiągnięcia prędkościami pobierania oraz wysyłania danych. Opisanie w zdaniu poprzednim prędkości są prędkościami deklarowanymi oraz jednocześnie prędkościami maksymalnymi.
- Zwykle dostępna oraz minimalna prędkość transmisji danych (pobierania oraz wysyłania) określona jest jako stosunek tych prędkości do prędkości maksymalnej, zgodnie z poniższymi tabelami:

Prędkość pobierania danych:	
Prędkość zwykle dostępna (średnia dobowo)	Prędkość minimalna
75%	45%
Prędkość wysyłania danych w sieci:	
Prędkość zwykle dostępna (średnia dobowo)	Prędkość minimalna
75%	45%

- Prędkości transmisji danych określone zgodnie z ust. 3-4 powyżej są prędkościami dostępnymi bezpośrednio w Zakonieczniu Sieci, w udostępnionym przez Dostawcę usług modemem i mogą być zależne od:
 - zachowania normalnych warunków eksploatacji Sieci wylanych od zdarzeń pozostających poza kontrolą Dostawcy usług;
 - ograniczeń prędkości transmisji danych występujących poza Siecią, a tym samym poza kontrolą Dostawcy usług;
 - krótkotrwałego, wzmożonego natężenia ruchu generowanego w Sieci, wynikającego z jej specyfiki technologicznej;
 - Urządzeń Końcowych w zakresie m.in. parametrów technicznych, ilości konfiguracji oraz stanu technicznego, przy czym parametry transmisji danych za pośrednictwem połączenia bezprzewodowego mogą być niższe od prędkości osiąganych przy połączeniu kablowym np. ze względu na właściwości technologii Wi-Fi).
- Niezależnie od prędkości transmisji danych oraz limitu transmisji danych wpływ na jakość świadczonych Usług Internetowych mogą mieć opóźnienia transmisji danych, wahania opóźnień transmisji danych oraz utrata pakietów danych.
- Parametry jakości określone w niniejszym paragrafie mierzone są za pomocą mechanizmu opisanego przez Dostawcę usług w Parametrach technicznych Usług Internetowych. Ewentualne znaczne odstępstwa od prędkości zwykle dostępnych mogą mieć charakter wyjątkowo krótkotrwały, co może powodować ograniczenia dostępu do treści, aplikacji lub usług.
- W przypadku wystąpienia stałych lub regularnie powtarzających się różnic między faktycznym wykonaniem Usług Internetowych na rzecz Abonentów będących konsumentami a wykonaniem usługi opisanym w niniejszym paragrafie, w szczególności w stosunku do minimalnej prędkości transmisji danych, Abonentowi przysługują uprawnienia przewidziane w §22 pkt. 3-10 i §23.
- Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za szkody, które Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług wyłącznie w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie, Kodeksie cywilnym oraz przepisach ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. nr 171 poz. 1800 ze zm.). Odpowiedzialność Dostawcy usług nie obejmuje utraconych przez Abonenta korzyści.
- Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z:
 - działania Siły wyższej,
 - nielegalnego lub niezgodnego z Regulaminem lub Umową korzystania z Usług,
 - uszkodzeń lub nieprawidłowego funkcjonowania Sieci, Zakończenia sieci lub Urządzenia abonenckiego z przyczyn leżących po stronie Abonenta lub osób trzecich,
 - wadliwego działania urządzeń końcowych Abonenta lub ich niedostosowania do obowiązujących norm i standardów technicznych,
 - innych przyczyn niezależnych od Dostawcy usług.

§20 Faktura VAT.

- Faktura VAT zawiera informacje o opłatach za Usługi świadczone przez Dostawcę usług na rzecz Abonenta w danym Okresie rozliczeniowym lub we wcześniejszych Okresach rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone w poprzednich fakturach.
- Faktura VAT może być łączona z fakturami za inne usługi świadczone przez Dostawcę usług na rzecz Abonenta.
- O terminie, w którym Dostawca usług będzie wystawiał Faktury VAT Abonent zostanie powiadomiony przy doręczeniu pierwszej Faktury VAT. Dostawca zastrzega sobie prawo zmiany terminu wystawiania faktur ze skutkiem od dnia powiadomienia Abonenta o tej zmianie. Wystawiana zmiana nie stanowi zmiany Regulaminu i Umowy.
- W przypadku nieotrzymania Faktury VAT w terminie, w którym Faktura VAT była zwykle doręczana, Abonent zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie Dostawcę usług.
- Faktura VAT wysyłana jest na adres Lokalu, adres korespondencyjny wskazany przez Abonenta lub doręczana w inny sposób ustalony z Abonentem.

§21 Płatności.

- Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat wynikających z Cennika lub/Umowy na podstawie Faktury VAT, w terminie określonym w Fakturze VAT.
- W przypadku nieotrzymania Faktury VAT, Abonent zobowiązany jest do powiadomienia o tym fakcie Dostawcy usług niezwłocznie oraz bez uprzedniego wezwania Dostawcy usług, do zapłaty należnych opłat w następujących terminach:
 - w przypadku opłat jednorazowych, w szczególności opłaty za Instalację i opłaty za Aktywację - w terminie 30 dni od dnia zdarzenia, z którym związana jest dana opłata, chyba że Cennik lub Umowa stanowią inaczej,
 - w przypadku Abonamentu - nie później niż w ciągu 14 dni od daty rozpoczęcia kolejnego Okresu rozliczeniowego.
- Abonent będzie uiszczal opłaty na rachunek bankowy wskazany przez Dostawcę usług lub w jednostce Dostawcy usług obsługującej Abonentów. Uiszczając opłatę Abonent zobowiązany jest podać identyfikator abonenta.
- Za termin dokonania płatności uznaje się dzień wpłynięcia środków pieniężnych na rachunek bankowy Dostawcy usług lub ich wpłaty w jednostce Dostawcy usług obsługującej Abonentów.
- W przypadku opóźnienia w uiszczeniu jakiegokolwiek opłaty przewidzianej Cennikiem, Regulaminem lub Umową, Dostawca usług ma prawo naliczyć odsetki ustawowe za każdy dzień opóźnienia oraz obciążać Abonenta opłatą administracyjną z tytułu dochodzenia zaległych opłat.
- W przypadku naliczenia przez Dostawcę usług odsetek, każda wpłata dokonana przez Abonenta zaliczona zostanie w pierwszej kolejności na poczet zaległych odsetek.
- Rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania należności wobec Dostawcy usług za okres obowiązywania Umowy.
- W razie zalegania Abonenta z należnościami na rzecz Dostawcy usług, dostawca usług zastrzega sobie prawo do przekazania informacji o zaległościach do biura informacji gospodarczej, o którym mowa w §11 ust. 3.

§23 Tryb postępowania reklamacyjnego.

- Reklamacja może dotyczyć:
 - niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - niewykonania lub nienależytego wykonania Usług,
 - nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług

- Reklamacja powinna zawierać:
 - imię i nazwisko lub nazwę Abonenta,
 - adres zamieszkania lub siedziby Abonenta,
 - identyfikator abonenta lub adres Lokalu,
 - określenie przedmiotu reklamacji i reklamowanego okresu,
 - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1a,
 - wysokość kwoty odszkodowania lub zwrotu innej należności lub określenie sposobu jej naliczania - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty oraz numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
 - datę oraz podpis Abonenta - w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej lub ustnie do protokołu.
- Z zastrzeżeniem ust. 5, w przypadku, w którym reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 2, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług przyjmująca reklamację jest zobowiązana do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia.
- Z zastrzeżeniem ust. 5, w przypadku, w którym reklamacja złożona nie spełnia warunków określonych w ust. 2, jednostka Dostawcy usług 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 oraz zakres, w jakim reklamujący musi uzupełnić reklamację, z pouczeniem, iż nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamacja pozostawia się bez rozpoznania.
- Jeśli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 2g, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
- Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Dostawcy usług obsługującej Abonentów.
- Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu przyjęcia reklamacji sporządzonego przez jednostkę, o której mowa w ust. 6, a także w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez wysłanie e-maila na adres biuro@gvt.pl.
- W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu w jednostce, o której mowa w ust. 6, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług przyjmująca reklamację jest zobowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
- W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub za pomocą innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Dostawca usług jest zobowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej, z podaniem nazwy, adresu oraz numer telefonu jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację. Powyższych zasad nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
- Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, lub od dnia, w którym Usługi zostały nienależyte wykonane lub miały być wykonane, lub od dnia doręczenia Faktury VAT zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług.
- Reklamacja wniesiona po upływie terminu, o którym mowa w ust. 10, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
- Jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację.
- Brak odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni od jej złożenia jest jednoznaczny z uznaniem reklamacji w całości.
- Wniesienie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty Abonamentu i innych należności wynikających z Faktury VAT, w tym obowiązku zapłaty kwoty będącej przedmiotem reklamacji.
- Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku gdy reklamującym jest Abonent będący konsumentem może zwrócić się do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej z wnioskiem o przeprowadzenie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich na podstawie art. 103 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne. Szczegóły dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentkiej tego urzędu: <http://www.cik.uke.gov.pl>

Rozdział VI - Postanowienia przejściowe i końcowe.

§24 Postanowienia końcowe.

- Dostawca usług (GVT Sp. z o.o. i JMDI Jacek Maleszko w zakresie świadczonych przez te podmioty usług) jest administratorem danych osobowych 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) i Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych.
- Dane osobowe Abonentów są przetwarzane przez Dostawcę w celu zawarcia, realizacji oraz ewentualnej zmiany umowy, w tym do prowadzenia marketingu bezpośredniego oraz sprzedaży nowych usług, obsługi dostarczenia usług, włączając rozliczenia z innymi operatorami telekomunikacyjnymi oraz do obsługi reklamacji, zapobiegania nadużyciom i ich wykrywania oraz zarządzania roszczeniami umownymi, w tym również do weryfikacji wiarygodności płatniczej, a także w celu analiz wewnętrznych służących zarządzaniu dostarczanymi usługami oraz planowaniu ich rozwoju (w tym gromadzenie danych o lokalizacji urządzenia końcowego). Dane przetwarzane są również w celu wykonania obowiązków nałożonych na Dostawcę przepisami prawa.
- Dane osobowe Abonentów mogą być udostępniane współpracującym podmiotom, uprawnionym organom oraz biurom informacji gospodarczej, jak również – gdyby zaistniała taka potrzeba – instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności.
- Dostawca zapewnia realizację uprawnień wynikających z RODO, a zwłaszcza umożliwia Abonentowi dostęp do treści swoich danych osobowych, ich sprostowanie lub usunięcie w przypadku bezpodstawnego przetwarzania. Abonentowi przysługują prawo do sprzeciwu, do ograniczenia przetwarzania danych i do przeniesienia danych, a także do niepodlegania decyzji opartej wyłącznie na automatyzowanym przetwarzaniu.
- Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych należy kierować na adres siedziby Dostawcy: ul. Odkryta 1A, 03-140 Warszawa lub na adres mailowy daneosobowe@gvt.pl (w zakresie usług świadczonych przez GVT Sp. z o.o.) lub iod@jmdi.pl (w zakresie usług świadczonych przez JMDI Jacek Maleszko).
- Dostawca usług zastrzega sobie prawo do rejestrowania niektórych rozmów telefonicznych prowadzonych przez jego pracowników z Abonentami, o czym każdorazowo, przed rozpoczęciem rozmowy Abonent zostanie poinformowany.
- W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem i Umową mają zastosowanie odpowiednie przepisy obowiązującego prawa, a w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. nr 171 poz. 1800 ze zm.).
- Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem 15 maja 2024r.