

## RODZIAŁ I – Postanowienia ogólne

### §1. Przedmiot Regulaminu

1. Niniejszy Regulamin, zwany dalej „Regulaminem”, określa podstawowe zasady świadczenia przez GVT Sp. z o.o. z siedzibą w Legionowie przy ul. Piłsudskiego 41 usług dostępu do sieci Internet, usług telekomunikacyjnych świadczonych w stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej z zastosowaniem technik komutacji oraz przez Jacka Maleszkę prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą JMDI Jacek Maleszko z siedzibą w Warszawie przy ul. Odkrytej 1A usług radia, telewizji kablowej oraz usług telekomunikacyjnych świadczonych, w komórkowej publicznej sieci telefonicznej, zwanymi dalej „Dostawca usług”, z zastrzeżeniem Definicji określonych w § 2 pkt. f i g.

### §2 Definicje

1. Określnik występujących w treści niniejszego Regulaminu użyto w następujących znaczeniach:

- a) **Abonent** - okresowa opłata uiszczana przez Abonenta, należna Dostawcy usług, której wysokość naliczana jest zgodnie z Cennikiem stosownie do zakresu i warunków świadczonych Usług, z tytułu możliwości korzystania z Usług w zakresie i przez czas określone w Umowie;
- b) **Abonent** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, będąca stroną Umowy o świadczenie Usług;
- c) **Aktywacja** - uzyskanie dostępu do Sieci poprzez zakończenie sieci umożliwiającej Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług, podlegające opłacie zgodnie z Cennikiem;
- d) **Awaria** - nieprawidłowa praca Sieci Dostawcy usług powodująca przerwę w świadczeniu Usług objętych Umową, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły wyższej;
- e) **Cennik** –stanowiące integralną część Informacji Przedumownych zestawienie dostępnych Usług, zestawienie cen za Usługi świadczone przez Dostawcę wraz z zasadami ich naliczania;
- f) **Dostawca usług Internet i Telefon**- GVT Sp. z o. o. z siedzibą w Legionowie, ul. Piłsudskiego 41, 05 – 120 Legionowo, wpisaną do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzoną przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000283837, REGON 140938539, NIP: 5361816234, kapitał zakładowy 120 000,00 złotych
- g) **Dostawca usług radia i telewizji kablowej**- Jacek Maleszko prowadzący działalność gospodarczą pod firmą JMDI Jacek Maleszko z siedzibą w Warszawie przy ul. Odkrytej 1A, NIP:9660842678;
- h) **Identyfikator Abonenta** - unikalny ciąg cyfr nadany Abonentowi przez Dostawcę usług w wyniku zawarcia Umowy o świadczenie usług, wymagany m. in. do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług;
- i) **Instalacja** - czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia sieci lub montaż Urządzenia abonenckiego w Lokalu Abonenta i zapewnienie Abonentowi dostępu do Sieci, podlegające jednorazowej, bezzwrotnej opłacie zgodnie z Cennikiem;
- j) **Kaucja** - pobrana od Abonenta kwota stanowiąca zabezpieczenie należności za udostępniony sprzęt oraz Usługi wykonywane przez Dostawcę Usług na rzecz Abonenta, w wysokości określonej w Cenniku;
- k) **Konsument** - Abonent będący osobą fizyczną dokonujący z Dostawcą usług czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- l) **Lokal**- nieruchomości lub jej część (budynek lub lokal niebędący odrębną nieruchomością), w której Abonent zamierza korzystać z usług zgodnie z zawartą Umową;
- m) **Mały przedsiębiorca** – przedsiębiorca, który nie jest Mikroprzedsiębiorcą i który w co najmniej jednym roku z dwóch ostatnich lat obrotowych spełniał

łącznie następujące warunki (a) zatrudniał średniorocznie mniej niż 50 pracowników oraz (b) osiągnął roczny obrót netto ze sprzedaży towarów, wyrobów i usług oraz z operacji finansowych nieprzekraczający równowartości w złotych 10 milionów euro, lub sumy aktywów jego bilansu sporządzonego na koniec jednego z tych lat nie przekroczyły równowartości w złotych 10 milionów euro, z zastrzeżeniem, że o posiadaniu statusu Małego przedsiębiorcy decyduje oświadczenie złożone w Umowie,

- n) **Mikroprzedsiębiorca** - przedsiębiorca, który w co najmniej jednym roku z dwóch ostatnich lat obrotowych spełniał łącznie następujące warunki (a) zatrudniał średniorocznie mniej niż 10 pracowników oraz (b) osiągnął roczny obrót netto ze sprzedaży towarów, wyrobów i usług oraz z operacji finansowych nieprzekraczający równowartości w złotych 2 milionów euro, lub sumy aktywów jego bilansu sporządzonego na koniec jednego z tych lat nie przekroczyły równowartości w złotych 2 milionów euro, z zastrzeżeniem, że o posiadaniu statusu Mikroprzedsiębiorcy decyduje oświadczenie złożone w Umowie,
- o) **Okres rozliczeniowy** - okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczenia Usług, rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez Dostawcę usług dniach miesiąca kalendarzowego.
- p) **Organizacja pozarządowa** - osoby prawne lub jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, którym odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, w tym fundacje i stowarzyszenia, niebędące jednostkami sektora finansów publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych lub przedsiębiorstwami, instytutami badawczymi, bankami i spółkami prawa handlowego będącymi państwowymi lub samorządowymi osobami prawnymi, nie działające w celu osiągnięcia zysku, z wyłączeniem partii politycznych, europejskich partii politycznych, związków zawodowych i organizacji pracodawców, samorządów zawodowych, fundacji utworzonych przez partie polityczne, europejskich fundacji politycznych, z zastrzeżeniem, że o posiadaniu statusu Organizacji pozarządowej decyduje oświadczenie złożone w Umowie,
- q) **Pakiet** - jest to więcej niż jedna usługa telekomunikacyjna oferowana Abonentowi przez Dostawcę usług przy zawarciu jednej Umowy na świadczenie usług telekomunikacyjnych, zazwyczaj na warunkach korzystniejszych niż wybór każdej z tych usług z osobna, niezależnie od którego Dostawcy;
- r) **Program Premium** - dodatkowo płatne Programy telewizyjne dostępne dla Abonentów korzystających z usług radia i telewizji kablowej;
- s) **Program telewizyjny** - nadawany przez inny podmiot program telewizyjny reemitowany przez Dostawcę usług w sieci kablowej w technologii cyfrowej zgodnie z obowiązującymi przepisami i zawartymi umowami;
- t) **Protokół odbioru technicznego** - dokument potwierdzający wykonanie Instalacji zamówionych przez Abonenta Usług, stanowiący integralną część Umowy;
- u) **Protokół uszkodzeń** - dokument określający zakres uszkodzeń powstałych w Urządzeniu abonenckim lub w Zakończeniu sieci w wyniku jego użytkowania niezgodnego z instrukcją i przeznaczeniem;
- v) **Przedsiębiorca na Prawach Konsumenta** – Mikroprzedsiębiorca, Mały przedsiębiorca albo Organizacja pozarządowa którym PKE przyznaje uprawnienia jak Konsumentom, a podmioty te nie zrzekły się tych uprawnień w Umowie
- w) **Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia Usług, stanowiący integralną część Informacji Przedumownych;
- x) **Sieć** - zespół urządzeń i linii telekomunikacyjnych, tj. systemy transmisyjne oraz urządzenia komutacyjne lub przekierowujące, a także inne

zasoby, w tym nieaktywne elementy sieci, służący doświadczenia Usług, będący własnością Dostawcy usług lub posiadani przez niego na podstawie innego tytułu prawnego;

- y) **Siła wyższa** - zdarzenie bądź połączenie zdarzeń, pozostające poza racjonalną kontrolą Dostawcy usług, które w sposób istotny i niekorzystny oddziałują na wykonywanie zobowiązań wynikających z Umowy oraz na zobowiązania powstałe na podstawie Umowy, których Dostawca usług nie mógł przewidzieć i którym nie mógł zapobiec, przewyższyć ich ani ograniczyć, w całości lub w części poprzez działanie z należytą starannością, zwłaszcza takie jak: wojna, katastrofy naturalne, strajki, akty wydane przez organy władzy publicznej;
- z) **Sztuczny Ruch** - wysyłanie lub odbieranie komunikatów lub połączeń głosowych w Sieci lub w sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń końcowych lub za pomocą jakichkolwiek programów, których celem nie jest skorzystanie z usługi komunikacji elektronicznej, lecz zarejestrowanie ruchu na punkcie połączenia sieci telekomunikacyjnych lub przez systemy rozliczeniowe, przy użyciu Karty SIM otrzymanej od Dostawcy usług;
- aa) **Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiający Abonentowi lub Dostawcy usług przechowywanie informacji kierowanych osobiście do nich, 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 niezmiennym postaci. Za Trwały nośnik uważa się między innymi plik PDF przesłany w drodze mailowej lub za pośrednictwem E-BOK, nagranie rozmowy telefonicznej lub jej transkrypcja,
- bb) **Umowa** - umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług;
- cc) **Urządzenie abonenckie** - urządzenie stanowiące własność Dostawcy usług, oddane do użytkowania Abonentowi i zapewniające dostęp do Usług objętych Umową, określone w Protokole odbioru technicznego;
- dd) **Urządzenie końcowe** - urządzenie będące własnością Abonenta, w szczególności: telefon, telewizor, radio, komputer, router lub inne urządzenia telekomunikacyjne przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia sieci;
- ee) **Usługa** - usługa dostępu do sieci Internet, usługi radia i telewizji kablowej, usługi komunikacji elektronicznej świadczone w stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej z zastosowaniem technik komutacji lub związane z nimi inne Usługi dodatkowe, dostępne w ramach istniejących możliwości technicznych Dostawcy;
- ff) **Usługa głosowa** – usługa komunikacji elektronicznej, polegająca na świadczeniu mobilnych usług głosowych, wiadomości tekstowych, wiadomości multimedialnych, w opcji wskazanej w Umowie,
- gg) **Usługa dostępu do sieci Internet** - usługa komunikacji elektronicznej polegająca na zapewnieniu stałego (nielimitowanego czasowo) dostępu do Internetu,
- hh) **Usługa telefonii** - usługa komunikacji elektronicznej, świadczona w Sieci Dostawcy usług lub w sieci innego dostawcy, pozwalająca na inicjowanie i odbieranie, bezpośrednio lub pośrednio połączeń głosowych krajowych i międzynarodowych, lokalnych i strefowych, międzystrefowych, do i z sieci komórkowych, oraz uzyskanie dostępu do służb powołanych do niesienia pomocy, za pomocą numerów ustalonych w krajowym lub międzynarodowym planie numeracji telefonicznej, w tym Usługa telefoniczna w sieci stacjonarnej i Usługa telefoniczna w sieci komórkowej.
- ii) **Usługi radia i telewizji kablowej**- usługa komunikacji elektronicznej, polegająca na dostarczaniu Programów metodą cyfrowej transmisji sygnału telewizyjnego za pomocą Sieci obsługującej protokół IP,
- jj) **Usługa Dodatkowa** – usługa świadczona obok Usługi dostępu do sieci Internet i/lub Usługi telefonii i/lub

Usługi radia i telewizji kablowej, która nie stanowi głównego elementu żadnej z Usług i ma ona charakter wyłącznie uzupełniającej,

kk) **Usługa o podwyższonej opłacie** - usługa obejmująca usługę komunikacji elektronicznej z dodatkowym świadczeniem;

ll) **Usterka** - nieprawidłowa praca Sieci Dostawcy usług obniżająca jakość Usług objętych Umową, lecz umożliwiającą korzystanie z Usług, w tym również w przypadku usług radia i telewizji kablowej, techniczna wada Sieci Dostawcy usług uniemożliwiająca lub zakłócająca ich prawidłowy odbiór tylko niektórych programów telewizyjnych lub radiowych;

mm) **Wstrzymanie świadczenia usług** - okresowe zaprzestanie świadczenia Usług lub ich części, w szczególności Usług dodatkowych, z jednoczesną rezerwacją na rzecz Abonenta zasobów Sieci niezbędnych do ich realizacji;

nn) **Wznowienie świadczenia usług** - wznowienie świadczenia Usług objętych Umową w istniejącym Zakończeniu sieci po uprzednim Wstrzymaniu świadczenia Usług, wykonane w trakcie wykonywania Usług;

oo) **Zakończenie sieci** - fizyczny punkt, w którym Abonent otrzymuje dostęp do Usług znajdujący się w Lokalu Abonenta zakończony gniazdem lub wtykiem, umożliwiającym podłączenie Urządzeń abonenckich lub Urządzeń końcowych do Sieci i korzystanie z Usług, identyfikowany za pomocą konkretnego adresu sieciowego;

pp) **Zamawiający** - osoba ubiegająca się o zawarcie Umowy;

qq) **Zwięzłe Podsumowanie Warunków Umowy** - podsumowanie głównych warunków Informacji Przedumownych, bezpłatnie doręczane Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta, na Trwałym nośniku przed zawarciem Umowy.

- Przed zawarciem Umowy, Dostawca usług doręcza Abonentowi będącemu Konsumentem lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta, na Trwałym nośniku: (a) Informację Przedumowne, (b) Zwięzłe Podsumowanie Warunków Umowy.
- Po zaakceptowaniu Informacji Przedumownych oraz Zwięzłego Podsumowania Warunków Umowy przez Abonenta będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta stają się one integralną częścią Umowy i mogą podlegać zmianie wyłącznie w trybie przewidzianym dla zmiany Umowy, o którym mowa w §3 Umowy. Zakres oferowanych przez Dostawcę usług Pakietów Taryfowych i/lub Pakietów Danych, określony jest w Informacjach Przedumownych, a w przypadku gdy Informacje Przedumowne, przedstawiają różne Pakiety Taryfowe /lub Pakiety Danych, wybrany przez Abonenta Pakiet Taryfowy i/lub Pakiet Danych jest opisany w Umowie.
- W przypadku gdy z uwagi na obiektywne przyczyny techniczne nie jest możliwe przedstawienie Zwięzłego Podsumowania Warunków Umowy przed zawarciem Umowy, Dostawca usług przedstawia je Abonentowi będącemu Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta, niezwłocznie do potwierdzenia.
- Niezależnie od doręczenia Informacji Przedumownych przed zawarciem Umowy, Dostawca usług ma obowiązek dostarczyć Abonentowi będącemu Konsumentem lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta, na każde jego żądanie i w okresie obowiązywania Umowy, Informację Przedumowne, na papierze lub innym Trwałym nośniku wskazanym przez Abonenta będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą na Prawach Konsumenta.
- Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej.
- Niezależnie od formy zawarcia Umowy, Dostawca usług umożliwia Abonentowi wypowiedzenie Umowy, rozwiązanie Umowy

bądź odstąpienie od Umowy w formie dokumentowej.

## ROZDZIAŁ II – ZAKRES I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

### §3 Zakres i warunki świadczenia Usług. Udogodnienia dla Abonentów z niepełnosprawnościami

- Dostawca usług oferuje:
  - usługi dostępu do sieci Internet,
  - usługi radia i telewizji kablowej,
  - usługi telefoniczne w sieci stacjonarnej,
  - usługi telefoniczne w sieci komórkowej,
  - związane z powyższymi usługami usługi dodatkowe, wymienione w Cenniku.
- Dostawca usług świadczy Usługi w zasięgu Sieci, w zakresie istniejących możliwości technicznych, zgodnie z Cennikiem, Regulaminem oraz Zwięzłym Podsumowaniem Warunków Umowy.
- Abonent nie ma prawa udostępniać Usług osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych Usług, odpłatnie bądź nieodpłatnie, jakichkolwiek usług innym podmiotom, w tym udostępniać Usług poza Lokalem, z wyjątkiem §5 ust. 9 Umowy.
- Nie stanowi naruszenia postanowień Informacji Przedumownych, Zwięzłego Podsumowania Warunków Umowy i Umowy incydentalne (uboczne i grzesznościowe) umożliwienie przez Abonenta skorzystania osobom trzecim z Usług, pod warunkiem, że odbywa się to w Lokalu, zgodnie z postanowieniami Umowy, Informacji Przedumownych oraz Zwięzłego Podsumowania Warunków Umowy nie dochodzi przy tym do nieuprawnionej ingerencji w Sieć, przy czym w każdym takim przypadku za działania lub zaniechania takiej osoby trzeciej odpowiedzialność ponosi również Abonent.
- Dostawca usług zapewnia udogodnienia dla Abonentów z niepełnosprawnościami polegającymi w szczególności na (a) zapewnieniu w wybranym BOK, obsługi Abonentów z niepełnosprawnością narządu ruchu, (b) zapewnieniu w wybranym BOK, stanowiska obsługi wyposażonego w urządzenia umożliwiające komunikację z (i) osobą niewidomą albo słabowidzącą albo (ii) osobą niesłyszącą albo niemówiącą, (c) zapewnieniu dostępu do lokalu, w którym znajduje się BOK Dostawcy usług, (d) zapewnieniu z poziomu strony internetowej, obsługi Abonentów z niepełnosprawnościami, z pomocą tłumacza polskiego języka migowego w czasie rzeczywistym, od poniedziałku do piątku, z zastrzeżeniem wcześniejszego umówienia wizyty z tłumaczem polskiego języka migowego. Wszelkie informacje dotyczące udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami (wraz z listą lokali dostosowanych do obsługi Abonentów z niepełnosprawnościami) znajdują się na stronie internetowej Dostawcy usług (w pasku górnym po prawej stronie z oznaczeniem logo dostępności) oraz w BOK Dostawcy usług (na drzwiach wejściowych w BOK oraz przy stanowiskach BOK). a
- Na żądanie Abonenta z niepełnosprawnościami, Dostawca usług ma obowiązek doręczyć Informację Przedumowne, Zwięzłe Podsumowanie Warunków Umowy oraz Umowę, a także informacje o wszystkich oferowanych udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami, świadczonych Usługach wraz z informacją o zapewnieniu ich dostępności dla tych osób, w terminie 10 dni od dnia zgłoszenia takiego żądania i doręczyć na adres korespondencyjny lub mailowy wskazany w Umowie, w formie dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami.
- Na żądanie Abonenta z niepełnosprawnościami, Dostawca usług ma obowiązek doręczyć, na adres korespondencyjny lub mailowy wskazany

w Umowie, informacje o danych zawartych na fakturze wraz z wykazem Usług oraz wykaz zrealizowanych Usług, w formie dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami.

- W razie uzasadnionych wątpliwości co do uprawnień przysługujących Abonentom z niepełnosprawnościami, Dostawca usług może zażądać od Abonenta zgłaszającego uprawnienia Abonenta z niepełnosprawnością, okazania dokumentu potwierdzającego okresową lub trwałą niepełnosprawność.

### § 4 Instalacja

- Dostawca usług w celu stworzenia możliwości świadczenia Usług dokonuje w Lokalu Instalacji Zakończenia sieci zgodnie ze stosowaną przez siebie technologią. Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do Instalacji jednego Zakończenia sieci dla każdej z Usług określonych w Umowie. Instalacja kolejnych Zakończeń sieci w Lokalu wykonywana jest za dodatkową opłatą, zgodnie z Cennikiem.
- Jeżeli w Lokalu nie ma sprawnego Zakończenia sieci, Abonent wyraża zgodę na jego Instalację, która obejmuje poprowadzenie kabli, przewiercenie niezbędnych otworów w Lokalu, wykonanie Zakończenia sieci oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Dostawcę usług.
- Dostawca usług zobowiązuje się do Instalacji Zakończenia sieci w Lokalu Abonenta zgodnie z zasadami sztuki budowlanej i obowiązującymi normami do miejsca wskazanego przez Abonenta. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Zakończenia sieci.
- Abonent jest zobowiązany umożliwić Dostawcy usług wykonanie Instalacji w możliwie najkrótszym czasie, w sposób niepowodujący zniszczeń w Lokalu.
- Przygotowanie Lokalu do montażu Zakończenia sieci, a także do podłączenia do Sieci niewymagającego montażu Zakończenia sieci jest obowiązkiem Abonenta i obejmuje przenoszenie mebli, wyposażenia oraz innych przedmiotów znajdujących się w Lokalu, w zakresie niezbędnym do montażu lub podłączenia.
- Abonent jest zobowiązany posiadać sprawne Urządzenie końcowe podczas Instalacji.
- Podczas Instalacji w Lokalu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
- Dostawca usług dokonuje konfiguracji Urządzenia abonenckiego oraz Urządzeń końcowych Abonenta wyłącznie w zakresie niezbędnym do stwierdzenia prawidłowości wykonania Instalacji.
- W wypadkach wskazanych w Umowie Dostawca usług dopuszcza Instalację Urządzenia abonenckiego przez Abonenta według instrukcji udostępnionej przez Dostawcę usług.
- Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za szkody w mieniu znajdującym się w Lokalu, wyrządzone z winy osoby, której Dostawca usług powierzył wykonanie Instalacji.
- Wykonanie podłączenia do Sieci oraz stwierdzenie jego prawidłowego działania potwierdza Abonent lub upoważniona przez niego osoba podpisując Protokół odbioru technicznego.

### §5 Zasady korzystania z Urządzeń abonenckich i końcowych. Wydanie duplikatu karty SIM

- W przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z Usług, Dostawca usług udostępni Abonentowi Urządzenie abonenckie. Opłata za korzystanie z Urządzenia abonenckiego zawarta jest w cenie Usług, o ile Umowa lub Cennik nie stanowi inaczej.
- Warunkiem świadczenia usługi jest wskazanie i udostępnienie przez Abonenta miejsca Instalacji Urządzenia abonenckiego, gdy jest ono

- niezbędne do korzystania z Usług, oraz źródła jego zasilania. Koszt energii elektrycznej niezbędnej do zasilania Urządzenia abonenckiego oraz Urządzeń końcowych ponosi Abonent.
3. Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Urządzenie abonenckie w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Przez podpisanie Protokołu odbioru technicznego z wpisanymi cechami charakterystycznymi urządzenia Abonent potwierdza otrzymanie Urządzenia abonenckiego pozbawionego w chwili odbioru jawnych uszkodzeń lub wad uniemożliwiających lub utrudniających dostęp do Usług.
  4. Urządzenie abonenckie zainstalowane w Lokalu stanowi własność Dostawcy usług. Abonent nabywa prawo do używania urządzenia wyłącznie przez okres trwania Umowy, o ile Umowa nie stanowi inaczej.
  5. Abonent nie jest upoważniony do rozporządzania Urządzeniem abonenckim, w szczególności nie ma prawa udostępniania go (odpłatnie lub nieodpłatnie) osobom trzecim ani świadczenia za jego pomocą jakichkolwiek usług innym podmiotom, o ile Umowa nie stanowi inaczej.
  6. Abonent jest zobowiązany do korzystania z Urządzenia abonenckiego zgodnie z jego instrukcją i przeznaczeniem, do utrzymywania go w stanie niepogorszonym, nieprzekraczającym zużycia wynikającego z normalnej eksploatacji. Abonent nie ma prawa dokonywać w nim jakichkolwiek napraw lub zmian technicznych - programowych ani sprzętowych.
  7. Jeżeli Abonent dokona w własnym zakresie zmian w stosunku do pierwotnie ustawionych przez Dostawcę usług konfiguracji i parametrów Urządzenia abonenckiego i Urządzeń końcowych, bądź dokona innych czynności, w następstwie których niemożliwe będzie korzystanie przez niego z Usług, przywrócenie stanu pierwotnego, umożliwiającego ponowne korzystanie z Usług, odbędzie się na koszt i ryzyko Abonenta.
  8. Z chwilą otrzymania Urządzenia abonenckiego na Abonenta przechodzi odpowiedzialność za utratę lub zdekompletowanie, uszkodzenie albo zniszczenie Urządzenia abonenckiego, wynikające z jego nieprawidłowego używania, a w szczególności koszty napraw lub wymiany tego urządzenia. Abonent zobowiązany jest poinformować Dostawcę usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Urządzenia abonenckiego, w terminie do 48 godzin od tego zdarzenia lub powzięcia wiadomości o tym zdarzeniu.
  9. Wymiana Urządzenia abonenckiego następuje:
    - a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się w trakcie Instalacji lub w okresie eksploatacji tego urządzenia ukrytych wad wynikających z przyczyn tkwiących w nim w chwili przekazania Abonentowi,
    - b) odpłatnie w przypadku utraty lub uszkodzeń będących następstwem używania niezgodnego z Umową lub jego przeznaczeniem. W takim przypadku Abonent ponosi koszt naprawy urządzenia lub jego wymiany w pełnej wysokości. Kwalifikacji uszkodzenia Urządzenia abonenckiego dokonuje Dostawca usług. Na tę okoliczność sporządzany jest Protokół uszkodzeń podpisywany przez Dostawcę usług i Abonenta.
  10. Urządzenia końcowe podłączone do Zakończenia sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
  11. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Urządzeń końcowych używanych przez Abonenta.
  12. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia lub zniszczenia Urządzeń końcowych powstałe w wyniku ich podłączenia przez Abonenta do Urządzenia abonenckiego w sposób niezgodny z instrukcją obsługi.
  13. Dostawca usług zaleca, aby podczas wyładowań atmosferycznych Urządzenia abonenckie oraz Urządzenia końcowe zostały odłączone od zasilania elektrycznego. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za szkody wywołane niezastosowaniem się Abonenta do tego zalecenia.
  14. Dostawca usług ma prawo do wymiany używanego przez Abonenta Urządzenia abonenckiego oraz aktualizacji jego oprogramowania bez podania przyczyn, nawet jeśli spowoduje to konieczność zmiany konfiguracji Urządzeń końcowych Abonenta. Abonent obowiązany jest umożliwić Dostawcy usług wymianę Urządzenia abonenckiego w wyznaczonym przez Dostawcę usług terminie. Z powodu wymiany Urządzenia abonenckiego Abonentowi nie przysługują roszczenia wobec Dostawcy usług. Jeżeli opisana wyżej wymiana spowoduje niemożność korzystania przez Abonenta z posiadanego przez niego Urządzenia końcowego, Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w terminie 30 dni od daty wymiany Urządzenia abonenckiego.
  15. W terminie 30 dni od daty rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonent ma obowiązek zwrócić Urządzenie abonenckie Dostawcy usług na własny koszt osobiście lub za pośrednictwem operatora pocztowego, w stanie nie gorszym, niż wynika z normalnej i prawidłowej eksploatacji, lub udostępnić Lokal służbom technicznym Dostawcy usług do odpłatnego demontażu Urządzenia abonenckiego. Cena demontażu wskazana jest w Cenniku usług. Za opóźnienie w zwrocie, utratę lub zwrot uszkodzonego albo zniszczonego dekodera, karty dostępu lub wyposażenia dodatkowego Dostawca usług pobiera karę umowną zgodnie z Cennikiem.
  16. W przypadku zlecenia Dostawcy usług konfiguracji Urządzenia końcowego, Abonent zobowiązany jest do prawidłowego przygotowania tego urządzenia oraz zabezpieczenia znajdujących się w nim danych.
  17. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług, drogą telefoniczną na numer BOK lub osobiście w BOK, o uszkodzeniu, zniszczeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie w inny sposób Karty SIM.
  18. Po przyjęciu od Abonenta informacji, o której mowa jest w ust. 17 powyżej, Dostawca usług niezwłocznie blokuje Kartę SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z wszystkich Usług, nie przerywając naliczania opłaty abonamentowej. Dostawca usług może odblokować Kartę SIM na wniosek Abonenta, przed wydaniem Abonentowi kolejnej Karty SIM.
  19. Na wniosek Abonenta złożony w Biurze Obsługi Klienta, nie później niż w terminie jednego miesiąca od dnia poinformowania Dostawcy usług o uszkodzeniu, zniszczeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie w inny sposób Karty SIM, Dostawca usług wydaje Abonentowi kolejną Kartę SIM. Wydanie kolejnej karty SIM następuje w Biurze Obsługi Klienta, w dniu złożenia przez Abonenta wniosku, o którym mowa powyżej. Opłaty za wydanie kolejnej karty SIM określa Cennik. Pełna Aktywacja kolejnej karty SIM i nowego Numeru w Sieci, następuje w terminie do 10 dni roboczych od daty wydania jej Abonentowi.
  20. Przed wydaniem kolejnej karty SIM, Dostawca usług weryfikuje czy numer PESEL podany przez Abonenta będącego osobą fizyczną jest zastrzeżony.
  21. Dostawca usług odmawia wydania kolejnej karty SIM, jeżeli w chwili weryfikacji podany przez Abonenta numer PESEL jest zastrzeżony w rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL lub w przypadku niedostępności systemu teleinformatycznego, z uwagi na cofnięcie zastrzeżenia numeru PESEL, trwającej dłużej niż 15 minut.
  22. W przypadku niedostępności systemu teleinformatycznego, w którym prowadzony jest rejestr zastrzeżeń numerów PESEL, innej niż wywołana cofnięciem zastrzeżonego numeru PESEL, Dostawca usług, po ponownej nieudanej próbie dokonania weryfikacji może:
    - a) odmówić wydania kolejnej karty SIM do czasu przywrócenia dostępności systemu albo
    - b) wydać kolejną kartę SIM, z zachowaniem należytej staranności przy weryfikacji tożsamości abonenta i udokumentować dokonanie tej weryfikacji, chyba że inny dokument służący do identyfikacji Abonenta w Sieci został wydany w czasie trwania niedostępności systemu teleinformatycznego, w którym prowadzony jest rejestr zastrzeżeń numerów PESEL.

## §6 Usługi dostępu do sieci Internet

1. Dostawca usług przydziela Abonentowi numer IP będący numerem identyfikującym Urządzenie abonenckie lub Urządzenia końcowe w Sieci. Dostawca usług uprawniony jest do zmiany adres IP, jeśli będzie tego wymagała rekonfiguracja Sieci w celu zapewnienia:
  - a) ciągłości świadczenia Usług,
  - b) odpowiednich parametrów technicznych Usług,
  - c) bezpieczeństwa Urządzeń końcowych Abonentów.
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) treść i formę danych przesyłanych przez Zakończenie sieci, jak również za szkody wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanych przez Abonenta z sieci Internet,
  - b) nieprawidłowe funkcjonowanie Usług związane z zastosowaniem karty sieciowej niezgodnej z wymaganiami Dostawcy usług oraz ograniczeniami Urządzenia końcowego Abonenta lub znajdującego się w nim oprogramowania,
  - c) utrudnienie lub brak możliwości i korzystania z bezprzewodowego dostępu do Sieci wynikające z właściwości technicznych Urządzenia końcowego,
  - d) szkody poniesione przez Abonenta w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych spowodowane brakiem transmisji, nieprawidłową pracą transmisji, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu usług, które nastąpiło w wyniku okoliczności, za które Dostawca nie ponosi winy,
  - e) zabezpieczenie danych Abonenta zawartych w jego komputerze, w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich,
  - f) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Usług w innych podmiotów niż Dostawca usług,
  - g) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet w dowolnej formie.
3. Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za szkody wyrządzone osobom trzecim w związku z korzystaniem z Usług.
4. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług dostępu do sieci zgodnie z obyczajami, postanowieniami Informacji Przedumownych, Zwięzłego Podsumowania Warunków Umowy i Umowy, zarówno w stosunku do Dostawcy usług jak i osób trzecich. Abonent zobowiązany jest zapobiegać wprowadzaniu do Sieci i sieci Internet jakiegokolwiek oprogramowania złośliwego lub szpiegującego, w tym tzw. Wirusów i koni trojańskich.
5. W szczególności naruszeniami Regulaminu przez Abonenta są:
  - a) działania zakłócające prawidłową pracę Sieci Dostawcy usług,
  - b) przesyłanie przez Zakończenie sieci informacji, treści, danych lub programów komputerowych niezgodnych z prawem lub naruszających prawa osób trzecich, w szczególności wysyłanie niezamówionej informacji handlowej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o



- świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1513),
- c) działanie mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych czy też oprogramowania,
  - d) zamieszczanie na serwerach Dostawcy usług materiałów reklamowych i informacji komercyjnych, przez które uważa się materiały i informacje, których umieszczenie może przynieść dochód ich właścicielowi lub użytkownikowi.
6. Dostawca usług zaleca Abonentowi regularne aktualizowanie oprogramowania i zabezpieczeń Urządzenia końcowego, zainstalowanie zapory sieciowej, programu antywirusowego oraz programu antyspyware i dokonywania za ich pomocą częstej okresowej kontroli wszelkich danych znajdujących się w Urządzeniu końcowym, jak również danych uzyskanych z sieci Internet lub z innych źródeł.

#### §7 Usługi radia i telewizji kablowej.

1. Dostawca usług gwarantuje prawidłową, zgodną z właściwymi normami technicznymi i zaleceniami upoważnionych organów jakości sygnału dostarczanego do Zakończenia sieci, pod warunkiem zastosowania przez Abonenta do odbioru sygnału właściwie zestrojonych odbiorników TV.
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) pogorszoną jakość lub brak odbioru spowodowane złym stanem technicznym Urządzeń końcowych Abonenta,
  - b) treść i formę dostarczanych Programów telewizyjnych lub treści zawarte w innych usługach udostępnianych Abonentowi w ramach reemisyj.
3. Programy telewizyjne oraz poszczególne audycje wchodzące w ich skład, są chronione prawem autorskim i korzystanie z nich ograniczone jest do dozwolonego tym prawem użytku własnego. Umowa nie uprawnia Abonenta w szczególności do ich jakiegokolwiek rozpowszechniania, przetwarzania, utrwalania, kopiowania, obróbki lub dystrybucji.
4. Dostawcy usług przysługuje prawo do udostępniania Abonentowi dodatkowych programów, w tym Programów Premium w okresach promocyjnych i testowych. Zarówno udostępnienie, jak i późniejsze wyłączenie tych programów nie stanowi zmiany Umowy i nie wymaga wcześniejszego powiadomienia Abonenta.
5. Uiszczanie Abonamentu nie zwalnia Abonenta z obowiązku wnoszenia opłat za posiadanie i używanie odbiorników radiowych i telewizyjnych na mocy ustawy z dnia 29 grudnia 1992 r. o radiofonii i telewizji (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1722 z późn. zm.).

#### §8 Usługi telefoniczne.

1. Dostawca umożliwia Abonentom w zależności od wybranego Pakietu Taryfowego 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 Taryfowego, 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.
2. W zakresie Umowy o świadczenie usług telefonicznych Dostawca usług świadczy w szczególności następujące usługi:
  - a) 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),

- b) międzynarodowych (wykraczających poza strefę numeracyjną, w której nastąpiło rozpoczęcie połączenia, na terenie kraju, do sieci stacjonarnych), międzynarodowych (wykraczających poza granice Rzeczypospolitej Polskiej), połączeń do sieci komórkowych, innych połączeń lub usług wykorzystujących techniki komutacji oraz realizowanie połączeń do sieci innych operatorów (obejmujących m.in. transmisję 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),
  - b) Usługi dodatkowe i inne świadczenia określone w Cenniku.
3. Granice stref numeracyjnych zostały wyznaczone w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telefonicznych.
  4. Dostawca usług informuje Abonenta będącego Konsumentem albo Przedsiębiorcą na Prawach Konsumenta, o poziomie wykorzystania limitu zużycia Usługi telefonii lub Usługi głosowej, jeżeli są one rozliczane w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych Danych lub jednostek taryfikacyjnych, w tym:
    - a) o zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia Usługi głosowej lub Usługi telefonii - przed osiągnięciem tego limitu;
    - b) o całkowitym wykorzystaniu limitu zużycia Usługi głosowej lub Usługi telefonii - niezwłocznie po wykorzystaniu tego limitu.
  5. W odniesieniu do Usług telefonii, Dostawca usług wykonuje 3 próby połączenia z Abonentem, w celu poinformowania o zdarzeniach z ust. 4, w okresie 24 godzin przed osiągnięciem limitu lub nie później niż 48 godzin od momentu całkowitego wykorzystania limitu - po jego wykorzystaniu.
  6. W odniesieniu do Usługi telefonii w sieci mobilnej, Dostawca usług zapewnia Abonentowi możliwość weryfikacji stanu limitu zużycia Usługi, po wpisaniu odpowiedniego kodu USSD i naciśnięciu przycisku inicjowania połączenia a Dostawca usług przekazuje informacje o pozostałej do wykorzystania ilości wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych, przesyłając wiadomość tekstową.
  7. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących zgodnie z ofertą Dostawcy usług. Za dokonanie przedmiotowego ograniczenia Dostawca usług może pobierać opłatę.
  8. Dostawca usług przydziela Abonentowi numer telefoniczny.
  9. 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.
  10. Dostawca usług może dokonać zmiany numeru telefonicznego po uprzednim zawiadomieniu Abonenta 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.
  11. Dostawca usług dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z 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 Abonenta połączeń („Wykaz podstawowy”).
  12. Dostawca usług dostarcza na życzenie Abonenta wykaz wykonanych Usług telefonicznych w danym Okresie rozliczeniowym, który zawiera

- informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, 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 Dostawca usług pobiera opłatę.
13. Dostawca usług dostarcza w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta szczegółowy wykaz Usług telefonicznych za Okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres rozliczeniowy, w którym złożono żądanie.
14. Opłaty określone w Cenniku pobierane są za Usługi telefoniczne zrealizowane z numeru telefonicznego Abonenta bez względu na osobę, która z nich korzystała.
15. Dostawca usług zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianym służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy. Z uwagi na możliwość korzystania przez Abonenta z Usługi telefonii w sieci innego dostawcy usług, z którym Abonent ma zawartą umowę o świadczenie Usług dostępu do sieci Internet, możliwe są ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych wynikające z nienależytego wykonania przez tego dostawcę umowy z Abonentem. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe do właściwego terytorialnie centrum ratunkowego mogą wynikać także z zaniedbania przez Abonenta poinformowania Dostawcy usług o zmianie lokalizacji Urządzenia.
16. Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia abonenckiego oraz Urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie. W przypadku Usługi telefonii w sieci stacjonarnej lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończenia Sieci, chyba że Abonent Usługi telefonii zmieni lokalizację Urządzenia abonenckiego lub Urządzenia końcowego inicjującego/odbierającego połączenia (tzw. bramka VoIP), o czym z uwagi na konieczność prawidłowego kierowania połączeń na numery alarmowe zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług.
17. W przypadku korzystania przez Abonenta z Usług o podwyższonej opłacie, Dostawca usług zapewnia Abonentowi możliwość bezpłatnego określenia progu kwotowego dla każdego Okresu rozliczeniowego, po przekroczeniu którego Dostawca będzie obowiązany do natychmiastowego poinformowania Abonenta 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 Abonenta. 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 Abonenta odmiennego progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie, próg ten wynosi 35,00 zł dla każdego Okresu rozliczeniowego. Obowiązek poinformowania Abonent 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 przekroczenia progu kwotowego.
18. W przypadku, gdy usługa o podwyższonej opłacie świadczona jest w sposób powtarzalny na podstawie uprzedniego oświadczenia woli Abonenta 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.
19. Abonent ma prawo do podwyższenia progu kwotowego ustalonego w ust. 17. Podwyższenie progu kwotowego dokonywane jest bezpłatnie poprzez telefoniczne złożenie Dostawcy oświadczenia o podwyższeniu progu kwotowego i jest skuteczne z chwilą złożenia oświadczenia woli.
20. Dostawca zobowiązany jest, na żądanie Abonenta 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 taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, oraz połączeń przychodzących z takich numerów – chyba że takie połączenia nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.
21. W przypadku Usługi telefonii, umieszczenie danych Abonenta będącego osobą fizyczną w spisie abonentów odbywa się za jego zgodą, na podstawie odrębnej umowy zawieranej przez Dostawcę usług z podmiotem publikującym spis abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, z zachowaniem gwarancji ochrony danych osobowych Abonenta i tajemnicy komunikacji elektronicznej. Umieszczenie danych Abonenta w spisie ograniczone jest do (a) numeru Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta, (b) nazwiska i imion Abonenta lub nazwy przedsiębiorstwa (c) w przypadku Usługi telefonii stacjonarnej - nazwy miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się Zakończenie Sieci albo w przypadku Usługi głosowej - nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania. Dostawca usług poinformuje Abonenta o przekazaniu jego danych innemu przedsiębiorcy, w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych.

#### §9 Zmiana dostawcy Usług. Przeniesienie numeru.

- Abonent ma prawo do:
  - nieodpłatnej zmiany dostawcy Usługi dostępu do sieci Internet i zachowania ciągłości świadczonej Usługi dostępu do sieci Internet, z zastrzeżeniem że zmiana nie może trwać dłużej niż 1 dzień roboczy od dnia uzgodnionego z nowym dostawcą,
  - zgłoszenia żądania, zmiany dostawcy Usług telefonii wraz z przeniesieniem Numeru do istniejącej sieci innego operatora na (i) obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych, (ii) terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych, z zastrzeżeniem że przeniesienie Numeru nastąpi nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia uzgodnionego z nowym dostawcą.
- W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent korzystający z Usługi telefonii, ma prawo do nieodpłatnego przeniesienia numeru przydzielonego w ramach Sieci Dostawcy usług na:
  - obszarze o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku numerów geograficznych,

- na terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
- W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym w ust. 1-2 powyżej, Abonent określa tryb zmiany dostawcy:
    - z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w Regulaminie;
    - bez zachowania okresu wypowiedzenia, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
    - na koniec okresu obowiązywania Umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych, wynikającego z Umowy i/lub Cennika.
  - W przypadku zgłoszenia żądania zmiany dostawcy Usługi dostępu do sieci Internet lub przeniesienia numeru wraz ze zmianą dostawcy Usługi telefonii, bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w Regulaminie, Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia opłaty na rzecz Dostawcy usług, w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie wskazane w § 16 Regulaminu.
  - W przypadku zgłoszenia żądania zmiany dostawcy Usługi dostępu do sieci Internet lub przeniesienia numeru wraz ze zmianą dostawcy Usługi telefonii, z zachowaniem okresów wypowiedzenia lub na koniec okresu obowiązywania Umowy zawartej na czas określony na warunkach promocyjnych, Abonent będzie zobowiązany do rozliczenia z Dostawcą usług, na zasadach określonych dotychczas w Umowie lub Cenniku, w tym w szczególności:
    - w przypadku zgłoszenia żądania zmiany dostawcy Usługi dostępu do sieci Internet lub przeniesienia numeru wraz ze zmianą dostawcy Usługi telefonii lub Usługi głosowej z zachowaniem okresu wypowiedzenia – do zapłaty opłat abonamentowych należnych do czasu rozwiązania Umowy,
    - w przypadku zgłoszenia żądania zmiany dostawcy Usługi dostępu do sieci Internet lub przeniesienia numeru wraz ze zmianą dostawcy Usługi telefonii, na koniec okresu obowiązywania Umowy zawartej na czas określony na warunkach promocyjnych – do zapłaty opłat abonamentowych do końca okresu obowiązywania Umowy.
  - Wypowiedzenie Umowy w zakresie Usługi dostępu do sieci Internet w związku ze skorzystaniem przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa wyżej, jest skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do sieci Internet przez nowego dostawcę.
  - Za czynności związane z realizacją uprawnień, o których mowa w ust. 1 – 2 powyżej, Dostawca usług nie pobierze od Abonenta innych dodatkowych opłat.
  - Dostawca usług, będzie zobowiązany świadczyć Usługę dostępu do sieci Internet, Usługę telefonii na dotychczasowych warunkach aż do terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do sieci Internet lub Usługi telefonii, uzgodnionego przez Abonenta z nowym dostawcą. W przypadku gdy świadczenie Usługi dostępu do sieci Internet lub Usługi telefonii nie nastąpi w terminach wskazanych w ust. 1 powyżej, dotychczasowy dostawca, kontynuuje świadczenie Usług dostępu do Internetu, Usług telefonii lub Usługi głosowej.
  - Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usługi dostępu do sieci Internet lub Usługi telefonii przez nowego dostawcę, nie nastąpi w ciągu 30 dni od ustalonego umownie terminu z nowym dostawcą, wypowiedzenie umowy dotychczasowemu dostawcy usługi będzie bezskuteczne, z uwagi na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta, a umowę z nowym dostawcą będzie uważać się za niezawartą.
  - W przypadku, gdy:
    - w procesie zmiany dostawcy Usługi dostępu do sieci Internet, Dostawca usługi jest dostawcą, do którego Usługa dostępu do sieci Internet miała zostać przeniesiona i nie doszło do rozpoczęcia

- świadczenia Usługi dostępu do Internetu w ustalonym terminie,
- w procesie zmiany dostawcy Usługi telefonii wraz z przeniesieniem numeru, Dostawca usług jest dostawcą, od którego Usługa telefonii wraz z przeniesieniem Numeru miała zostać przeniesiona i nie doszło do rozpoczęcia świadczenia Usługi telefonii wraz z przeniesieniem numeru w ustalonym terminie
    - Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/4 sumy opłat abonamentowych (miesięcznych) za Usługę dostępu do sieci Internet lub Usługę telefonii, liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu służącego do wymiany komunikatów między operatorami lub dostawcami usługi. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od ustalonego umownie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do sieci Internet lub Usługi telefonii, do dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do sieci Internet lub Usługi telefonii bądź upływu 30 dni od ustalonego umownie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do sieci Internet lub Usługi telefonii.
- W przypadku Usługi Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru w terminie miesiąca od dnia zakończenia obowiązywania Umowy, chyba że Abonent zrezygnuje z tego prawa lub doręczenia Abonentowi informacji o przejściu zobowiązań Dostawcy usług, któremu Prezes UKE cofnął prawo do wykonywania zasobów numeracji.

#### § 10 Bezpieczeństwo Sieci i Usług

- Dostawca usług podejmuje środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami, w tym m.in.:
  - zapewnia poufność, integralność, dostępność i autentyczność przetwarzanych danych, a także poziom bezpieczeństwa adekwatny do poziomu zidentyfikowanego ryzyka, w tym ustanawia zasady bezpiecznego przetwarzania danych;
  - eliminuje przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci lub Usług;
  - przerzywa lub ogranicza świadczenie Usług na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
  - informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Dostawcę usług, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach;
  - informuje Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych;
  - publikuje na stronie internetowej informacje o potencjalnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez Abonentów z usług komunikacji elektronicznej, rekomendowanych środków ostrożności i najbardziej popularnych sposobach zabezpieczania urządzeń końcowych przed oprogramowaniem złośliwym lub szpiegującym oraz o przykładowych konsekwencjach braku lub nieodpowiedniego zabezpieczenia urządzeń końcowych.
  - zapewnia poprawność i wiarygodność numeru inicjującego połączenie głosowe realizowane przez Abonenta;
  - zapewnia, że Abonent może zainicjować połączenie głosowe wyłącznie z numeru, który został przydzielony Abonentowi w Umowie, w

- szczególności numerów krajowych przydzielonych w drodze decyzji Prezesa UKE lub udostępnionych lub przeniesionych od innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego;
- i) ukrywa identyfikację numeru połączeń głosowych w ruchu krajowym, gdy zachodzi podejrzenie CLI spoofing, w przypadku braku zgodności z bazą numerów przeniesionych, bazą numerów udostępnionych i Tablicami Zagospodarowania Numeracji prowadzonymi przez UKE.
  2. W ramach zarządzania Siecią i Usługami, Dostawca usług albo Dostawca usług stosuje środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU, IETF). Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii ruchu, Dostawca usług stosuje odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki te polegają na wprowadzeniu różnic między obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu użytkownika końcowego, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług (np. dotyczące opóźnienia, wahaniami opóźnienia, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.
  3. Sieć Dostawcy usług umożliwia prezentację identyfikacji linii wywołującej lub wywoływanej oraz umożliwia, w miarę istniejących możliwości technicznych:
    - a) Abonentowi wywołującemu - możliwość stałego wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywołwanego podczas wywołania i połączenia (zastrzeżenie numeru);
    - b) Abonentowi wywołwanemu - możliwość eliminacji dla połączeń przychodzących prezentacji identyfikacji linii wywołującej oraz możliwości blokady połączeń przychodzących od użytkownika stosującego eliminację prezentacji linii wywołującej;
    - c) Abonentowi wywołwanemu, w przypadku przekierowania połączenia - eliminację prezentacji identyfikacji linii wywoływanej u użytkownika wywołującego;
    - d) zablokowanie automatycznego przekazywania przez osobę trzecią wywołań kierowanych na numer Zakończenia sieci abonenta.

#### §11 Tajemnica telekomunikacyjna. Przetwarzanie danych

1. Dostawca usług zapewnia przestrzeganie tajemnicy komunikacji elektronicznej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą komunikacji elektronicznej jest wymagane na podstawie przepisów prawa, w szczególności Dostawca usług może przetwarzać i udostępniać innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym informacje, w tym informacje objęte tajemnicą komunikacji elektronicznej, z wyłączeniem Komunikatu, w celu identyfikacji, zapobiegania i zwalczania nadużyć w komunikacji elektronicznej w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej.
2. Dostawca usług może przetwarzać i udostępniać komunikat w celu identyfikacji, zapobiegania i zwalczania Smishingu oraz wiadomości MMS, w których nadawca podsyła się pod inny podmiot w celu nakłonienia odbiorcy tej wiadomości do

- określonego zachowania, w szczególności przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem, otwarcia strony internetowej, inicjowania połączenia głosowego lub instalacji oprogramowania.
3. Dostawca usług może przetwarzać treść wiadomości SMS, treść wiadomości MMS oraz dane Abonenta, w celu realizacji następujących obowiązków: (a) podejmowania proporcjonalnych środków organizacyjnych i technicznych mających na celu zapobieganie nadużyciom w komunikacji elektronicznej i ich zwalczanie, (b) blokowania i zaprzestawiania blokowania wiadomości SMS zgodnych z treścią wzorca otrzymanego od CSIRT NASK, (c) blokowania wiadomości SMS zawierających nadpis albo wariant nazwy lub skrót użyty jako nadpis, ujęty w Wykazie Nadpisów Podmiotów Publicznych, (d) blokowania połączeń głosowych albo ukrywania identyfikacji numeru wywołującego dla użytkownika końcowego w celu zapobiegania i zwalczania CLI Spoofingu; lub w celu realizacji uprawnień w zakresie blokowania wiadomości SMS/MMS zawierających treść wyczerpującą znamiona Smishingu, inną niż treść wzorca otrzymanego od CSIRT NASK, a także w celach związanych z dochodzeniem roszczeń - tylko do końca okresu, w którym jest możliwe dochodzenie roszczeń.
  4. Z zastrzeżeniem postanowień niniejszego paragrafu, Dostawca usług zapewnia tajemnicę:
    - a) danych dotyczących Abonentów,
    - b) treść indywidualnie uzgodnionych komunikatów przekazywanych w Sieci Dostawcy usług,
    - c) prób uzyskania połączenia między określonymi Zakończeniami sieci,
    - d) danych transmisyjnych, które oznaczają dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej lub w ramach usług komunikacji elektronicznej 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 rachunek, z zastrzeżeniem § 8 ust. 16 niniejszego Regulaminu.
  5. Dla celów naliczania opłat Abonenta 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 przez Abonenta zobowiązań wynikających z umowy abonenckiej; dane transmisyjne; dane o numerze użytkownika wywołwanego i wywołującego, rodzaj i czas połączenia. Dane transmisyjne dla celów naliczania opłat Abonenta i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich Dostawca usług przetwarza przez okres nie dłuższy niż okres, po którym roszczenia Abonenta ulegają przedawnieniu.
  6. Dla celów marketingu oraz przesyłania informacji handlowej usług komunikacji elektronicznej lub/i świadczenia usług wzbogaconych Dostawca usług przetwarza następujące rodzaje danych: numer telefonu kontaktowego; adres poczty elektronicznej. Przetwarzanie danych na cele marketingu usług telekomunikacyjnych lub/i

- świadczenia usług wzbogaconych przetwarzane są wyłącznie za zgodą Abonenta. Przetwarzanie tych danych trwa do czasu cofnięcia zgody na ich przetwarzanie przez Abonenta.
7. Dostawca usług zapewnia tajemnicę danych w zakresie opisanym w ust. 5 i 6.

#### §11 Zakres obsługi serwisowej.

1. Abonent może zgłaszać problemy związane z funkcjonowaniem lub korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług osobiście 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 kłopotem na przeszkodzie możliwości techniczne.
2. Dostawca usług zobowiązany jest do podjęcia działań w celu usunięcia Usterki 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.
3. Jeśli Usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 3 dni roboczych od jej zgłoszenia, Dostawca usług określi termin jej usunięcia i poinformuje Abonenta zgłaszającego Usterkę.
4. 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.
5. 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 Abonenta.
6. 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 Abonenta lub miejscu będącym w dyspozycji Abonenta. Brak takiego dostępu przesuną odpowiednio terminy określone w ust. 2 i 4.
7. Wszelkich zmian, konserwacji, instalacji dodatkowych Zakończeń sieci oraz usuwania uszkodzeń Sieci, Zakończenia sieci lub Urządzenia abonenckiego, mają prawo dokonywać wyłącznie służby techniczne Dostawcy usług.
8. Dostawca usług pobiera opłaty za:
  - a) podłączenie i konfigurację Urządzeń końcowych Abonenta,
  - b) usunięcie Awarii i Usterki Sieci, Zakończenia sieci oraz Urządzenia abonenckiego powstało z przyczyn leżących po stronie Abonenta,
  - c) wezwanie Dostawcy usług w sposób oczywisty bezzasadny.
9. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego informowania Dostawcy usług o zauważonych nieprawidłowościach w działaniu Usług.
10. Krótkotrwale, 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 względami technicznymi i organizacyjnymi, nie powodują odpowiedzialności odszkodowawczej po stronie Dostawcy.
11. Poinformowanie Dostawcy Usług o zauważonej Awarii nie jest jednoznaczne ze złożeniem reklamacji.
12. W celu świadczenia usług serwisowych Abonent zobowiązany jest udzielić Dostawcy Usług w niezbędnym zakresie informacji dotyczących m.in.: identyfikatora Klienta (numer Umowy), numeru karty dostępu warunkowego, numeru seryjnego, numeru oprogramowania i rodzaju dekodera telewizji cyfrowej, MAC adresu



modemu i karty sieciowej, rodzaju i systemu operacyjnego, oprogramowania zainstalowanego na komputerze Abonenta oraz rodzajów i liczby sprzętu zainstalowanego w Lokalu.

### Rozdział III – UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG

#### §11 Warunki zawarcia Umowy.

1. 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.
2. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy lub zmiany jej warunków w przypadku:
  - a) braku możliwości technicznych,
  - b) zamawiający posługuje się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności;
  - c) braku 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 wcześniejsza umowa o świadczenie Usług zawarta z Zamawiającym albo inną osobą korzystającą z Usług w Lokalu została rozwiązana przez Dostawcę usług lub wygasła 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 Umów 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, biurem, częścią wspólną budynku, zajazdem, hotelem, motelem, domem gościnnym, internatem lub innym miejscem, które ze względu na swój charakter jest dostępne dla większej, nieograniczonej lub ograniczonej grupy osób,
  - i) zawarcia umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego, jeżeli realizacji przyłącza telekomunikacyjnego jest niezbędna do świadczenia Usługi, w tym podłączenia do Sieci Dostawcy usług.
3. 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. z 2023 r. poz. 2160 z późn. zm.). Dostawca usług jest zobowiązany powiadomić zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
4. Dostawca usług może odmówić Zamawiającemu zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta 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 wierzytelności wynikających z Umowy.
5. Dane niezbędne do zawarcia i realizacji Umowy z osobą fizyczną Dostawca usług utrwała,

przechowuje i przetwarza. W przypadku zawarcia Umowy, Dostawca usług gromadzi i przetwarza dane Abonenta 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. 2016.119.1 ze zm.), ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1781) oraz ustawą z 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. poz. 1221).

6. W przypadku zawarcia Umowy z osobą fizyczną Dostawca usług może utrwałać, przechowywać i przetwarzać następujące dane:

- a) nazwiska i imiona lub nazwy w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną,
- b) numer ewidencyjny PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
- c) 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,
- d) numer REGON lub numer NIP lub numer KRS, dane osób reprezentujących Zamawiającego niebędącego osobą fizyczną, w tym określone w pkt. a-c powyżej.

#### §12 Wymagane dokumenty.

1. 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 czasowego 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 zaświadczenia o nadaniu numeru identyfikacji podatkowej (NIP), wydanego przez właściwy urząd skarbowy i kopii dokumentu potwierdzającego nadanie numeru Regon.
    - c) w przypadku przedstawiciela 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 osobiście u Dostawcy usług lub notariusza, a w przypadku sporządzenia pełnomocnictwa poza granicami kraju - polską placówką dyplomatyczną.
  2. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy.
  3. Dostawca usług zastrzega sobie prawo zażądania od Zamawiającego przedstawienia poświadczeń urzędowych wymienionych dokumentów, uzależniając od tego zawarcie Umowy. W szczególności dotyczy to przyłączy, w których dokumenty, którymi posługuje się Zamawiający, są zniszczone lub budzą wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności
- #### §13 Zawarcie Umowy o świadczenie Usług. Przedłużenie Umowy
1. Umowa zostaje zawarta na czas określony lub czas nieokreślony, z zastrzeżeniem, że umowa zawierana z Konsumentem lub Przedsiębiorcą na Prawach Konsumenta nie może być zawarta na okres dłuższy niż 24 miesiące.
  2. Dostawca usług dopuszcza zawarcie Umowy lub aneksu do Umowy w:
    - a) jednostce Dostawcy usług obsługującej Abonentów,
    - b) poza jednostkami Dostawcy usług obsługującymi Abonentów, z upoważnionym przedstawicielem Dostawcy usług,
    - c) za pomocą środków porozumiewania na odległość.
  2. W imieniu Dostawcy usług Umowę zawiera osoba przez niego umocowana.
  3. Abonent zawiera Umowę osobiście lub przez działającego w jego imieniu i na jego rzecz przedstawiciela lub pełnomocnika.
  4. 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.
  5. 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.
  6. Umowa zawarta na czas określony, ulega po upływie okresu na jaki została zawarta, automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że Abonent na co najmniej 7 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy prześle pocztą, pocztą elektroniczną na adres Dostawcy usług lub złoży osobiście w BOK, oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy na czas nieokreślony, Dostawca usług doręczy Abonentowi na Trwałym nośniku, nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, informacje o automatycznym przedłużeniu Umowy, w szczególności o zmianie warunków świadczenia Usług względem warunków obowiązujących w okresie, na który Umowa została zawarta (w tym przedstawi Cennik obowiązujący Abonenta po automatycznym przedłużeniu Umowy), sposobach i terminach jej wypowiedzenia, a także o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie Pakietach Taryfowych dotyczących Usług objętych Umową.
  7. W przypadku automatycznego przedłużenia Umowy w Umowę na czas nieokreślony, Dostawca usług informuje Abonenta, raz do roku, o najkorzystniejszych oferowanych Pakietach Taryfowych dotyczących Usług objętych Umową, która uległa automatycznemu przedłużeniu w Umowę na czas nieokreślony.
  8. Z chwilą przedłużenia Umowy na czas nieokreślony Abonent będzie zobowiązany do uiszczania Abonamentu w wysokości określonej w aktualnie obowiązującym Cenniku Dostawcy usług.
  9. Abonentowi przysługuje 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.

#### §14 Odstąpienie od Umowy.

1. 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 przysługuje 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 rezygnacje@gvt.pl

2. 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 Urządzeń Abonenckich. Dostawca usług jest uprawniony do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych płatności do czasu zwrotu Urządzeń Abonenckich przez Abonenta.
3. 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.
4. 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 Usługi.

#### §15 Wygaśnięcie Umowy.

1. Umowa wygasa wskutek: (a) upływu okresu wypowiedzenia, (b) śmierci Abonenta, (c) utraty bytu prawnego Abonenta nie będącego osobą fizyczną, o ile w prawa i obowiązki Abonenta nie wstąpią inne osoby, (d) likwidacji lub zaprzestania działalności gospodarczej przez Dostawcę usług, o ile inne podmioty nie wstąpią w prawa i obowiązki Dostawcy usług w zakresie umożliwiającym dalsze wykonywanie Umowy.
2. W razie śmierci Abonenta, jego małżonek, wstępni, zstępni, rodzeństwo lub osoby wspólnie z nim zamieszkałe mogą w ciągu 60 dni od daty śmierci Abonenta wystąpić do Dostawcy usług z wnioskiem 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 zgonu 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.

#### §16 Wypowiedzenie Umowy. Odstąpienie od Umowy. Odszkodowanie

1. Umowa może zostać rozwiązana za zgodą obu Stron. W porozumieniu rozwiązującym Umowę, Strony ustalają zasady rozwiązania Umowy,

zwrotu Sprzętu oraz zasady dokonania wzajemnych rozliczeń z Umowy.

2. Każda ze Stron może wypowiedzieć Umowę, z zachowaniem 1 miesięcznego okresu wypowiedzenia, na koniec Okresu rozliczeniowego następującego po Okresie rozliczeniowym, w którym druga Strona otrzymała oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy. Dostawca usług może wypowiedzieć Umowę, wyłącznie z ważnych przyczyn. W przypadku gdy Umowa zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, każdej ze Stron przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
3. Dostawca usług może wypowiedzieć Umowę, bez zachowania okresów wypowiedzenia w przypadku gdy Abonent:
  - a) używa Sprzętu niezgodnie z Regulaminem;
  - b) używa urządzeń zakłócających działanie Sieci Dostawcy usług, w tym wpływających na bezpieczeństwo Usług lub Sieci Dostawcy usług;
  - c) korzysta z Usług niezgodnie z Regulaminem oraz Umową, w tym kieruje do Sieci lub/i do sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń, przy użyciu Karty SIM otrzymanej od Dostawcy usług, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych lub stosuje urządzenia umożliwiające dostęp do Sieci lub realizowanie połączeń za pomocą urządzeń końcowych przeznaczonych do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie, w których wykorzystywane będą Karty SIM Dostawcy usług;
  - d) udostępni Usługi mobilnego Internetu innym osobom, w celu uzyskania korzyści majątkowych związanych z realizacją ruchu hurtowego z sieci innych dostawców usług;- z zastrzeżeniem, że Dostawca usług nabywa uprawnienie do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, gdy wezwie Abonenta do zaniechania naruszeń wskazanych powyżej, w terminie nie krótszym niż 7 dni od dnia otrzymania wezwania do zaniechania naruszeń przez Abonenta i pomimo skierowania wezwania, Abonent nie zaniechał naruszeń albo termin na zaniechanie naruszeń bezskutecznie upłynął.
4. W przypadku, gdy Abonent opóźnia z zapłatą za świadczoną Usługą, Dostawca usług może wezwać Abonenta do zapłaty zaległości w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia, a po bezskutecznym upływie tego terminu, Dostawca usług może ograniczyć Abonentowi świadczenie usług.
5. W przypadku ograniczenia świadczenia Usług telefonii, Dostawca usług zablokuje możliwość inicjowania połączeń głosowych, za wyjątkiem połączeń na numery alarmowe. W przypadku ograniczenia świadczenia Usługi dostępu do sieci Internet, Dostawca usług obniży prędkość dostępu do Internetu do minimalnych prędkości oferowanych przez Dostawcę usług. W przypadku ograniczenia świadczenia Usług telewizji, Dostawca usług ograniczy dostęp do Programów w tym poprzez wyświetlanie komunikatów o zaległościach na ekranie urządzenia, na którym oglądane są przez Abonenta Usługi telewizji.
6. Jeżeli w terminie 7 dni od ograniczenia świadczenia usług, Abonent nie uiści opłaty za świadczenie Usługi, Dostawca usług powiadomi Abonenta o zamiarze zawieszenia Usługi, a po bezskutecznym upływie 3 dni od doręczenia Abonentowi takiego zawiadomienia, Dostawca usług zawiesi świadczenie nieopłaconej Usługi.
7. W przypadku zawieszenia świadczenia Usługi telefonii, Abonent będzie mógł korzystać wyłącznie z połączeń na numery alarmowe. Zawieszenie świadczenia Usług dostępu do sieci Internet lub Usług telewizji będzie polegać na całkowitym uniemożliwieniu korzystania z tych Usług.
8. Jeżeli Abonent uiści zaległe należności za świadczoną Usługą po ograniczeniu bądź

zawieszeniu świadczenia Usługi, Dostawca usług wznowi świadczenie Usług, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi. Dostawca usług stosuje opłatę za wznowienie świadczenia zawieszanej Usługi, w wysokości określonej w Cenniku.

9. Jeżeli Abonent nie uiści należności za świadczoną Usługą w terminie 7 dni od zawieszenia Usługi, Dostawca usług zawiadomi Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy, a po bezskutecznym upływie 7 dni na zapłatę należności, Dostawca usług wypowie Umowę z winy Abonenta. W przypadku wypowiedzenia Umowy zawartej na czas określony w związku z brakiem zapłaty przez Abonenta zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi, Dostawca usług będzie przysługiwało prawo do odszkodowania, na zasadach określonych w ust. 15 poniżej.
10. Dostawca usług bezpłatnie doręcza Abonentowi powiadomienia, o których mowa w ust. 6, 8 i 11 powyżej, na Trwałym nośniku, na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej.
11. Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z uiszczaniem opłat za świadczone Usługi, Dostawca usług powiadomi Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usług, z określeniem 14 -dniowego terminu na zapłatę zaległych należności. Po bezskutecznym upływie tego terminu, Dostawca usług zawiesi świadczenie na rzecz Abonenta Usługi, w stosunku do której Abonent pozostaje w zadłużeniu.
12. Oświadczenie o wypowiedzeniu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy może być złożone na piśmie lub przesłane pocztą elektroniczną na adres poczty elektronicznej drugiej Strony. W przypadku gdy oświadczenie Abonenta jest przesłane pocztą elektroniczną, Dostawca usług niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu w 1 wybrany sposób:
  - a) poprzez wysłanie wiadomości SMS na numer kontaktowy (obsługiwany w sieci mobilnej) wskazany w Umowie;
  - b) poprzez wykonanie połączenia na numer kontaktowy (obsługiwany w sieci stacjonarnej) wskazany w Umowie, z zastrzeżeniem że Dostawca usług wykonuje tylko do 3 prób połączenia z Abonentem;
  - c) wysłanie wiadomości pocztą elektroniczną, na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie.
13. Dostawca usług potwierdza na Trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia o wypowiedzeniu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy, przesłane na adres poczty elektronicznej Dostawcy usług, w terminie 14 dni od dnia otrzymania tego oświadczenia, wskazując nazwę Usługi, której dotyczy oświadczenie, dzień otrzymania oświadczenia oraz dzień zakończenia świadczenia Usług.
14. W przypadku wygaśnięcia albo rozwiązania Umowy na Usługi dostępu do sieci Internet, w ramach której Dostawca usług zapewniał dostęp do poczty elektronicznej, której adres jest związany z nazwą handlową lub znakiem towarowym Dostawcy usług, Abonent może żądać nieodpłatnego zapewnienia dostępu do tej poczty elektronicznej, przez okres 6 miesięcy od dnia wygaśnięcia albo rozwiązania Umowy.
15. W przypadku wypowiedzenia Umowy zawartej na czas określony, przez Abonenta bądź Dostawcę usług z winy Abonenta, przed upływem okresu na jaki została zawarta, Abonent zapłaci na rzecz Dostawcy usług odszkodowanie w wysokości:
  - a) sumy części opłaty abonamentowej wskazanej w Umowie jako **Opłata abonamentowa za Usługę (brutto)**, które Abonent powinien uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy – z tytułu świadczenia Usługi;
  - b) sumy części opłaty abonamentowej wskazanej w Umowie jako **Opłata za udostępnienie Sprzętu**



(brutto), które Abonent powinien uiścić do czasu zakończenia Umowy – z tytułu udostępnienia Sprzętu.

16. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 15 powyżej, nie przysługuje Dostawcy usług w wypadku:
  - a) wypowiedzenia przez Abonenta będącego Konsumentem, Umowy przed rozpoczęciem przyłączenia go do Sieci Dostawcy usług, a w przypadku gdy przyłączenie nie jest wykonywane – przed Aktywacją, chyba że przedmiotem odszkodowania jest Urządzenie końcowe;
  - b) przeniesienia numeru w następstwie cofnięcia przez Prezesa UKE prawa do wykorzystywania numeracji przez Dostawcę usług.
17. W przypadku wypowiedzenia przez Abonenta umowy w stosunku do którejkolwiek z usług objętych Umową, z uwagi na jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie, Abonentowi będącemu Konsumentem, przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy w odniesieniu do pozostałych Usług objętych Umową. Jeżeli w ofercie Dostawcy usług zostało wyraźnie zastrzeżone, że świadczenie jednej Usługi jest zależne od drugiej, Dostawca usług może zastrzec, że wypowiedzenie jednej Usługi będzie skutkowało automatycznym wypowiedzeniem wszystkich Usług objętych Umową (szczególnie w przypadku korzystania z pakietów taryfowych).

### §17 Odpowiedzialność Dostawcy Usług

1. Dostawca Usług zapewnia zgodnie 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 łącza. Stosowane procedury lub przekroczeniu pojemności mają na celu zachowania jakości świadczonych Usług.
2. 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.
3. Prędkości transmisji danych Pakietów Usług Internetowych określone w Umowie Abonenckiej, Informacjach Przedumownych, Specyfikacji technicznej Usług Internetowych oraz materiałach marketingowych Dostawcy usług są możliwymi do osiągnięcia prędkościami pobierania oraz wysyłania danych. Opisane w zdaniu poprzednim prędkości są prędkościami deklarowanymi oraz jednocześnie prędkościami maksymalnymi.
4. 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 dobową)	Prędkość minimalna
75%	45%

#### Prędkość wysyłania danych w sieci:

Prędkość zwykle dostępna (średnia dobową)	Prędkość minimalna
75%	45%

5. Prędkości transmisji danych określone zgodnie z ust. 3-4 powyżej są prędkościami dostępnymi bezpośrednio w Zakończeniu Sieci, w udostępnionym przez Dostawcę usług modemie i mogą być zależne od:
  - a) zachowania normalnych warunków eksploatacji Sieci wolnych od zdarzeń pozostających poza kontrolą Dostawcy usług;
  - b) ograniczeń prędkości transmisji danych występujących poza Siecią, a tym samym poza kontrolą Dostawcy usług;
  - c) krótkotrwałego, wzmożonego natężenia ruchu generowanego w Sieci, wynikającego z jej specyfiki technologicznej;
  - d) 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).
6. 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.
7. 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 wyłącznie krótkotrwały, co może powodować ograniczenia dostępu do treści, aplikacji lub usług.
8. W przypadku wystąpienia stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy 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 uprawnienie do odszkodowania, o którym mowa poniżej.
9. 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 Ustawie z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. poz. 1221).
10. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z: a) działania Siły wyższej, b) nielegalnego lub niezgodnego z Regulaminem lub Umową korzystania z Usług, c) uszkodzeń lub nieprawidłowego funkcjonowania Sieci, Zakończenia sieci lub Urządzenia abonenckiego z przyczyn leżących po stronie Abonenta lub osób trzecich, d) wadliwego działania urządzeń końcowych Abonenta lub ich niedostosowania do obowiązujących norm i standardów technicznych, e) innych przyczyn niezależnych od Dostawcy usług.
11. Za każdy dzień udokumentowanej przez Dostawcę usług Awarii lub Usterki Usług, za którą ponosi odpowiedzialność Dostawca usług, której usunięcie trwa dłużej niż terminy określone w §11 ust. 2 - 6, Abonentowi przysługują odszkodowanie w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej z tytułu świadczenia Usług objętych Awarią lub Usterką, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
12. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień udokumentowanej przez Dostawcę usług Awarii Usług, za którą ponosi odpowiedzialność

Dostawca usług, której usunięcie trwa dłużej niż termin określony w §11 ust. 4-6, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 Abonamentu z tytułu świadczenia Usług objętych Awarią.

13. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje prawo do odszkodowania i obniżenia Abonamentu, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii lub Usterki było niemożliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
14. Okresy wymienione w ust. 11 i 12 liczone są od momentu zgłoszenia Awarii lub Usterki przez Abonenta.
15. Z tytułu niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usług określonego w Umowie, za każdy dzień zwłoki Abonentowi przysługują odszkodowanie w wysokości 1/30 Abonamentu określonego w Umowie, obowiązującego w Okresie rozliczeniowym, w którym Usługi miały być świadczone.
16. Obniżenie Abonamentu oraz wypłata odszkodowania następują na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego określonego w §18.

### §18 Reklamacje

1. Reklamacja może dotyczyć: (a) niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, (b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usług, (c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług
2. Reklamacja powinna zawierać: (a) imię i nazwisko lub nazwę Abonenta, (b) adres zamieszkania lub siedziby Abonenta, (c) identyfikator abonenta lub adres Lokalu (d) określenie przedmiotu reklamacji i reklamowanego okresu, (e) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację (f) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1a(g) 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 (h) datę oraz podpis Abonenta - w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej lub ustnie do protokołu.
3. 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.
4. Z zastrzeżeniem ust. 5, w przypadku, w którym złożona reklamacja 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 należy uzupełnić reklamację, z pouczeniem, iż nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania
5. 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.
6. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Dostawcy usług obsługującej Abonentów.
7. 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 reklamacje@gvt.pl.
8. 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.
  9. 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.
  10. 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 nienależycie wykonane lub miały być wykonane, lub od dnia doręczenia Faktury VAT zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług.
  11. Reklamację wniesioną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 10, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
  12. Jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację.
  13. Brak odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni od jej złożenia jest jednoznaczny z uznaniem reklamacji w całości.
  14. Wniesienie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty Abonamentu i innych należności wynikających z Faktury VAT, w tym obowiązku zapłaty kwoty będącej przedmiotem reklamacji.
  15. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Dostawcy usług lub składając wniosek o zawezwanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji. W przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, spór cywilnoprawny między Konsumentem a Dostawcą usług może być również zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, prowadzonego przez Prezesa UKE, na wniosek Konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta, zgodnie z zasadami określonymi w art. 383 PKE. Informacje o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich przez Prezesa UKE znajdują się na stronie internetowej UKE.
- 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 dostarczonymi 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.
3. 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.
  4. 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 przysługuje prawo do sprzeciwu, do ograniczenia przetwarzania danych i do przenoszenia danych, a także do niepodlegania decyzji opartej wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu.
  5. 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).
  6. W trakcie trwania Umowy, Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
  7. Dostawca usług co najmniej raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie Pakietach Taryfowych.
  8. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 10 listopada 2024 r. i obowiązuje do umów zawartych od 10 listopada 2024 r.

**Potwierdzam otrzymanie Regulaminu i akceptuję jego treść w całości.**

#### **§18 Postanowienia końcowe**

1. 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.
2. 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 dostarczania usług, włączając rozliczenia z innymi operatorami