

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI RADIA I TELEWIZJI KABLOWEJ PRZEZ MULTIMEDIA POLSKA S.A.

Rozdział 1 - Postanowienia ogólne

§ 1 Przedmiot Regulaminu

1. Regulamin określa zakres i warunki świadczenia przez Multimedia Polska S.A., zwaną dalej Operatorem, usług telekomunikacyjnych polegających na dostarczaniu do Abonentów za pośrednictwem Sieci, programów radiowych i telewizyjnych, pogrupowanych w Pakiety.
2. Operator zapewnia prawidłową jakość sygnału, zgodnie z Polskimi Normami i zaleceniami Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§ 2 Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Abonament** – usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu możliwości stałego korzystania z Usługi oraz utrzymywaniu i konserwacji stałego połączenia Terminala zainstalowanego w Lokalu Abonenta, z Siecią Operatora, wraz z Usługami Dodatkowymi;
2. **Abonent** – podmiot, który jest stroną zawartej z Operatorem Umowy Abonenckiej;
3. **Biuro Obsługi Klienta** – jednostka organizacyjna odpowiedzialna za obsługę Abonenta;
4. **Cennik** – będący integralną częścią Umowy Abonenckiej, odrębny dla każdego Obszaru, dokument zawierający ceny i opis Usługi, Usług Dodatkowych oraz zestawienie innych opłat;
5. **Gniazdo Dodatkowe** – drugie lub kolejne Gniazdo Sieciowe;
6. **Gniazdo Sieciowe** – urządzenie będące zakończeniem Sieci, umożliwiające przyłączenie Terminala;
7. **Lokal** – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe pozostające w posiadaniu Abonenta na podstawie tytułu prawnego;
8. **Obszar** – część terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, na którym Operator świadczy Usługę za pośrednictwem Sieci;
9. **Oferta Usług Operatora** – będący integralną częścią Umowy Abonenckiej, odrębny dla każdego Obszaru, dokument zawierający Cennik oraz zestawienie Pakietów Usługi wraz z dostępnymi w Pakiecie programami radiowymi i telewizyjnymi;
10. **Okres Rozliczeniowy** – przedział czasu określony w Umowie Abonenckiej będący podstawą rozliczenia należności za Usługę, liczony w pełnych miesiącach kalendarzowych lub rozpoczynający się i kończący we wskazanych w fakturze VAT lub blankiecie wpłaty, dniach miesiąca;
11. **Operator** – Multimedia Polska S.A., z siedzibą w Gdyni (81-341) przy ul. Tadeusza Wendy 7/9, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk – Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000238931, REGON: 190007345, NIP: 586-10-44-881, kapitał zakładowy i łączna suma uiszczonych wkładów wynosi: 153 189 683 PLN;
12. **Pakiet** – określony w Ofercie Usług Operatora/Cenniku, zakres Usługi;

13. **PIN** – osobisty numer identyfikacyjny Abonenta;
14. **Protokół Przekazania Sprzętu** – dokument, w którym Abonent potwierdza przyjęcie do używania Sprzętu Operatora;
15. **Protokół Sprawności (Protokół Odbioru i Aktywacji Usługi)** – dokument, w którym Abonent potwierdza prawidłowy montaż i/lub sprawne funkcjonowanie Gniazda Sieciowego/Gniazda Dodatkowego/Sprzętu Operatora, niezbędnego do świadczenia Usługi;
16. **Protokół Zwrotu Sprzętu** – dokument, w którym Operator potwierdza dokonanie przez Abonenta zwrotu Sprzętu Operatora;
17. **Regulamin** – niniejszy „Regulamin Świadczenia Usługi Radia i Telewizji Kablowej przez Multimedia Polska S.A.”, będący integralną częścią Umowy Abonenckiej;
18. **Sieć** – będąca własnością Operatora lub posiadana przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usługi, na początku której znajduje się stacja czołowa, a na końcu Gniazdo Sieciowe/Gniazdo Dodatkowe;
19. **Sprzęt Operatora** – oddane do używania Abonentowi na czas trwania Umowy Abonenckiej, będące własnością Operatora lub posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, urządzenie umożliwiające dostęp do usług świadczonych przez Operatora za pośrednictwem Sieci;
20. **Terminal** – odbiornik telewizyjny, komputer lub inne podobne urządzenie umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usługi Radia i Telewizji Kablowej;
21. **Umowa Abonencka** – Umowa o świadczenie Usługi;
22. **Usługa** – określone w niniejszym Regulaminie lub Umowie Abonenckiej usługi telekomunikacyjne łącznie ze świadczonymi Usługami Dodatkowymi;
23. **Usługi Dodatkowe** – usługi towarzyszące Usłudze, wymienione w Cenniku;
24. **Wstrzymanie Świadczenia Usługi** – okresowe zaprzestanie świadczenia Usługi lub jej elementów, w szczególności Usług Dodatkowych, z jednoczesną rezerwacją na rzecz Abonenta zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji.

Rozdział 2 - Zakres i warunki świadczenia Usługi

§ 3 Zakres i warunki świadczenia Usługi, obsługa serwisowa

1. Operator świadczy Usługę w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych, na warunkach określonych w Umowie Abonenckiej, Ofercie Usług Operatora i Regulaminie.
2. Usługa świadczona przez Operatora obejmuje:
 - a) przyłączenie do Sieci, w tym montaż Gniazda Sieciowego;
 - b) Abonament;
 - c) zapewnienie dostępu Terminala do programów radiowych i telewizyjnych transmitowanych za pośrednictwem Sieci;
 - d) Usługi Dodatkowe i inne świadczenia określone w Cenniku.
3. Abonent zobowiązany jest do:
 - a) udostępnienia w uzgodnionym wcześniej terminie Lokalu w celu dokonania instalacji Gniazda Sieciowego/Gniazda Dodatkowego lub dla dokonania kontroli stanu technicznego urządzeń i Sieci Operatora albo urządzeń końcowych przyłączonych do Gniazda Sieciowego;

- b) nie dołączania do Sieci Operatora urządzeń telekomunikacyjnych nie spełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy, lub urządzeń nie przeznaczonych do dołączania do sieci publicznej;
 - c) nie dołączania do Sieci Operatora urządzeń telekomunikacyjnych w punktach nie będących jej zakończeniami;
 - d) niezakłócania pracy sieci telekomunikacyjnych.
4. Operator, w celu stworzenia możliwości świadczenia Usługi, dokonuje w Lokalu montażu Gniazda Sieciowego/Gniazda Dodatkowego zgodnie z technologią stosowaną przez Operatora. Montaż Gniazda Sieciowego/Gniazda Dodatkowego i aktywacja Usługi (podłączenie do Sieci) następuje nie później niż w terminie określonym w Umowie Abonenckiej, na warunkach określonych w Cenniku. Dzień podłączenia do Sieci stanowi pierwszy dzień świadczenia Usługi. Niniejsze postanowienie stosuje się odpowiednio w przypadku montażu Gniazda Dodatkowego.
 5. W celu umożliwienia Operatorowi montażu Gniazda Sieciowego/Gniazda Dodatkowego, Abonent, podpisując Umowę Abonencką, wyraża zgodę na wywiercenie otworów, mocowanie odpowiedniego wyposażenia oraz prowadzenie przewodów w Lokalu.
 6. Przygotowanie Lokalu do montażu Gniazda Sieciowego/Gniazda Dodatkowego, a także do podłączenia do Sieci nie wymagającego montażu Gniazda Sieciowego/Gniazda Dodatkowego, jest obowiązkiem Abonenta i obejmuje przenoszenie mebli oraz innych przedmiotów w Lokalu, w zakresie niezbędnym do montażu lub podłączenia.
 7. Operator ponosi odpowiedzialność za szkodę w mieniu znajdującym się w Lokalu, wyrządzoną z winy osoby, której Operator powierzył wykonanie czynności określonych w ust.5 i 9.
 8. Wykonanie podłączenia do Sieci oraz stwierdzenie jego sprawnego działania, Abonent potwierdza podpisując w Lokalu Protokół Sprawności (Protokół Odbioru i Aktywacji Usługi).
 9. Wszelkich zmian, konserwacji, instalacji Gniazd Dodatkowych oraz usuwania uszkodzeń Sieci, Gniazda Sieciowego lub Sprzętu Operatora, będących własnością Operatora i zainstalowanych u Abonenta, mają prawo dokonywać wyłącznie służby techniczne Operatora.
 10. Uszkodzenia Sieci lub Gniazda Sieciowego/Gniazda Dodatkowego powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, będą usuwane na jego koszt. Operator może powyższe koszty określić w Cenniku w postaci odpowiednich opłat.
 11. W sytuacji określonej w ust.10, postanowienia §14 ust.6, 7 i 8 stosuje się odpowiednio.
 12. Operator dokonuje konfiguracji Terminala, Sprzętu Operatora, a także innych niż Terminal urządzeń nie będących Sprzętem Operatora, w zakresie niezbędnym do stwierdzenia prawidłowości podłączenia.
 13. W przypadku konieczności przystosowania Terminala do podłączenia do Gniazda Sieciowego/Gniazda Dodatkowego, Abonent ponosi koszty wszelkich niezbędnych przeróbek Terminala. Abonent ponosi także koszty konfiguracji Terminala i/lub Sprzętu Operatora w zakresie przekraczającym określony w ust.12. Operator może powyższe koszty określić w Cenniku w postaci odpowiednich opłat jednorazowych.
 14. Do Gniazda Sieciowego jak i do Gniazda Dodatkowego Abonent może podłączyć tylko jeden Terminal.
 15. W razie nieprawidłowego funkcjonowania Usługi Operator zobowiązuje się do podejmowania działań interwencyjnych i usunięcia niesprawności w możliwie najkrótszym czasie od momentu powzięcia wiadomości o awarii. W przypadku jeżeli

- jest to konieczne, Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Operatorowi Lokalu w którym zainstalowane jest Gniazdo Sieciowe lub Sprzęt Operatora.
16. W celu prawidłowego wykonania Usługi Radia i Telewizji Kablowej, Operator ma prawo do okresowej konserwacji i kontroli Sieci oraz, w tym celu, do przerw w dostawie sygnału.
 17. Abonent zobowiązany jest do umożliwienia Operatorowi, przeglądu Gniazda Sieciowego/Dodatkowego oraz Sprzętu Operatora i Terminala, o ile zachodzi podejrzenie zaburzenia pracy Sieci, w związku z niepoprawną pracą Terminala, pod rygorem natychmiastowego rozwiązania Umowy.
 18. Wszelkich zmian, przeróbek lub ingerencji w Sieć może dokonywać jedynie Operator. Operator na wniosek Abonenta i na jego koszt może dokonać modernizacji odcinka Sieci znajdującego się w Lokalu. Uszkodzenia odcinka Sieci znajdującego się w Lokalu, będą usuwane na koszt Abonenta. Operator może powyższe koszty określić w Cenniku w postaci odpowiednich opłat jednorazowych. Postanowienia §14 ust.6, 7 i 8 stosuje się odpowiednio.
 19. Za bezpodstawne wezwanie Operatora Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłaty zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

Rozdział 3 – Umowa o świadczenie Usługi (Umowa Abonencka)

§ 4 Postanowienia ogólne

1. Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej pod rygorem nieważności, po spełnieniu warunków wymienionych w §6 i §7 niniejszego Regulaminu. Operator może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej lub zmianę jej warunków od uprzedniego złożenia wniosku o jej zawarcie na formularzu Operatora. Operator rozpatruje wniosek o zawarcie Umowy Abonenckiej w terminie nie przekraczającym 30 dni od daty jego złożenia.
2. Operator może wyrazić zgodę na zawarcie Umowy Abonenckiej z dwiema osobami fizycznymi, po spełnieniu warunków określonych w §6 i §7 Regulaminu. W takim przypadku każdy z Abonentów posiada prawo do samodzielnego złożenia wniosku o zmianę Umowy Abonenckiej (zmianę zakresu świadczonej Usługi) oraz do rozwiązania Umowy Abonenckiej z zachowaniem następujących zasad:
 - a) obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej i Regulaminu spoczywają solidarnie na Abonentach;
 - b) w przypadku złożenia sprzecznych dyspozycji, Operator ma prawo dokonać Wstrzymania Świadczenia Usługi i wezwać Abonentów będących stroną takiej Umowy Abonenckiej do złożenia wspólnego, pisemnego oświadczenia o dalszym korzystaniu z Usługi, z podaniem jej zakresu, pod rygorem rozwiązania Umowy Abonenckiej w trybie §10 ust.3 p. b);
 - c) zmiana Umowy Abonenckiej dotycząca przeniesienia Gniazda Sieciowego do innej lokalizacji, cesja Umowy Abonenckiej oraz rozwiązanie Umowy Abonenckiej z jednym z Abonentów z zachowaniem jej obowiązywania w stosunku do drugiego z Abonentów może nastąpić pod warunkiem złożenia przez Abonentów wspólnego pisemnego oświadczenia.
3. Wskutek zawarcia Umowy Abonenckiej Operator zobowiązuje się do świadczenia Usługi zgodnie z Regulaminem, Umową Abonencką i Cennikiem, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Umowy Abonenckiej i Regulaminu, w tym do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku. Regulamin i Cennik doręczane

są Abonentowi przy zawarciu Umowy Abonenckiej, są ponadto dostępne w Biurze Obsługi Klienta.

4. Operator zastrzega sobie możliwość organizowania promocji świadczonych usług. Promocje mogą być organizowane przez Operatora na podstawie odrębnych regulaminów (warunków) promocji.
5. Dane niezbędne do zawarcia i realizacji Umowy Abonenckiej Operator utrwała, przechowuje i przetwarza. W przypadku zawarcia Umowy Abonenckiej z osobą fizyczną, Operator gromadzi i przetwarza dane Abonenta zawarte w Umowie Abonenckiej zgodnie z Ustawą z dnia 29.08.1997r. o Ochronie Danych Osobowych oraz ustawą Prawo Telekomunikacyjne. Abonent ma prawo wglądu do swoich danych i ich poprawiania.
6. Operator może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od dostarczenia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy Abonenckiej dokumentów potwierdzających możliwość wywiązania się ze zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy Abonenckiej, lub innych dokumentów określonych w regulaminach promocji, o których mowa w §4 ust.4.
7. W przypadku, gdy Umowa Abonencka określa wybrany przez Abonenta numer PIN lub numer PIN zostanie nadany Abonentowi przez Operatora, Abonent ma obowiązek nie ujawniania tego numeru osobom trzecim. Dla każdego konta rozliczeniowego Abonenta w systemie rozliczeniowym Operatora, może zostać zdefiniowany wyłącznie jeden numer PIN.
8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za straty spowodowane ujawnieniem numeru PIN osobie trzeciej przez Abonenta. Zabezpieczenie numeru PIN przed osobami trzecimi leży po stronie Abonenta, który może ubiegać się o zmianę numeru PIN.
9. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej w przypadku:
 - a) braku możliwości technicznych świadczenia Usługi;
 - b) niespełnienia przez Abonenta warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności zaś, gdy okazywane dokumenty są zniszczone i/lub budzą uzasadnione wątpliwości co do ich autentyczności;
 - c) gdy na osobie ubiegającej się z zawarcie Umowy Abonenckiej ciąży wymagalne zobowiązania pieniężne wobec Operatora lub gdy Operator posiada, udostępnione jej przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 14 lutego 2003r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. Nr 50, poz. 424 oraz z 2004 r. Nr 68, poz. 623 i Nr 116, poz. 1203), informacje podważające wiarygodność płatniczą użytkownika końcowego;
 - d) gdy Operator uprzednio rozwiązał Umowę Abonencką z przyczyn leżących po stronie Abonenta;
 - e) gdy podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy Abonenckiej został postawiony w stan likwidacji.

§ 5 Weksel gwarancyjny i kaucja gwarancyjna

1. Na zabezpieczenie ewentualnych roszczeń przysługujących Operatorowi względem Abonenta, Operator może zażądać aby Abonent wystawił weksel gwarancyjny in blanco wraz z deklaracją wekslową albo złożył kaucję gwarancyjną.
2. Operator, w razie niewykonania lub nienależytego wykonania przez Abonenta obowiązków określonych w Umowie Abonenckiej, Regulaminie lub innych

dokumentach będących integralną częścią Umowy Abonenckiej, może, w zależności od zabezpieczenia złożonego przez Abonenta, przystąpić do realizacji praw z weksla albo zaspokoić przysługujące mu roszczenie z kaucji.

3. Okoliczność, że kaucja nie wystarczy na pokrycie wierzytelności Operatora, nie stoi na przeszkodzie dochodzeniu przez Operatora pozostałej części wierzytelności na zasadach ogólnych.
4. W okresie obowiązywania Umowy Abonenckiej, Abonent zobowiązany jest każdorazowo do uzupełnienia kwoty nominalnej kaucji gwarancyjnej albo do wystawienia nowego weksla in blanco, jeżeli Operator wykorzystał jedno z ww. zabezpieczeń dla zaspokojenia przysługującej mu wierzytelności.
5. Po rozwiązaniu Umowy Abonenckiej, jeżeli Abonent spełnił wszystkie świadczenia wobec Operatora, Operator w zależności od rodzaju zabezpieczenia złożonego przez Abonenta przy zawarciu Umowy Abonenckiej, zwraca mu weksel in blanco albo kaucję gwarancyjną w kwocie nominalnej, w jakiej została wniesiona w chwili zawarcia Umowy Abonenckiej.

§ 6 Warunki zawarcia Umowy Abonenckiej

1. W imieniu Operatora Umowę Abonencką zawiera jego prawidłowo umocowany przedstawiciel.
2. Abonent zawiera Umowę Abonencką osobiście lub przez prawidłowo umocowanego przedstawiciela. Osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, zawiera Umowę Abonencką przez osoby upoważnione do reprezentacji według właściwych rejestrów lub ewidencji lub przez pełnomocnika.
3. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Operatora oraz przedstawić ważne pełnomocnictwo.
4. Umowa Abonencka zawarta jest na czas nieoznaczony chyba, że co innego wynika z regulaminu promocji organizowanej przez Operatora lub gdy zapisy w Umowie Abonenckiej stanowią inaczej.
5. W przypadku, gdy Umowa Abonencka została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora, Abonent będący konsumentem może od niej odstąpić bez podania przyczyn, w terminie 10 dni od zawarcia Umowy Abonenckiej, składając oświadczenie wg poniższego wzoru

Niniejszym oświadczam, że na podstawie art. 2 ust.1 ustawy z dn. 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. Nr 22, poz.271), odstępuję od Umowy Abonenckiej nr, zawartej dnia w, z Multimedia Polska S.A. z siedzibą w Gdyni, przy ul. T. Wendy 7/9.

imię i nazwisko Abonenta

.....

(podpis Abonenta)

6. Odstąpienie przez Abonenta od Umowy Abonenckiej w powyższym trybie, wywołuje taki skutek, jakby Umowa Abonencka nie została zawarta. W razie odstąpienia od Umowy Abonenckiej, umowa ta jest uważana za niezawartą, a Abonent jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie czternastu dni.

Jeżeli Abonent dokonał jakichkolwiek przedpłat, należą się od nich odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty.

§ 7 Wymagane dokumenty

1. Umowa Abonencka może być zawarta po potwierdzeniu przez upoważnionego przedstawiciela Operatora tożsamości lub statusu prawnego i adresu osoby zamierzającej skorzystać z Usługi:
 - a) w przypadku osób fizycznych – na podstawie dowodu tożsamości zawierającego informację o aktualnym miejscu zameldowania (dowód osobisty albo paszport zagraniczny wraz z kartą stałego pobytu);
 - b) w przypadku pozostałych osób – na podstawie ważnych dokumentów odpowiednich do statusu prawnego danej osoby zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa polskiego oraz dokumentów stwierdzających nadanie numerów NIP i REGON;
 - c) w przypadku przedstawiciela ww. osób – dowodu tożsamości oraz dokumentu umocowania.
2. Warunkiem zawarcia Umowy Abonenckiej jest udokumentowanie tytułu prawnego do wskazanego w Umowie Abonenckiej, miejsca instalacji Gniazda Sietowego.
3. W przypadku posiadania przez Abonenta będącego osobą fizyczną, tytułu prawnego do nieruchomości innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, przyłączenie pojedynczego Gniazda Sietowego wymaga przedstawienia przez niego pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni.

§ 8 Sprzęt Operatora

1. W przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi, Operator udostępni Abonentowi we wskazanej w Umowie Abonenckiej lokalizacji (inny niż Terminal) Sprzęt Operatora. Opłata za korzystanie ze Sprzętu Operatora zawarta jest w cenie Usługi, o ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej.
2. Warunkiem świadczenia Usługi jest wskazanie i udostępnienie przez Abonenta miejsca instalacji Sprzętu Operatora, gdy jest ono niezbędne do świadczenia Usługi, oraz źródła jego zasilania. Koszt energii elektrycznej niezbędnej do zasilania Urządzenia Abonenckiego ponosi Abonent.
3. Operator oddaje Abonentowi w posiadanie Sprzęt Operatora z chwilą podpisania Protokołu Przekazania Sprzętu. Abonent ma prawo używania Sprzętu Operatora w okresie obowiązywania Umowy Abonenckiej.
4. Abonent nie może udostępniać Sprzętu Operatora osobom trzecim oraz dokonywać w nim jakichkolwiek zmian, a także zmieniać sposobu ani miejsca używania Sprzętu Operatora.
5. Abonent ponosi odpowiedzialność za utratę lub zdekompletowanie oraz za zniszczenie lub uszkodzenie Sprzętu Operatora, wynikające z jego nieprawidłowego używania, a w szczególności ponosi koszty naprawy lub wymiany Sprzętu Operatora. Za nieprawidłowe używanie Sprzętu Operatora uważa się w szczególności naruszenie lub zniszczenie plomby, jeżeli Sprzęt Operatora był nią zabezpieczony przed otwarciem. Operator może powyższe koszty określić w Cenniku w postaci odpowiednich opłat za naprawę Sprzętu Operatora lub też kar umownych za jego zniszczenie (w przypadku

- braku możliwości naprawy), zdekompletowanie, utratę lub niezwrócenie Sprzętu Operatora, w trybie określonym w §8 ust.12.
6. Abonent zobowiązany jest zgłosić każde uszkodzenie Sprzętu Operatora w Biurze Obsługi Klienta lub innej jednostce organizacyjnej wyznaczonej przez Operatora do obsługi Abonentów (Call Center). Operator zobowiązuje się usunąć uszkodzenie w możliwie najkrótszym czasie.
 7. Kwalifikacji uszkodzenia Sprzętu Operatora, pod kątem zastosowania postanowienia ust.5, dokonuje Operator. Operator, w uzasadnionych wypadkach, może odstąpić od obciążenia Abonenta kosztami naprawy lub wymiany. Abonentowi, który nie zgadza się z dokonaną przez Operatora kwalifikacją uszkodzenia Sprzętu Operatora, przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.
 8. W sytuacji określonej w ust. 5, postanowienia §14 ust.6, 7 i 8 stosuje się odpowiednio.
 9. Abonent zobowiązuje się powiadomić Operatora o zamiarze opuszczenia Lokalu, w którym zainstalowany jest Sprzęt Operatora.
 10. Niezwłocznie po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy Abonenckiej, ale nie później niż w trzecim dniu, a w przypadku opuszczenia na stałe Lokalu, w którym zainstalowano Sprzęt Operatora – najpóźniej w dniu opuszczenia Lokalu, Abonent jest zobowiązany, na swój koszt i ryzyko, zwrócić Sprzęt Operatora w Biurze Obsługi Klienta w stanie nie pogorszonym bardziej, niż wynikający z normalnej i prawidłowej eksploatacji lub w przypadkach określonych przez Operatora, w których Sprzęt został zainstalowany w Lokalu przez Operatora - do udostępnienia Lokalu przedstawicielowi Operatora w celu demontażu Sprzętu Operatora.
 11. Operator może określić w Cenniku odpowiednią karę umowną za każdy dzień opóźnienia w zwrocie Sprzętu Operatora.
 12. W razie niezwrócenia Sprzętu Operatora w terminie określonym w ust. 10, Operator pisemnie wezwie dotychczasowego Abonenta do zwrotu Sprzętu lub określenia terminu udostępnienia Lokalu przedstawicielowi Operatora, wyznaczając termin nie krótszy niż 3 dni od daty doręczenia wezwania, pod rygorem obciążenia karą umowną za niezwrócenie Sprzętu Operatora w określonym terminie, określoną w Cenniku. Powyższe nie wyłącza podjęcia przewidzianych prawem czynności, zmierzających w szczególności do odzyskania Sprzętu Operatora bądź jego równowartości w tym, jeżeli Abonent złożył zabezpieczenie, o którym mowa w §5 ust.1, przystąpienia do realizacji praw z weksla lub zaspokojenia przysługującego Operatorowi roszczenia z kaucji. Koszty wezwania, o którym mowa w zdaniu pierwszym, ponosi dotychczasowy Abonent.
 13. Do Sprzętu Operatora można podłączyć tylko jeden Terminal, o ile szczegółowe warunki świadczenia danej usługi zawarte w Ofercie Usług Operatora nie stanowią inaczej.

§ 9 Zmiana Umowy Abonenckiej

1. W przypadku zmiany danych istotnych do należytego wykonania Umowy Abonenckiej, w szczególności: adresu zamieszkania lub siedziby albo adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy (firmy) lub nazwiska, Abonent zobowiązany jest powiadomić pisemnie Operatora w terminie 7 dni od dnia dokonania zmiany tych danych, przedkładając dokumenty określające aktualne dane lub status prawny. W przypadku nieprzestrzegania tego zobowiązania, Operator może zawiesić świadczenie wszystkich Usług świadczonych Abonentowi, do czasu wykonania przez niego powyższego zobowiązania, a ponadto wszelką korespondencję kierowaną do

Abonenta pod ostatnim znanym adresem uznać za skutecznie doręczoną ze wszystkimi dla niego konsekwencjami, a w szczególności w zakresie skutków naruszenia terminów płatności jego zobowiązań wobec Operatora.

2. Abonent, o ile uregulował wszystkie wymagalne należności wobec Operatora, ma prawo do zmiany zakresu świadczonej Usługi, w tym do zmiany Pakietu lub zamówienia Usług Dodatkowych, na zasadach określonych w Regulaminie i Cenniku i zgodnie z istniejącymi możliwościami technicznymi, składając stosowne zlecenie na piśmie w Biurze Obsługi Klienta osobiście lub korespondencyjnie. Operator może uzależnić zmianę zakresu świadczonej Usługi od zawarcia Aneksu do Umowy Abonenckiej.
3. W przypadkach, dla których Operator nie będzie wymagać zachowania formy pisemnej, Abonent może dokonać zmiany zakresu świadczonej Usługi, w tym zmiany Pakietu lub/i zamówienia Usług Dodatkowych, przy pomocy środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie. Przyjęcie zlecenia do realizacji następuje po uprzednim potwierdzeniu tożsamości lub statusu prawnego Abonenta w sposób opisany w §7 lub z zastosowaniem nadanego Abonentowi numeru PIN. Operator rejestruje treści połączeń Abonenta dotyczących składanych zleceń oraz informacji przekazywanych w związku z realizacją Umowy Abonenckiej, w szczególności oświadczenie Abonenta złożone w opisany powyżej sposób. Rejestracja ma charakter poufny i może być wykorzystana wyłącznie jako dowód złożenia zlecenia lub sprawdzenia poprawności jego realizacji.
4. Operator potwierdza Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy Abonenckiej dokonanej w trybie wskazanym w ust. 3 oraz jego zakres i termin wprowadzenia zmian, w formie pisemnej, w terminie 14 dni od dnia jego złożenia. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej, w terminie 10 dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej, jeżeli Operator, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie Usługi zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy Abonenckiej. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy Abonenckiej oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, termin, w którym Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej, wynosi 3 miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy Abonenckiej. Jeżeli jednak Abonent po rozpoczęciu biegu tego terminu otrzyma potwierdzenie, termin ulega skróceniu do 10 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia.
5. Zmiana zakresu świadczonych usług związana z przeniesieniem Gniazda Sieciowego do innego Lokalu, niż wskazany w Umowie Abonenckiej, następuje na wniosek Abonenta, z zachowaniem warunków określonych w §7 ust.2 i ust.3.

§ 10 Rozwiązanie Umowy Abonenckiej

1. Umowa Abonencka może być rozwiązana przez Abonenta z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej. Rozpoczęcie biegu terminu następuje z dniem wpływu oświadczenia. W okresie wypowiedzenia

pobierana jest opłata za Abonament oraz opłaty za usługi stałe, co do których Abonent nie złożył rezygnacji.

2. Umowa Abonencka może być rozwiązana przez Operatora, z ważnych przyczyn, w szczególności, gdy zastosowana przez Operatora technologia nie pozwoli na osiągnięcie w Lokalu wymaganych parametrów łącza telekomunikacyjnego lub gdy parametry te ulegną pogorszeniu z przyczyn niezależnych od Operatora, z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Okres wypowiedzenia biegnie od dnia doręczenia Abonentowi wypowiedzenia.
3. Operator może jednostronnie, bez zachowania okresu wypowiedzenia rozwiązać Umowę Abonencką w następujących przypadkach:
 - a) ograniczenia uprawnień lub cofnięcia zezwoleń przyznanych Operatorowi;
 - b) nie usunięcia przyczyn Wstrzymania Świadczenia Usługi lub ograniczenia Usług Dodatkowych świadczonych Abonentowi, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do usunięcia przyczyn Wstrzymania Świadczenia Usługi w terminie nie krótszym niż 3 dni, w przypadku naruszenia przez Abonenta warunków Umowy Abonenckiej lub Regulaminu, w tym w szczególności zwłoki w płatności za usługi;
 - c) przyłączenia do Sprzętu Operatora lub do Gniazda Sieciowego urządzeń nie spełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy lub przyłączenia do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych w punktach nie będących jej zakończeniami;
 - d) niedopuszczenia przez Abonenta do okresowej kontroli Gniazda Sieciowego/Gniazda Dodatkowego i/lub Sprzętu Operatora;
 - e) utraty przez Abonenta tytułu prawnego do Lokalu, w którym zgodnie z Umową Abonencką zamontowane jest Gniazdo Sieciowe/Gniazdo Dodatkowe;
 - f) podłączenia przez Abonenta do Sieci lub Sprzętu Operatora więcej niż jednego Terminala, o ile warunki świadczenia Usługi określone w Umowie Abonenckiej nie stanowią inaczej;
 - g) postawienia Abonenta w stan likwidacji.
4. Umowa Abonencka może zostać rozwiązana przez Abonenta bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku, gdy przerwa w świadczeniu Usługi z winy Operatora lub działania siły wyższej trwała dłużej niż jeden miesiąc.
5. W sytuacjach określonych w ust.3 p. c), d), e), f), oraz w ust.4, Umowa Abonencka ulega rozwiązaniu w ostatnim dniu Okresu Rozliczeniowego, w którym oświadczenie o rozwiązaniu doszło do drugiej Strony w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią.
6. Ponowne zawarcie Umowy Abonenckiej może nastąpić pod warunkiem uregulowania przez Abonenta zaległych należności oraz uiszczenia opłaty, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

§ 11 Wygaśnięcie Umowy Abonenckiej

1. Umowa Abonencka wygasa wskutek:
 - a) śmierci Abonenta;
 - b) wykreślenia Abonenta nie będącego osobą fizyczną z właściwego rejestru lub ewidencji;

- c) powzięcia wiadomości przez Operatora o utracie tytułu prawnego, o którym mowa w §7 ust.2 i ust.3 i równoczesnym braku udokumentowanego wniosku Abonenta, o którym mowa w §9 ust.5;
2. W razie śmierci Abonenta jego małżonek, zstępni lub wstępni, mogą wystąpić o zawarcie Umowy Abonenckiej i świadczenie Usługi na warunkach dotychczasowej Umowy Abonenckiej. Po otrzymaniu wniosku Operator zawiera Umowę Abonencką i kontynuuje świadczenie Usługi na warunkach dotychczasowej Umowy Abonenckiej na rzecz nowego Abonenta.

Rozdział 4 – Cennik

§ 12 Cennik i opłaty

1. Wysokość opłat za Usługę, zasady ich rozliczania oraz rodzaje świadczonych usług i Usług Dodatkowych określa Cennik.
2. Operator zastrzega sobie prawo zmian Cennika, a także Oferty Usług Operatora. Operator doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian. Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy Abonenckiej w przypadku braku akceptacji zmiany w Cenniku. W razie skorzystania z tego prawa w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen przez Operatora, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi przyznanej Abonentowi, z wyjątkiem przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmiany w Cenniku następuje na skutek zmiany przepisów prawa.
3. Operator pobiera opłaty za Usługę wykonaną we wskazanym w fakturze VAT lub blankiecie wpłaty Okresie Rozliczeniowym, na które składają się:
 - a) jednorazowa opłata za przyłączenie Gniazda Sietowego do Sieci Operatora – w wysokości obowiązującej w dniu rozpoczęcia świadczenia Usługi;
 - b) opłaty za Abonament i Usługi Dodatkowe o charakterze stałym – naliczane z góry za każdy Okres Rozliczeniowy;
 - c) opłaty za inne usługi i świadczenia w wysokości określonej w Cenniku lub Umowie Abonenckiej.
4. Jeżeli Usługa świadczona na podstawie Umowy Abonenckiej nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, wówczas miesięczną opłatę za Abonament ustala się proporcjonalnie do okresu świadczenia Usługi w danym miesiącu. Opłaty za Usługi Dodatkowe o charakterze stałym ustala się odpowiednio, o ile Cennik nie stanowi inaczej.

§ 13 Faktura VAT

1. Faktura VAT za Usługę wystawiana jest w cyklu miesięcznym za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za usługi świadczone przez Operatora w danym Okresie Rozliczeniowym lub we wcześniejszym Okresie Rozliczeniowym, o ile nie zostały one umieszczone w poprzednich fakturach.
2. Operator zastrzega sobie możliwość wystawienia faktury VAT rzadziej niż co miesiąc w przypadku, gdy kwota należna z tytułu świadczenia Usługi jest mniejsza niż 25,-zł netto. Na wniosek Abonenta Operator może wyrazić zgodę na wystawienie faktury VAT rzadziej niż co miesiąc lub za inny Okres Rozliczeniowy.

3. Faktura VAT za Usługę może być łączona z fakturami za inne usługi świadczone przez Operatora.
4. Faktura VAT lub blankiet wpłaty wysyłany jest na adres korespondencyjny wskazany przez Abonenta lub doręczany w inny sposób, z zastrzeżeniem skutków określonych w §9 ust.1.
5. W razie nieotrzymania faktury VAT lub blankietu wpłaty w terminie, Abonent zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora.
6. Na pisemny wniosek Abonenta zawierający wszystkie dane niezbędne do wystawienia faktury VAT, Operator wystawi fakturę VAT za Usługę oraz świadczenia z tą usługą związane.

§ 14 Płatności

1. Abonent zobowiązuje się do zapłaty należności z faktury VAT w kwocie wskazanej na fakturze VAT lub blankiecie wpłaty w terminie:
 - a) do 10 dnia miesiąca (Okresu Rozliczeniowego) następującego po miesiącu w którym została wystawiona faktura VAT lub blankiet wpłaty, jeżeli Abonent nie korzysta jednocześnie lub nie korzystał z Usługi Telefonicznej lub z innych usług Operatora rozliczanych za ruch telekomunikacyjny; w takim przypadku faktura VAT wystawiana jest w miesiącu poprzedzającym Okres Rozliczeniowy za który została w niej naliczona opłata za Abonament;
 - b) do ostatniego dnia miesiąca (Okresu Rozliczeniowego) w którym została wystawiona faktura VAT, jeżeli Abonent korzysta jednocześnie lub korzystał z Usługi Telefonicznej lub z innych usług Operatora rozliczanych za ruch telekomunikacyjny,albo
 - c) w terminie określonym w Umowie Abonenckiej.
2. Wszelkie wpłaty dokonywane przez Abonenta Operator ma prawo w pierwszej kolejności zaliczyć na poczet zaległych należności Operatora, poczynając od najwcześniejszych wymagalnych.

W przypadku nie otrzymania faktury VAT lub blankietu wpłaty w zwykłym terminie, Abonent jest zobowiązany, bez osobnego wezwania, do uiszczenia opłaty za Abonament za dany Okres Rozliczeniowy, najpóźniej do 10 dnia Okresu Rozliczeniowego, o ile dotychczas otrzymywane faktury VAT lub blankiety wpłaty nie wskazywały innego terminu płatności.
3. Za dzień dokonania płatności uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora.
4. Wniesienie przez Abonenta opłat za okres dłuższy, niż Okres Rozliczeniowy określony w Umowie Abonenckiej, nie zwalnia go od obowiązku dopłaty z tytułu ewentualnego wzrostu opłat, który nastąpił po jej wniesieniu.
5. W razie opóźnienia z zapłatą należności, Operator jest uprawniony do naliczania odsetek ustawowych od nie zapłaconej w terminie kwoty.
6. W przypadku opóźnienia zapłaty na rzecz Operatora, Operator ma prawo do Wstrzymania Świadczenia Usługi. Operator może uzależnić przywrócenie Usługi od zapłaty wszystkich wymagalnych należności wynikających z Umowy Abonenckiej, wraz z odsetkami ustawowymi.
7. W razie stwierdzenia braku należnej opłaty, Operator pisemnie wezwie Abonenta do jej zapłaty, pod rygorem jednostronnego rozwiązania Umowy Abonenckiej bez

zachowania okresu wypowiedzenia w trybie opisanym w §10 ust.3 p. b) i podjęcia działań, o których mowa w ust.8.

8. W razie bezskutecznego upływu terminu do zapłaty, o którym mowa w §10 ust.3 p. b), w okresie Wstrzymania Świadczenia Usługi oraz po jego upływie, Operator może podjąć przewidziane prawem czynności, zmierzające w szczególności do odzyskania należności w tym, jeżeli Abonent złożył zabezpieczenie, o którym mowa w §5 ust.1, dokonać czynności, o których mowa w §5 ust.2. Wznowienie świadczenia Usługi może nastąpić dopiero po uregulowaniu zaległych należności wraz z odsetkami i uiszczeniu opłaty jednorazowej, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
9. Kosztami wezwania do zapłaty oraz kosztami niezbędnymi do skutecznego dochodzenia należności Operatora obciążony zostanie Abonent.
10. Po uprzednim Wstrzymaniu Świadczenia Usługi i bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zapłaty należności w terminie określonym w §10 ust.3 p. b), Operator może jednostronnie rozwiązać Umowę Abonencką bez zachowania okresu wypowiedzenia.
11. Rozwiązanie Umowy Abonenckiej nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania opłat należnych do dnia jej rozwiązania.

Rozdział 5 – Świadczenie Usługi

§ 15 Rozpoczęcie świadczenia Usługi

1. Umowa Abonencka określa termin rozpoczęcia świadczenia Usługi.
2. Operator nie jest związany powyższym terminem w przypadkach:
 - a) działania lub zaniechania Abonenta albo osób trzecich, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności;
 - b) działania siły wyższej.Jeżeli z zachowaniem przepisów powyższych dotrzymanie obowiązującego terminu nie będzie możliwe, przed upływem terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi Operator wyznacza nowy termin rozpoczęcia świadczenia Usługi i informuje o nim Abonenta, podając przyczynę opóźnienia.
3. Za dzień rozpoczęcia świadczenia Usługi uznaje się dzień podłączenia do Sieci i moment aktywacji Gniazda Sieciowego w Sieci.
4. Przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, Operator może przeprowadzić test sprawności Usługi. W przypadku pozytywnego wyniku testów Abonent ma obowiązek podpisania Protokołu Sprawności (Protokołu Odbioru i Aktywacji Usługi), o ile Operator przedstawi taki protokół.
5. Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi, Abonent może z niej korzystać w zakresie i na warunkach określonych Umową Abonencką, Regulaminem, Ofertą Usług Operatora oraz przepisami prawa.

§ 16 Zawieszenie i wstrzymanie Świadczenia Usługi

1. Na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z żadną opłatą na rzecz Operatora, Operator może zawiesić świadczenie Usługi. Wniosek, zawierający przewidywany okres zawieszenia, musi być doręczony Operatorowi najpóźniej w 14-tym dniu przed końcem Okresu Rozliczeniowego poprzedzającego okres, w którym ma nastąpić zawieszenie.

2. Zawieszenie świadczenia Usługi liczone jest w pełnych miesiącach kalendarzowych i nie może trwać dłużej niż 3 miesiące. Za zawieszenie świadczenia Usługi Operator pobiera opłatę jednorazową, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
3. Po upływie wnioskowanego przez Abonenta okresu zawieszenia, Operator wznawia świadczenie Usługi, na dotychczasowych, wynikających z Umowy Abonenckiej warunkach, bez osobnego powiadomienia Abonenta.
4. Operator ma prawo do Wstrzymania Świadczenia Usługi lub jej poszczególnych elementów, w szczególności Usług Dodatkowych, w przypadku:
 - a) pozostawiania w opóźnieniu z zapłatą należności za usługi, zgodnie z §14 ust.6;
 - b) uporczywego naruszania Regulaminu, Umowy Abonenckiej lub innych uzgodnionych warunków świadczenia Usługi albo podejmowania działań utrudniających lub uniemożliwiających świadczenie Usługi na rzecz innych Abonentów;
 - c) wykorzystywania Usługi do celów sprzecznych z prawem lub powodujących zakłócenia w Sieci Operatora;
 - d) korzystania z Usługi za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych nie spełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy.

Rozdział 6 – Odpowiedzialność i reklamacje

§ 17 Odpowiedzialność

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie Usługi w granicach określonych przepisami prawa.
2. W przypadku uszkodzenia lub zniszczenia Gniazda Sieciowego/Gniazda Dodatkowego lub Sprzętu Operatora, wynikającego z jego nieprawidłowego używania, Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niemożności korzystania przez Abonenta z Usługi.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, jeżeli ich przyczyną było naruszenie postanowień Umowy Abonenckiej lub Regulaminu przez Abonenta lub działanie siły wyższej a także, gdy przerwa w działaniu Usługi była następstwem przyczyn niezależnych od Operatora.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody będące następstwem naruszeń, o których mowa w §3 ust.18.
5. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi, wynikającej z przyczyn leżących po stronie Operatora, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty za Abonament.
6. Zwrot opłaty za Abonament za okres przerwy w świadczeniu Usługi nastąpi poprzez potrącenie jej z należności Abonenta.

§ 18 Reklamacje

1. Reklamacje w sprawach Usługi objętej niniejszym Regulaminem mogą być wnoszone z tytułu jej niewykonania, nienależytego wykonania, niedotrzymania z winy Operatora określonego w umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.

2. Reklamacja może być wniesiona pisemnie, ustnie do protokołu, telefonicznie lub w inny sposób, określony przepisami prawa, w każdej jednostce obsługującej użytkowników Operatora, w terminie 12 miesięcy od zakończenia Okresu Rozliczeniowego, w którym nastąpiło niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie Usługi lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko (nazwę) i adres Abonenta;
 - b) informacje identyfikujące reklamowaną Usługę;
 - c) przedmiot reklamacji z uzasadnieniem;
 - d) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty, oraz numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty lub wnioszek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
 - e) datę i podpis reklamującego - w przypadku reklamacji wniesionej pisemnie lub ustnie do protokołu.
4. Złożenie reklamacji nie ma wpływu na obowiązek zapłaty należności wynikającej z faktury VAT lub blankietu wpłaty, w tym na obowiązek zapłaty kwoty będącej przedmiotem reklamacji.
5. Operator odpowiada na reklamację w ciągu 14 dni od jej otrzymania. W przypadku nie załatwienia reklamacji w ciągu 14 dni, Operator informuje pisemnie Abonenta o potwierdzeniu przyjęcia reklamacji podając nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona.
6. Odpowiedź na reklamację powinna mieć formę pisemną i zawierać:
 - a) nazwę podmiotu rozpatrującego reklamację;
 - b) powołanie podstawy prawnej;
 - c) rozstrzygnięcie, z podaniem uzasadnienia faktycznego i prawnego;
 - d) określenie wysokości przyznanego odszkodowania lub należności oraz terminu ich zwrotu, w przypadku uznania reklamacji;
 - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub polubownym, zgodnie z ust. 7;
 - f) datę i podpis upoważnionego pracownika Operatora.
7. Spór cywilnoprawny między Abonentem będącym konsumentem w rozumieniu przepisów prawa a Operatorem może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta lub z urzędu, lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Rozdział 7 – Postanowienia końcowe

§ 19 Tajemnica telekomunikacyjna

1. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy, Operator zapewnia tajemnicę:
 - a) informacji przekazywanych w Sieci Operatora;

- b) danych osobowych Abonentów;
 - c) danych transmisyjnych, przetwarzanych dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, zarządzania ruchem w sieciach telekomunikacyjnych, obsługi klienta lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, z wyjątkiem sytuacji opisanych poniżej oraz w innych przypadkach, w których Operator jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami; dane transmisyjne dla celów naliczania opłat Abonenta i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich Operator przetwarza przez okres nie dłuższy niż okres po którym rozszczenia Abonenta ulegają przedawnieniu.
2. Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje bezpieczeństwa przekazu informacji w następujących przypadkach:
- a) awarii Usługi lub sieci telekomunikacyjnej;
 - b) popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego;
 - c) przypadków losowych których wystąpienie było niezależne od Operatora;
 - d) w innych sytuacjach przewidzianych prawem.

§ 20 Zmiany Regulaminu

Operator doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej określonych w Regulaminie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy Abonenckiej w przypadku braku akceptacji tych zmian. W razie skorzystania z tego prawa, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi przyznanej Abonentowi z wyjątkiem przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmian warunków Umowy Abonenckiej określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.

§ 21 Wejście w życie Regulaminu

1. W sprawach nie uregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy obowiązującego prawa, a w szczególności przepisy ustawy Prawo Telekomunikacyjne, przepisy wykonawcze do ustawy oraz przepisy Kodeksu cywilnego.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 06 lipca 2009 roku.