

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI TELEFONICZNEJ 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 świadczonych w stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej z zastosowaniem technik komutacji, zwanych dalej Usługą, polegających m.in. na zestawianiu połączeń głosowych lub połączeń transmisji danych w paśmie fonicznym, inicjowanych przez Abonenta poprzez Zakończenie Sieci udostępnione mu przez Operatora, oraz świadczeniu Usług Dodatkowych i innych świadczeń dla Usługi.
2. Usługa obejmuje zestawianie połączeń z wykorzystaniem telefonii analogowej jak również z wykorzystaniem kanałów cyfrowych ISDN.

§ 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. **Dodatkowe Zakończenie Sieci** – drugie lub kolejne Zakończenie Sieci;
6. **Lokal** – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe pozostające w posiadaniu Abonenta na podstawie tytułu prawnego;
7. **Obszar** – część terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, na którym Operator świadczy Usługę za pośrednictwem Sieci;
8. **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 dniach miesiąca;
9. **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;
10. **Plan Taryfowy** – określony w Cenniku, zakres Usługi;
11. **PIN** – osobisty numer identyfikacyjny Abonenta;
12. **Protokół Przekazania Sprzętu** – dokument, w którym Abonent potwierdza przyjęcie do używania Sprzętu Operatora;

13. **Protokół Sprawności (Protokół Odbioru i Aktywacji Usługi)** – dokument, w którym Abonent potwierdza prawidłowy montaż i/lub sprawne funkcjonowanie: Zakończenia Sieci/Sprzętu Operatora albo należącego do Abonenta urządzenia, niezbędnego do świadczenia Usługi;
14. **Protokół Zwrotu Sprzętu** – dokument, w którym Operator potwierdza dokonanie przez Abonenta zwrotu Sprzętu Operatora.
15. **Regulamin** – niniejszy „Regulamin Świadczenia Usługi Telefonicznej przez Multimedia Polska S.A.”, będący integralną częścią Umowy Abonenckiej;
16. **Sieć** – sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usługi;
17. **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;
18. **Terminal** – aparat telefoniczny, centralka telefoniczna, komputer lub inne podobne urządzenie umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usługi Telefonicznej;
19. **Umowa Abonencka** – Umowa o świadczenie Usługi;
20. **Usługa** – określone w niniejszym Regulaminie lub Umowie Abonenckiej usługi telekomunikacyjne łącznie ze świadczonymi Usługami Dodatkowymi;
21. **Usługi Dodatkowe** – usługi towarzyszące Usłudze, wymienione w Cenniku;
22. **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;
23. **Zakończenie Sieci** – punkt sieci telekomunikacyjnej (gniazdo telefoniczne, zakończenie sieciowe ISDN) przeznaczony do zapewnienia Abonentowi usług telefonicznych.

Rozdział 2 - Zakres i warunki świadczonych usług

§ 3 Zakres i warunki świadczenia Usługi, obsługa serwisowa

1. Operator świadczy Usługę w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych, zgodnie z Cennikiem i Regulaminem:
 - a) na warunkach określonych w Umowie Abonenckiej;
 - b) z wykorzystaniem aparatów publicznie dostępnych przystosowanych do automatycznego pobierania opłat, przy pomocy dopuszczonych prawem środków płatniczych (monety, karty telefoniczne, karty płatnicze itp.).
2. Usługa świadczona przez Operatora obejmuje:
 - a) przyłączenie do Sieci, w przypadku określonym w ust.1 p. a);
 - b) Abonament, w przypadku określonym w ust.1 p. a);
 - c) realizowanie w ruchu automatycznym połączeń telefonicznych miejscowych i strefowych (na obszarze tej samej strefy numeracyjnej), międzystrefowych (do Zakończenia Sieci zlokalizowanego w innej strefie numeracyjnej, międzynarodowych (wykraczających poza zasięg 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 Operatora z tymi operatorami);

- d) Usługi Dodatkowe i inne świadczenia określone w Cenniku.
Granice stref numeracyjnych zostały wyznaczone w Planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telefonicznych.
3. Abonent zobowiązany jest do:
 - a) udostępnienia w uzgodnionym wcześniej terminie nieruchomości (Lokalu) w celu dokonania instalacji Zakończenia Sieci lub dla dokonania kontroli stanu technicznego urządzeń i Sieci Operatora albo urządzeń końcowych przyłączonych do Zakończenia Sieci;
 - 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 Zakończenia Sieci/Dodatkowego Zakończenia Sieci zgodnie z technologią stosowaną przez Operatora. Montaż Zakończenia Sieci i aktywacja Usługi (podłączenie do Sieci) następuje nie później niż w terminie określonym w Umowie Abonenckiej. Dzień podłączenia do Sieci stanowi pierwszy dzień świadczenia Usługi. Niniejsze postanowienie stosuje się odpowiednio w przypadku montażu Dodatkowego Zakończenia Sieci.
 5. W celu umożliwienia Operatorowi montażu Zakończenia Sieci/Dodatkowego Zakończenia Sieci Abonent, podpisując Umowę Abonencką, wyraża zgodę na wywiercenie otworów, mocowanie odpowiedniego wyposażenia oraz prowadzenie przewodów w Lokalu.
 6. Przygotowanie Lokalu do montażu Zakończenia Sieci, a także do podłączenia do Sieci nie wymagającego montażu Zakończenia Sieci, 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 Dodatkowych Zakończeń Sieci oraz usuwania uszkodzeń Sieci, Zakończenia Sieci lub Sprzętu Operatora, będących własnością Operatora i zainstalowanych u Abonenta, mają prawo dokonywać wyłącznie służby techniczne Operatora.
 10. Uszkodzenia Sieci lub Zakończenia Sieci 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.5, 6 i 7 stosuje się odpowiednio.
 12. Opłaty określone w Cenniku pobierane są za Usługi zrealizowane z numeru telefonicznego Abonenta, identyfikującego Zakończenie Sieci, bez względu na osobę użytkownika, który z nich korzystał lub rodzaj Terminala.
 13. Czas trwania połączenia w ruchu automatycznym jest rejestrowany przez Operatora od chwili zgłoszenia się wywołującego urządzenia końcowego do chwili rozłączenia się urządzenia wywołującego i stanowi podstawę do naliczenia opłaty zgodnie z Cennikiem obowiązującym w dniu wykonania połączenia.

14. Operator udostępnia Abonentowi na jego wniosek szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych na zasadach określonych w ustawie Prawo Telekomunikacyjne, Umowie Abonenckiej i Cenniku.
15. W przypadku korzystania przez Abonenta z Usługi w celu transmisji danych i dostępu do sieci Internet, Abonent nie ma prawa naruszania ani podejmowania prób zachwiania integralności urządzeń sieciowych innych użytkowników sieci Internet z Siecią włącznie. Za naruszenie lub próby naruszenia, o których mowa wyżej, uważane są szczególności: blokowanie działania, próby włamań do systemów oraz wszelkie inne działania powodujące zakłócenia w pracy Sieci, sieci Internet, bądź urządzeń innych użytkowników. Operator zastrzega sobie możliwość przekazania właściwym służbom, w trybie przewidzianym prawem, informacji o takim naruszeniu i jego sprawcy. W razie ujawnienia takiego zachowania Abonenta, Operator ma prawo rozwiązać Umowę Abonencką w trybie natychmiastowym.
16. 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 Zakończenie Sieci lub Sprzęt Operatora.

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 Zakończenia Sieci do innej lokalizacji, zmiany numeru, 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 29.08.1997 r. 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 ciążyą wymagalne zobowiązania pieniężne wobec Operatora lub gdy Operator posiada, udostępnione jej przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 14 lutego 2003 r. 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.
10. Operator, za zgodą Abonenta, podaje w publicznie dostępny sposób, udostępniając w spisie abonentów lub przez telefoniczną informację o numerach, następujące dane:
 - a) numer urzędnika końcowego;
 - b) nazwiska i imiona lub nazwę Abonenta;
 - c) nazwę miejscowości i ulicy, przy której znajduje się Zakończenie Sieci.
11. Abonent może złożyć wniosek o rozszerzenie zakresu danych określonych w ust.10 lub w każdej chwili wycofać zgodę na udostępnienie swoich danych, poprzez zastrzeżenie numeru.

12. Dane Abonenta, o ile nie wycofał zgody na udostępnienie swoich danych, będą zamieszczane w publicznie dostępnym spisie abonentów wydawanym w formie książkowej lub elektronicznej (w takim przypadku możliwe jest wykorzystanie spisu za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej formie), a także udostępniane za pośrednictwem telefonicznej informacji o numerach. W celu świadczenia tych usług, dane Abonenta będą przekazywane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym.

§ 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 2000 r. 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 Zakończenia Sieci.
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 Zakończenia Sieci 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, 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.5, 6 i 7 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 zakreślonym 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 Planu Taryfowego 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 Planu Taryfowego 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 Zakończenia Sieci 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 Zakończenia Sieci 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 Zakończenia Sieci lub Sprzętu Operatora;
 - e) utraty przez Abonenta tytułu prawnego do Lokalu, w którym zgodnie z Umową Abonencką zamontowane jest Zakończenie Sieci lub Sprzęt Operatora;
 - f) w przypadku stwierdzenia, że Abonent kieruje do Sieci Operatora ruch telekomunikacyjny z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora;
 - g) postawienia Abonenta w stan likwidacji;
 - h) w przypadkach określonych w §3 ust.15 oraz §17 ust.4 p. c).
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. Z dniem rozwiązania Umowy Abonenckiej Operator zaprzestaje świadczenia Usługi i wszystkich Usług Dodatkowych oraz odłącza Zakończenie Sieci od Sieci lub je dezaktywuje, o ile nie zostało odłączone wcześniej z przyczyn określonych w niniejszym Regulaminie.
7. 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.
3. Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej następuje na wniosek Abonenta i osoby spełniającej warunki określone w Regulaminie, pod warunkiem uzyskania uprzedniej zgody Operatora. Operator może uzależnić zgodę na cesję od uiszczenia przez cesjonariusza kaucji i wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wynikających z Umowy Abonenckiej.

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. 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, na które składają się:
 - a) jednorazowa opłata za przyłączenie Zakończenia Sieci 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, w tym również za okres Wstrzymania Świadczenia Usługi, o ile Cennik nie stanowi inaczej;
 - c) opłaty za połączenia, usługi świadczone na rzecz Abonenta w Sieci przez innych operatorów oraz inne świadczenia w wysokości określonej w Cenniku lub Umowie Abonenckiej, wykonane we wskazanym w fakturze VAT Okresie Rozliczeniowym.
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 wysyłana jest na adres korespondencyjny wskazany przez Abonenta lub doręczana w inny sposób, z zastrzeżeniem §9 ust.1.
5. W razie nieotrzymania faktury VAT, Abonent zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora.

§ 14 Płatności

1. Abonent zobowiązuje się do zapłaty należności z faktury VAT w kwocie wskazanej na fakturze VAT w terminie do ostatniego dnia każdego miesiąca (Okresu Rozliczeniowego) w którym wystawiono fakturę VAT, albo w terminie określonym w Umowie Abonenckiej. Wszelkie wpłaty dokonywane przez Abonenta Operator ma prawo w pierwszej kolejności zaliczyć na poczet zaległych należności Operatora, poczynając od najwcześniejszych wymagalnych.
2. Za dzień dokonania płatności uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora.
3. 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.
4. W razie opóźnienia z zapłatą należności, Operator jest uprawniony do naliczania odsetek ustawowych od nie zapłaconej w terminie kwoty.
5. W przypadku opóźnienia zapłaty na rzecz Operatora przez okres dłuższy niż jeden Okres Rozliczeniowy od terminu płatności faktury VAT, 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.

6. 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.7.
7. 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.
8. Kosztami wezwania do zapłaty oraz kosztami niezbędnymi do skutecznego dochodzenia należności Operatora obciążony zostanie Abonent.
9. Po uprzednim Wstrzymaniu Świadczenia Usługi i bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zapłaty należności w terminie określonym w §10 ust.3b), Operator może jednostronnie rozwiązać Umowę Abonencką bez zachowania okresu wypowiedzenia.
10. 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 numeru Zakończenia 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, Cennikiem oraz przepisami prawa.

§ 16 Wstrzymanie Świadczenia Usługi

1. Operator ma prawo do Wstrzymania Świadczenia Usługi lub jej poszczególnych elementów, w szczególności Usług Dodatkowych, w przypadku:

- a) pozostawania w opóźnieniu z zapłatą za fakturę VAT przez okres dłuższy niż jeden Okres Rozliczeniowy, zgodnie z §14 ust.5;
 - 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.
2. W okresie Wstrzymania Świadczenia Usługi pobierana jest opłata za Abonament oraz opłaty za Usługi Dodatkowe o charakterze stałym o ile są świadczone.

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 Zakończenia Sieci 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.
4. W przypadku korzystania przez Abonenta z Usługi w celu transmisji danych i dostępu do sieci Internet, Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) połączenia telefoniczne realizowane przez Terminal bez wiedzy Abonenta, w tym połączenia do sieci teleinformatycznych i do sieci Internet, będące wynikiem działania oprogramowania Terminala; obowiązek nadzoru nad poprawnym działaniem Terminala spoczywa na Abonencie, który może w celu zabezpieczenia się przed realizowaniem takich połączeń skorzystać z możliwości blokady danego typu połączeń wychodzących, zgodnie z Cennikiem;
 - b) szkody powstałe w Terminalu lub oprogramowaniu Terminala na skutek ingerencji osób trzecich;
 - c) treść i formę, rozpowszechnianych przez Abonenta, materiałów niezgodnych z obowiązującym prawem lub dobrymi obyczajami; w razie ujawnienia takiego zachowania Abonenta, Operator ma prawo rozwiązać Umowę z Abonentem w trybie natychmiastowym;
 - d) dane przechowywane i transmitowane przez zewnętrzną sieć Internet (której elementem jest również Sieć), jak również za straty wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania oraz nie gwarantuje przepustowości transmisji poza Siecią.
5. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi wynikającej z przyczyn leżących po stronie Operatora, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty za Abonament. Dodatkowo, za każdy dzień w którym nastąpiła przerwa trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty za Abonament.
6. Z tytułu niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, za każdy dzień przekroczenia terminu

przysługuje Abonentowi od Operatora odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w Umowie Abonenckiej miesięcznej opłaty za Abonament.

7. Zwrot opłaty za Abonament za okres przerwy w świadczeniu Usługi i odszkodowanie potrącane będą 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 wniosek 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, w tym 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) prób uzyskania połączenia między określonymi Zakończeniami Sieci;
 - d) danych transmisyjnych, przetwarzanych dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, zarządzania ruchem w sieciach telekomunikacyjnych, obsługi klienta lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym identyfikacji Zakończeń Sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie telekomunikacyjne w taki sposób, w jaki umożliwia to technologia stosowana przez Operatora, 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. Operator zapewnia tajemnicę danych w zakresie opisanym w ust.1 za wyjątkiem numeru telefonu Abonenta, nazwiska i imion Abonenta, nazwy miejscowości i ulicy przy której znajduje się Zakończenie Sieci, oraz prezentacji identyfikacji numeru linii wywołującej lub wywoływanej, jeżeli numer ten nie zostanie przez Abonenta zastrzeżony.
3. Sieć Operatora umożliwia prezentację identyfikacji linii wywołującej lub wywoływanej oraz umożliwia, w miarę istniejących możliwości technicznych:
 - a) Abonentowi wywołującemu - możliwość wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywoływanego (zastrzeżenie numeru);
 - b) Abonentowi wywoływanemu – możliwość eliminacji dla połączeń przychodzących prezentacji identyfikacji linii wywołującej oraz możliwość blokady połączeń przychodzących od użytkownika stosującego eliminację prezentacji linii wywołującej;
 - c) Abonentowi wywoływanemu, 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.
4. 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.