

Rozdział 1 - Postanowienia ogólne

§ 1 Przedmiot Regulaminu

- Regulamin określa zakres i warunki świadczenia przez Multimedia Polska Biznes S.A., zwaną dalej Operatorem, usługi dzierżawy łączy cyfrowych oraz usług dodatkowych określonych w Cenniku.
- Usługa jest dostępna wyłącznie dla Abonentów niebędących konsumentami w rozumieniu przepisów ustawy z 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U.2018.1954), dalej: Prawo telekomunikacyjne.
- Regulamin nie dotyczy dostępu telekomunikacyjnego w rozumieniu art. 2 pkt 6 Prawa telekomunikacyjnego.

§ 2 Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

- Abonent** – usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu możliwości stałego korzystania z Usługi oraz utrzymaniu i konserwacji łączy cyfrowych wraz z Usługami Dodatkowymi;
- Abonent** – podmiot, który jest stroną zawartej z Operatorem Umowy Abonenckiej;
- Awaria** – przerwa w działaniu Usługi całkowicie uniemożliwiająca Abonentowi korzystanie z Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, przerw spowodowanych kontrolą, konserwacją lub modernizacją Sieci nieprzekraczających jednorazowo 6 kolejnych godzin oraz łącznie 24 godzin w Okresie Rozliczeniowym, lub przerw spowodowanych okolicznościami leżącymi po stronie Abonenta;
- Biurowość Klienta** – jednostka organizacyjna odpowiedzialna za obsługę Abonenta;
- Cennik** – będący integralną częścią Umowy Abonenckiej dokument zawierający ceny i opis Usługi, Usług Dodatkowych oraz zestawienie innych opłat;
- Gniazdo Sieniowe** – urządzenie będące zakończeniem Sieci umożliwiające przyłączenie Terminala Abonenckiego;
- Lokal** – pomieszczenie pozostające w posiadaniu Abonenta na podstawie tytułu prawnego;
- Okres Rozliczeniowy** – przedział czasu będący podstawą rozliczenia należności za Usługę, liczony w pełnych miesiącach kalendarzowych lub rozpoczynający się i kończący we wskazanych w fakturze VAT dniach miesiąca, o ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej;
- Operator** – Multimedia Polska Biznes S.A., z siedzibą w Warszawie (00-667) przy ul. Koszykowej 61B, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000324141, REGON: 630955955, NIP: 7781290722, wysokość kapitału zakładowego: 27 933 806 PLN, wysokość kapitału wpłaconego: 27 933 806 PLN;
- Protokół Przekazania Sprzętu** – dokument, w którym Abonent potwierdza przyjęcie do użytkowania Sprzętu Operatora;
- Protokół Sprawności (Protokół Odbioru i Aktywacji Usługi)** – dokument, w którym Abonent potwierdza prawidłowy montaż lub sprawne funkcjonowanie Gniazda Sieniowego, Sprzętu Operatora (w przypadku jego przekazania) lub należącego do Abonenta urządzenia, niezbędnego do świadczenia Usługi;
- Protokół Zwrotu Sprzętu** – dokument, w którym Operator potwierdza dokonanie przez Abonenta zwrotu Sprzętu Operatora;
- Regulamin** – niniejszy „Regulamin Świadczenia Usługi Dzierżawy Łączy Cyfrowych przez Multimedia Polska Biznes S.A.” będący integralną częścią Umowy Abonenckiej;
- Sieć** – będąca własnością Operatora lub posiadana przez niego na podstawie innego tytułu prawnego sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usługi;
- Sprzęt Operatora** – oddane Abonentowi do użytkowania na czas trwania Umowy Abonenckiej będące własnością Operatora lub posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego urządzenie umożliwiające dostęp do Usługi;
- Terminal Abonencki** – telekomunikacyjne urządzenie końcowe Abonenta przyłączone przez niego do Gniazda Sieniowego i umożliwiające korzystanie z Usługi;
- Typ Łączy** – określony w Cenniku rodzaj lub przepływność łączy cyfrowego (zakres Usługi);
- Umowa Abonencka** – Umowa o świadczenie Usługi;
- Usługa** – określone w niniejszym Regulaminie i Umowie Abonenckiej usługi telekomunikacyjne łącznie ze świadczeniami Usługami Dodatkowymi;
- Usługi Dodatkowe** – usługi towarzyszące Usłudze wymienione w Cenniku lub w Umowie Abonenckiej;

- Wstrzymanie Świadczenia Usługi** – okresowe zaprzestanie świadczenia Usługi lub jej elementów, 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

- Operator świadczy Usługę w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych, na warunkach określonych w Umowie Abonenckiej, Cenniku i Regulaminie.
- Usługa świadczona przez Operatora obejmuje:
 - zastawienie kanału cyfrowego łączącego punkty Sieci w Lokalach wskazanych w Umowie Abonenckiej,
 - przyłączenie do Sieci w miejscach zakończenia łączy cyfrowego za pośrednictwem Sprzętu Operatora, w tym montaż Gniazda Sieniowego;
 - Abonent;
 - Usługi Dodatkowe i inne świadczenia określone w Cenniku i Umowie Abonenckiej.
- Na minimalne oferowane poziomy jakości Usługi składają się:
 - termin usunięcia Awarii określony zgodnie z § 3 ust. 15 Regulaminu, o ile Umowa Abonencka nie określa innego terminu,
 - termin rozpoczęcia świadczenia Usługi określony zgodnie z § 14 ust. 1 Regulaminu,
 - możliwość uzyskania telefonicznego połączenia ze służbami obsługi Abonentów (Infolinia) Operatora zgodnie z § 3 ust. 32 Regulaminu,
 - czas wstępnego przyłączenia Usługi, w przypadku gdy takie przyłączenie będzie wymagane zgodnie z warunkami świadczenia Usługi określonymi przez Operatora. W takim przypadku czas wstępnego przyłączenia będzie łożony z terminem rozpoczęcia świadczenia Usługi określonym w Umowie Abonenckiej, o ile Umowa Abonencka nie będzie stanowiła inaczej,
 - dostępność Usługi rozumiana w ten sposób, że Usługa świadczona jest przez 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu, z zastrzeżeniem postanowień § 3 ust. 15 i 17 niniejszego Regulaminu.
- Abonent zobowiązany jest do:
 - udostępnienia Lokalu w uzgodnionym wcześniej terminie w celu dokonania instalacji Gniazda Sieniowego lub dla dokonania kontroli stanu technicznego urządzeń i Sieci Operatora albo urządzeń końcowych przyłączonych do Gniazda Sieniowego;
 - niedotaczania do Sieci Operatora urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy lub urządzeń nieprzeznaczonych do dotychczas do sieci publicznej;
 - niedotaczania do Sieci Operatora urządzeń telekomunikacyjnych w punktach niebędących jej zakończeniami; i niezakłócania pracy sieci telekomunikacyjnych.
- W celu stworzenia możliwości świadczenia Usługi Operator dokonuje w Lokalu montażu Gniazda Sieniowego, instalacji Sprzętu Operatora i podłączenia do Sieci zgodnie z technologią stosowaną przez Operatora. Czynności tych dokonuje się nie później niż w terminie określonym w § 14 ust. 1 Regulaminu, na warunkach określonych w Cenniku. Dzień podłączenia do Sieci stanowi pierwszy dzień świadczenia Usługi, o ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej.
- W celu umożliwienia Operatorowi montażu Gniazda Sieniowego, zawierając Umowę Abonencką Abonent wyraża zgodę na wywiercenie otworów, mocowanie odpowiedniego wyposażenia oraz prowadzenie przewodów w Lokalu.
- Przygotowanie Lokalu do montażu Gniazda Sieniowego, instalacji Sprzętu Operatora i podłączenia do Sieci jest obowiązkiem Abonenta i obejmuje przenoszenie mebli oraz innych przedmiotów w Lokalu, w zakresie niezbędnym do wykonania ww. czynności przez Operatora.
- Operator ponosi odpowiedzialność za szkodę w mieniu znajdującym się w Lokalu, wyrządzoną z winy osoby, której Operator powierzył wykonanie czynności określonych w ust. 5 lub ust. 10.
- Wykonanie podłączenia do Sieci oraz stwierdzenie jego sprawnego działania, Abonent potwierdza podpisując Protokół Sprawności (Protokół Odbioru i Aktywacji Usługi).
- Wszelkich zmian, konserwacji lub usuwania uszkodzeń Sieci, Gniazda Sieniowego lub Sprzętu Operatora zainstalowanych u Abonenta, mają prawo dokonywać wyłącznie służby techniczne Operatora.
- Uszkodzenia Sieci lub Gniazda Sieniowego powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta będą usuwane na jego koszt.

- Operator określa koszty, o których mowa jest w ust. 11 powyżej w Cenniku.
- Operator dokonuje konfiguracji łączy cyfrowych oraz Sprzętu Operatora w zakresie niezbędnym do stwierdzenia prawidłowości podłączenia i działania Usługi.
- Operator może obciążyć Abonenta kosztami konfiguracji łączy cyfrowych lub Sprzętu Operatora w zakresie przekraczającym wskazany w ust.13 powyżej. Operator określa powyższe koszty w Cenniku.
- O ile Umowa Abonencka nie przewiduje innej regulacji, w razie wystąpienia Awarii Operator zobowiązuje się do podjęcia działań interwencyjnych i usunięcia Awarii średnio w ciągu 24 godzin, nie dłużej jednak niż w ciągu 72 godzin, od momentu powzięcia wiadomości o Awarii, z wyłączeniem jednak dni ustawowo wolnych od pracy i świąt. W przypadku, gdy usunięcie Awarii wymaga podjęcia działań w Lokalu Abonenta w którym zainstalowane jest Gniazdo Sieniowe lub Sprzęt Operatora, termin usunięcia Awarii liczony będzie od momentu udostępnienia Lokalu służbom technicznym Operatora w celu usunięcia Awarii.
- W przypadku jeżeli jest to konieczne, Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Operatorowi Lokalu, w którym zainstalowane jest Gniazdo Sieniowe lub Sprzęt Operatora.
- O ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej, w celu prawidłowego wykonania Usługi Operator ma prawo do okresowej konserwacji, kontroli i modernizacji Sieci oraz, w tym celu, do przerw w działaniu Usługi nieprzekraczających jednorazowo 6 kolejnych godzin oraz łącznie 24 godzin w Okresie Rozliczeniowym.
- Abonent zobowiązany jest do umożliwienia Operatorowi przeglądu Gniazda Sieniowego oraz Sprzętu Operatora i Terminala Abonenckiego, o ile zachodzi podejrzenie zaburzenia pracy Sieci lub nieprawidłowości w działaniu Usługi, pod rygorem rozwiązania Umowy Abonenckiej bez okresu wypowiedzenia. W tych przypadkach, Operator ma również prawo zażądać od Abonenta odłączenia Terminala Abonenckiego.
- 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 są usuwane na koszt Abonenta. Operator może powyższe koszty określić w Cenniku w postaci odpowiednich opłat.
- Jeżeli z przyczyn leżących po stronie Abonenta, Operator dokonuje ponownej konfiguracji łączy cyfrowego lub Sprzętu Operatora w celu dalszego świadczenia Usługi, Abonent może zostać zobowiązany do uiszczenia opłaty zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
- Abonent nie ma prawa naruszania ani podejmowania prób naruszenia bezpieczeństwa i integralności Sieci lub usług Operatora. Za naruszenie lub próby naruszenia, o których mowa wyżej uważane są w szczególności: blokowanie działania, próby włamań do systemów oraz wszelkie inne działania powodujące zakłócenia w pracy Sieci. Operator zastrzega sobie możliwość przekazania właściwym służbom, w trybie przewidzianym prawem, informacji o takim naruszeniu i jego sprawie. W razie ujawnienia takiego zachowania Abonenta, Operator ma prawo Wstrzymać Świadczenie Usługi, rozwiązać Umowę Abonencką w trybie natychmiastowym, a ponadto podjąć inne przewidziane prawem działania.
- Niezależnie od postanowień ust. 21 powyżej, w przypadku zagrożenia bezpieczeństwa i integralności Sieci lub usług Operatora, Operator uprawniony jest do podjęcia przewidzianych prawem środków, w tym przerwania lub ograniczenia świadczenia Usługi.
- Abonent nie ma prawa udostępniać Usługi poza Lokalem wskazanym w Umowie Abonenckiej, ani udostępniać Usługi osobom trzecim, ani wykorzystywać Usługi na potrzeby świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz osób trzecich.
- Za nieuzasadnione wezwanie Operatora, Abonent może zostać zobowiązany do wniesienia opłaty zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
- Abonent nie ma prawa wykorzystywać Usługi do przesyłania jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym, w tym w szczególności do przesyłania do oznaczonego odbiorcy niezamówionej informacji handlowej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2017.1219) oraz innych przepisów odnoszących się do świadczenia takich usług.
- Operator w Cenniku określa przepływność lub rodzaj oraz inne parametry użytkowe i konfiguracyjne łączy cyfrowych.
- Zasięg i warunki działania Usługi (Usługi Dodatkowej) zależne są od istniejących warunków technicznych. Z tego względu, świadczenie Usługi dla niektórych Typów Łączy na niektórych obszarach może być wyłączone.

28. Operator umożliwi Abonentowi ograniczenie zakresu Usługi poprzez rezygnację z Usług Dodatkowych, chyba że Umowa Abonencka stanowi inaczej.
29. W ramach Usługi Operator nie zapewnia połączenia z numerami alarmowymi.
30. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, Operator dokonuje pomiaru oraz zapewnia organizację ruchu w Sieci. Pomiar ruchu dokonywany jest w sposób automatyczny i cykliczny, za pomocą specjalistycznych urządzeń i oprogramowania. Metody pomiaru oraz organizacji ruchu stosowane przez Operatora nie mają wpływu na jakość świadczonych usług.
31. Kontakt z podmiotami świadczącymi usługi serwisowe z ramienia Operatora odbywa się za pośrednictwem służb obsługi Abonentów, tj. telefonicznie poprzez Infolinię Operatora bądź osobiście lub pisemnie w Biurze Obsługi Klienta Operatora, o ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej.
32. Operator zapewnia Abonentowi możliwość uzyskania telefonicznego połączenia ze służbami obsługi Abonentów (Infolinia Operatora). Godziny funkcjonowania infolinii dostępne są na stronie internetowej Operatora www.multimedia.pl
33. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, są przekazywane Abonentom za pomocą publikacji na stronie internetowej Operatora www.multimedia.pl
34. Operator publikuje aktualne informacje o jakości publicznie dostępnych usług na stronie internetowej Operatora www.multimedia.pl

Rozdział 3 – Umowa o świadczenie Usługi (Umowa Abonencka)

§ 4 Postanowienia ogólne

1. Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej po spełnieniu warunków wymienionych w § 5 i § 6 niniejszego Regulaminu. Wymóg formy pisemnej nie dotyczy Umowy Abonenckiej zawieranej przez dokonanie czynności faktycznych. Operator może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej lub zmianę jej warunków od uprzedniego złożenia wniosku o jej zawarcie (zmianę warunków) na formularzu Operatora. Operator rozpatruje wniosek o zawarcie Umowy Abonenckiej (zmiana warunków) w terminie nieprzekraczającym 30 dni od daty jego złożenia.
2. 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 za świadczoną Usługę. Regulamin i Cennik doręczane są nieodpłatnie Abonentowi najpóźniej wraz z Umową Abonencką, na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie w jakiej została zawarta Umowa Abonencka, a także na każde jego żądanie, w formie pisemnej na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Cennik i Regulamin są ponadto dostępne w siedzibie Operatora oraz w Biurach Obsługi Klienta i na stronie internetowej Operatora www.multimedia.pl
3. Operator zastrzega sobie możliwość udzielania Abonentowi ulgi w opłatach za Usługę. W takim przypadku wielkość ulgi określa Umowa Abonencka.
4. Dane niezbędne do zawarcia i realizacji Umowy Abonenckiej Operator utrwała, przechowuje i przetwarza. W przypadku zawarcia Umowy Abonenckiej z osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, Operator gromadzi i przetwarza dane Abonenta zawarte w Umowie Abonenckiej zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych) (Dz.Urz.U.E.L.119.str.1), ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U.2018.1000) oraz Prawem telekomunikacyjnym. Abonent ma prawo wglądu do swoich danych i ich poprawiania.
5. Operator może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od dostarczenia przez osobę (podmiot) ubiegającą się o zawarcie Umowy Abonenckiej dokumentów potwierdzających możliwość wywiązania się ze zobowiązań wobec Operatora.
6. 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 lub budzą uzasadnione wątpliwości co do ich autentyczności;

- c) gdy na osobie (podmiocie) ubiegającej/ym się o zawarcie Umowy Abonenckiej ciąży wymagalne zobowiązania pieniężne wobec Operatora lub gdy Operator posiada udostępnione przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz.U.2018.470) 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 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 nieposiadająca 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 postanowienia Umowy Abonenckiej stanowią inaczej.

§ 6 Wymagane dokumenty

1. Umowa Abonencka w formie pisemnej może być zawarta po potwierdzeniu przez upoważnionego przedstawiciela Operatora tożsamości lub statusu prawnego i adresu zamieszkania lub siedziby osoby (podmiotu) zamierzającej/ego skorzystać z Usługi:
 - a) w przypadku osób fizycznych – na podstawie dowodu tożsamości (dowód osobisty albo paszport zagraniczny, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego dodatkowo karta stałego pobytu);
 - b) w przypadku pozostałych osób (podmiotów) – na podstawie ważnych dokumentów odpowiednich do statusu prawnego danej/ego osoby (podmiotu) 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 miejsca instalacji Gniazda Sietciowego (Lokalu) wskazanego w Umowie Abonenckiej.

§ 7 Sprzęt Operatora

1. W przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi, Operator udostępni Abonentowi Sprzęt Operatora w Lokalu wskazanym w Umowie Abonenckiej. Do obowiązków Operatora nie należy udostępnienie Abonentowi Terminala Abonenckiego. 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 Sprzętu Operatora i Terminala 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 ani dokonywać w nim jakichkolwiek zmian, nie może również zmieniać sposobu ani używać Sprzętu Operatora poza Lokalem wskazanym w Umowie Abonenckiej.
5. Abonent ponosi odpowiedzialność za utratę, zdekompletowanie, zniszczenie, uszkodzenie lub brak zwrotu Sprzętu Operatora, a w szczególności ponosi koszty jego naprawy lub wymiany, chyba że będzie to następstwem okoliczności nieleżących po stronie Abonenta. Za nieprawidłowe używanie Sprzętu Operatora uważa się w szczególności używanie Sprzętu Operatora niezgodnie z jego przeznaczeniem, z Regulaminem, Umową Abonencką, Cennikiem lub naruszenie lub zniszczenie plomby, jeżeli Sprzęt Operatora był nią zabezpieczony przed otwarciem. Operator może określić powyższe koszty w Cenniku, w postaci odpowiednich opłat za naprawę Sprzętu Operatora lub też kar umownych za zniszczenie (w przypadku braku możliwości naprawy), utratę lub brak zwrotu Sprzętu Operatora.
6. Abonent zobowiązany jest zgłosić każde uszkodzenie Sprzętu Operatora w Biurze Obsługi Klienta lub w innej jednostce organizacyjnej wyznaczonej przez Operatora do obsługi Abonentów (Call Center).

7. Kwalifikacja 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. Niezwłocznie po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy Abonenckiej ale nie później niż w trzecim dniu, Abonent jest zobowiązany do udostępnienia Lokalu przedstawicielowi Operatora w celu demontażu Sprzętu Operatora.
9. W razie nieudostępnienia Operatorowi Lokalu w terminie wskazanym w ust. 8 powyżej w celu demontażu Sprzętu Operatora skutkującego brakiem jego zwrotu Operatorowi, niezależnie od powodów które to wywołały, Operator pisemnie wezwie Abonenta do udostępnienia Lokalu przedstawicielowi Operatora wyznaczając termin nie krótszy niż 3 dni od daty doręczenia wezwania, pod rygorem obciążenia karą umowną za brak zwrotu Sprzętu Operatora, o której mowa jest w Cenniku. Powyższe nie wyłącza podjęcia przewidzianych prawem czynności zmierzających w szczególności do odzyskania Sprzętu Operatora bądź jego równowartości.

§ 8 Zmiana Umowy Abonenckiej

1. W przypadku zmiany danych istotnych do należytego wykonania Umowy Abonenckiej, w szczególności: adresu zamieszkania lub siedziby lub adresu do korespondencji lub zmiany nazwy (firmy) lub nazwiska, Abonent zobowiązany jest powiadomić pisemnie Operatora w terminie 14 dni od dnia dokonania zmiany tych danych, przedkładając dokumenty określające aktualne dane lub status prawny. W przypadku nieprzestrzegania tego zobowiązania, Operator może Wstrzymać Świadczenie Usługi, do czasu wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania.
2. Abonent, o ile uregulował wszystkie wymagalne należności wobec Operatora, może dokonać zmiany warunków Umowy Abonenckiej, tj. Typu łącza lub zamówienia Usług Dodatkowych lub zmiany okresu na jaki została zawarta Umowa Abonencka, w formie pisemnej zawierając Aneks do Umowy Abonenckiej.
3. Zmiana zakresu świadczonych usług związana z przeniesieniem Gniazda Sietciowego do innego Lokalu wymaga zawsze zawarcia Aneksu do Umowy Abonenckiej w formie pisemnej.

§ 9 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 Dodatkowe o charakterze stałym objęte Umową Abonencką, o ile są świadczone.
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) nieusunięcia 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 7 dni, w przypadku naruszenia przez Abonenta warunków Umowy Abonenckiej lub Regulaminu, w tym w szczególności opóźnienia w płatności za Usługę;
 - c) przyłączenia do Sprzętu Operatora lub do Gniazda Sietciowego urządzeń niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy lub przyłączenia do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych w punktach niebędących jej zakończeniami;
 - d) niedopuszczenia przez Abonenta do okresowej kontroli Gniazda Sietciowego lub Sprzętu Operatora, po bezskutecznym wpływie wyznaczonego przez Operatora dodatkowego terminu na wykonanie tego obowiązku, nie krótszego niż 3 dni i nie dłuższego niż 7 dni;
 - e) utraty przez Abonenta tytułu prawnego do Lokalu, w którym zgodnie z Umową Abonencką zamontowane jest Gniazdo Sietciowe;
 - f) postawienia Abonenta w stan likwidacji;

- g) wykorzystania bezpośrednio lub pośrednio Usługi do rozpowszechniania lub transmitowania przez Abonenta w Sieci materiałów niezgodnych z obowiązującym prawem lub dobrymi obyczajami, po bezskutecznym upływie wyznaczonego przez Operatora terminu na zaniechanie takich działań, nie krótszego niż 3 dni i nie dłuższego niż 7 dni;
- h) naruszenia lub podejmowania przez Abonenta próby naruszenia bezpieczeństwa i integralności Sieci lub usług Operatora lub zachwiania integralności urządzeń sieciowych z Siecią włącznie,
- i) udostępniania przez Abonenta Usługi poza Lokalem wskazanym w Umowie Abonenckiej lub osobom trzecim lub wykorzystywania przez niego Usługi na potrzeby świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz osób trzecich.
4. Umowa Abonencka może zostać rozwiązana przez Abonenta bez zachowania okresu wypowiedzenia, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej, w przypadku, gdy przerwa w świadczeniu Usługi z winy Operatora lub działania siły wyższej trwała nieprzerwanie co najmniej 14 dni.
5. W sytuacjach określonych w ust. 3 pkt c), d), e) 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 zobowiązań względem Operatora.

§ 10 Wygaśnięcie Umowy Abonenckiej

1. Umowa Abonencka wygasa wskutek:
- śmierci Abonenta;
 - wykreślenia Abonenta niebędącego osobą fizyczną z właściwego rejestru lub ewidencji;
 - powzięcia wiadomości przez Operatora o utracie tytułu prawnego, o którym mowa w § 6 ust.2, przy czym powyższe nie dotyczy przypadku, gdy Abonentowi został przyznana ulga w opłatach określona w Umowie Abonenckiej.
2. Przeniesienie praw i obowiązków Abonenta wynikających z Umowy Abonenckiej wymaga uzyskania uprzedniej pisemnej zgody Operatora.

Rozdział 4 – Cennik

§ 11 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.
- 2¹. Operator doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa Abonencka, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Na żądanie Abonenta, który udostępnił adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość, o ile Operator umożliwił korzystanie z takiego podobnego środka porozumiewania się na odległość, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku na adres wskazany przez Abonenta. Niezależnie od powyższego, treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku, Operator publikuje na swojej stronie internetowej. Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy Abonenckiej w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian. W razie skorzystania z tego prawa w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen przez Operatora, Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi przyznanej Abonentowi, z wyjątkiem przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmiany w Cenniku następuje na skutek zmiany przepisów prawa.
3. W przypadku, gdy proponowana zmiana w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej Operator publikuje na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy Abonenckiej w przypadku braku akceptacji zmian w Cenniku, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
4. /skreślony/.
5. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmian w Cenniku wynika wyłącznie ze zmiany stawki podatku od towarów

- i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, Operator publikuje na swojej stronie internetowej informacje o zmianie w Cenniku, terminie ich wprowadzenia wraz ze wskazaniem miejsca udostępnienia treści zmiany Cennika, o prawie wypowiedzenia Umowy Abonenckiej przez Abonenta w przypadku braku akceptacji tych zmian, oraz o konieczności zwrotu przyznanej ulgi w przypadku skorzystania przez Abonenta z prawa do wypowiedzenia Umowy Abonenckiej. Operator może podać do publicznej wiadomości informacje o ww. zmianach z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed wprowadzeniem tych zmian w życie wyłącznie w przypadku, kiedy publikacja aktu prawnego, z którego wynika zmiana stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed wejściem w życie zmiany tej stawki.
6. Operator pobiera opłaty za Usługę, na które składają się:
- jednorazowa opłata za aktywację Usługi w wysokości obowiązującej w dniu rozpoczęcia świadczenia Usługi;
 - opłaty za Abonament i Usługi Dodatkowe o charakterze stałym naliczane z góry za każdy Okres Rozliczeniowy;
 - opłaty za inne usługi i świadczenia, w tym koszty usług serwisowych, w wysokości określonej w Cenniku lub Umowie Abonenckiej, wykonane we wskazanym w fakturze VAT Okresie Rozliczeniowym.
7. 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.
8. Z chwilą rozwiązania Umowy Abonenckiej Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłat wymienionych w ust. 6 powyżej, o ile nie zostały one wcześniej uiszczone przez Abonenta na rzecz Operatora, stosownie do zakresu i warunków świadczenia Usługi określonych w Umowie Abonenckiej, a ponadto do zwrotu ulgi w opłatach w przypadku jej przyznania.

§ 12 Faktura VAT

1. Faktura VAT za Usługę wystawiana jest w cyklu miesięcznym za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informacje o wysokości opłat za usługi świadczone przez Operatora w danym Okresie Rozliczeniowym lub, w szczególności uzasadnionych wypadkach bądź w sytuacjach niezależnych od Operatora, we wcześniejszym Okresie Rozliczeniowym, o ile nie zostały one umieszczone w poprzednich fakturach.
2. Faktura VAT za Usługę może być łączona z fakturami VAT za inne usługi świadczone przez Operatora.
3. Faktura VAT wysyłana jest na adres korespondencyjny wskazany przez Abonenta lub doręczana w inny sposób, z zastrzeżeniem skutków określonych w § 8 ust. 1.
4. W razie nieotrzymania faktury VAT w terminie, Abonent zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora.

§ 13 Płatność

1. Abonent zobowiązuje się do zapłaty należności z faktury VAT w kwocie wskazanej na fakturze, w terminie do ostatniego dnia każdego miesiąca (Okresu Rozliczeniowego) w którym wystawiono fakturę VAT, albo w terminie określonym w Umowie Abonenckiej.
2. Wpłaty na rzecz Operatora dokonane będą przelewem na wskazany rachunek bankowy Operatora.
3. Wszelkie wpłaty dokonywane przez Abonenta Operator ma prawo w pierwszej kolejności zaliczyć na poczet zaległych należności Operatora, poczynając od najnowszej wymagalnych.
4. Za dzień dokonania płatności uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora.
5. Wnieślenie 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.
6. W razie opóźnienia z zapłatą należności, Operator jest uprawniony do naliczania odsetek ustawowych od niezapłaconej w terminie kwoty.
7. 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.
8. W razie stwierdzenia braku należnej opłaty, Operator pisemnie wzywa Abonenta do jej zapłaty, pod rygorem jednostronnego rozwiązania Umowy Abonenckiej bez zachowania okresu wypowiedzenia w trybie opisanym w § 9 ust. 3 pkt b) i podjęcia działań, o których mowa w ust. 9 poniżej.
9. W razie bezskutecznego upływu terminu do zapłaty, o którym mowa w § 9 ust. 3 pkt b), w okresie Wstrzymania Świadczenia Usługi lub po jego upływie, Operator może podjąć przewidziane prawem czynności, zmierzające w szczególności do odzyskania przysługujących mu należności. Wznowienie świadczenia Usługi może nastąpić dopiero po uregulowaniu zaległych zobowiązań.

10. Po uprzednim Wstrzymaniu Świadczenia Usługi i bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zapłaty należności w terminie określonym w § 9 ust. 3 pkt 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

§ 14 Rozpoczęcie świadczenia Usługi

1. Operator rozpocznie świadczenie Usługi w terminie określonym w Umowie Abonenckiej. Powyższe zasady stosowane będą odpowiednio w przypadku zawarcia Aneksu do Umowy Abonenckiej przewidującego zmianę Typu Łącza.
2. Operator nie jest związany powyższym terminem w przypadkach:
- działania lub zaniechania Abonenta albo osób trzecich, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności;
 - 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 Usługi.
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.

§ 15 Wstrzymanie Świadczenia Usługi

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

- pozostawania w opóźnieniu z zapłatą za fakturę VAT, zgodnie z §13 ust.6;
- uporczywego naruszenia Regulaminu, Umowy Abonenckiej lub innych uzgodnionych warunków świadczenia Usługi albo podejmowania działań utrudniających lub uniemożliwiających świadczenie Usługi na rzecz innych Abonentów;
- wykorzystywania Usługi do celów sprzecznych z prawem lub powodujących zakłócenia w Sieci Operatora;
- korzystania z Usługi za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy;
- naruszenia lub podejmowania przez Abonenta próby naruszenia bezpieczeństwa i integralności Sieci lub usług Operatora lub zachwiania integralności urządzeń sieciowych z Siecią włącznie, a ponadto w przypadkach wskazanych w § 3 ust. 22 niniejszego Regulaminu.

Rozdział 6 – Odpowiedzialność i reklamacje

§ 16 Odpowiedzialność

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie Usługi w granicach określonych przepisami prawa.
2. Abonent ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy Abonenckiej na zasadach i w granicach określonych przepisami prawa oraz w Umowie Abonenckiej, w tym również w Regulaminie i Cenniku stanowiących jej integralną część, w szczególności w zakresie opóźnień lub braku płatności za wykonaną Usługę, korzystania oraz zwrotu Sprzętu Operatora, zwrotu przyznanej ulgi w opłatach, niedozwolonego korzystania lub uszkodzenia Sieci, ingerencji w Sieć.
3. W przypadku uszkodzenia lub zniszczenia Gniazda Sieciowego lub Sprzętu Operatora na skutek okoliczności leżących po stronie Abonenta, Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu braku możliwości korzystania z Usługi przez Abonenta.
4. 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 w przypadkach, o których mowa jest w § 3 ust. 22 niniejszego Regulaminu oraz, gdy przerwa w działaniu Usługi była następstwem przyczyn niezależnych od Operatora.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody będące następstwem naruszeń, o których mowa w § 3 ust. 21.
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w Terminalu Abonenckim lub jego oprogramowaniu na skutek ingerencji osób trzecich.

7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za działanie Terminala Abonackiego, chyba że będzie to następstwem okoliczności leżących po stronie Operatora.
8. Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji poza Siecią. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę materiałów niezgodnych z obowiązującym prawem lub dobrymi obyczajami rozpowszechnianych lub transmitowanych przez Abonenta z wykorzystaniem bezpośrednio lub pośrednio Usługi. W razie ujawnienia takiego zachowania Abonenta, Operator ma prawo rozwiązać Umowę Abonacką bez okresu wypowiedzenia.
9. Operator nie ponosi odpowiedzialności za straty wynikłe z zastosowania lub braku możliwości zastosowania informacji lub oprogramowania, chyba że będą one następstwem okoliczności leżących po stronie Operatora.
10. O ile Umowa Abonacka nie stanowi inaczej, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi wynikającej z przyczyn leżących po stronie Operatora, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty za Abonament.
11. O ile Umowa Abonacka nie stanowi inaczej, za każdy dzień przerwy w działaniu Usługi płatnej okresowo, spowodowanej Awarią oraz wykraczającej ponad maksymalny termin do jej usunięcia określony w § 3 ust. 15 Regulaminu lub w Umowie Abonackiej, w tym gdy nie został osiągnięty określony w Umowie Abonackiej poziom jakości świadczonej Usługi, Abonent może żądać odszkodowania w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty za Abonament. O ile Umowa Abonacka nie stanowi inaczej, z tytułu niedotrzymania z winy Operatora uzgodnionego z Abonentem terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, Abonent może żądać odszkodowania w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty za Abonament określonej w Umowie Abonackiej za każdy dzień przekroczenia ww. terminu.
12. Zwrot opłaty za Abonament za okres przerwy w świadczeniu Usługi, a ponadto wypłata odszkodowania, nastąpi poprzez potrącenie ich z zadłużeniem Abonenta wobec Operatora, a w przypadku jego braku – przelewem, na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy, w terminie 14 dni od ustalenia wysokości zwrotu lub odszkodowania.

§ 17 Reklamacje

1. Reklamacje w sprawach Usługi objętej niniejszym Regulaminem mogą być wnoszone z tytułu jej:
 - a) niewykonania lub nienależytego wykonania,
 - b) niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie Abonackiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
 - c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce obsługującej użytkowników Operatora, w terminie 12 miesięcy od zakończenia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi. Reklamacja złożona po upływie ww. terminu, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
3. Reklamacja może być złożona:
 - a) w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa jest w ust. 2 powyżej, albo przesyłką pocztową w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz.U.2017.1481),
 - b) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa jest w ust. 2 powyżej,
 - c) w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej e-mail wskazany w Umowie Abonackiej.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania lub siedziby Abonenta,
 - b) przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres miejsca zakończenia Sieci (miejsca świadczenia Usługi),
 - e) datę zawarcia Umowy Abonackiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji, o której mowa jest w ust. 1 pkt b) powyżej,
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy Abonackiej lub z przepisów prawa – w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty, a ponadto numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty lub wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
 - g) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku, gdy reklamacja złożona ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty w jednostce, o której mowa jest w ust. 2 powyżej, nie spełnia warunków określonych w ust. 4 powyżej, przedstawiciel Operatora przyjmując reklamację, informuje reklamującego, o ile uzna że jest to konieczne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia,

- z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
6. W przypadku, gdy reklamacja złożona w inny sposób niż wskazany w ust. 5 powyżej nie spełnia warunków określonych w ust. 4 powyżej, Operator, niezwłocznie wzywa reklamującego, o ile uzna że jest to konieczne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do jej uzupełnienia określając termin nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
7. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa jest w ust. 4 pkt f) a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Operator rozpatruje reklamację tak, jakby była ona określona.
8. Złożenie reklamacji nie ma wpływu na obowiązek zapłaty należności wynikającej z faktury VAT, w tym na obowiązek zapłaty kwoty będącej przedmiotem reklamacji.
9. Przedstawiciel Operatora przyjmujący reklamację niezwłocznie potwierdza przyjęcie reklamacji, w przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce, o której mowa jest w ust. 2 powyżej, ustnie albo w formie pisemnej.
10. W terminie 14 dni od złożenia reklamacji Operator potwierdza jej przyjęcie, w przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej e-mail wskazany w Umowie Abonackiej, chyba że odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w ww. terminie.
11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji, nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.
12. Operator odpowiada na reklamację w terminie 30 dni od jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przez Operatora, przed upływem tego terminu, odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
13. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację,
 - b) informację o dniu złożenia reklamacji,
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d) określenie wysokości kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa jest w ust. 4 pkt f) – w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności,
 - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym,
 - f) dane identyfikujące powołanego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
14. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
15. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze, z zastrzeżeniem ust. 16 i ust. 17 poniżej.
16. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej, z zgodą reklamującego wyrażoną w reklamacji, Umowie Abonackiej lub w odrębnym oświadczeniu, z zastrzeżeniem przepisu art. 174 Prawa telekomunikacyjnego.
17. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej e-mail wskazany w Umowie Abonackiej nie stosuje się postanowień ust. 15 powyżej. W tym przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany przez reklamującego w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana.
18. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa jest w ust. 16 i ust. 17 powyżej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa jest w ust. 11, 13, 14 pkt a) powyżej, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwią reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

19. Na żądanie reklamującego wyrażone w sposób wskazany w ust. 3 powyżej, Operator niezwłocznie przekazuje ponownie odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię, jeżeli odpowiedź na reklamację wysłana przez Operatora nie została doręczona reklamującemu.
20. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa jest w ust. 19 powyżej ma zostać przekazana. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części, na żądanie reklamującego, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację, chyba że z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

Rozdział 7 – Postanowienia końcowe

§ 18 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. Dane transmisyjne dla celów naliczania opłat Abonackiej i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich Operator przetwarza w okresie obowiązywania Umowy Abonackiej, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w Prawie telekomunikacyjnym lub w przepisach odrębnych;
 - d) danych o próbach uzyskania połączenia między zakończeniami sieci;
 z wyjątkiem komunikatów i danych ze swojej istoty jawnych, z przeznaczenia publicznych lub ujawnionych postanowieniem sądu wydanym w postępowaniu karnym, postanowieniem prokuratora lub na podstawie odrębnych przepisów.
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.

§ 19 Zmiany Regulaminu

1. Operator doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy Abonackiej, w tym określonych w Regulaminie, na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa Abonacka, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Na żądanie Abonenta, który udostępnił adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość, o ile Operator umożliwił korzystanie z takiego podobnego środka porozumiewania się na odległość, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy Abonackiej, w tym określonych w Regulaminie, na adres wskazany przez Abonenta. Niezależnie od powyższego, treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy Abonackiej określonych w Regulaminie, Operator publikuje na swojej stronie internetowej. Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy Abonackiej w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian. W razie skorzystania z tego prawa, Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi przyznanej Abonentowi z wyjątkiem przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmian warunków Umowy Abonackiej, w tym określonych w Regulaminie, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (Prezes UKE), o której mowa jest w art. 63 ust. 2a Prawa telekomunikacyjnego.
2. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy Abonackiej określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia

zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy Abonenckiej w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.

3. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany warunków Umowy Abonenckiej, w tym określonych w Regulaminie, wynika wyłącznie ze zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, Operator publikuje na swojej stronie internetowej informacje o zmianie warunków Umowy Abonenckiej, w tym określonych w Regulaminie, terminie ich wprowadzenia wraz ze wskazaniem miejsca udostępnienia treści zmiany lub warunków Umowy Abonenckiej uwzględniających tę zmianę, o prawie wypowiedzenia Umowy Abonenckiej przez Abonenta w przypadku braku akceptacji tych zmian oraz o konieczności zwrotu przyznanej ulgi w przypadku skorzystania przez Abonenta z prawa do wypowiedzenia Umowy Abonenckiej. Operator może podać do publicznej wiadomości informacje o ww. zmianach z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed wprowadzeniem tych zmian w życie wyłącznie w przypadku, kiedy publikacja aktu prawnego, z którego wynika zmiana stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed wejściem w życie zmiany tej stawki.

§ 19¹ Zmiana danych Operatora

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

§ 20 Wejście w życie Regulaminu

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy obowiązującego prawa, a w szczególności przepisy Prawa telekomunikacyjnego, przepisy wykonawcze do ww. ustawy oraz przepisy kodeksu cywilnego.
2. Regulamin obowiązuje od 14 czerwca 2021 r. i dotyczy Umów Abonenckich i Aneksów zawartych od dnia 14 czerwca 2021 r. a ponadto zmian warunków Umów Abonenckich dokonanych od dnia 14 czerwca 2021 r.