

**Ogólny Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez
GRACOMM Przedsiębiorstwo Handlowe Małgorzata Krężlewicz- Babieczko**

Niniejszy Regulamin określa ogólne warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz innych przez GRACOMM Przedsiębiorstwo Handlowe Małgorzata Krężlewicz- Babieczko, 82-500 Kwidzyn, ul. Batalionów Chłopskich 25, REGON 170091640, NIP 581 000 69 59,

Definicje użyte w niniejszym Regulaminie wyrażenia oznaczają:

- Abonent** – podmiot, będący stroną Umowy.
- Cennik** – wykaz Usług wraz z zestawieniem wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania. Poszczególne Usługi mogą mieć przydzielone Cenniki szczegółowe.
- Lokal** – nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal mieszkalny), w której Zamawiający zamierza korzystać z Usługi, lub w której zgodnie z Umową jest zlokalizowane Zakończenie Sieci (adres instalacji).
- Łącze** – część Sieci Operatora umożliwiająca świadczenie Usługi pomiędzy Zakończeniami Sieci lub łącząc Zakończenie Sieci z innymi częściami Sieci Operatora (również „łącze dostępowe”).
- Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych na Umowie. Przy braku takiego wskazania przyjmuje się, że Okres Rozliczeniowy pokrywa się z miesiącem kalendarzowym.
- Operator** - GRACOMM Przedsiębiorstwo Handlowe Małgorzata Krężlewicz- Babieczko.
- Opłata Wyrównawcza** – kwota nieprzekraczająca wartości ulgi przyznanej Abonentowi w związku z zawarciem Umowy, pomniejszona o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, która może zostać pobrana przez Operatora od Abonenta w przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta, z zastrzeżeniem przypadków wskazanych w Ustawie, Regulaminach lub Umowie.
- Numer Abonenta** – unikalny numer nadawany Abonentowi w momencie zawierania Umowy. Numer Abonenta może zostać wykorzystany w szczególności do uzyskania dostępu do Panelu Klienta.
- Panel Klienta** - portal www Operatora pozwalający na samoobsługę Abonenta, w tym m. in. przeglądanie oferty i zakupionych Usług, zamawianie Usług, przeglądanie należności i dokonanych wpłat.
- Hasło** – poufny ciąg znaków Abonentowi, który może zostać nadany przy podpisaniu Umowy obejmującej poszczególne Usługi lub później, potwierdzający jednoznacznie tożsamość Abonenta podczas dokonywania zdalnych operacji związanych z daną Usługą. Hasło może zostać wykorzystane także w innych wypadkach wyraźnie wskazanych Umową lub Regulaminami.
- Przedstawiciel Operatora** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany lub rozwiązywania Umowy, bądź też wykonywania jej postanowień, w szczególności w zakresie wydania Abonentowi Urządzenia Abonenckiego oraz jego instalacji, konserwacji lub napraw, usuwania Awarii; w szczególności może to być pracownik Operatora lub podmiot wykonujący zadania zlecone przez Operatora;
- Regulamin** – niniejszy Ogólny Regulamin Świadczenia Usług.
- Regulaminy** – określenie obejmujące łącznie Ogólny Regulamin Świadczenia Usług, Regulamin Internetowy, Regulamin Głosowy, Regulamin Telewizyjny i wszelkie ewentualne Regulaminy dodatkowe (w szczególności Warunki Promocji).
- Regulaminy dodatkowe** – Regulaminy precyzujące prawa i obowiązki Operatora lub Abonenta w zakresie nieobjętym innymi Regulaminami, w szczególności regulujące dodatkowe usługi świadczone przez Operatora lub precyzujące warunki promocji.
- Regulamin Internetowy** – Regulamin Świadczenia Usług Dostępu do Sieci Internet przez GRACOMM P.H. określający szczegółowe warunki świadczenia Usług Internetowych.
- Regulamin Głosowy** – Regulamin Świadczenia Usług Głosowych przez GRACOMM P.H., określający szczegółowe warunki świadczenia Usług Głosowych.
- Sieć Operatora**, – sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług, będąca pod kontrolą Operatora, lub do korzystania z której Operator jest uprawniony.
- Strony** – Operator i Abonent łącznie, lub, o ile kontekst na to wskazuje, Operator i Zamawiający łącznie.
- Umowa** – umowa o świadczenie Usług, w szczególności usług telekomunikacyjnych w rozumieniu Ustawy, także Umowa Abonencka, zawarta pomiędzy Abonentem i Operatorem.
- Urządzenie Abonenckie** – urządzenie telekomunikacyjne udostępnione Abonentowi przez Operatora do celu korzystania z Usług. Cennik może przewidywać opłaty z tytułu korzystania z Urządzeń Abonenckich.
- Urządzenie Abonenta** – urządzenie telekomunikacyjne stanowiące własność Abonenta, lub do którego Abonent posiada inne prawa, nie będące Urządzeniem Abonenckim, za pomocą którego Abonent korzysta z Usług. Może stanowić urządzenie końcowe w rozumieniu Ustawy.
- Usługa** – każda świadczona przez Operatora usługa lub związana z tą Usługą usługa dodatkowa.
- Usługa Internetowa** – usługa lub usługi telekomunikacyjne polegające na transmisji informacji pomiędzy siecią Abonenta, a siecią Internet za pośrednictwem Sieci Operatora.
- Usługa Głosowa** – usługa lub usługi głosowe, w tym telefoniczne, w szczególności publiczne dostępne usługi telefoniczne, świadczone przy pomocy stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej.
- Ustawa** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 z późn. zm.).
- Zakończenie Sieci** – punkt Sieci Operatora przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usługi (również „Punkt abonencki”, „Punkt końcowy”).
- Zamawiający** – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy.
- Zawieszenie Usługi** – okresowe zaprzestanie świadczenia Abonentowi Usługi lub jej elementów, lub ograniczenie części świadczonych Usług, na zasadach przewidzianych Regulaminami.

§2. Zakres Regulaminu

- Regulamin określa ogólne zasady świadczenia Usług przez Operatora na rzecz Abonentów.
- Szczegółowe zasady świadczenia poszczególnych Usług mogą być określone odpowiednimi dla nich Regulaminami, w szczególności Regulaminem Internetowym lub Regulaminem Głosowym. Przy braku takich Regulaminów obowiązują postanowienia niniejszego Regulaminu.
- Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla Usług innych niż w ust. 2, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („Warunki Promocji”).
- Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów wskazanych w ust. 2 lub 3 odmiennie od postanowień zawartych w niniejszym Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami niniejszego Regulaminu.

§3. Zakres świadczonych Usług

- Operator oferuje:
 - Usługi głosowe, w szczególności telefonii stacjonarnej (w tym Usługi Głosowe);
 - Usługi dostępu do sieci Internet;
 - Usługi w tzw. sieci inteligentnej, w tym usługi o podwyższonej opłacie;
 - inne Usługi, o ile zgodnie z postanowieniami Umowy stosuje się do nich Regulaminy.

- Operator oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenie objętym swoim zakresem działania.
- Zakres Usług oferowanych przez Operatora na poszczególnych obszarach może być zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych, o czym Zamawiający są informowani przed zawarciem Umowy.
- Zakres Usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa.
- Korzystanie przez Abonenta z poszczególnych taryf lub Usług powoduje naliczenie opłat przewidzianych w Umowie, Regulaminach lub Cenniku.
- W ramach opłaty abonamentowej Operator zapewnia:
 - stały dostęp do Sieci Operatora;
 - możliwość korzystania z Usług określonych Umową, w tym także do Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej, o ile Umowa obejmuje takie Usługi;
 - obsługę serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.
- W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:
 - telefoniczną obsługę Abonenta w godzinach pracy Operatora;
 - usuwanie awarii;
 - możliwość uzyskania informacji dotyczącej świadczonych Usług, Regulaminów lub Cennika, poprzez stronę WWW;
 - możliwość uzyskania informacji o ofertach promocyjnych, poprzez stronę WWW;
 - inne, o ile Umowa, Warunki Promocji lub Regulaminy tak stanowią.
- Umowa lub Regulaminy określają zasady kontaktu z Operatorem, także zasady połączenia telefonicznego z konsultantem Operatora.

§4. Zawarcie Umowy

- Umowa zawierana jest na czas nieokreślony, chyba że Operator i Abonent postanowią inaczej.
- Umowa zawierana jest w formie pisemnej. Dla poszczególnych Usług Operator może wprowadzić umowy zawierane w formie elektronicznej, tj. zawierane poprzez wypełnienie odpowiedniego formularza na stronie internetowej Operatora.
- Umowa zawarta na czas określony ulega po upływie okresu, na jaki została zawarta, automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że Abonent najpóźniej w dniu upływu okresu obowiązywania Umowy złoży Operatorowi pisemne oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy.
- Wskutek zawarcia Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług na zasadach określonych w Umowie, Regulaminach oraz Cenniku, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminów oraz Cennika, w szczególności do terminowego uiszczania opłat za Usługi.
- Operator ma prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku:
 - braku możliwości technicznych świadczenia przynajmniej jednej z zamawianych Usług, lub
 - niedostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora, a wynikającego z Umowy, lub
 - negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych 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 z późn. zm.) lub informacji posiadanych przez Operatora. Operator informuje Abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
- W przypadku wskazanym w ust. 5 pkt. b. lub c., Operator ma także prawo do zawarcia Umowy na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta.

§5. Zmiana, rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy

- Zmiana Umowy, jak również jej rozwiązanie, wymaga formy pisemnej, chyba że w Regulaminach lub Umowie wskazano inaczej. W przypadku, gdy Umowa została zawarta w formie elektronicznej, dopuszcza się także zmianę takiej Umowy w formie elektronicznej.
- Operator może, poprzez wyraźne zastrzeżenie w Umowie, umożliwić Abonentowi, poza formą wskazaną w ust. 1, zmianę warunków Umowy dotyczących świadczonych Usług, okresu na jaki została zawarta Umowa, pakietu taryfowego, sposobu składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usług, Okresu Rozliczeniowego oraz sposobów dokonywania płatności, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej. W takim przypadku Operator utrwała oświadczenie Abonenta złożone w powyższy sposób i przechowuje je do końca trwania Umowy na zmienionych warunkach. Jednocześnie Operator potwierdzenie Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakres i termin wprowadzenia zmian w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
- Potwierdzenie, o którym mowa w ust. 2, Operator dostarczy drogą elektroniczną na wskazany przez abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Potwierdzenie powinno zawierać:
 - treść zmiany warunków Umowy dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość lub w przypadku, gdy treść zmiany ze względu na jej objętość utrudniałabędzie Abonentowi zapoznanie się z nią - odesłanie do miejsca na stronie internetowej Operatora, gdzie Abonent może się z nią zapoznać;
 - informację o złożeniu przez Abonenta oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jej zakresie i terminie wprowadzenia tych zmian.
- W przypadku braku możliwości dostarczenia potwierdzenia, o którym mowa w ust. 2, w sposób określony w ust. 4 lub na żądanie Abonenta, Operator dostarczy potwierdzenie w formie pisemnej.
- Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, o którym mowa w ust. 2, jeżeli Operator, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy.
- W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 2, termin, w którym Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy, wynosi trzy miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy. Jeżeli jednak Abonent po rozpoczęciu biegu tego terminu otrzyma potwierdzenie, termin ulega skróceniu do 10 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia.
- Operator może rozwiązać Umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia w następujących przypadkach:
 - Abonent zalega wobec Operatora z płatnościami za przynajmniej dwa Okresy Rozliczeniowe, lub
 - Abonent uchyla się od dopełnienia swojego innego obowiązku przewidzianego Umową, Warunkami Promocji lub Regulaminami.
- Rozwiązanie Umowy z przyczyn wskazanych w ust. 7 poprzedzone jest wezwaniem Abonenta do dopełnienia zobowiązania lub zaniechania naruszeń w odpowiednim, nie krótszym niż 7 dni terminie.
- Abonent może rozwiązać Umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia w przypadku naruszenia przez Operatora zobowiązań umownych Operatora, po uprzednim wezwaniu Operatora do dopełnienia tych zobowiązków w wyznaczonym, nie krótszym niż 7 dni terminie.

10. Umowa zawarta na czas nieokreślony, o ile w samej Umowie nie wskazano inaczej, może być rozwiązana przez każdą ze Stron z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Operator może dokonać takiego rozwiązania jedynie z ważnych przyczyn, które to przyczyny wskaże Abonentowi.
11. W przypadku rozwiązania z winy Abonenta Umowy zawartej na czas określony, przed upływem okresu, na jaki została zawarta, która to Umowa była związana z ulgą przyznaną Abonentowi, Operator może dochodzić Opłaty Wyrównawczej. Ulgą przyznana Abonentowi będzie każdorazowo wskazana w Umowie lub Regulaminie Dodatkowym i przy braku jej określenia uznaje się, że nie została udzielona.

§6. Cennik

1. Wysokość opłat pobieranych przez Operatora za świadczone Usługi określona jest w Cenniku obowiązującym w chwili wykonywania Usługi, lub bezpośrednio w Umowie.
2. O ile Umowa, Warunki Promocji lub Cennik nie stanowią inaczej, należna za Usługę opłata naliczana jest od momentu uzyskania połączenia lub rozpoczęcia transferu danych, o ile opłata jest zależna od czasu trwania połączenia lub wielkości transmisji danych.
3. Opłata, o której mowa w ust. 2 jest należna za każdą rozpoczętą jednostkę rozliczeniową i nie może być niższa niż 1 grosz.
4. Operator podaje Cennik do publicznej wiadomości oraz dostarcza go Abonentowi nieodpłatnie wraz z warunkami umowy lub Umową, jeżeli strony zawarły umowę w formie pisemnej, a także na każde jego żądanie.
5. Operator doręcza na piśmie Abonentowi, chyba że abonent złożył żądanie określone w ust. 7, oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku, 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. Jednocześnie Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmiany w Cenniku, poprzez złożenie Operatorowi oświadczenia o braku akceptacji zmian najpóźniej do dnia wejścia tej zmiany w życie.
6. 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 UKE, 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 UKE. Jednocześnie Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, poprzez złożenie Operatorowi oświadczenia o braku akceptacji zmian najpóźniej do dnia wejścia tej zmiany w życie.
7. Na żądanie Abonenta, który złożył żądanie wskazane w § 21 ust. 5, Operator dostarczy treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
8. W przypadku, o którym mowa w ust. 5 i 7, w razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, Operatorowi nie przysługuje Opłata Wyrównawcza.
9. Informacja o aktualnym Cenniku, zawierającym również informacje o kosztach usług serwisowych dostępna jest na stronach WWW Operatora. Umowa może wskazywać dodatkowe sposoby uzyskiwania w/w informacji przez Abonenta.

§7. Faktura

1. Faktura wystawiana jest za dany Okres Rozliczeniowy.
2. Faktura może obejmować w szczególności:
 - a. jednorazową opłatę instalacyjną (aktywacyjną);
 - b. pobieraną z góry opłatę abonamentową za kolejny Okres Rozliczeniowy. Opłata abonamentowa za pierwszy okres korzystania z Usługi lub usługi dodatkowej rozliczana jest proporcjonalnie do czasu ich świadczenia, o ile Umowa nie stanowi inaczej;
 - c. opłaty za połączenia telefoniczne lub transfer danych;
 - d. inne opłaty przewidziane w Regulaminach, Cenniku, Warunkach Promocji lub Umowie, w tym Opłatę Wyrównawczą.
3. Faktura wysyłana jest w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta – w przypadku zaakceptowania przez Abonenta takiej formy otrzymywania Faktur. W pozostałych przypadkach Faktura wysyłana jest na adres korespondencyjny wskazany przez Abonenta.
4. Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdą Fakturą podstawowy wykaz wykonanych Usług, będących usługami telefonicznymi w rozumieniu Ustawy, zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń lub Usług, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń, a także wysokość należnych opłat za poszczególne zrealizowane Usługi świadczone przez Operatora w danym Okresie Rozliczeniowym.
5. Operator dostarcza na żądanie Abonenta, który ma przydzielony numer, szczegółowy wykaz wykonanych Usług określonych w ust. 4. Wykaz ten może być odpłatny, stosownie do postanowień Cennika.
6. Szczegółowy wykaz, o którym mowa w ust. 5, zawiera co najmniej informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywołanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.
7. Operator dostarczy wykaz, o którym mowa w ust. 5, począwszy od, odpowiednio, bieżącego Okresu Rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, do końca Okresu Rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu. Przy braku takiego uzgodnienia, rezygnacja z otrzymywania szczegółowych wykazów określonych w ust. 5 jest skuteczna wraz z rozpoczęciem Okresu Rozliczeniowego następującego po okresie rozliczeniowym, w którym Abonent zrezygnował z otrzymywania takich wykazów.
8. Wykaz, o którym mowa w ust.5, Operator dostarcza wraz z Fakturą wystawioną za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz. Wykres ten obejmuje okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy okres rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie.
9. W przypadku, o którym mowa w ust. 5, szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych dostarcza się w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta. Wykaz ten może zostać dostarczony wraz z Fakturą za Okres Rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie dostarczenia takiego wykazu, o ile nie naruszy to określonego powyżej terminu.
10. Żądanie sporządzenia szczegółowego wykazu, a także rezygnacja z jego otrzymywania, może być złożona pisemnie, przesyłką poleconą nadaną na adres Operatora, osobiście w siedzibie Operatora lub za pomocą poczty elektronicznej – o ile Umowa nie stanowi inaczej.

§8. Płatności

1. Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności określonych na Fakturze na rachunek bankowy Operatora w terminie 7 dni od daty wystawienia Faktury, chyba że na Fakturze lub w Umowie wskazano inny termin.

2. Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora określonego na opłacanej Fakturze.
3. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą należności, Operator jest uprawniony do naliczania odsetek ustawowych, niezależnie od innych uprawnień przewidzianych Regulaminami, Umową bądź przepisami prawa.
4. Numer rachunku bankowego może być inny dla każdej Faktury. O ile Abonent nie wskaże inaczej, płatności dokonywane przez Abonenta będą zaliczane w pierwszej kolejności na najstarsze wymagalne należności oraz należności poboczne (w tym odsetki).
5. O ile nie wskazano inaczej, opłaty abonamentowe naliczane są z góry za dany Okres Rozliczeniowy.

§9. Instalacja

1. Abonent wyraża zgodę na instalację, eksploatację lub modyfikację istniejących Urządzeń Abonenckich lub Zakończeń Sieci w Lokalu, do którego posiada stosowny tytuł prawny, jeśli takie działania są konieczne w celu zapewnienia możliwości świadczenia Usług, lub też zapewni stosowną zgodę właściciela Lokalu.
2. Zgoda, o której mowa w ust. 1, oznacza zgodę na wszelkie czynności niezbędne do instalacji Urządzeń Abonenckich lub Zakończeń Sieci, w szczególności zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, zainstalowanie innych urządzeń, w sposób wskazany przez Operatora lub Przedstawiciela Operatora.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Operatorowi lub Przedstawicielowi Operatora instalację, o której mowa w ust. 1 w możliwie najkrótszym czasie, w sposób niepowodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu.
4. Potwierdzeniem zainstalowania Usługi lub wydania Abonentowi Urządzeń Abonenckich jest złożenie podpisu przez Abonenta lub osobę przez niego upoważnioną na protokole odbioru przedłożonym przez Operatora lub Przedstawiciela Operatora.

§10. Urządzenia Abonenckie

1. W przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi, Operator udostępni Abonentowi, na czas obowiązywania Umowy, Urządzenie Abonenckie o specyfikacji określonej w Umowie. Opłata za korzystanie z Urządzenia Abonenckiego zawarta jest w opłacie abonamentowej, chyba że Umowa, Warunki Promocji, Regulaminy lub Cennik przewidują inaczej. Operator może także udostępnić Urządzenia Abonenckie na wniosek Abonenta, o ile będzie to technologicznie i ekonomicznie uzasadnione.
2. Urządzenie Abonenckie stanowi własność Operatora. Abonent ponosi wszelkie opłaty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonenckiego (w szczególności za energię elektryczną). Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność za zapewnienie warunków niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonenckiego, w szczególności: zasilanie energią elektryczną, warunki klimatyczne (odpowiednia temperatura, wilgotność), zapylenie pomieszczenia. Warunki te powinny być zgodne z dokumentacją techniczną zainstalowanych Urządzeń, którą Operator udostępni także na każde żądanie Abonenta.
3. Abonent zobowiązuje się używać Urządzenie Abonenckie zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji.
4. Abonent nie ma prawa dokonywania samodzielnie napraw i modernizacji Urządzenia Abonenckiego, polegających w szczególności na zmianie oprogramowania lub jego konfiguracji, bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora.
5. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia Abonenckiego.
6. Naprawa lub wymiana Urządzenia Abonenckiego wykonywana jest przez Operatora i na jego koszt, z zastrzeżeniem ust. 7.
7. Abonent odpowiada za uszkodzenie, zniszczenie lub utracenie Urządzenia Abonenckiego lub jego części, w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Operatora, o ile uszkodzenie tego Urządzenia nastąpiło z winy Abonenta.
8. Abonent nie może udostępniać Urządzenia Abonenckiego osobie trzeciej. Przez udostępnienie rozumie się również podłączenie do Urządzenia Abonenckiego, bezpośrednio lub pośrednio, urządzeń końcowych niebędących w wyłącznej dyspozycji Abonenta, w tym użytkowanych przez Abonenta wspólnie z osobami trzecimi.
9. Abonent nie może udostępniać Usługi lub świadczyć usługi z wykorzystaniem Usługi osobom trzecim lub korzystać z Usługi poza Lokalem. Niezwłocznie po wygaśnięciu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy Abonent jest zobowiązany do zwrotu Urządzenia Abonenckiego w stanie nie gorszym, niż wskazywałaby na to jego normalna eksploatacja, na swój koszt. Zwrot powinien nastąpić w terminie nie dłuższym niż 7 dni od zdarzenia uzasadniającego zwrot.
10. Na żądanie Abonenta oraz w przypadku, gdy jest to technicznie i technologicznie możliwe i uzasadnione, Usługa może być świadczona za pomocą Urządzeń Abonenta, o ile urządzenia te posiadają parametry nie gorsze niż Urządzenia Abonenckie, które w takiej sytuacji musiałyby udostępnić Operator. W takim wypadku, Operator odpowiada na zasadach określonych w § 14 jedynie do punktu styku z takim urządzeniem.
11. Umowa może przewidywać odmienne warunki eksploatacji i ograniczenia w korzystaniu z Urządzeń Abonenckich.

§11. Aktywacja Usług

1. Z zastrzeżeniem ust. 2, Operator rozpocznie świadczenie Usługi najpóźniej w terminie wskazanym w Umowie, a w przypadku braku wskazania takiego terminu w Umowie – nie później niż w terminie 30 dni od daty:
 - a. zawarcia Umowy lub
 - b. zmiany Umowy – w przypadku rozszerzenia zakresu Usług.
2. Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi Abonent może korzystać z Usług w zakresie i na warunkach określonych Umową i Regulaminami.
3. W przypadku instalacji przez Operatora, na potrzeby Usługi, Urządzeń Abonenckich, Abonent zapewni Operatorowi lub Przedstawicielowi Operatora wstęp na teren Abonenta oraz zapewni dostęp do niezbędnych dla przeprowadzenia instalacji i testów miejsc Abonenta, w szczególności miejsc, w których będą zainstalowane Urządzenia Abonenckie.
4. Operator rozpoczyna naliczanie opłat związanych ze świadczeniem Usługi od dnia podpisania protokołu przez Abonenta, o ile Strony nie postanowią inaczej.

§12. Zawieszenie Usług

1. Operator ma prawo zawiesić świadczenie części lub wszystkich Usług Abonentowi, jeżeli Abonent:
 - a. opóźnia się z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek należności na rzecz Operatora przez okres co najmniej 15 dni od daty wymagalności, lub
 - b. podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług przez innych użytkowników Sieci Operatora lub innych sieci, lub
 - c. rozsyła wirusy, rozsyła niezamówione informacje handlowe, podejmuje działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych lub oprogramowania bądź też dokonuje zmian, usuwa lub dodaje jakiegokolwiek zapisy do informacji osób trzecich bez ich zgody, lub
 - d. narusza prywatność lub dobra osobiste innej osoby, lub
 - e. wykorzystuje Usługę do celów sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami, w szczególności jeśli wykorzystuje cudzą adresację (numerację) bez stosownej podstawy prawnej lub podsywa się pod inne osoby, lub
 - f. udostępnia treści niezgodne z przepisami prawa, lub
 - g. korzysta z Usługi za pomocą urządzeń niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy, lub

- h. nie złożyć, w terminie wskazanym przez Operatora, żądanego na podstawie Regulaminów lub przepisów prawa zabezpieczenia, lub
 - i. udostępnić Usługi lub świadczyć usługi z wykorzystaniem Usługi osobom trzecim, lub korzystać poza Lokalem, bez zgody Operatora wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności, lub
 - j. podać przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy nieprawdziwe informacje mogące mieć wpływ na jej wykonywanie, lub
 - k. uniemożliwić Operatorowi lub Przedstawicielom Operatora wymianę Urządzenia Abonenckiego w wyznaczonym przez Operatora terminie bądź też nie umożliwić dostępu do Urządzenia Abonenckiego znajdującego się w Lokalu w celu wykonania Planowanych Prac lub usunięcia awarii, lub
 - l. w inny sposób naruzać postanowienia Regulaminów, Umowy lub inne warunki świadczenia Usług.
2. Ponadto Operator ma prawo zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, jeżeli:
 - a. żądanie takie zgłoszą właściwe organy, uprawnione do złożenia takiego żądania na mocy powszechnie obowiązujących przepisów prawa, lub
 - b. zajdzie okoliczność, o której mowa w § 18 ust. 1 lub 2, lub
 3. Z dniem Zawieszenia Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia lub ograniczenie ich świadczenia.
 4. Ponowna aktywacja Usług następuje po ustaniu przyczyn Zawieszenia, nie wcześniej niż po uiszczeniu przez Abonenta zaległości wobec Operatora.
 5. W przypadku całkowitego zawieszenia świadczenia danej Usługi, opłaty należne za tę Usługę za czas zawieszenia nie będą pobierane.
 6. W przypadkach wskazanych w ust. 1 i 2 Operator może także ograniczyć świadczenie całości lub części Usług, w szczególności, zależnie od dotychczas świadczonych Usług, poprzez:
 - a. pogorszenie jakości świadczonych Usług, lub
 - b. ograniczenie przepustowości łącza (także ograniczenie jedynie w stosunku do ruchu wychodzącego lub przychodzącego), lub
 - c. niemożność zamawiania usług dodatkowych.

7. Dla ograniczenia świadczenia Usług wskazanego w ust. 6, postanowienia ust. 3-4 stosuje się odpowiednio.

§13. Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji

1. Abonent może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Operatora przysyłając ją pisemnie na adres siedziby Operatora, albo składając ją ustnie w siedzibie Operatora (bądź jego jednostki odpowiedzialnej za obsługę klientów), pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją na przeszkodzie możliwości technicznej. Umowa może wskazywać jednostki lub osoby dedykowane do przyjmowania reklamacji ze strony Operatora.
2. Przyjęcie reklamacji przesłanej pisemnie albo złożonej telefonicznie, lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, wymaga potwierdzenia przez Operatora w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, z wyjątkiem przypadku udzielenia odpowiedzi w tym terminie.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie, upoważniona osoba obowiązana jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
4. Reklamacja powinna określać:
 - a. imię i nazwisko lub nazwę Abonenta wraz z adresem siedziby (miejsca zamieszkania);
 - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d. przydzielony Abonentowi numer, którego reklamacja dotyczy, numer ewidencyjny, adres miejsca Zakończenia Sieci lub inny numer bądź dane specyficznie przydzielone Abonentowi;
 - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – gdy reklamacja dotyczy niedotrzymania terminu uruchomienia Usługi;
 - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności, w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - g. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
 - h. podpis Abonenta (lub osób stosownie upoważnionych) w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależyście wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności. Reklamacja złożona po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
6. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
7. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a. nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
 - b. powołanie podstawy prawnej;
 - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - d. w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
 - e. w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
 - f. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym;
 - g. podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
8. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - b. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
9. Abonent ma prawo:
 - a. złożyć odwołanie od odpowiedzi Operatora na złożoną reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi, lub
 - b. w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, z zastrzeżeniem postanowień § 22 ust. 2.
10. Do odwołania, o którym mowa w ust. 9 pkt. a. stosuje się odpowiednio przepisy niniejszego paragrafu o złożeniu reklamacji, z tym zastrzeżeniem, że odwołanie takie przysługuje Abonentowi tylko jeden raz.
11. W przypadku uwzględnienia reklamacji Usługi, gdy Operator odpłatnie dostarczył Abonentowi wykaz wskazany w § 7 ust. 5, wówczas opłata ta podlega zwrotowi.

§14. Zakres odpowiedzialności, wysokość odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a. nienależyte wykonanie postanowień Umowy w przypadku niespełnienia przez Abonenta zobowiązania wynikającego z Regulaminów, Cennika, Umowy lub Warunków Promocji, w zakresie w jakim niewykonanie przez Abonenta takiego zobowiązania miało wpływ na nienależyte wykonanie Umowy przez Operatora,
 - b. niedostosowanie, nieprawidłowe funkcjonowanie lub wady urządzeń innych niż Urządzenia Abonenckie (ani za skutki takich wad),
 - c. działania osób trzecich w sieci (także w sieci Internet), o ile na działania takich osób nie miał wpływ,
 - d. działania Abonenta w sieci, w tym w sieci Internet,
 - e. treść materiałów dostępnych w sieci, w tym sieci Internet, o ile nie zostały tam umieszczone za wiedzą lub zgodą Operatora,
 - f. skutki zawieszenia Usług lub rozwiązania Umowy, jeśli działanie takie było uprawnione na mocy Umowy, Regulaminów lub powszechnie obowiązującego prawa,
 - g. niezabezpieczenie przez Abonenta urządzeń wykorzystywanych do korzystania z Usługi, a w zakresie Urządzeń Abonenckich – w zakresie przewidzianym Regulaminami, Umową lub przepisami powszechnie obowiązującego prawa, w tym za niestosowanie zabezpieczeń antyprzebiegowych,
 - h. skutków wystąpienia zdarzeń wskazanych w § 18 ust. 1, podjęcia przez Operatora działań wskazanych w § 18 ust. 2 ani skutków takiego podjęcia działań,
 - i. niewykonanie przez Abonenta obowiązków wynikających z powszechnie obowiązującego prawa, jak również za naruszenia prawa przez Abonenta.

2. Postanowienia ust. 1 nie dotyczą szkód wyrządzonych przez Operatora umyślnie.
3. Umowa lub Regulaminy Usług określają formy odpowiedzialności Operatora wobec Abonenta z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy. Jedynie przy braku jakichkolwiek postanowień w tym przedmiocie, stosuje się postanowienia ust. 4-6.
4. W przypadku awarii trwającej dłużej niż 24 godziny Abonent może żądać zapłaty odszkodowania w wysokości 1/30 średniej, faktycznie opłaconej wartości z 3 ostatnich Faktur za każde rozpoczęte kolejne 24 godziny awarii, z tym że w przypadku przerwy w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo odszkodowanie będzie naliczane w przypadku awarii trwającej dłużej niż 12 godzin.
5. W przypadku zwłoki w rozpoczęciu świadczenia Usługi Abonent może żądać, za każdy dzień pozostawania przez Operatora w zwłoce, zapłaty odszkodowania, w wysokości 1/30 stałej opłaty abonamentowej należnej za Usługę, której świadczenia Operator nie rozpoczął w terminie.
6. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie nie wlicza się czasu, w którym usunięcie awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
7. Wypłata odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w §13, w terminie do 30 dni od daty rozpatrzenia reklamacji.

§15. Hasło

1. W przypadku nadania Abonentowi Hasła do konta abonenckiego, Abonent powinien zachować Hasło w tajemnicy i powinien dołożyć należytej staranności, by nie doszło do ujawnienia Hasła osobom niepowołanym.
2. W przypadku zleceń potwierdzonych Hasłem, związanych z istotnymi obciążeniami finansowymi lub organizacyjnymi dla Abonenta, Operator może żądać potwierdzenia zlecenia na piśmie.
3. W przypadku zawierania kolejnych Umów na Usługi rozliczane w ramach jednego konta abonenckiego, będzie ono identyfikowane dotychczasowym, obowiązującym dla tego konta abonenckiego Hasłem.
4. Abonent może w każdej chwili zgłosić wniosek o zmianę przydzielonego Hasła, jeśli uwzględni, że zmiana jest konieczna dla wypełniania przez którąkolwiek ze Stron obowiązków wynikających z Umowy lub obowiązującego prawa.
5. Strony mogą uzgodnić inną niż wskazana w ust. 1-4 procedurę związaną nadawaniem, zmianą lub korzystaniem z Hasła.

§16. Dodatkowe obowiązki Abonenta

1. Abonent jest zobowiązany umożliwić Operatorowi przeprowadzenie prac niezbędnych dla zapewnienia prawidłowego działania Usług, jak również prac związanych z usuwaniem awarii. W przypadku, gdy Abonent nie współpracuje z Operatorem w powyższym zakresie, w szczególności nie udostępni Lokalu lub nie dopuszcza przedstawicieli Operatora do infrastruktury, której naprawa lub modyfikacja jest konieczna, wówczas wszelkie terminy określające czas trwania takich prac Operatora lub jego przedstawicieli ulegają zawieszeniu (w szczególności nie jest naliczany czas niedostępności usługi).
2. Naprawy infrastruktury czy usuwanie usterek i Awarii, które wystąpiły po stronie Abonenta (za które Operator nie ponosi odpowiedzialności), mogą być odpłatne, zgodnie z postanowieniami Cennika.

§17. Tajemnica telekomunikacyjna

1. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator zapewnia zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej w rozumieniu Ustawy, w tym tajemnicę:
 - a. informacji przekazywanych w sieci telekomunikacyjnej;
 - b. informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia;
 - c. identyfikacji bądź lokalizacji Zakończeń Sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie telekomunikacyjne w taki sposób, w jaki umożliwia to technologia stosowana przez Operatora, z wyjątkiem sytuacji określonych w ust. 2 oraz innych przypadkach, w których Operator jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.
2. Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje jednak całkowitego bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: awarii Usługi, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Operatora.
3. Sieć Operatora służąca świadczeniu usług telekomunikacyjnych umożliwia przesłanie numeru identyfikującego, co oznacza, że inny użytkownik Zakończenia Sieci może odczytać numer identyfikujący Zakończenie Sieci Abonenta, zaś Abonent może odczytać numer użytkownika wywołującego.
4. Operator jest uprawniony do gromadzenia i przetwarzania danych transmisyjnych oraz innych danych dotyczących Abonenta w celach i zakresie przewidzianych prawem, w szczególności w zakresie dopełnienia obowiązków na rzecz obronności wskazanych w Ustawie – Prawo telekomunikacyjne, w celu poprawnej realizacji obowiązków wynikających z Umowy – w tym w celu rozpoznawania reklamacji, w celach marketingowych (za zgodą Abonenta), w celu naliczania opłat i rozliczeń operatorskich, świadczenia usług o wartości wzbogaconej (w rozumieniu Ustawy). O ile nie wskazano inaczej, Operator będzie gromadził dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
5. Przez dane transmisyjne rozumie się dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne (w szczególności Usługi Internetowe lub Głosowe), w tym dane

- lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego użytkownika publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych (w tym Usług Internetowych lub Głosowych).
6. Przesłane dane dotyczące Abonenta rozumie się wszelkie dane udostępnione przez Abonenta w celu realizacji Umowy lub w celach reklamowych i związanych z marketingiem, dane pozwalające na identyfikację Abonenta oraz dane, które Abonent uczynił powszechnie dostępnymi. Abonent ma prawo do wglądu i poprawiania danych dotyczących Abonenta, a także usunięcia ich z baz danych Operatora. Powyższe nie narusza zasad udostępniania i przetwarzania danych zgodnie z postanowieniami § 20 lub 21.
 7. Operator ma prawo do rejestrowania rozmów i innych operacji Abonentów realizowanych za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, zgodnie i w granicach obowiązującego prawa, w szczególności w celu udokumentowania transakcji handlowej czy zamówienia przez Abonenta nowych Usług.
 8. Dane transmisyjne przetwarzane do celów naliczania opłat Abonenta i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich będą przetwarzane do końca okresu obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu – w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych powszechnie obowiązującym prawem.
 9. Przetwarzanie danych transmisyjnych na cele marketingowe lub świadczenie usług o wartości wzbogacającej odbywa się na podstawie zgody Abonenta. Może on w każdej chwili odwołać taką zgodę.
 10. Za zgodą Abonenta, oraz jedynie dla celów niezbędnych do świadczenia usług o wartości wzbogacającej, Operator może wykorzystywać dane o lokalizacji Abonenta. Dane te mogą być przetwarzane przez czas obowiązywania Umowy i mogą być przekazane podmiotom trzecim dla celów świadczenia usługi tworzącej wartość wzbogacającą. Dane te będą poddawane anonimizacji, a Abonent ma prawo wycofać taką zgodę, także okresowo lub w związku z konkretnym połączeniem.

§18. Bezpieczeństwo i integralność Sieci

1. Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczeniem Usługami, uwzględniając stopień ryzyka, oraz najnowocześniejsze osiągnięcia techniczne oraz koszty wprowadzenia tych środków, oraz informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Informacja taka może być przekazana drogą elektroniczną lub poprzez podanie jej do publicznej wiadomości.
2. W celu realizacji obowiązku wskazanego w ust. 1, Operator może podjąć środki zmierzające do lub powodujące:
 - a. eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług, lub
 - b. przerwanie lub ograniczenie świadczenia Usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
3. Operator może informować innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach, o których mowa w ust. 1. Informacja może zawierać dane niezbędne do identyfikacji oraz ograniczenia zagrożenia.
4. Operator sprawdza i mierzy jakość Usług, oraz porównuje tak zebrane dane z danymi historycznymi, w celu zapewnienia odpowiedniej jakości Usług, zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, w tym aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. Umowa lub Regulamin mogą przewidywać wprowadzanie lub korzystanie z odrębnych procedur dotyczących czynności określonych w zd. pierwszym.

§19. Zmiana warunków Umowy

1. Operator doręczy na piśmie Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, chyba że abonent złożył żądanie określone w ust. 2, oraz poda do publicznej wiadomości treść takiej proponowanej zmiany 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. Jednocześnie Abonent ma prawo do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, poprzez złożenie Operatorowi oświadczenia o braku akceptacji zmian najpóźniej do dnia wejścia tych zmian w życie.
2. Na żądanie Abonenta, który udostępnił swoje dane zgodnie z § 20 ust. 5, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
3. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w ust. 1, operatorowi nie przysługuje zwrot Opłaty Wyrównawczej.
4. Przepisu ust. 3 nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 1, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub wynika z decyzji Prezesa UKE.
5. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, 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 UKE. Jednocześnie Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, poprzez złożenie Operatorowi oświadczenia o braku akceptacji zmian najpóźniej do dnia wejścia tych zmian w życie.
6. Operator niezwłocznie informuje na piśmie o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby Operatora, chyba że abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji drogą elektroniczną na wskazany przez abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.

§20. Przetwarzanie danych osobowych oraz innych danych Abonenta

1. Operator może przetwarzać dane osobowe Abonentów będących osobami fizycznymi zgodnie z art. 161 ust. 2 Ustawy, tj.:
 - a. nazwisko i imię,
 - b. imiona rodziców,
 - c. miejsce i data urodzenia,
 - d. adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeżeli jest on inny, niż adres miejsca zamieszkania,
 - e. numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej, nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca (w rozumieniu Ustawy), który nie jest obywatelem państwa członkowskiego (w rozumieniu Ustawy) albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu.

2. Dla Abonenta będącego osobą fizyczną, przetwarzanie przez Operatora danych osobowych innych niż wskazane w ust. 1 może nastąpić tylko za jego zgodą, przy czym brak stosownej zgody może uniemożliwić świadczenie całości lub części Usług, o czym taki Abonent zostanie poinformowany.
3. Zasady przetwarzania danych osobowych wskazanych w ust. 1-2 będą określone w Umowie lub osobnym dokumencie.
4. Postanowienia niniejszego paragrafu, jak również wykonywanie jego postanowień, nie naruszają ani nie mogą spowodować naruszenia postanowień Ustawy w przedmiocie tajemnicy telekomunikacyjnej ani naruszenia postanowień z Ustawy o ochronie danych osobowych (Dz. U. 1997, Nr 133, poz. 883, z późn. zm.), jak również przepisów odrębnych regulujących poufność przekazywanych danych w stopniu wyższym niż wynika to z Ustawy o ochronie danych osobowych. Operator ani Abonent nie będą zobligowani do podejmowania jakichkolwiek działań mogących naruszyć niniejszy ustęp.
5. Abonent może złożyć żądanie, aby wszelkie zmiany dotyczące warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, dotyczące Cennika, lub inne, określone Umową, były mu przekazywane drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
6. Gdziekolwiek w niniejszym Regulaminie mowa jest o zgodzie Abonenta, wówczas zgoda ta musi być wyrażona wprost i bezpośrednio, może być wyrażona drogą elektroniczną oraz może być wycofana w każdym czasie, w sposób prosty i wolny od opłat.
7. W przypadku, gdyby doszło do naruszenia danych osobowych Abonenta i naruszenie to może mieć niekorzystny wpływ na prawa Abonenta będącego osobą fizyczną, Operator niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia, zawiadomi o takim naruszeniu Abonenta.
8. Przesłane dane osobowe, o którym mowa w ust. 7, rozumie się takie naruszenie, które w szczególności może skutkować nieuprawnionym posługiwaniem się danymi osobowymi, szkodą majątkową, naruszeniem dóbr osobistych, ujawnieniem tajemnicy bankowej lub innej ustawowo chronionej tajemnicy zawodowej.
9. Zawiadomienie, o którym mowa w ust. 7, nie jest wymagane, jeżeli Operator wdrożył przewidziane przepisami o ochronie danych osobowych odpowiednie techniczne i organizacyjne środki ochrony, które uniemożliwiają odczytanie danych przez osoby nieuprawnione oraz zastosował je do danych, których ochrona została naruszona.
10. Zawiadomienie, o którym mowa w ust. 7, powinno zawierać:
 - a. opis charakteru naruszenia danych osobowych;
 - b. dane kontaktowe Operatora, umożliwiające uzyskanie informacji dotyczących naruszenia ochrony danych osobowych;
 - c. informacje o zalecanych środkach mających na celu złagodzenie ewentualnych niekorzystnych skutków naruszenia danych osobowych;
 - d. informacje o działaniach podjętych przez Operatora;
 - e. opis skutków naruszenia danych osobowych;
 - f. opis proponowanych przez Operatora środków naprawczych.
11. Dane osobowe posiadane przez Operatora, zawarte w publicznie dostępnym spisie Abonentów, wydawanym w formie książkowej lub elektronicznej, a także udostępniane za pośrednictwem służb informacyjnych Operatora, będą ograniczone do:
 - a. numeru Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta;
 - b. nazwiska i imion Abonenta;
 - c. nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania, przy której znajduje się Zakończenie Sieci, udostępnione Abonentowi – w przypadku stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej (w rozumieniu Ustawy) albo nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania – w przypadku ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej (w rozumieniu Ustawy).
12. Abonenci, przed umieszczeniem ich danych w spisie określonym w ust. 11, są informowani nieodpłatnie o celu spisu lub telefonicznej informacji o numerach, w których ich dane osobowe mogą się znajdować, a także o możliwości wykorzystywania tego spisu, za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej formie. Informacja taka może zostać przekazana za pomocą poczty elektronicznej.
13. Zamieszczenie w spisie określonym w ust. 11 danych identyfikujących Abonenta będącego osobą fizyczną może nastąpić wyłącznie po uprzednim wyrażeniu przez niego zgody na dokonanie tych czynności. Spis ten może obejmować także Abonentów innych niż osoby fizyczne.
14. Rozszerzenie zakresu danych, o których mowa w ust. 11, wymaga zgody Abonenta.
15. Operator poinformuje Abonentów o zamiarze przekazania ich danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych.

§21. Postanowienia Końcowe

1. Operator może korzystać z podwykonawców dla świadczenia Usług lub ich części, przy czym odpowiada za ich działania i zaniechania jak za własne.
2. O ile Umowa nie stanowi inaczej i z zastrzeżeniem obowiązującego prawa, w przypadku powstania sporu wynikającego z Umowy lub świadczenia Usług na rzecz Abonenta przez Operatora, Strony postarają się rozwiązać taki spór polubownie. Abonent będący konsumentem może w każdej chwili skierować spór do stałego sądu konsumenckiego działającego przy Prezesie UKE lub do mediacji przed Prezesem UKE, zgodnie z art. 109 i 110 Ustawy.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą odpowiednie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego i Ustawy.
4. Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem 20.06.2013 r.