

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG INTERNETOWYCH

(obowiązujący od 31.03.2021)

### Rozdział I - Postanowienia ogólne i wyjaśnienie wyrażeń umownych

#### §1

Pojęcia użyte w tekście Regulaminu Świadczenia Usług Internetowych, zwanego dalej "Regulaminem", oznaczają:

1. "Operator" – Enformatel sp. z o. o., ul. Mieszka I 73C, 35-303 Rzeszów, kapitał zakładowy 100.000 zł, zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem: 0000874399 (Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego) oraz w rejestrze przedsiębiorców telekomunikacyjnych Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 12946, REGON: 387820039, NIP: 8133850799, tel. 17 717 50 00, biuro@enformatel.pl.
2. "Abonent" - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej utworzona i działająca zgodnie z przepisami prawa, która podpisała z Operatorem "Umowę o korzystanie z usług telekomunikacyjnych".
3. "Usługi Internetowe" - usługi dostępu do sieci Internet świadczone przez Operatora polegające na przyłączeniu urządzeń Abonenckich do sieci Operatora, za pomocą sieci osiedlowej, modemów dostępowych, łącz dzierżawionych, radiolinii, a także inne usługi świadczone przez Operatora dla Abonenta, związane z utrzymaniem kont poczty elektronicznej, rejestracją domen adresowych, utrzymaniem serwera wirtualnego Abonenta, utrzymaniem strony WWW w obrębie serwera wirtualnego Abonenta, projektami plastycznymi, graficznymi oraz wykonaniem stron WWW.
4. "Umowa" - Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych (będąca podstawą korzystania z usług Operatora), której integralną częścią są postanowienia Regulaminu oraz Cennika.
5. "Okres Rozliczeniowy" - okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczenia Usług Internetowych, rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez Operatora w rachunku dniach.
6. "Cennik" - zestawienie cen za Usługi Internetowe świadczone przez Operatora wyszczególnione w „Cenniku”.
7. "Faktura VAT" - dokument księgowy, na podstawie, którego Abonent uiszcza Operatorowi opłaty za usługi świadczone przez Operatora.
8. "eFaktura VAT" – Faktura VAT wystawiona w formie elektronicznej zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów w sprawie wystawiania oraz przesyłania faktur w formie elektronicznej, a także przechowywania oraz udostępniania organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej tych faktur z dnia 2005-07-14 r. (Dz. U. 2005 Nr 133, poz. 1119).
9. "Opłata Abonamentowa" - stała opłata ponoszona przez Abonenta z tytułu świadczenia Usług Internetowych i możliwości korzystania z usług Operatora w zakresie i wysokości określonej w Cenniku.
10. "Protokół wykonania zlecenia" - dokument, w którym wyszczególnione są wykonane przez Operatora usługi jednorazowe, Opłaty Abonamentowe, data uruchomienia Usług Internetowych oraz wykaz urządzeń zainstalowanych u Abonenta przez Operatora.
11. "Urządzenia abonenckie" - urządzenia, które nie stanowią własności Operatora, zainstalowane w nieruchomości lub lokalu Abonenta (komputer itp).
12. "Urządzenia" - urządzenie transmisyjne, zainstalowane kable i inny sprzęt niezbędny do świadczenia Usług Internetowych, nie będący Urządzeniami Abonenckimi i pozostający własnością Operatora przez cały czas obowiązywania Umowy, a także po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu.
13. "Usterka" - wada techniczna, która nie uniemożliwia całkowicie świadczenia Usług Internetowych przez Operatora, a jedynie powoduje pogorszenie jakości.
14. "Awaria" - uszkodzenie urządzeń całkowicie uniemożliwiające świadczenie Usług Internetowych, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz wynikających z działania siły wyższej.

15. "Siła wyższa" - zdarzenie, którego wystąpienia nie można było w konkretnej sytuacji przewidzieć i niemożliwe do zapobieżenia przy użyciu normalnych środków (uderzenie pioruna, trzęsienie ziemi, awarie sieci Innych Operatorów itp.).
16. "Tytuł Prawny" - prawo własności, użytkowania wieczystego, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, prawo dożywocia, dzierżawa, najem, użyczenie.
17. "Inni Operatorzy" - operatorzy telekomunikacyjni, do których sieci podłączony jest Operator, zapewniający dostęp do sieci Internet poprzez własne łącza wyjściowe, także operatorzy telekomunikacyjni, którzy wydierżawiają kabel Operatorowi lub Abonentowi.
18. "Rejestracja domeny adresowej" - rejestracja adresu internetowego Abonenta przez Operatora lub Abonenta w instytucji administrującej daną domeną.
19. "Strona WWW" - prezentacja w postaci dokumentów tekstowych i graficznych, znajdująca się na serwerze Operatora i dostępna w sieci Internet.
20. "Serwer wirtualny" - powierzchnia dyskowa na serwerze Operatora wykupiona przez Abonenta z przeznaczeniem na komercyjną Stronę WWW.
21. "Łącze Stałe" - łącze zestawione poprzez dzierżawę kabla lub transmisję radiową, łączące Abonenta z Operatorem za pomocą Urządzeń znajdujących się na zakończeniach łącza.
22. "Ulga" - różnica w opłacie abonamentowej lub/i opłatach instalacyjnych i aktywacyjnych za Usługi internetowe pomiędzy ceną zawartą w Cenniku, a ceną zawartą w oddzielnych regulaminach promocji właściwych dla podpisanej Umowy
23. "Pakiet usług" - zestaw Usług Internetowych wyszczególnionych w Cenniku.
24. „Konsument” - osoba fizyczna dokonująca z Operatorem czynności prawnej (zawarcia lub zmiany Umowy) niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Jeżeli szczególne warunki Umowy nie stanowią inaczej, zapisy dotyczące Konsumenta stosuje się również do Abonenta będącego osobą fizyczną, który zawiera lub zmienia Umowę bezpośrednio związaną z jego działalnością gospodarczą, gdy z treści tej Umowy wynika, że nie posiada ona dla niego charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez niego działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
25. „Treść cyfrowa” – dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej.
26. „Trwały nośnik” - materiał lub narzędzie umożliwiające Abonentowi lub Operatorowi przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci; w szczególności papier, pamięć, USB, płyty CD-ROM, DVD, karty pamięci, dyski twarde komputerów, sms lub poczta elektroniczna.
27. „Umowa zawarta na odległość” - Umowa zawarta z Konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia Umowy łącznie.
28. „Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora” – Umowa z Konsumentem zawarta:
  - a. przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Operatora (lokałem przedsiębiorstwa Operatora jest siedziba Operatora lub jego biuro obsługi Abonenta),
  - b. w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Konsumenta w okolicznościach, o których mowa pod lit. a,
  - c. w lokalu przedsiębiorstwa Operatora lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z Konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Operatora, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron.

## §2

1. W Umowie Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług Internetowych, w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu i Umowy, a w szczególności do terminowego uiszczania Opłat Abonamentowych.
2. Abonent może zawrzeć Umowę z Operatorem osobiście lub przez należycie umocowaną osobę. Abonent może również zawrzeć umowę w formie elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej operatora. Aby zawrzeć umowę w formie elektronicznej Abonent zobowiązany jest przekazać Operatorowi dane osobowe i adresowe. Potwierdzenie zawarcia umowy następuje po przesłaniu Abonentowi uzupełnionej umowy na adres e-mail przez niego wskazany i zwrotnej akceptacji przez Abonenta warunków umowy.
3. Operator gwarantuje Abonentowi możliwość zawarcia umowy na okres nieprzekraczający 12 miesięcy.

## §3

1. Wysokość Opłat Abonamentowych oraz zakres świadczonych Usług Internetowych dla danego Pakietu Usług są podane w Cenniku.
2. Opłaty Abonamentowe, podane w Cenniku, nie obejmują opłat ponoszonych przez Abonenta na rzecz innych operatorów, np. z tytułu połączeń telefonicznych lub dzierżawy kabli. W przypadku, gdy dzierżawa kabla jest zamawiana przez Operatora dla Abonenta, wówczas Operator refakturuje ponoszone koszty na Abonenta - bez naliczania dodatkowych opłat.

## §4

Operator zastrzega sobie prawo do posługiwania się osobami trzecimi przy wykonywaniu zobowiązań wynikających z Umowy.

## **Rozdział II - Świadczenie Usług Internetowych**

### §5

Operator zobowiązuje się do realizacji złożonego zamówienia na Usługi Internetowe po sprawdzeniu możliwości technicznych zestawienia Łącza Stałego.

### §6

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Urządzeń w nieruchomości lub lokalu, w stosunku, do którego przysługuje mu Tytuł Prawny.
2. Abonent, któremu nie przysługuje Tytuł Prawny, albo u którego zainstalowanie Urządzeń lub zestawienia Łącza Stałego jest uzależnione od uprzedniej zgody osoby posiadającej Tytuł Prawny, jest zobowiązany do uzyskania takiej zgody w formie pisemnej i dołączenia jej do Umowy.

### §7

1. Abonent, wyrażając zgodę, o której mowa w §6, wyraża zgodę na przeprowadzenie kabla, wiercenie niezbędnych otworów w
2. ustalonych miejscach oraz mocowanie odpowiedniego wyposażenia.
3. Do obowiązków Operatora nie należy dokonywanie czynności przygotowania nieruchomości lub lokalu do instalacji Urządzeń i nie ponosi on w tym zakresie odpowiedzialności za szkodę wynikłą z zaniedbania Abonenta.

### §8

Podczas montażu Urządzeń, w lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia.

### §9

Pracownicy ekipy technicznej, zestawiający Łącze Stałe lub instalujący Urządzenia nie są upoważnieni do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń Abonenckich. W przypadku, gdy montaż urządzeń jest połączony z dodatkowymi nakładami materiałowymi lub czasowymi, Operator jest uprawniony do pobrania dodatkowej opłaty instalacyjnej według kosztorysu

przedstawionego Abonentowi i zaakceptowanego przez niego przed rozpoczęciem prac instalacyjnych, zgodnie z cenami jednostkowymi określonymi w cenniku.

#### §10

Wszelkie modyfikacje i naprawy Urządzeń mogą być dokonywane wyłącznie przez pracowników Operatora.

### **Rozdział III - Opłaty za Usługi Internetowe.**

#### §11

1. Wysokość opłat i sposób ich naliczania określa Cennik lub regulamin promocji obowiązujący w chwili podpisania Umowy.
2. Operator zastrzega sobie prawo zmiany cen za Usługę w każdym czasie, z zastrzeżeniem że zmiana Umowy Abonentowi będącemu Konsumentem (z wyłączeniem Abonentów, o których mowa w zdaniu drugim definicji „Konsumenta” określonej w §1 Regulaminu) nie dotyczy umów zawartych na czas oznaczony i wymaga wskazania ważnej przyczyny
3. Zmiany Cennika dokonywane są w trybie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym.
4. Abonent może dokonywać płatności w formie bezgotówkowej, jak również w formie gotówkowej w siedzibie Operatora w każdy wtorek godz 11.00-18.00
5. Na podstawie podpisanego przez Abonenta protokołu wykonania zlecenia, zostaje wystawiona Abonentowi Faktura VAT lub eFaktura VAT.
6. Jeżeli uruchomienie Usług Internetowych nastąpiło w trakcie Okresu Rozliczeniowego, wysokość Opłaty Abonamentowej nalicza się mnożąc ilość dni pozostałych do końca Okresu Rozliczeniowego przez 1/30 Opłaty Abonamentowej.

#### §12

1. Abonent zobowiązany jest opłacać terminowo Opłaty Abonamentowe z góry w terminie do ostatniego dnia każdego miesiąca. Wszelkie dodatkowe opłaty za usługi niewchodzące w skład Opłaty Abonamentowej płatne będą z dołu, do 14 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym świadczona była usługa.
2. Terminy płatności i sposób uiszczania Opłat Abonamentowych są określane w Fakturach VAT, eFakturach VAT wystawianych Abonentowi przez Operatora lub w opłacie czynszowej za mieszkanie.
3. Wystawione przez Operatora eFaktury VAT zostają wysłane pocztą elektroniczną na adres e-mail Abonenta.
4. Abonent może dokonywać płatności w formie bezgotówkowej – na numer rachunku bankowego wskazany na Fakturze VAT, jak również w formie gotówkowej w siedzibie Operatora w każdy wtorek w godz 11.00-18.00.
5. Adresem e-mail Abonenta jest konto poczty e-mail wskazane na Umowie o korzystanie z usług telekomunikacyjnych lub inne konto e-mail wskazane przez Abonenta po zalogowaniu się na stronie [www.konto.enformatel.pl](http://www.konto.enformatel.pl).
6. W wypadku nieodebrania przez Abonenta od Operatora Faktury VAT lub eFaktury VAT, Opłata Abonamentowa winna być uiszczona bez uprzedniego wezwania, w terminie i wysokości wynikających z ostatnio otrzymanej Faktury VAT, eFaktury VAT lub aktualnego Cennika, przy zachowaniu tego samego sposobu płatności.
7. W przypadku opóźnienia w uiszczaniu Opłaty Abonamentowej, Operator może pobrać odsetki ustawowe. Obciążenie Abonenta kwotą odsetek następuje na podstawie przesyłanej Abonentowi noty odsetkowej.
8. W przypadku zaległości przekraczających 7 dni w opłatach wynikających z umowy, do Abonenta będą raz w miesiącu kierowane wezwania do zapłaty.
9. Abonent zobowiązany jest do zwrotu Operatorowi kosztów skierowanych do Abonenta wezwań do zapłaty w wysokości 15,00 zł za każde wezwanie

#### §13

1. Na stronie internetowej [www.konto.enformatel.pl](http://www.konto.enformatel.pl) każdy Abonent może uzyskać informacje o wystawionych fakturach, terminach zapłaty, dokonanych płatnościach oraz bieżącym saldzie, po wcześniejszym zalogowaniu.
2. Dostęp do danych możliwy jest po zarejestrowaniu się Abonenta na stronie internetowej [www.konto.enformatel.pl](http://www.konto.enformatel.pl).
3. Kopie Faktur VAT i eFaktur VAT udostępnione na stronie internetowej [www.konto.enformatel.pl](http://www.konto.enformatel.pl) Abonent może w każdej chwili wydrukować.

#### §14

1. Opłaty Abonamentowe są pobierane z góry.
2. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek Operatora.
3. Do faktury VAT lub eFaktury VAT za bieżący Okres Rozliczeniowy może zostać doliczona wartość usług z poprzednich Okresów Rozliczeniowych, jeżeli opłaty te w wysokości zgodnej z Cennikiem nie zostały uwzględnione w fakturach VAT lub eFakturach VAT za te okresy – bez dodatkowego powiadomienia, zgodnie z wymaganiami przepisów podatkowych.
4. W przypadku dokonania korekty faktury VAT lub eFaktury VAT na korzyść Abonenta, kwota nadpłaty wynikająca z korekty zostaje w pierwszej kolejności zaksięgowana na poczet zadłużenia Abonenta wobec Operatora za usługi określone w Umowie. W przypadku braku zadłużenia kwota nadpłaty może zostać zaksięgowana na poczet należności za bieżący Okres
5. Rozliczeniowy albo będzie zwracana przekazem pocztowym lub przelewem na rachunek bankowy Abonenta, zgodnie z jego życzeniem.
6. Operator zastrzega sobie prawo do dostarczania Abonentowi zindywidualizowanych komunikatów o wysokości należności z tytułu korzystania z Usługi, przesyłanych drogą elektroniczną na e-mail Abonenta lub przy wykorzystywaniu innych środków komunikacji 2udostępniionych przez Operatora.
7. Najpóźniej w chwili wyrażenia przez Konsumenta woli związania się Umową Operator ma obowiązek uzyskać wyraźną zgodę Konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne Operatora. Jeżeli Operator nie otrzymał wyraźnej zgody Konsumenta, lecz założył jej istnienie przez zastosowanie domyślnych opcji, które Konsument musi odrzucić w celu uniknięcia dodatkowej płatności, Konsument ma prawo do zwrotu uiszczonych płatności dodatkowej. Postanowienia niniejszego ustępu nie dotyczą Abonentów, o których mowa w zdaniu drugim definicji „Konsumenta” określonej w § 1 Regulaminu.

### **Rozdział IV - Obowiązki i prawa Operatora.**

#### §15

1. Operator zobowiązany jest do świadczenia Usług Internetowych Abonentowi w sposób ciągły.
2. Operator zobowiązany jest do nadzoru nad własnymi urządzeniami transmisyjnymi zlokalizowanymi w węzłach Operatora i jego punktach dostępowych w celu zapewnienia stałej dostępności do sieci internet oraz okresowej ich kontroli.
3. Operator zobowiązany jest do wykonywania przeglądów, w miarę możliwości w porze najniższego obciążenia łączy.
4. Operator zastrzega sobie prawo do przerw w dostępie do sieci Internet spowodowanych konserwacją lub modernizacją sieci, nie dłuższych jednorazowo niż 12 godzin i nie więcej niż przez 3 dni w kwartale. Przekroczenie wskazanego okresu spowoduje, iż Operator obniży wysokość Opłaty Abonamentowej w następnym miesiącu o 1/30 za każdy kolejny dzień braku dostępu.
5. Operator zawiadomi Abonenta o planowanej dłuższej przerwie w dostępie do sieci Internet - co najmniej 24 godziny przed jej wystąpieniem pocztą elektroniczną, faksem lub informacją przekazaną przez administratora sieci.
6. Bezpłatne usługi konsultacyjne są świadczone wyłącznie Abonentom, którzy uiszczają Opłatę Abonamentową za korzystanie z usług Operatora.

7. W przypadku, w którym Umowa obejmuje dostarczenie rzeczy Abonentowi, Operator zobowiązany jest do dostarczenia ich w stanie wolnym od wad.

#### §16

Operator zobowiązuje się, przez cały czas obowiązywania Umowy, do bezpłatnej naprawy lub wymiany wadliwych Urządzeń, o ile wada jest następstwem przyczyny, która wynika z normalnego zużycia eksploatacyjnego.

#### §17

- ☒ Operator ma prawo do odłączenia Abonenta od Usług Internetowych w przypadku stwierdzenia:
- ☒ Nieuprawnionego działania w sieci,
- ☒ Działania na szkodę innych Abonentów lub Innych Operatorów,
- ☒ Udostępniania treści sprzecznych z prawem,
- ☒ Udostępniania połączenia osobom trzecim logicznie lub fizycznie.

#### §18

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności wobec osób trzecich za treść Stron WWW Abonenta, w szczególności za ich zgodność ze stanem faktycznym i prawnym.
2. Operator może opublikować listę referencyjną zawierającą spis swoich klientów, o ile Abonent wyrazi na to swoją zgodę.
3. Operator, 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), jest administratorem danych osobowych Abonentów. Operator świadcząc usługi gwarantuje zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie informacji przekazywanych w sieci Operatora, a szczególnie danych osobowych Abonenta oraz informacji o logach (połączeniach) wykonywanych przez Abonentów. Wyłącza się zachowanie tajemnicy w przypadku, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest wymagane na podstawie przepisów prawa.
4. Operator, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, gwarantuje zachowanie należytej staranności w zabezpieczeniu zbiorów danych, urządzeń oraz sieci telekomunikacyjnej przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.
5. Operator ma prawo zbierać, utrzymywać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną w zakresie niezbędnych do świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz innych usług Abonentowi.
6. Operator nie ponosi żadnej odpowiedzialności z tytułu strat, jakie może ponieść Abonent na skutek niewłaściwego działania sieci Internet na terenie lub poza terenem Polski.
7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki zmian regulaminów oraz cenników operatorów administrujących domenami internetowymi zakupionymi przez Abonenta, w tym również tych, które zostały zakupione przy pośrednictwie Operatora.
8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług Internetowych spowodowanych awarią dzierżawionego kabla lub Urządzeń Abonenckich. W okresie trwania przerwy Abonent jest zobowiązany do uiszczania pełnej Opłaty Abonamentowej.
9. Operator zastrzega sobie prawo do umieszczenia na stronie WWW Abonenta informacji o tym, iż strona ta znajduje się na serwerze Operatora. Operator może odmówić umieszczenia Strony WWW na serwerze w razie wątpliwości, co do zgodności jej treści z prawem.

### **Rozdział V - Prawa i obowiązki Abonenta.**

#### §19

Abonent zobowiązany jest do pokrycia wszelkich kosztów związanych z naprawą Urządzeń uszkodzonych wskutek nieprawidłowego użytkowania przez Abonenta, a w razie ich zniszczenia, utraty lub kradzieży, do zapłaty kwoty określonej w Cenniku

#### §20

1. Abonent potwierdza odbiór Urządzenia/Urządzeń na protokole wykonania zlecenia, stanowiącym załącznik do Umowy.
2. W przypadku rozwiązania Umowy, Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego, nie później jednak niż w ciągu 14 dni, zwrotu Urządzeń, z wyjątkiem kabli i gniazd zamontowanych w lokalu Abonenta. Szczególne warunki zwrotu Urządzeń w przypadku odstąpienia od Umowy przez Konsumenta, zawarte są w pouczeniu stanowiącym załącznik do Umowy (dotyczy Umów zawartych z Konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość).
3. Za Urządzenia niezwrócone przez Abonenta Operator pobiera opłatę określoną w Cenniku.
4. Abonent zobowiązuje się do udostępnienia dzierżawionych od Operatora Urządzeń na każde życzenie Operatora w dni robocze, w godzinach 9 do 17.
5. Nie wlicza się do okresu trwania awarii czasu, w którym osoby wyznaczone przez Operatora nie posiadały dostępu do Urządzeń.

#### §21

1. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Operatora, listem poleconym skierowanym do Działu Obsługi Klienta, o wszelkich zmianach danych identyfikacyjnych dotyczących Abonenta, zawartych w Umowie.
2. Doręczenia są skuteczne pod ostatnim adresem wskazanym przez Abonenta (nie dotyczy Abonentów będących Konsumentami, z wyłączeniem Abonentów, o których mowa w zdaniu drugim definicji „Konsumenta” określonej w §1 Regulaminu).
3. Abonent zobowiązuje się do właściwego korzystania z Usług Internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa krajowego i umów międzynarodowych, których Rzeczpospolita Polska jest stroną.
4. Abonent może sam zaproponować nazwę i hasło do kont pocztowych, którymi będzie się posługiwać w związku z korzystaniem z abonamentu. Operator zastrzega sobie jednak prawo niezaakceptowania zaproponowanej nazwy i/lub hasła i wykorzystania nazwy/hasła przez siebie zaproponowanego.
5. Abonent zobowiązany jest do ochrony systemu przed wprowadzeniem do niego "wirusów".
6. Abonent zobowiązuje się do nie udostępniania hasła do konta osobom trzecim.
7. Abonent może umieszczać na swoim koncie WWW wszelkie informacje, w tym strony WWW, które dotyczą tylko i wyłącznie jego samego. W przypadku umieszczenia na swojej Stronie WWW podmiotów mających charakter komercyjny - Abonent zobowiązany jest uiszczać dodatkowo opłatę zgodną z Cennikiem, obok Opłaty Abonamentowej za dostęp do internetu. Zapis nie dotyczy informacji o podmiotach, takich jak banery reklamowe, linki odwołujące się do Stron WWW tych podmiotów itp.
8. Abonent zobowiązuje się do zabezpieczenia Urządzeń dostarczonych przez Operatora przed uszkodzeniem i kradzieżą.
9. Abonent zobowiązuje się do nie instalowania urządzeń telekomunikacyjnych oraz usług służących do rozprowadzania sygnału sieci, bez pisemnej zgody operatora.
10. Abonent zobowiązuje się do nie udostępniania zainstalowanego przez Operatora łącza osobom trzecim, a także poza lokalem, w którym zostało zainstalowane łącze, pod rygorem kary określonej w Cenniku.
11. W przypadku zniszczenia lub uszkodzenia Urządzenia z winy Abonenta, Operator pobierze od Abonenta opłatę w wysokości określonej w Cenniku.
12. Za szkody wyrządzone osobom trzecim przez treści umieszczone przez Abonenta w obrębie swojego konta odpowiada Abonent.

#### §22

1. Na pisemne zlecenie Abonent, który nie zalega z żadną Opłatą na rzecz Operatora oraz nie uczestniczy w promocji organizowanej przez Operatora może zawiesić świadczenie Usługi. Zlecenie,

składane jest przez Abonenta lub przez należycie umocowanego pełnomocnika w Biurze Obsługi Klienta.

2. Zlecenie powinno być złożone najpóźniej w 14 (czternastym) dniu przed końcem Okresu Rozliczeniowego, poprzedzającego okres, w którym ma nastąpić to zawieszenie.

3. Zawieszenie świadczenia Usługi liczone jest w pełnych miesiącach kalendarzowych i nie może trwać dłużej niż 3 (trzy) miesiące w danym roku kalendarzowym. Za zawieszenie świadczenia Usługi Operator naliczy opłatę zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

4. Po upływie wnioskowanego przez Abonenta okresu zawieszenia, Operator wznowia świadczenie Usługi, na dotychczasowych warunkach, wynikających z Umowy, bez osobnego powiadomienia Abonenta.

#### §22<sup>1</sup>

1. W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia tej usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. Nowy dostawca aktywuje tę usługę w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia umowy z dotychczasowym dostawcą, potwierdzonym niezwłocznie na Trwałym nośniku. Dotychczasowy dostawca jest obowiązany świadczyć usługę na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę z Abonentem terminu aktywacji tej usługi.

2. Abonent powiadomi Operatora o zamiarze zawarcia z nim Umowy z wykorzystaniem prawa określonego w ust. 1.

3. Za czynności związane z realizacją prawa Abonenta do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu nie pobiera się opłat od Abonenta.

4. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu z przyczyn leżących po stronie Operatora działającego jako dotychczasowy dostawca tej usługi, Abonentowi przysługuje od Operatora jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie Usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych u Operatora.

5. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu z przyczyn leżących po stronie Operatora działającego jako nowy dostawca tej usługi, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od Operatora za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych u dotychczasowego dostawcy usługi dostępu do Internetu.

6. W przypadkach, o których mowa w ust. 4 i 5 kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od terminu aktywacji usługi dostępu do Internetu uzgodnionego przez nowego dostawcę z Abonentem do dnia rozpoczęcia świadczenia tej usługi przez nowego dostawcę.

7. W przypadku rozwiązania Umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu, w ramach której Operator zapewniał Abonentowi dostęp do poczty elektronicznej, której adres jest związany z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, Abonent może żądać od Operatora zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 12 miesięcy od dnia rozwiązania Umowy. Prawo powyższe nie obejmuje usługi poczty elektronicznej sprzedawanej jako usługa odrębna od usługi dostępu do Internetu.

8. Realizacja uprawnień Abonenta w zakresie zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu może być czasowo zawieszona lub ograniczona w drodze decyzji Prezesa UKE.

9. W przypadku wydania przez upoważniony organ: aktu prawnego, rozstrzygnięcia, decyzji lub wytycznych (pod jakąkolwiek nazwą) mających wpływ na realizację prawa określonego w ust. 1, Operator jest upoważniony do dokonania jednostronnej zmiany warunków Umowy (z zachowaniem wymogów oraz procedur przewidzianych prawem i Umową) w zakresie wynikającym z treści tego aktu prawnego, rozstrzygnięcia, decyzji lub wytycznych.

## Rozdział VI - Zasady usuwania usterek i awarii.



### §23

Usunięcie Usterki powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszeń.

### §24

1. Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 48 godzin od momentu zgłoszenia.
2. Za okres braku świadczenia Usług Internetowych, wynikający z awarii trwającej dłużej niż dwa kolejne dni, Abonentowi przysługuje prawo do obniżenia Opłaty Abonamentowej o 1/30 za każdy następny dzień.

### §25

1. Abonent jest zobowiązany, w celu dokonania przeglądu, pomiarów i usuwania Usterek, do udostępnienia Dostawcy Urządzeń lub instalacji kablowej w zajmowanej przez siebie nieruchomości lub lokalu, w godzinach od 8 do 19.
2. Podczas dokonywania ww. czynności, w lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia.

### §25<sup>1</sup>

Operator informuje, że na usługi gwarancyjne i posprzedażne składają się usługi wchodzące w zakres nieodpłatnej, podstawowej obsługi serwisowej określonej w niniejszym Rozdziale oraz w § 16. Abonent może je realizować kontaktując się w tym celu z Operatorem za pośrednictwem danych Operatora wskazanych w § 1 pkt 1.

## **Rozdział VII - Zmiana Umowy lub Regulaminu.**

### §26

1. Operator może dokonać zmiany umowy. W takiej sytuacji, zobowiązany jest doręczyć Abonentowi na piśmie treść proponowanej zmiany z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie oraz poinformować Abonenta o prawie do wypowiedzenia umowy w razie braku akceptacji proponowanych zmian.
2. W przypadku rozwiązania umowy przez Abonenta, w sytuacji, o której mowa w ust. 1 Operatorowi nie przysługuje roszczenie o zwrot ulgi, chyba, że konieczność zmiany umowy jest następstwem zmiany przepisów prawa, usunięcia niedozwolonych klauzul umownych, bądź decyzji Prezesa UKE.
3. Operator powiadomi Abonenta o każdej proponowanej zmianie w Regulaminie, 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 wprowadzania zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE.
4. Abonent ma prawo wypowiedzieć Umowę w przypadku braku akceptacji zmian w Regulaminie, a w razie skorzystania z tego prawa Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi, chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmian przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub z decyzji Prezesa UKE.
5. Operator może umożliwić Abonentowi zmianę warunków Umowy z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie, przy użyciu poczty elektronicznej lub faksu, co do: świadczonych usług i elementów składających się na opłatę abonamentową, okresu na jaki została zawarta Umowa, pakietu taryfowego, sposobu składania zamówień na pakiety taryfowe, dodatkowe opcje usługi oraz sposobu dokonywania płatności. W takim przypadku Operator zobowiązany jest potwierdzić Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy, jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian nie później niż w terminie 1 miesiąca od dnia jego złożenia. Potwierdzenie, o którym mowa powyżej, Operator dostarcza na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej, w terminie 10 dni od dnia

otrzymania potwierdzenia, chyba że Operator rozpocznie za zgodą Abonenta świadczenie usługi zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy. Szczegółowe warunki odstąpienia od dokonanej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora zmiany warunków Umowy w odniesieniu do Konsumentów określa ust. 9.

6. Zaoferowanie w Regulaminie lub Cenniku nowych produktów lub Usług Internetowych nie zmieniających warunków Umowy Abonenta korzystającego już z Usług Internetowych nie jest zmianą umowy. Powyższe warunki wiążą Abonenta od chwili przystąpienia – w formie pisemnego aneksu - do korzystania z usług dodatkowych.

7. Każda zmiana Regulaminu oraz Cennika będzie podawana do wiadomości na stronie internetowej [www.enformatel.pl](http://www.enformatel.pl) oraz przesyłana pocztą elektroniczną do Abonenta.

8. W przypadku zawarcia lub zmiany warunków Umowy z Konsumentem przez telefon, Operator/Przedstawiciel Operatora ma obowiązek na początku rozmowy poinformować Konsumenta o tym celu, a ponadto podać identyfikujące go dane oraz dane identyfikujące osobę, w imieniu której telefonuje. Ponadto Operator ma obowiązek potwierdzić treść proponowanej Umowy utrwaloną na papierze lub innym Trwałym nośniku. Oświadczenie Konsumenta o zawarciu lub zmianie Umowy jest skuteczne, jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym Trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia od Operatora. Postanowienia niniejszego ustępu nie dotyczą Abonentów, o których mowa w zdaniu drugim definicji „Konsumenta” określonej w § 1 Regulaminu.

9. Konsument jest uprawniony od odstąpienia od zawarcia lub zmiany warunków Umowy dokonanej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora na szczególnych zasadach - określonych w Umowie, w tym pouczeniu o odstąpieniu stanowiącym załącznik do Umowy, przy czym każdorazowo przed zawarciem Umowy lub dokonaniem zmiany Operator ponownie pouczy Konsumenta o przysługującym mu uprawnieniu w tym zakresie.

## **Rozdział VIII - Rozwiązanie Umowy.**

### **§27**

1. Umowa zostaje rozwiązana, jeżeli Abonent, zawiadomiony o zmianie wysokości Opłaty Abonamentowej lub innych postanowień, złoży pisemne wypowiedzenie Umowy, przesyłając je listem poleconym lub osobiście do Biura Obsługi Klienta.

2. Termin wypowiedzenia biegnie od dnia jego doręczenia.

### **3. §28**

1. Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron, z zachowaniem 2-miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca poprzez złożenie pisemnego oświadczenia. W przypadku, w którym Umowa zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia usług telekomunikacyjnych objętych Umową

2. Oświadczenie winno zostać przesłane drugiej stronie Umowy listem poleconym lub dostarczone osobiście w formie pisemnej. W przypadku gdy Operator umożliwia zawarcie Umowy w formie dokumentowej, jej rozwiązanie, odstąpienie od niej albo jej wypowiedzenie może być dokonane w formie dokumentowej. Postanowienie zdania poprzedniego ma pierwszeństwo stosowania w przypadku sprzeczności z pozostałymi postanowieniami dokumentów określających warunki Umowy.

### **§29**

1. Operator może rozwiązać Umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia, gdy Abonent:

- a) nie uiszczy opłaty instalacyjnej w ciągu 7 dni od daty uruchomienia Usług Internetowych zamówionych przez Abonenta lub zainstalowania Urządzeń albo od terminu płatności poszczególnych rat – jeżeli opłata instalacyjna uiszczana jest w ratach;
  - b) pozostaje w opóźnieniu z uregulowaniem Opłaty Abonamentowej za dwa cykle rozliczeniowe,
  - c) używa Urządzeń albo innego mienia Operatora lub osoby, której sieć jest wykorzystywana przez Operatora do świadczenia usług Internetowych, w sposób niezgodny z Regulaminem, bądź sprzeczny z ich przeznaczeniem, a w szczególności dokonuje ich przeróbek lub nieuprawnionych podłączeń, względnie udostępnia urządzenia osobom trzecim.
  - d) udostępnia lub odsprzedaje dostęp do struktur sieci Operatora osobom trzecim - zapis nie dotyczy podmiotów z którymi została podpisana odpowiednia umowa.
2. Gdy zaistnieje któraś z sytuacji wymienionych w ust. 1, Operator wysyła listem poleconym lub osobiście upomnienie wzywające Abonenta do przestrzegania postanowień Umowy. Jeżeli Abonent nie zastosuje się do poleceń Operatora w ciągu 7 dni od doręczenia upomnienia, Operator rozwiązuje Umowę ze skutkiem natychmiastowym, blokując świadczone przez Operatora Abonentowi usługi.

### §30

Umowa może być rozwiązana w każdym czasie za porozumieniem stron.

### **Rozdział IX - Wygaśnięcie umowy.**

#### §31

1. Umowa wygasa wskutek:

- a. śmierci Abonenta; b. wykreślenia Abonenta z właściwego rejestru lub ewidencji,
  - b. utratę przez Operatora możliwości świadczenia Usługi
2. Wygaśnięcie Umowy nie wpływa na powstałe wcześniej zobowiązania Abonenta wobec Operatora.

### **Rozdział X - Tryb reklamacji i zgłoszeń.**

#### §32

1. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji w sprawie niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia 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. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
2. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Operatora obsługującej użytkowników. Reklamacja może być złożona: w formie pisemnej lub osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce Operatora albo przesyłką pocztową; ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w jednostce Operatora; w formie elektronicznej – z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez Operatora.
3. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce Operatora, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.
4. Reklamacja powinna zawierać: a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta; b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu; c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację; d) przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, Kod Abonenta z hasłem PIN nadany przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci;

e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia usług f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa – w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności h) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej

5. Za datę złożenia reklamacji uznaje się datę wpływu reklamacji do Operatora w formie opisanej. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce Operatora, nie spełnia warunków określonych w ust. 4, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne, do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego 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 sposób inny niż ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego

1. w jednostce Operatora, nie spełnia warunków określonych w ust. 4 jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, 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 odszkodowania, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

8. Jednostka Operatora, rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja Usługi nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

9. Odpowiedź Operatora na reklamację zawiera:

9.1. nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;

9.2. informację o dniu złożenia reklamacji;

9.3. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;

9.4. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego,

9.5. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń przed sądem powszechnym;

9.6. dane identyfikujące upoważnionego pracownika, reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego przez niego stanowiska.

9.7. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna: dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne; zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

10. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, 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.

11. Nie potwierdza się przyjęcia reklamacji na papierze oraz nie udziela się odpowiedzi na papierze w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji

elektronicznej. W takim przypadku 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. 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, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.

12. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, wskazanym przez reklamującego, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają następujące wymogi: Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację, odpowiedź Operatora spełnia wszystkie wymagania, o których mowa w ust.9, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

13. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie reklamującego niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

14. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

15. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

16. Wszczęcie postępowania reklamacyjnego nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania faktury VAT za Okres Rozliczeniowy, w którym wystąpiło zdarzenie uzasadniające według Abonenta złożenie reklamacji, za Usługi niebędące przedmiotem postępowania reklamacyjnego.

17. Wszczęcie postępowania reklamacyjnego z tytułu nieprawidłowego obliczenia należności za Usługi nie zwalnia Abonenta z obowiązku zapłaty kwestionowanej faktury VAT.

18. Jeżeli przedmiotem uznanej reklamacji było nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi, należność ta zostanie zwrócona w formie zaliczenia jej na poczet należności Operatora z tytułu świadczenia na rzecz Abonenta Usług. W przypadku braku możliwości zwrotu należności w powyższy sposób, odpowiednia kwota zostanie przekazana przez Operatora na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy.

19. W sytuacji, kiedy Operator posiada wobec Abonenta jakiegokolwiek wierzytelności wymagalne i niesporne, Operator może potrącić te wierzytelności z wierzytelnością Abonenta wobec Operatora, powstałą z tytułu uznania reklamacji za zasadną.

20. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Konsument uprawniony jest do złożenia do Prezesa UKE wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego, w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Prezes UKE może także wszcząć to postępowanie z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Zasady postępowania określa ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz wydane na jej podstawie akty wykonawcze. W przypadku sporu Operatora z Abonentem niebędącym Konsumentem kierowanego do sądu powszechnego, sądem właściwym miejscowo jest sąd właściwy dla siedziby Operatora. Postanowienia niniejszego ustępu dotyczące Konsumenta nie dotyczą Abonentów, o których mowa w zdaniu drugim definicji „Konsumenta” określonej w § 1 Regulaminu.

21. Prawo do dochodzenia w postępowaniu sądowym, mediacyjnym (do 9 stycznia 2017 roku), w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (od 10 stycznia 2017 r.) lub polubownym odszkodowania przez Abonenta z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Telekomunikacyjnych lub innych usług przysługuje Abonentowi po wyczerpaniu drogi

postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego uznaje się za wyczerpaną w momencie otrzymania przez Abonenta odpowiedzi na reklamację zgodnie z ust. 9.

22. Jeżeli Operator nie udzielił Konsumentowi odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od jej otrzymania, uważa się, że uznał reklamację. Odpowiedź na reklamację Operator przekazuje Konsumentowi na papierze lub innym Trwałym nośniku. Postanowienia niniejszego ustępu nie dotyczą Abonentów, o których mowa w zdaniu drugim definicji „Konsumenta” określonej w § 1 Regulaminu.

## **Rozdział XI - Postanowienia końcowe.**

### §33

Operator nie odpowiada za przerwy w świadczeniu Usług Internetowych spowodowane:

- a) działaniem osób trzecich;
- b) przerwami w działaniu sieci Innych Operatorów;
- c) działaniem Siły Wyższej.

### §34

Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady Urządzeń Abonenckich i nie dokonuje jego napraw lub adaptacji.

### §35

1. Podczas wyłączeń atmosferycznych Urządzenia powinny być odłączone od zasilania energetycznego.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe na skutek niewłaściwego korzystania z Urządzeń.

### §36

W przypadku sporów wynikłych na tle wykonania lub interpretacji Umowy, Cennika bądź Regulaminu, Abonent niebędący Konsumentem nie ma prawa podnosić zarzutu, iż nie został zapoznany z Regulaminem, a tym samym jego prawa zostały ograniczone.

### §37

Abonent wyraża zgodę na przejście praw i obowiązków wynikających z Umowy na podmiot wskazany przez Operatora. Postanowienie zdania poprzedniego nie dotyczy Konsumentów.

### §38

Wszelkie spory powstałe na tle wykonywania Umowy podlegają rozpoznaniu przez Sąd Powszechny właściwy dla siedziby Operatora. Postanowienie zdania pierwszego nie dotyczy Konsumentów.

### §39

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz przepisy ustawy Prawo telekomunikacyjne.

### §39<sup>1</sup>

Z zastrzeżeniem szczególnych warunków Umowy, przewidujących dokonanie czynności prawnej w formie szczególnej, Operator będzie porozumiewał się z Abonentem za pośrednictwem danych kontaktowych podanych przez niego w tym celu w Umowie i za pomocą środka umożliwiającego kontaktowanie się przy wykorzystaniu tych danych (poczta tradycyjna, poczta elektroniczna, telefon lub sms, w zależności od zakresu zgód udzielonych Operatorowi przez Abonenta). Abonent może kontaktować się z Operatorem w analogiczny sposób za pośrednictwem danych kontaktowych wskazanych w § 1 pkt 1.

### §40

#### **Przetwarzanie danych osobowych Abonentów**

1. Do dnia 24 maja 2018 r. (włącznie) dane osobowe Abonenta przetwarzane są na zasadach określonych w ustawie o ochronie danych osobowych (tekst jednolity z dnia 13 czerwca 2016 r., Dz.U. z 2016 r. poz. 922).

2. Od dnia 25 maja 2018 r. (włącznie) przetwarzanie danych osobowych Abonenta odbywa się zgodnie z przepisami Rozporządzenia 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) z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz.Urz.UE.L Nr 119), zwanego dalej **RODO**, z uwzględnieniem przepisów ustawy Prawo Telekomunikacyjne.

3. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych Abonenta zawarto w załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu.

4. Używanie przez Operatora w celu prowadzenia działalności marketingowej telekomunikacyjnych urządzeń końcowych i automatycznych systemów wywołujących wymaga zgody Abonenta.

5. Operator nie gromadzi danych o lokalizacji, które oznaczają dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu lub wystawienia rachunku.

6. Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych jego dotyczących (w tym również danych transmisyjnych) poprzez:

a. określenie rodzaju świadczonych na jego rzecz usług,

b. wykonywanie praw określonych w Załączniku nr 1 do Regulaminu,

c. dobrowolne wyrażanie lub cofanie zgody na określone cele, w których dane są przetwarzane.

Telefony konserwacyjne:

Poniedziałek – Piątek: 8.00-19.00, tel. (17) 717-5000 lub tel. 506-197-404

Sobota-Niedziela: dyżur konserwatora 8.00-16.00, tel. 506-197-404

**Załączniki:**

**1. Szczegółowa informacja o przetwarzaniu danych osobowych Abonenta**