

## § 1. POSTANOWIENIA WSTĘPNE.

- Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia Usług telekomunikacyjnych przez ENFORMATTEL sp. z o. o., ul. Mieszka I 73C, 35-303 Rzeszów, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000874399 (Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy KRS) oraz do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 12946, REGON: 387820039, NIP: 8133850799, kapitał zakładowy 100.000 zł, tel. +48 17 717 50 00, e-mail: biuro@enformatel.pl (dalej: „Dostawca”).
- Dostawca świadczy Usługę w zasięgu Sieci oraz możliwości technicznych, w granicach przepisów obowiązującego prawa.
- Warunki świadczenia Usług na rzecz Abonenta określają dokumenty umowne („Dokumenty Abonenckie”) takie, jak w szczególności: Zamówienie (o ile było składane), Umowa Abonencka, Regulamin świadczenia usług dostępu do Internetu stacjonarnego („Regulamin”), Cennik usług dostępu do Internetu stacjonarnego dla Klientów indywidualnych lub Cennik usług dostępu do Internetu stacjonarnego dla Klientów biznesowych („Cennik”), Regulamin Promocji – jeżeli ma zastosowanie. Jeżeli Dokumenty Abonenckie nie stanowią inaczej, ilekroć mowa jest w nich o: warunkach świadczenia Usługi, warunkach Umowy, warunkach umownych, postanowieniach Umowy, postanowieniach umownych – należy przez to rozumieć postanowienia wszystkich Dokumentów Abonenckich.
- Jeżeli warunki Umowy lub przepisy prawa nie stanowią inaczej, Dostawca będzie porozumiewał się z Abonentem za pośrednictwem danych kontaktowych podanych przez niego w tym celu i za pomocą środka umożliwiającego kontaktowanie się przy wykorzystaniu tych danych (poczta tradycyjna, poczta elektroniczna, telefon lub sms, w zależności od zakresu zgód udzielonych przez Abonenta). Abonent może się kontaktować z Dostawcą w sposób analogiczny, za pośrednictwem danych kontaktowych Dostawcy wskazanych w ust. 1.

## § 2. DEFINICJE.

Na potrzeby Dokumentów Abonenckich stosuje się definicje bezpośrednio opisane w ich postanowieniach, jak również określone poniżej:

1)	<b>Abonament</b>	Stała opłata miesięczna należna Dostawcy od Abonenta z tytułu świadczenia Usług, z wyłączeniem usług podlegających dodatkowej opłacie (np. Usług Dodatkowych), w szczególności wykraczających poza zakres Podstawowej Obsługi Serwisowej.
2)	<b>Abonent</b>	Podmiot, z którym Dostawca zawarł Umowę Abonencką.
3)	<b>Aktywacja</b>	Zespół czynności Dostawcy (w tym uruchomienie sygnału), umożliwiających rozpoczęcie korzystania z Usług przez Abonenta.
4)	<b>Awaria</b>	Nieplanowana przez Dostawcę nieprawidłowość w funkcjonowaniu Sieci lub Sprzętu, skutkująca zaprzestaniem lub istotnym pogorszeniem jakości Usług, w tym niedotrzymaniem umownych parametrów jej jakości.
5)	<b>Biuro Obsługi Klienta</b>	Lokal Dostawcy przeznaczony do obsługi Abonentów, którego adres znajduje się w Serwisie Internetowym Dostawcy.
6)	<b>Dzień Roboczy</b>	Dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni uznanych ustawowo za wolne od pracy.
7)	<b>Konsument</b>	Osoba fizyczna dokonująca z Dostawcą czynności prawnej (w tym zawarcia Umowy Abonenckiej) niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
8)	<b>Lokal</b>	Przyłączona do Sieci, wydzielona trwałymi ścianami w obrębie budynku izba lub zespół izb, w którym świadczone są lub mają być świadczone Usługi.
9)	<b>Okres Rozliczeniowy</b>	Miesiąc kalendarzowy stanowiący okres, za który dokonywane są rozliczenia należności z tytułu Umowy.
10)	<b>Podstawowa Obsługa Serwisowa</b>	Określone w Dokumentach Abonenckich usługi w zakresie prawidłowości funkcjonowania Usługi, Sieci i Sprzętu (interwencja serwisu technicznego z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Dostawca; usuwanie Awarii na zasadach określonych w Regulaminie; a także naprawa lub wydanie nowego Sprzętu (o ile został udostępniony Abonentowi przez Dostawcę w ramach Umowy) w przypadku jego zniszczenia lub uszkodzenia wynikłego z wad Sprzętu lub Sieci, za które odpowiedzialność ponosi Dostawca lub producent Sprzętu).
11)	<b>Przedsiębiorca Jednoosobowy</b>	Osoba fizyczna zawierająca z Dostawcą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
12)	<b>Przedstawiciel Dostawcy</b>	Osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub uprawniona do wykonywania jej postanowień, a także osoba wykonująca w imieniu Dostawcy czynności techniczne konieczne do świadczenia Usług na rzecz Abonenta.
13)	<b>Przyłączenie</b>	Zespół czynności Dostawcy polegających na przyłączeniu Lokalu do Sieci i dostosowaniu istniejącego przyłącza do wymogów Sieci.
14)	<b>Punkt Dostępu</b>	Znajdujący się w Lokalu fizyczny punkt, w którym Abonent uzyskuje dostęp do Sieci, umożliwiający podłączenie Urządzeń Abonenta i Sprzętu w celu korzystania z Usług.
15)	<b>Serwis Internetowy Dostawcy</b>	Strona internetowa Dostawcy pod adresem: <a href="https://www.enformatel.pl">https://www.enformatel.pl</a> .
16)	<b>Sieć</b>	Sieć telekomunikacyjna wykorzystywana przez Dostawcę do świadczenia Usługi.
17)	<b>Siła Wyższa</b>	Zewnętrzne zdarzenie niezależne od Stron, niemożliwe lub istotnie utrudnione do przewidzenia lub zapobieżenia, w szczególności: wojny, katastrofy naturalne, strajki, stany wyjątkowe, epidemie, itp.
18)	<b>Sprzęt</b>	Urządzenia elektryczne lub elektroniczne wraz z akcesoriami, przeznaczone do odbioru Usług (w szczególności: modem lub router), udostępnione Abonentowi przez Dostawcę do używania przez czas trwania Umowy. Postanowienia Regulaminu dotyczące Sprzętu stosuje się w odpowiednim zakresie także do sytuacji, w których Abonent dysponuje własnym Sprzętem.
19)	<b>Trwały Nośnik</b>	Materiał lub narzędzie umożliwiające Abonentowi lub Dostawcy 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 niezmięnionej postaci; w szczególności papier, pamięć, USB, płyty CD-ROM, DVD, karty pamięci, dyski twarde komputerów, sms lub poczta elektroniczna.
20)	<b>Umowa/Umowa Abonencka</b>	Zawarta pomiędzy Dostawcą a Abonentem umowa o świadczenie Usług.

21)	<b>Umowa zawarta na odległość</b>	Umowa zawarta z Konsumentem lub Przedsiębiorcą Jednoosobowym 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 włącznie.
22)	<b>Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy</b>	Umowa z Konsumentem lub Przedsiębiorcą Jednoosobowym, zawarta: a. przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy (siedzibą Dostawcy lub Biurem Obsługi Klienta); b. w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę Jednoosobowego w okolicznościach, o których mowa pod lit. a); c. w lokalu przedsiębiorstwa Dostawcy (siedzibie Dostawcy lub Biurze Obsługi Klienta) lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z Konsumentem lub Przedsiębiorcą Jednoosobowym w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy (siedzibą Dostawcy lub Biurem Obsługi Klienta przy jednoczesnej fizycznej obecności stron).
23)	<b>Urządzenie/Terminal</b>	Urządzenie Abonenta umożliwiające korzystanie z Usług, w szczególności komputer osobisty spełniający wymagania opisane w Dokumentach Abonenckich.
24)	<b>Usługa/Usługa Główna</b>	Usługa dostarczania Sieci przeznaczonej do świadczenia Usługi dostępu do Internetu stacjonarnego oraz Usługa dostępu do Internetu stacjonarnego wraz z Podstawową Obsługą Serwisową, świadczona przez Dostawcę na rzecz Abonenta na podstawie Umowy. Szczegółowy zakres Usług świadczonych na rzecz konkretnego Abonenta określają przyjęte z nim Dokumenty Abonenckie.
25)	<b>Usługi Dodatkowe</b>	Niebędące Usługą Główną, ale pozostające w powiązaniu z nią dodatkowe usługi świadczone przez Dostawcę na rzecz Abonenta.
26)	<b>Zamawiający</b>	Podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy Abonenckiej.
27)	<b>Zamówienie</b>	Porozumienie, na podstawie którego Strony wskazują zakres Usług, które mają być przedmiotem Umowy Abonenckiej, pozwalające na zweryfikowaniu, czy istnieją możliwości techniczne świadczenia Usługi w Lokalu Abonenta lub stworzenie takich możliwości lub określenie kosztów ich stworzenia.

### § 3. ZAWARCIE UMOWY I UMOWA.

- Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej, a jeżeli Dostawca zapewnia taką możliwość – może być zawarta także w formie elektronicznej lub w formie dokumentowej. Abonentowi przysługuje prawo wyboru formy zawarcia Umowy spośród form zapewnionych przez Dostawcę.
- Umowa zostaje zawarta po spełnieniu przez Zamawiającego warunków określonych w Dokumentach Umownych oraz stwierdzeniu przez Dostawcę istnienia możliwości technicznych świadczenia Usług w Lokalu.
- Postanowienia dotyczące zawarcia Umowy stosuje się odpowiednio w przypadku zmiany zakresu świadczonych Usług.
- W przypadku braku możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, jak również występowania okoliczności istotnie utrudniających przyłączenie Lokalu do Sieci lub powodujących znaczne jego koszty (w szczególności, gdy Lokal znajduje się poza zasięgiem Sieci), Dostawca może uzgodnić z Abonentem w osobnym porozumieniu sposób wykonania zleconych Usług, w szczególności możliwy termin i koszt ich wykonania. W zakresie standardowej usługi Przyłączenia do Sieci (również w przypadku zmiany Lokalu oraz zmian w Sieci w obrębie Lokalu, takich jak np. montaż kolejnego Punktu Dostępu lub jego przeniesienie).
- W przypadku zawarcia Umowy Abonenckiej na warunkach promocyjnych, Regulaminy promocji traktować należy jako uregulowania szczególne wobec pozostałych Dokumentów Abonenckich.
- O ile Dokumenty Abonenckie lub bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, wszelkie oświadczenia dotyczące Umowy Abonenckiej (w tym oświadczenia o odstąpieniu, wypowiedzeniu lub rozwiązaniu Umowy Abonenckiej) mogą być składane w formie pisemnej (na adres Strony podany w Umowie, z uwzględnieniem ewentualnych zmian), elektronicznej (w rozumieniu art. 78[1] Kodeksu cywilnego) lub w formie dokumentowej (w rozumieniu art. 77[2] Kodeksu cywilnego). W przypadku oświadczeń składanych za pomocą poczty elektronicznej lub telefonu, jeżeli nie sprzeciwiają się temu przepisy powszechnie obowiązującego prawa, ze względów bezpieczeństwa (w szczególności z uwagi na konieczność ograniczenia ryzyka podawania się za Abonenta przez osobę nieuprawnioną), Abonent zobowiązany jest do korzystania z adresu i numeru telefonu podanego Dostawcy przy zawarciu Umowy, z uwzględnieniem dokonanych przez Abonenta późniejszych zmian. Postanowienia niniejszego ustępu nie mogą ograniczać uprawnień Konsumenta oraz Przedsiębiorcy Jednoosobowego do odstąpienia od Umowy.
- W przypadku gdy oświadczenia woli (w tym oświadczenia o zawarciu lub zmianie Umowy) składane są w formie dokumentowej, Dostawca utrwała i dostarcza Abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami na Trwałym Nośniku.

### § 4. LOKAL.

- Umowa Abonencka obejmująca Przyłączenie Lokalu do Sieci może zostać zawarta wyłącznie z Zamawiającym dysponującym odpowiednim tytułem prawnym do tego Lokalu. Dostawca może odmówić Przyłączenia Lokalu do Sieci w przypadkach opisanych we właściwych przepisach prawa, a w szczególności uzależnić wykonanie takiej czynności od współdziałania uprawnionego, o którym mowa w art. 684 Kodeksu cywilnego w związku z art. 32 ustawy o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych.
- Dostawca może żądać przedstawienia informacji lub dokumentów, potwierdzających przysługiwanie Zamawiającemu/Abonentowi wymaganego tytułu prawnego do Lokalu.
- Abonent zobowiązany jest umożliwić Przedstawicielom Dostawcy dostęp do Sprzętu oraz Sieci znajdującej się na terenie Lokalu w zakresie, w jakim jest to niezbędne dla zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Sieci, w szczególności w celu jej konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji.

### § 5. ABONENT.

- Umowa Abonencka jest zawierana:
  - w imieniu Dostawcy – przez Przedstawiciela Dostawcy,
  - przez Abonenta – osobiście albo przez działającego w jego imieniu i na jego rzecz przedstawiciela ustawowego lub pełnomocnika. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Dostawcy oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej.
- Zawarcie Umowy Abonenckiej jest uzależnione od podania przez Abonenta następujących danych:
  - w przypadku osoby fizycznej: imię i nazwisko, numer ewidencji PESEL, jeżeli Abonent go posiada albo nazwa, seria i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku Cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu
  - w przypadku Abonentów niebędących osobami fizycznymi: nazwa, numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo ewidencji działalności gospodarczej lub innym właściwym rejestrze.  
Abonent może dodatkowo, za własną zgodą podać dobrowolnie inne dane, np. numer telefonu, adres e-mail, czy adres.
- Dostawca może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od:
  - dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania wynikającego z Umowy zobowiązania wobec Dostawcy (w przypadku powzięcia wątpliwości odnośnie możliwości wykonania takiego zobowiązania przez Zamawiającego);
  - pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (w przypadku powzięcia wątpliwości odnośnie możliwości wykonania przez Zamawiającego wynikających z Umowy zobowiązań). Dostawca

powiadamia Zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia;

- c. zawarcia umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego, o której mowa w art. 57a ust. 1 ustawy Prawo telekomunikacyjne, o ile realizacja takiego przyłącza jest niezbędna do świadczenia Usług, w tym zapewnienia przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej.
4. Dostawca może odmówić zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Zamawiającego, w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego, dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa w ust. 3 lit. b, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy – w tym poprzez dokonanie przedpłaty w wysokości sumy opłaty przyłączeniowej oraz aktywacyjnej, jak również sześciokrotności należnego Abonamentu. Dostawca może również żądać złożenia kaucji za Sprzęt oddany do użytkowania.
5. Dostawca uprawniony będzie do zaspokojenia swych roszczeń z kwot opisanych w ust. 4, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty należności. Postanowienia zdania pierwszego nie naruszają uprawnienia Dostawcy do zawieszenia świadczenia Usług lub wypowiedzenia Umowy, z zachowaniem właściwego trybu, przewidzianego Dokumentami Abonenckimi. W przypadku opisanym w zdaniu pierwszym Abonent zobowiązany będzie do uzupełnienia kwot opisanych w ust. 4, w terminie 7 dni od wezwania Dostawcy.
6. Dostawca zwróci Abonentowi kwotę opisaną w ust. 4, w terminie 7 dni od zakończenia obowiązywania Umowy oraz zaspokojenia przez Abonenta roszczeń Dostawcy wynikających z Umowy.
7. Dostawcy przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej, jeżeli Zamawiający posługuje się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności.

## **§ 6. ODBIÓR I ŚWIADCZENIE USŁUG.**

1. Dostawca świadczyć będzie Usługi na rzecz Abonenta na podstawie Umowy Abonenckiej, która powinna zostać zawarta najpóźniej z chwilą rozpoczęcia świadczenia Usług na rzecz Abonenta. Dostawca zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług w terminie wskazanym w Umowie Abonenckiej, nie później jednakże niż w terminie 180 dni od jej zawarcia.
2. Zawierając Umowę Abonencką obejmującą Przyłączenie Lokalu do Sieci, Abonent wyraża zgodę na przeprowadzenie w Lokalu przez Przedstawicieli Dostawcy wszelkich prac niezbędnych dla przyłączenia Lokalu do Sieci, w szczególności: poprowadzenie kabli (w tym przez nieruchomości gruntową, na której położony jest Lokal), przewiercenie niezbędnych otworów, zainstalowanie Punktu Dostępu oraz montaż Sprzętu. Przyłączenie Lokalu do Sieci nie będzie uniemożliwiać prawidłowego korzystania z Lokalu ani nieruchomości gruntowej, na której położony jest Lokal.
3. Abonent jest zobowiązany współpracować z Przedstawicielami Dostawcy w sposób gwarantujący dokonanie Przyłączenia do Sieci w możliwie najkrótszym terminie.
4. Przedstawiciel Dostawcy nie jest zobowiązany do obsługi bądź naprawy Terminali Abonenta, w szczególności do ich konfiguracji. Dostawca nie jest odpowiedzialny za zły stan techniczny Urządzeń Abonenta ani za zakłócenia techniczne spowodowane tym stanem.
5. Jeżeli Dokumenty Abonenckie nie stanowią inaczej, Abonent jest upoważniony do korzystania z Usługi przy wykorzystaniu wyłącznie jednego Terminala.
6. Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, w Lokalu Abonenta zostaje zainstalowany jeden Punkt Dostępu będący własnością Dostawcy. Za przyłączenie drugiego oraz kolejnych Punktów Dostępu w Lokalu, jak również za uprawnienie do przyłączenia do Punktu Dostępu drugiego oraz kolejnych Urządzeń, Abonent ponosi opłaty zgodnie z obowiązującym Cennikiem (o ile Cennik je przewiduje).
7. Dostawca uprawniony jest do zróżnicowania zakresu oraz cen Usług dostępnych dla poszczególnych grup Abonentów, w tym w szczególności jego ograniczenia dla Abonentów korzystających z Usług na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej, w zależności od zakresu posiadanych przez Dostawcy uprawnień. Zakres oferowanych Usług zależy również od istniejących możliwości technicznych.

## **§ 7. SPRZĘT.**

1. Wszelkie elementy Sieci oraz Sprzęt zamontowany w Lokalu (lub udostępniony Abonentowi na czas trwania Umowy) pozostają własnością Dostawcy, za wyjątkiem w sytuacji w której Abonent we własnym zakresie lub od Operatora zakupi sprzęt na własność.
2. Sprzęt może być używany jedynie w Lokalu Abonenta wskazanym w Umowie Abonenckiej lub innym miejscu uzgodnionym przez Strony.
3. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Sprzętem, a w szczególności do udostępniania go (bezpłatnie i odpłatnie) osobom trzecim, jak również jego samodzielnego konfigurowania. Abonent nie jest uprawniony do przyłączania do Sieci urządzeń innych niż Sprzęt (nie dotyczy to Terminala). Udostępnienie Abonentowi Sprzętu, jak również przyłączenie Lokalu do Sieci potwierdzone zostaną w protokole odbioru.
4. Z chwilą wydania Sprzętu Abonent zobowiązany jest do przechowywania go w sposób zabezpieczający Sprzęt przed utratą (w tym również spowodowanej kradzieżą), zniszczeniem lub uszkodzeniem.
5. Abonent zobowiązuje się używać Sprzętu zgodnie z instrukcją obsługi, jego przeznaczeniem oraz nie dokonywać w nim żadnych zmian. Dostawca zaleca, aby podczas wyładowań atmosferycznych Sprzęt i Urządzenie zostały odłączone od Sieci, w tym Punktu Dostępu, a także zasilania energetycznego.
6. Abonent zobowiązany jest powiadomić Dostawcę w terminie 48 godzin o stwierdzeniu utraty lub zniszczenia Sprzętu.
7. W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Sprzętu po jego wydaniu Abonentowi przez Dostawcę, koszty naprawy lub wymiany ponosi Abonent, chyba że zniszczenie lub uszkodzenie wynikało z wad Sprzętu lub Sieci, za które odpowiedzialność ponosi Dostawca lub producent Sprzętu (naprawa lub wymiana w ramach Podstawowej Obsługi Serwisowej).
8. Wymiana lub naprawa Sprzętu może zostać uzależniona od pokrycia jej kosztów przez Abonenta, zgodnie z Cennikiem, w przypadku braku przesłanki odpowiedzialności Dostawcy lub producenta Sprzętu, w tym w szczególności w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień Dokumentów Abonenckich.
9. Z zastrzeżeniem jednoznacznie odmiennych postanowień Dokumentów Abonenckich, a w szczególności wskazanych w niniejszym paragrafie, Dostawca nie wprowadza ograniczeń w zakresie korzystania ze Sprzętu, jak również oświadcza, że nie zostały one wprowadzone na jego zlecenie.

## **§ 8. ZWROT SPRZĘTU.**

1. Abonent jest zobowiązany zwrócić na swój koszt Sprzęt do Biura Obsługi Klienta w terminie 14 Dni Roboczych od zakończenia obowiązywania Umowy Abonenckiej z jakiegokolwiek przyczyny.
2. Na żądanie i koszt Abonenta Sprzęt może zostać odebrany z Lokalu przez Przedstawiciela Dostawcy, za opłatą określoną w Cenniku (o ile Cennik ją przewiduje).
3. Abonent zobowiązany jest do zapłaty określonej w Cenniku kary umownej z tytułu zwłoki w zwrocie Sprzętu, przekraczającej termin wskazany w ust. 1 (o ile Cennik ją przewiduje).
4. Zapłata kary umownej z tytułu zwłoki w zwrocie Sprzętu nie zwalnia Abonenta z obowiązku zwrotu Sprzętu. W przypadku naliczenia kary umownej z tytułu braku zwrotu Sprzętu, kary umownej z tytułu zwłoki w zwrocie Sprzętu nie nalicza się. Pobrana kara umowna z tytułu zwłoki w zwrocie Sprzętu ulega zaliczeniu na poczet kary umownej z tytułu braku zwrotu Sprzętu.
5. Szczegółowe warunki zwrotu Sprzętu w przypadku odstąpienia od Umowy przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę Jednoosobowego zawarte są w zawartym w Umowie Pouczeniu o prawie odstąpienia od Umowy.

## **§ 9. AWARIE.**

1. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy o występujących zakłóceniach w korzystaniu z Usług, w tym dostrzeżonych Awariach. Abonent może dokonywać zgłoszeń za pośrednictwem Biura Obsługi Abonenta znajdującego się w Lokalu Dostawcy (35-303 Rzeszów, ul. Mieszka I 73 C – w godzinach pracy Biura tj, poniedziałek, środa, piątek w godzinach od 8.00 do 16.00, wtorek, czwartek w godzinach od 10.00 do 18.00), a także za pośrednictwem danych kontaktowych Dostawcy wskazanych w ust. 2 .
2. W ramach Abonamentu i Podstawowej Obsługi Serwisowej Dostawca zapewnia niepodlegającą dodatkowej opłacie usługę serwisową polegającą na:
  - a. dyżurach telefonicznych serwisantów pod numerem 17 777-60-00 oraz 506 197 404 w Dni Robocze od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 19:00 oraz w soboty od 8:00 do 16:00;
  - b. niezwłocznym usuwaniu standardowych Awarii, nie później jednak niż w czasie 48 godzin w Dni Robocze, liczone od momentu zgłoszenia takiej Awarii przez Abonenta zgodnie z warunkami Umowy Abonenckiej. Zgłoszenie Awarii poza wyznaczonymi pod lit. a dniami i godzinami dyżurów serwisantów jest możliwe poprzez pozostawienie informacji na telefonicznej poczcie głosowej pod wskazanymi numerami lub wysłaniu wiadomości mailowej na adres: [serwis@enformatel.pl](mailto:serwis@enformatel.pl), przy czym w takiej sytuacji za moment zgłoszenia Awarii uważa się godzinę 8:00 najbliższego Dnia Roboczego.
3. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii w terminie opisanym w ust. 2 lit. b (w szczególności gdy Awaria ma charakter niestandardowy i wymaga - poszerzonych prac technicznych) Dostawca wskaże Abonentowi najbliższy możliwy termin jej usunięcia.

4. Za każdy dzień niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług, o ile nie stanowi ono przejawu działania Siły Wyższej lub zwinionego działania lub zaniechania (braku działania) Abonenta, Abonentowi, z uwzględnieniem ust. 5 przysługuje prawo obniżenia Abonamentu za Okres Rozliczeniowy, w którym doszło do niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług;
5. Prawo obniżenia Abonamentu przysługuje w wysokościach stanowiących równowartość 1/30 Abonamentu należnego za Okres Rozliczeniowy, w którym doszło do niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług, za każdy dzień niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług trwającego ponad 3 godziny.
6. Zapłata kwoty należnej z tytułu obniżenia Abonamentu może nastąpić poprzez (do wyboru przez Abonenta): dokonanie przelewu na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy lub poprzez wypłatę na adres Abonenta lub w Biurze Obsługi Klienta, w terminie 7 dni od złożenia odpowiedniego wniosku. Wniosek o dokonanie płatności przelewem lub poprzez wypłatę winien zostać doręczony Dostawcy do ostatniego dnia miesiąca, w którym stwierdzone zostało roszczenie Abonenta o zapłatę. Jeżeli Abonent nie złoży wniosku, o którym mowa w zdaniach poprzednich, obniżenie Abonamentu nastąpi poprzez obniżenie kwoty do zapłaty z tytułu pierwszego Abonamentu (oraz ewentualnie następnych), należnego po dniu powstania prawa Abonenta.
7. W celu dochodzenia obniżenia Abonamentu Abonent winien złożyć reklamację.
8. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio w przypadku, gdy nie został osiągnięty gwarantowany przez Dostawcę poziom jakości świadczonych Usług.
9. Dostawca uprawniony jest do naliczenia opłaty, zgodnie z obowiązującym Cennikiem, z tytułu niewchodzącej w zakres Podstawowej Obsługi Serwisowej interwencji serwisu technicznego z przyczyn, za które odpowiedzialności nie ponosi Dostawca.

## § 10. BEZPIECZEŃSTWO USŁUG.

1. Dostawca nie gromadzi danych o lokalizacji Urzędzeń Abonenta oraz Sprzętu w celach związanych z zapewnieniem funkcjonalności Usługi.
2. Dostawca nie wprowadza ograniczeń w dostępie ani korzystaniu z Usługi, innych niż jednoznacznie określone w Dokumentach Abonenckich.
3. Dostawca wprowadza następujące procedury, w celu pomiaru ruchu i organizacji w Sieci:
  - a. zautomatyzowana analiza obciążenia ruchem wybranych elementów Sieci w czasie rzeczywistym, w tym procedury zarządzania ruchem w Sieci wskazane w § 13 ust. 10-11.
  - b. interwencja serwisu technicznego, w przypadku Awarii, jak również w przypadkach opisanych w Umowie. Procedury te umożliwiają ograniczenie częstotliwości oraz czasu występowania Awarii, jak również pozytywnie wpływają na bezpieczeństwo i integralność Sieci, nie posiadają one negatywnego wpływu na jakość Usługi.
4. Dostawca przekazywać będzie Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych pocztą elektroniczną, na adres wskazany przez Abonenta w Umowie Abonenckiej. Dostawca może zapewnić również przekazywanie takich informacji za pośrednictwem konta Abonenta, dostępnego za pośrednictwem Serwisu Internetowego Dostawcy. W szczególnych przypadkach, za uprzednią zgodą Abonenta Dostawca może także przekazać te informacje telefonicznie lub krótką wiadomością tekstową, wysłaną na numer telefonu podany w tym celu przez Abonenta w Umowie Abonenckiej. W przypadku informacji dotyczących ogółu lub większej grupy Abonentów, Dostawca może ponadto przekazać przedmiotową informację w formie komunikatu umieszczonego bezpośrednio w Serwisie Internetowym Dostawcy. W braku możliwości przekazania Abonentowi informacji w sposób opisany w zdaniach poprzedzających, Dostawca przekaze Abonentowi informację na adres kontaktowy podany przez niego w Umowie Abonenckiej.
5. Dostawca będzie niezwłocznie (nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia) przekazywał Abonentowi będącemu osoba fizyczną informację o naruszeniu jego danych osobowych, które mogło mieć niekorzystny wpływ na jego prawa. Przez naruszenie danych osobowych, które może wyrzucić niekorzystny wpływ na prawa Abonenta 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. Postanowienia ust. 4 w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji, stosuje się odpowiednio. Zawiadomienie nie będzie wymagane w zakresie, w którym Dostawca 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.
6. Dostawca informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci, wymagającego podjęcia środków wykraczających poza podjęte przez Dostawcę środki techniczne i organizacyjne, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Postanowienia ust. 4, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji stosuje się odpowiednio.
7. Dostawca nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, w zakresie wynikającym z podjętych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych z Usługą. Postanowień zdania pierwszego nie stosuje się w przypadku zakazania przez Prezesa UKE stosowania takich środków.
8. Niezależnie od innych środków przewidzianych w Dokumentach Abonenckich, w przypadkach naruszenia przez Abonenta warunków Umowy, w zakresie w którym będzie do proporcjonalne i uzasadnione z punktu widzenia celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, w zakresie dopuszczonym przepisami prawa Dostawca może dokonać eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług, a także przerwać lub ograniczyć świadczenia Usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
9. Dostawca informuje, że objęta niniejszym Regulaminem Usługa dostępu do Internetu stacjonarnego ze swej istoty nie zapewnia możliwości połączenia z numerami alarmowymi.

## § 11. OPŁATY.

1. Z tytułu świadczenia Usługi Abonent zobowiązuje się do comiesięcznego uiszczania na rzecz Dostawcy Abonamentu w wysokości określonej w Cenniku dla pakietu Usług wskazanego w Umowie.
2. Przyłączenie do Sieci, Aktywacja Usługi oraz udostępnienie Sprzętu podlegają opłacie określonej w Cenniku.
3. W przypadkach określonych w Cenniku Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłat dodatkowych nieobjętych Abonamentem.
4. Dostawca, w ramach Abonamentu, świadczy wyłącznie Podstawową Obsługę Serwisową. Pozostałe usługi z zakresu obsługi serwisowej wraz z należną za nie opłatą wskazane zostały w Cenniku.
5. Usługi posprzedażne, o których mowa w ust. 4 wraz z należną za nie opłatą wskazane zostały w Cenniku.
6. Dostawca informuje, że na usługi gwarancyjne składają się usługi wchodzące w zakres Podstawowej Obsługi Serwisowej.

## § 12. ZASADY PŁATNOŚCI.

1. Płatności z tytułu Umowy będą uiszczane przez Abonenta na podstawie faktury VAT wystawianej przez Dostawcę.
2. Faktura VAT zawiera informacje o:
  - a. opłatach za Usługi świadczone przez Dostawcę na rzecz Abonenta, w szczególności o terminie oraz sposobie płatności;
  - b. Usługach świadczonych na rzecz Abonenta w okresie, którego dotyczy wystawiona faktura VAT.
3. Dostawca może wystawiać i udostępniać faktury VAT drogą elektroniczną, za zgodą Abonenta, na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa.
4. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłat za świadczone Usługi na podstawie doręczonej przez Dostawcę faktury VAT. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Dostawcy o niedoręczeniu faktury VAT do 21 dnia miesiąca, w którym świadczona była dana Usługa.
5. Jeżeli przepisy bezwzględnie obowiązującego prawa nie stanowią inaczej, wygaśnięcie Umowy Abonenckiej nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi, z zastrzeżeniem szczególnych postanowień dotyczących uprawnienia do odstąpienia od Umowy przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę Jednoosobowego.
6. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia odsetek od kwot należnych Dostawcy, za każdy dzień opóźnienia w ich płatności, na podstawie wystawionego przez Dostawcę dokumentu księgowego.
7. Najpóźniej w chwili wyrażania przez Konsumenta woli związania się Umową, Dostawca ma obowiązek uzyskać wyraźną zgodę Konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne Dostawcy. Jeżeli Dostawca 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.

### §13. DOSTĘP DO INTERNETU STACJONARNEGO.

1. Usługa dostępu do Internetu stacjonarnego umożliwia Abonentowi uzyskanie stacjonarnego dostępu do informacji i treści oraz ich rozpowszechnianie, a także korzystanie z wybranych aplikacji i usług, a także ich udostępnianie. Dostawca nie ogranicza możliwości połączenia z jakimkolwiek dostępnymi zakończeniami sieci Internet. Przepisy prawa oraz postanowienia Dokumentów Abonenckich mogą wprowadzać szczególne ograniczenia w tym zakresie.
2. Usługa dostępu do Internetu stacjonarnego jest świadczona pakiecie taryfowym wybranym przez Abonenta, przez całą dobę, przy pomocy Terminala spełniającego warunki techniczne wynikające ze specyfiki Usługi dostępu do Internetu oraz wymagania określone przepisami.
3. Usługa dostępu do Internetu stacjonarnego Dostawcy nie limituje ilości przesyłanych danych. Wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienia w ich przesyłaniu pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług. Zgodnie z dokumentami Komisji Europejskiej szybki dostęp do Internetu to nie mniej niż 30 Mb/s pobierania danych. Ultraszybki dostęp do Internetu to nie mniej niż 100 Mb/s pobierania danych. Dla poszczególnych zastosowań można określić następujące przykłady parametrów (osobno dla każdego Terminala):
  - a. usługi telefoniczne VoIP - 64 kb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;
  - b. przeglądanie stron www - 1 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
  - c. oglądanie wideo w jakości SD - 2 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
  - d. oglądanie wideo w jakości HD - 6 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
  - e. oglądanie wideo w jakości 4K - 18 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
  - f. rozmowy wideo HD - 1,5 Mb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;
  - g. gry sieciowe czasu rzeczywistego - 2 Mb/s pobierania i 1,5 Mb/s wysyłania, opóźnienie 30 ms.
4. Dostawca gwarantuje, że parametry Usługi obejmujące wahanie opóźnienia oraz utratę pakietów nie ograniczają możliwości korzystania z usług wskazanych w ust. 3.
5. Prędkości Internetu dostępne dla Abonenta w ramach wybranego przez niego pakietu określa Umowa Abonencka oraz Cennik. Wartości liczone są w protokole warstwy transportowej w taki sposób, iż uwzględniają także ograniczenia wynikające z parametrów punktu styku Sieci z zewnętrznymi punktami wymiany ruchu internetowego.
6. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili prędkość dostępu do Internetu uzależniona jest nie tylko od wybranego przez Abonenta pakietu taryfowego, ale i w szczególności od: stopnia obciążenia Sieci w godzinach szczytu, przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych Abonentów lub niepożądanych działań zmierzających do generowania sztucznego ruchu, ograniczeń technicznych Urządzeń (w szczególności routera), korzystania z Usługi na kilku Urządzeniach jednocześnie, jednoczesnego uruchomienia kilku strumieni danych, instalacji na Urządzeniu aplikacji obniżających prędkość transmisji (antywirus, firewall), korzystania z dostępu radiowego przy niskim poziomie sygnału, ograniczenia związane z obciążeniem serwisów internetowych oraz ruchem w sieci globalnej. Dostawca gwarantuje prędkości związane z Umową wyłącznie wewnątrz Sieci (do routera brzegowego Dostawcy).
7. Faktyczne ograniczenia zapewnianych parametrów dostępu do Internetu mogą negatywnie wpływać na możliwość korzystania z aplikacji, usług czy treści, w szczególności w przypadku, w którym parametry te spadną poniżej wartości wskazanych w ust. 3.
8. Z zastrzeżeniem szczególnych postanowień Dokumentów Abonenckich (w szczególności określonych w ust. 10-11 poniżej), Dostawca traktuje wszystkie transmisje równo, bez dyskryminacji, ograniczania czy ingerencji.
9. W celu utrzymania optymalnych warunków dostępu do Internetu Dostawca stosuje środki monitorowania ruchu oraz zarządzania ruchem, takie jak: kolejkowanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie kolizji. Środki te są stosowane nie dłużej, niż jest to konieczne. Dostawca dopuszcza stosowanie środków zarządzania ruchem w oparciu o zdefiniowane kategorie ruchu wyłącznie w przypadku, w którym okaże się to nieuniknione z technicznego punktu widzenia. Środki zarządzania ruchem nie są dyktowane względami handlowymi.
10. Środki zarządzania ruchem nie blokują, nie spowalniają, nie zmieniają, nie ograniczają, nie pogarszają jakości ani nie faworyzują określonych treści, aplikacji ani usług, z wyjątkiem przypadków, w których jest to konieczne (i jedynie tak długo, jak jest to konieczne), aby:
  - a. zapewnić zgodność z przepisami prawa lub środkami służącymi ich wykonaniu;
  - b. utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, Usług oraz Sprzętu;
  - c. zapobiec groźącym przeciążeniom Sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.Środki te mogą spowodować czasowe pogorszenie parametrów świadczonej Usługi, w szczególności wydłużenie opóźnienia a także ograniczenie prędkości transmisji danych lub jej czasowe wstrzymanie.
11. Na zasadach określonych w przepisach prawa Dostawca może oferować usługi niebędące usługami dostępu do Internetu, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług. Usługi te nie wpływają na ogólną dostępność lub jakość Usługi dostępu do Internetu.
12. Dostawca może zapewnić Abonentowi bez dodatkowych opłat lepsze parametry świadczonych Usług, w szczególności wyższą przepustowość usługi dostępu do Internetu w okresach testowych lub promocyjnych. Zapewnienie jak i wycofanie takich lepszych parametrów świadczonych Usług nie wymaga zmiany Umowy Abonenckiej, zgody Abonenta, jak również jego wcześniejszego powiadomienia i nie uprawnia Abonenta do rozwiązania Umowy Abonenckiej.
13. Istotne i stałe lub regularnie powtarzające się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu a wykonaniem opisanym w Dokumentach Abonenckich, ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE stanowią nienależyte wykonanie Umowy zawartej z Konsumentem.
14. W przypadkach istotnych i stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi dostępu do Internetu a wykonaniem opisanym w Dokumentach Abonenckich, Abonentowi przysługują środki przewidziane w przepisach prawa (w tym w Kodeksie cywilnym w zakresie dotyczącym niewykonania lub nienależytego wykonania umów wzajemnych, w tym także prawo do otrzymania proporcjonalnego i odpowiedniego zwrotu należności za niewykonaną lub nienależycie wykonaną Usługę, a także odszkodowania) oraz opisane w § 9 ust. 4-8, § 15 oraz § 21 Regulaminu.
15. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a. treść danych przesyłanych lub pobieranych przez Abonenta;
  - b. zabezpieczenie Terminala oraz zawartych w nim danych przed dostępem osób trzecich;
  - c. uzyskanie dostępu do poczty elektronicznej lub serwisu internetowego Abonenta przez osoby trzecie, chyba że uzyskanie tego dostępu było zawinione przez Dostawcę (Dostawca w szczególności nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z utratą lub ujawnieniem przez Abonenta hasła dostępu do poczty elektronicznej lub serwisu internetowego).Postanowienia niniejszego ustępu nie naruszają zobowiązań Dostawcy określonych w § 10 ust. 4-6 oraz określonych w Kodeksie cywilnym zasad odpowiedzialności Dostawcy z tytułu świadczenia Usług.
16. Jeżeli aktualna oferta Dostawcy to przewiduje, Dostawca może zapewnić Abonentowi świadczenie Usług Dodatkowych poczty elektronicznej oraz utrzymania serwisu internetowego. Warunki korzystania z takich Usług dodatkowych określać będzie Umowa. Jeżeli Umowa nie będzie stanowiła inaczej, Regulamin stanowi regulamin w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Korzystanie z tych Usług dodatkowych następuje przy użyciu komputera osobistego o parametrach nie gorszych niż opisane w ust. 3. Dostawca zapewnia sobie prawo usunięcia lub uniemożliwienia dostępu do danych przechowywanych w związku ze świadczeniem Usług dodatkowych, zgodnie z postanowieniami Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Niedopuszczalne jest dostarczanie przez Abonenta, przy wykorzystaniu Usług dodatkowych, treści o charakterze bezprawnym.
17. Jeżeli przepisy prawa nie stanowią inaczej, Dostawca uprawniony jest do usunięcia wiadomości poczty elektronicznej, umieszczonych na serwerze Dostawcy w związku ze świadczeniem Usług poczty elektronicznej oraz hostingu serwisu internetowego w dniu zaprzestania świadczenia Usług (z zastrzeżeniem szczególnych uprawnień Abonenta określonych w § 14).

### § 14. PRAWO DO ZACHOWANIA CIĄGŁOŚCI USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU PRZY ZMIANIE JEJ DOSTAWCY.

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 Dostawcę 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 do przyczyn leżących po stronie Dostawcy działającego jako dotychczasowy dostawca tej

usługi, Abonentowi przysługuje od Dostawcy 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 Dostawcy.

5. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu z przyczyn leżących po stronie Dostawcy działającego jako nowy dostawca tej usługi, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od Dostawcy 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 Dostawca zapewniał Abonentowi dostęp do poczty elektronicznej, której adres jest związany z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, Abonent może żądać od Dostawcy zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 12 miesięcy od dnia rozwiązania Umowy Abonenckiej. 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, Dostawca 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.

## § 15 . REKLAMACJA.

1. Abonent może składać reklamację z powodu:
  - a. niedotrzymania z winy Dostawcy określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
  - b. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi;
  - c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług;
  - d. niedotrzymania z winy Dostawcy wyznaczonego terminu zawarcia umowy z Abonentem.
2. Reklamacja może być 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 nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
4. Reklamacja może być złożona w Biurze Obsługi Klienta. Reklamacja może być złożona:
  - a. w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Klienta albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);
  - b. ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Klienta;
  - c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez e-mail [biuro@enformatel.pl](mailto:biuro@enformatel.pl).
5. Reklamacja powinna zawierać:
  - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego;
  - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawcy lub adres miejsca zakończenia Sieci;
  - e. datę zawarcia Umowy Abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a;
  - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy Abonenckiej lub z przepisów prawa - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
  - g. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa pod lit. f;
  - h. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Klienta, nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę, 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.
7. W przypadku, gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka Dostawcy 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.
8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi Klienta, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Dostawca w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
12. Jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
13. Odpowiedź na reklamację zawiera:
  - a. nazwę jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację;
  - b. informację o dniu złożenia reklamacji;
  - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - d. 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, o którym mowa w ust. 5 lit. g;
  - e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 109 ustawy Prawo telekomunikacyjne;
  - f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
14. 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 - w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
15. Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca 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, Dostawca 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.

16. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie Abonenckiej lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca 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. Przepis art. 174 ustawy Prawo telekomunikacyjne stosuje się.
17. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 15 i 16 jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust. 11 oraz ust. 13 i 14 lit. a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiła reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
18. Jeżeli wysłana przez Dostawcę odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w ust. 4 zdanie drugie, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
19. Reklamujący, w porozumieniu z Dostawcą, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ustępie poprzedzającym ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
20. Dostawca 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.
21. W przypadku gdy w następstwie złożonej reklamacji spór nie został rozwiązany, Dostawca przekazuje Konsumentowi na papierze lub innym Trwałym Nośniku pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i możliwości dochodzenia przez Abonenta jego roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku gdy reklamującym jest Abonent będący Konsumentem – w kwestii przysługujących mu uprawnień zastosowanie znajdują regulacje zawarte w § 21 niniejszego Regulaminu, zaś w Dostawca uprawniony jest do złożenia oświadczenia o: 1) zamiarze wystąpienia w wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej albo zgodnie na udział w takim postępowaniu albo 2) odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

## § 16. ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG.

1. Dostawca może zawiesić świadczenie całości lub odpowiedniej części Usług:
  - a. jeżeli Abonent, pomimo uprzedniego wezwania do uiszczenia wymagalnych należności w terminie nie krótszym niż 7 dni, zalega w zapłacie całości lub części należnych Dostawcy płatności, powyżej 7 dni od terminu płatności;
  - b. jeżeli Abonent narusza zobowiązania wynikające z postanowień Dokumentów Abonenckich i nie zaprzestanie dokonywania tych naruszeń pomimo uprzedniego wezwania przez Dostawcę do zaprzestania naruszeń w terminie nie krótszym niż 7 dni. Dostawca może odstąpić od wezwania, jeżeli niezwłoczne zawieszenie świadczenia Usług będzie stanowiło wyłączną możliwość zapobieżenia powstaniu istotnych szkód;
  - c. na wniosek Abonenta.
2. W okresie zawieszenia świadczenia Usług, Dostawca zwolniony jest z obowiązku świadczenia Usługi głównej oraz Usług dodatkowych, a Abonent z obowiązku uiszczania opłat. W przypadku zawieszenia na podstawie ust. 1 lit. a Dostawca zobowiązany jest wznowić świadczenie Usług niezwłocznie, nie później niż w ciągu 3 Dni Roboczych od dostarczenia dowodu zapłaty przez Abonenta wszystkich zaległości wraz z należnymi odsetkami.
3. Umowa Abonencka automatycznie wygasa, bez konieczności jej odrębnego wypowiedzania, ostatniego dnia miesiąca, w którym upłynął okres dwóch miesięcy od zawieszenia świadczenia Usług, jeśli w tym okresie nie ustaną przyczyny zawieszenia świadczenia Usług, o których mowa w ust. 1 lit. a lub b, w szczególności Abonent nie uiszcza zaległych opłat wraz z odsetkami.
4. Zawieszenie świadczenia Usług może nastąpić na wniosek Abonenta, który nie zalega z żadnymi opłatami wobec Dostawcy w dniu złożenia wniosku, jak również nie będzie z nimi zalegał w dniu planowanego zawieszenia Usług.
5. Abonent może wnioskować o zawieszenie świadczenia Usług na okres nie dłuższy niż 3 miesiące i nie częściej niż 1 raz do roku (chyba, że Strony wspólnie uzgodnią dłuższy termin). Wniosek powinien być złożony z jednomiesięcznym wyprzedzeniem i będzie skutkować z upływem ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, w którym upłynął termin jednego miesiąca od dnia złożenia wniosku o zawieszenie świadczenia Usług.

## § 17. PRZEJĘCIE PRAW DO LOKALU.

1. W przypadku utraty przez Abonenta prawa do Lokalu, w którym świadczona jest Usługa, Abonent może złożyć wniosek o przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej na rzecz nabywcy praw do Lokalu, w formie pisemnej. Załącznik do wniosku winna stanowić pisemna zgoda nabywcy praw do Lokalu na przejęcie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej.
2. W przypadku utraty przez Abonenta prawa do Lokalu, w którym świadczona jest Usługa, w wyniku której nie nastąpi przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej, Umowa Abonencka winna zostać rozwiązana przez Abonenta zgodnie z postanowieniami Dokumentów Abonenckich. Jeżeli Abonent, pomimo utraty praw do Lokalu nie rozwiąże Umowy Abonenckiej, jak również nie nastąpi przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej, wówczas jest odpowiedzialny za płatności za Usługi świadczone po utracie praw do Lokalu, bez względu na podmiot korzystający z tych Usług.
3. Dostawca zastrzega sobie prawo do odmowy zgody na przejęcie praw i obowiązków przez nabywcę praw do Lokalu w przypadkach opisanych Dokumentach Abonenckich, znajdujących zastosowanie przy zawieraniu Umowy Abonenckiej.
4. Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej nastąpić może wyłącznie w przypadku braku zaległości Abonenta wobec Dostawcy z tytułu świadczonych Usług.

## § 18. PRZENIESIENIE PRAW I OBOWIĄZKÓW ABONENTA.

1. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej na inną osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, jeśli Dostawca wyrazi na to pisemną zgodę, pod warunkiem uiszczenia opłaty wskazanej w Cenniku (o ile Cennik taką przewiduje). Przeniesienie praw i obowiązków musi nastąpić w czasie trwania Umowy Abonenckiej.
2. Dostawca może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej od wykonania przez Abonenta wszystkich wymagalnych zobowiązań wobec Dostawcy, jak również spełnienia innych warunków opisanych w Dokumentach Abonenckich.

## § 19. WARUNKI PROMOCYJNE.

1. W przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej, której zawarcie łączyło się z przyznaniem Abonentowi ulg/zniżek przed upływem okresu na jaki Umowa promocyjna została zawarta (przed upływem okresu promocyjnego stanowiącego minimalny okres do skorzystania z warunków promocyjnych), Dostawca obciąża Abonenta opłatą w wysokości stanowiącej równowartość ulgi/zniżki przyznanej Abonentowi (tzw. zwrot ulgi), pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość, za okres od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Konsumenta Umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe. Zapis zdania pierwszego dotyczy rozwiązania Umowy Abonenckiej przez Abonenta lub przez Dostawcę z winy Abonenta. Zapis zdania pierwszego nie dotyczy przypadku uprawnionego Umową rozwiązania Umowy Abonenckiej przez Abonenta z winy Dostawcy, a także rozwiązania Umowy Abonenckiej z uwagi na niezaakceptowanie przez Abonenta zmiany jej warunków proponowanych przez Dostawcę, w tym określonych w Regulaminie, albo niezaakceptowanie podwyższenia cen zawartych w Cenniku, chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, zmiany stawki podatku od towarów i usług lub gdy wynika to z decyzji Prezesa UKE, o której mowa w art. 63 ust. 2a ustawy Prawo telekomunikacyjne.
2. Kwota, o której mowa w ust. 1 powyżej płatna jest przelewem bankowym na wskazany numer rachunku bankowego Dostawcy lub gotówkowo w Biurze Obsługi Klienta, w terminie 7 dni od otrzymania stosownego dokumentu księgowego wystawionego przez Dostawcę.

## § 20. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH.

1. 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.

2. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych Abonenta Dostawca przekazuje mu w osobnym dokumencie przed zawarciem Umowy.
3. Używanie przez Dostawcę w celu prowadzenia działalności marketingowej telekomunikacyjnych urządzeń końcowych i automatycznych systemów wywołujących wymaga zgody Abonenta.
4. Dane Abonenta, w tym dane transmisyjne, będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń.
5. 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 przewidzianych w RODO praw osoby, której dane osobowe dotyczą,
  - c. dobrowolne wyrażanie lub cofanie zgody na określone cele, w których dane są przetwarzane.
6. Środki zarządzania ruchem nie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych, o ile nie jest to niezbędne i proporcjonalne do osiągnięcia celów opisanych w § 13 ust. 11. Środki zarządzania ruchem nie obejmują monitorowania konkretnych treści.
7. Wszelkie informacje i zasady przetwarzania danych osobowych odnoszące się do Abonenta, stosuje się odpowiednio także do Zamawiającego.

#### **§ 21. ROZWIĄZYWANIE SPORÓW.**

1. Konsument, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, uprawniony jest do złożenia do Prezesa UKE ([www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl)) 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 Prawo telekomunikacyjne oraz ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz wydane na jej podstawie akty wykonawcze.
2. W przypadku naruszania przez Dostawcę warunków Umowy, Abonentowi przysługują środki ochrony prawnej przewidziane w Dokumentach Abonenckich, a także ewentualnie niewymienione tam inne środki ochrony prawnej przewidziane przepisami powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności Kodeksem cywilnym. Obejmują one między innymi prawo żądania zapłaty odszkodowania, prawo żądania wykonania Umowy, prawo rozwiązania Umowy oraz prawo do odstąpienia od Umowy.

#### **§ 22. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.**

1. Abonent zobowiązany jest informować Dostawcę o zmianie danych podanych przy zawarciu Umowy Abonenckiej, w tym w szczególności adresu miejsca zamieszkania lub siedziby, zmiany adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy firmy lub nazwiska i imion w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian. Dostawca niezwłocznie informuje Abonentów o zmianie zawartej w Umowie nazwy (firmy), siedziby, danych adresowych, organu, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numeru, pod którym został zarejestrowany, kapitału zakładowego, adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu lub faksu Dostawcy na Trwałym Nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa, chyba, że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy Abonenckiej.
2. Aktualne Dokumenty Abonenckie dostępne są nieodpłatnie, na każde żądanie Abonenta w Serwisie Internetowym Dostawcy oraz w Biurze Obsługi Klienta. Dostawca nieodpłatnie dostarcza Abonentowi znajdujące zastosowanie wzorce umowne najpóźniej wraz z Umową abonencką, a także na każde jego żądanie. Dostawca dostarcza wzorce umowne na papierze lub innym Trwałym Nośniku wybranym przez Abonenta spośród oferowanych przez Dostawcę.

**Regulamin** obowiązuje od dnia 07.08.2023