

ROZDZIAŁ 1 – POSTANOWIENIA OGÓLNE

§1 Przedmiot Regulaminu

- Regulamin określa zakres i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych przez ASTA-NET S.A. z siedzibą w Pile, przy ul. Podgórznej 10, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu IX Wydział Gospodarczy KRS pod nr KRS 0000534131, o kapitale zakładowym 23.000.000 zł w całości pokrytym.
- Biuro Obsługi Klienta (siedziba główna), mieści się w Pile (64- 920), ul. Drygasa 29, tel. (67) 350 90 01 (opłata za połączenia nie wyższa niż za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent), fax (67) 350 90 02, e-mail: bok@asta-net.pl.
- Z zastrzeżeniem postanowień Umowy przewidujących dokonanie czynności prawnej w formie szczególnej:
 - Dostawca będzie porozumiewał się z Abonentem za pośrednictwem danych kontaktowych podanych przez niego w tym celu w Umowie abonenckiej i za pomocą środka umożliwiającego kontaktowanie się przy wykorzystaniu tych danych (poczta tradycyjna, poczta elektroniczna, telefon lub sms, w zależności od zakresu zgód udzielonych Dostawcy przez Abonenta);
 - Abonent może kontaktować się z Dostawcą w analogiczny sposób za pośrednictwem danych kontaktowych wskazanych w ust. 1, jak również osobiście w Biurze Obsługi Klienta.

§2 Definicje użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

- Abonament** - miesięczna opłata uiszczana przez Abonenta za usługi świadczone przez Dostawcę zgodnie z Cennikiem i warunkami umowy;
- Aktywacja** - uzyskanie dostępu do Sieci z wykorzystaniem Zakończenia Sieci znajdującego się w lokalu Abonenta, umożliwiające odbiór sygnału za opłatą zgodnie z Cennikiem;
- Abonent** - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna albo jednostka niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, z którą Dostawca zawarł Umowę Abonencką na piśmie lub w formie elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego w Serwisie Internetowym Dostawcy;
- Awaria** - nieprawidłowość funkcjonowania Sieci lub Urządzenia Abonenckiego, skutkująca zaprzestaniem świadczenia Usług, określonych w Umowie Abonenckiej lub Regulaminie, za której usunięcie ponosi odpowiedzialność, zgodnie z zasadami Kodeksu cywilnego, Dostawca;
- Biuro Obsługi Klienta (BOK)** - jednostka organizacyjna „Asta-Net” odpowiedzialna za obsługę Abonenta. Szczegółowe dane dotyczące pracy Biura Obsługi Klienta dostępne są na stronie internetowej: www.asta-net.pl;
- Cennik** - zestawienie zawierające ceny i opis Usługi oraz Usług Dodatkowych w tym pakietów cenowych, do których płatności zobowiązany jest Abonent, dostępny w Biurze Obsługi Klienta i Serwisie Internetowym Dostawcy;
- Dokument Księgowy** - rachunek, faktura lub inny dokument, będący podstawą do dokonywania przez Abonenta płatności;
- Konsument** - osoba fizyczna zawierająca Umowę Abonencką w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową;
- Lokal** - wydzielona trwałą ścianami w obrębie budynku izba lub zespół izb, w którym świadczone są lub mają być świadczone Usługi;
- Numer ID** - osobisty numer identyfikacyjny Abonenta;
- Netykietka** - ogólne pojęta kultura sieciowa - zasady postępowania Abonenta w sieci Internet. Za działania niezgodne z Netykietą uważa się w szczególności: posługiwanie się nieprzystojnym i obelżywym słownictwem, zamieszczanie materiałów niezgodnych z prawem lub powszechnie uznanych za obraźliwe; nadto wszelkie działania polegające na ingerowaniu w sprzęt i oprogramowanie innych użytkowników sieci oraz pozyskiwanie danych bez ich zgody; rozpowszechnianie wirusów nadto stosowanie nielegalnego oprogramowania;
- Kaucja** - kwota wpłacana przez Abonenta, stanowiąca zabezpieczenie należności za usługi wykonane przez Dostawcę;
- Dostawca** - firma ASTA - NETS.A., z siedzibą w Pile przy ul. Podgórzna 10 świadcząca Usługi;
- Obszar** - część terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, na którym Dostawca ma możliwości techniczne świadczenia Usług za pośrednictwem Sieci Dostawcy;
- Okres Rozliczeniowy** - okres, za który dokonywane są rozliczenia należności (opłaty) Abonenta wobec Dostawcy z tytułu świadczenia Usług. Okres rozliczeniowy rozpoczyna się i kończy w dniach wskazanych przez Dostawcę na fakturze i innych dokumentach księgowych;
- Pakiet** - określony w ofercie Dostawcy zakres Usługi;
- Przedstawiciel** - osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy; uprawniona do składania i przedstawiania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązania Umowy Abonenckiej lub uprawniona do wykonania jej postanowień, a także osoba wykonująca w imieniu Dostawcy czynności techniczne konieczne do świadczenia Usług na rzecz Abonenta.
- Regulamin** - niniejszy Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, będący integralną częścią Umowy Abonenckiej;
- Serwis Internetowy Dostawcy** - prowadzona przez Dostawcę strona internetowa pod adresem www.asta-net.pl;
- Sieć** - sieć telekomunikacyjna z dostępem do usług telekomunikacyjnych;
- Siła wyższa** - zdarzenie zewnętrzne niezależne od strony umowy (Dostawca, Abonent); zdarzenie, któremu dana strona nie mogła zapobiec. Siła wyższa obejmuje w szczególności klęski naturalne takie jak: trzęsienia ziemi, powodzie, zawiąże, zamiecie;
- Treść cyfrowa** - dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej;
- Umowa Abonencka** - Umowa o świadczenie Usługi, zawarta w formie pisemnej lub formie elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego w Serwisie Internetowym Dostawcy, a w przypadku udostępnienia przez Dostawcę takiej możliwości także w inny sposób w formie elektronicznej lub dokumentowej, zawierająca zgodne oświadczenie Abonenta i Dostawcy w przedmiocie świadczenia i korzystania z Usługi;
- 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 włącznie;
- Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy** - Umowa z Konsumentem zawarta:
 - przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy (siedzibą Dostawcy lub Biurem Obsługi Klienta),
 - w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Konsumenta w okolicznościach, o których mowa pod lit. A,
 - 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 w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy (siedzibą Dostawcy lub Biurem Obsługi Klienta), przy jednoczesnej fizycznej obecności stron;

- Urządzenie Abonenckie** - urządzenie telekomunikacyjne wraz z osprzętem (zasilacz, kable), przeznaczone do świadczenia Usług przez Dostawcę, stanowiące jego własność, a udostępnione Abonentowi;
- Urządzenie Odbiorcze** - urządzenie końcowe będące własnością Abonenta, służące do odbioru sygnału dostarczanego przez Dostawcę za pomocą Sieci oraz Urządzenia Abonenckiego (tj. odbiornik telewizyjny, radiowy, telefon, komputer);
- Usługa** - usługa dostarczania sieci telekomunikacyjnej, przeznaczonej do rozpowszechniania lub rozprowadzania programów radia i telewizji, do świadczenia usługi dostępu do Internetu lub do świadczenia usługi telefonicznej, usługa rozpowszechniania lub rozprowadzania programów radia i telewizji, usługa dostępu do Internetu lub usługi telefonii stacjonarnej, wraz z Usługami Dodatkowymi, jak również usługi serwisowe, świadczone na rzecz Abonenta przez Dostawcę. Zakres Usług świadczonych na rzecz poszczególnych Abonentów określa Umowa Abonencka;
- Zakończenie Sieci** (Gniazdo Abonenckie) - fizyczny punkt w Lokalu Abonenta, w którym Abonent otrzymuje dostęp do Sieci.
- Zamówienie** - porozumienie, na podstawie którego Strony wskazują zakres Usług, które mają być przedmiotem Umowy Abonenckiej, pozwalające na ustalenie faktu istnienia możliwości technicznych świadczenia Lokalu do Sieci, stworzenie takich możliwości lub określenie kosztów ich stworzenia;
- Zawieszenie Świadczenia Usługi** - okresowe zaprzestanie świadczenia Usługi lub jej elementów, w szczególności Usług Dodatkowych, z jednoczesną rezerwacją na rzecz Abonenta zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji;
- Trwały nośnik** - 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 niezmienionej postaci; w szczególności papier, pamięć, USB, płyty CD-ROM, DVD, karty pamięci, dyski twarde komputerów, sms lub poczta elektroniczna;

ROZDZIAŁ 2 – ZAKRES I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

§3 Zakres i warunki świadczenia Usług

- Dostawca świadczy Usługi w zasięgu Sieci Dostawcy i w zakresie istniejących możliwości technicznych, na warunkach określonych w Umowie Abonenckiej oraz na podstawie niniejszego Regulaminu, Regulaminu promocji, Cennika Usług i przepisów prawa.
- Usługa świadczona przez Dostawcę obejmuje:
 - przyłączenie do Sieci;
 - aktywację przyłącza;
 - dostarczanie usług podstawowych, takich jak: telewizja, Internet, telefonnia;
 - Usługi Dodatkowe i inne świadczenia określone w Cenniku.

§4 Obowiązki Dostawcy

Dostawca zobowiązuje się do:

- świadczenia Usługi z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych. Minimalne poziomy jakości Usługi określa Umowa oraz Regulamin,
- zapewnienia Abonentom dostępu do niezbędnych informacji związanych z korzystaniem z Usług świadczonych w ramach Sieci Dostawcy. Informacje te przekazywane będą w sposób określony w przepisach powszechnie obowiązującego prawa, szczegółowo opisany w niniejszym Regulaminie i Umowach Abonenckich. Niezależnie od sposobu przekazywania informacji opisanego w zdaniu poprzednim, będą one przekazywane za pośrednictwem informacyjnego kanału planszowego (telegazeta) emitowanego przez Dostawcę;
- zapewnienia Abonentom obsługi serwisowej oraz usuwania usterek i Awarii.

§5 Obowiązki Abonenta

Abonent zobowiązany jest do:

- udostępnienia w uzgodnionym wcześniej terminie nieruchomości (Lokalu) w celu dokonania instalacji Zakończenia Sieci lub dla dokonania kontroli stanu technicznego urządzeń i Sieci Dostawcy albo urządzeń końcowych przyłączonych do Zakończenia Sieci; Udostępnienia w uzgodnionym wcześniej terminie nieruchomości (Lokalu) w zakresie, w jakim jest to niezbędne do kontroli stanu technicznego Zakończenia Sieci lub wymiany Urządzenia Abonenckiego, wynikającej ze zmiany technologii świadczenia Usługi. Osoby przeprowadzające kontrolę winny być należycie umocowanymi Przedstawicielami Dostawcy. Pisemne umocowanie do dokonania czynności osoby te zobowiązane są okazać na żądanie Abonenta;
- nie dołączania do Sieci Dostawcy urządzeń telekomunikacyjnych, w tym Urządzeń Odbiorczych lub innych urządzeń niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy lub urządzeń nieprzeznaczonych do dołączania do Sieci Dostawcy;
- nie dołączania do Sieci Dostawcy urządzeń telekomunikacyjnych, w tym Urządzeń Odbiorczych w punktach niebędących jej zakończeniami;
- nie zakłócania pracy Sieci, w tym w zakresie bezpieczeństwa i integralności Sieci;
- nie udostępniania Zakończenia Sieci lub Urządzenia Abonenckiego osobom trzecim bez zgody Dostawcy, w tym: podłączanie dodatkowego urządzenia do Zakończenia Sieci lub umożliwienia korzystania z Usług poza Siecią lub nieruchomością (Lokalem) Abonenta;
- nie dokonywania jakichkolwiek zmian technicznych w udostępnionym Urządzeniu Abonenckim;
- nie podłączania dodatkowego Urządzenia Abonenckiego lub Urządzenia Odbiorczego bez wykupienia stosownej Usługi Dodatkowej określonej w aktualnym Cenniku;
- nie podejmowania działań, przy wykorzystaniu Usług, naruszających przepisy prawa.
- Naruszenie przez Abonenta obowiązków opisanych ust. 1 w pkt. 3-9 może skutkować: naliczeniem przez Dostawcę opłaty zgodnie z Cennikiem, ograniczeniem, zawieszeniem, zablokowaniem dostępu do Usługi lub rozwiązaniem Umowy Abonenckiej przez Dostawcę bez zachowania okresu wypowiedzenia. Zastosowanie jednej z sankcji opisanych w zdaniu poprzednim, zależne będzie od stopnia naruszenia Regulaminu przez Abonenta. Kwalifikacji stopnia naruszenia dokonuje Dostawca.
- Dostawca może domagać się zwrotu kosztów przywrócenia Zakończenia Sieci do stanu poprzedniego lub odszkodowania z tytułu zniszczenia przyłącza.
- Wszelkich zmian, konserwacji, instalacji dodatkowych Zakończeń Sieci oraz usuwania uszkodzeń Sieci, Zakończenia Sieci lub Urządzenia Abonenckiego, będących własnością Dostawcy i zainstalowanych u Abonenta, mają prawo dokonywać wyłącznie służby techniczne Dostawcy.
- Uszkodzenia Sieci, Zakończenia Sieci oraz Urządzenia Abonenckiego powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, będą usuwane na jego koszt.
- Podczas wyładowań atmosferycznych Urządzenia Abonenckie i Urządzenia Odbiorcze lub inne urządzenia (zgodnie z ich instrukcją) powinny być odłączone od zasilania energetycznego oraz od

- Zakończenia Sieci. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe na skutek niewłaściwego korzystania z w/w urządzeń.

§6 Uprawnienia Abonenta

Abonent ma prawo do składania wniosków o:

- 1) instalację dodatkowego Zakończenia Sieci;
- 2) przeniesienie Zakończenia Sieci;
- 3) rozszerzenie zakresu świadczenia Usługi;
- 4) zmianę zakresu świadczenia Usługi;
- 5) ponowną Aktywację Usługi;
- 6) czasowe Zawieszenie Świadczenia Usługi szczegółowo opisane w §30. Opłata za dokonanie powyższych czynności (Usługi Dodatkowe) będzie pobierana zgodnie z obowiązującym Cennikiem

ROZDZIAŁ 3 - Umowa o świadczenie Usługi (Umowa Abonencka). Świadczenie Usług na warunkach promocyjnych.

§7 Postanowienia ogólne

1. Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej po spełnieniu przez Zamawiającego warunków określonych w Regulaminie oraz stwierdzenia przez Dostawcę istnienia możliwości technicznych świadczenia Usługi, w tym w szczególności na podstawie Zamówienia złożonego przez Zamawiającego. Dostawca może dodatkowo zapewnić możliwość zawarcia Umowy Abonenckiej w formie elektronicznej, lub dokumentowej. Zapisy niniejszego ust. stosuje się odpowiednio w przypadku rozszerzenia zakresu Umowy Abonenckiej o Usługę kolejnego rodzaju.
2. Dostawca może wyrazić zgodę na zawarcie Umowy Abonenckiej z dwiema osobami fizycznymi, po spełnieniu warunków określonych w Regulaminie. W takim przypadku każdy z Abonentów posiada prawo do samodzielnego złożenia wniosku o zmianę Umowy Abonenckiej (zmianę zakresu świadczonej Usługi) oraz do rozwiązania Umowy Abonenckiej z zachowaniem następujących zasad:
 - 1) obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej i Regulaminu spoczywają solidarnie na Abonentach;
 - 2) w przypadku złożenia sprzecznych dyspozycji, Dostawca ma prawo dokonać Zawieszenia Świadczenia Usługi i wezwać Abonentów będących stroną takiej Umowy Abonenckiej do złożenia wspólnego, pisemnego oświadczenia o dalszym korzystaniu z Usługi, z podaniem jej zakresu, pod rygorem rozwiązania Umowy Abonenckiej (w trybie par. 28 ust. 4 pkt. 2);
 - 3) zmiana Umowy Abonenckiej dotycząca przeniesienia Zakończenia Sieci do innej lokalizacji, zmiany parametrów Usługi, cesji Umowy Abonenckiej oraz rozwiązanie Umowy Abonenckiej może nastąpić przez jednego z Abonentów, na których jest zawarta Umowa.
3. Wskutek zawarcia Umowy Abonenckiej, Dostawca zobowiązuje się do świadczenia Usługi zgodnie z Regulaminem, Regulaminem promocji, Umową Abonencką i Cennikiem, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Umowy Abonenckiej, Regulaminu promocji i Regulaminu oraz do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku. Regulamin i Cenniki doręcza Dostawca Abonentowi przy zawarciu Umowy Abonenckiej, na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa oraz na każde żądanie Abonenta, 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. a także udostępnia w Biurze Obsługi Klienta oraz w Serwisie internetowym Dostawcy.
4. Dostawca może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od przedłożenia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy Abonenckiej dokumentów potwierdzających możliwość wywiązania się ze zobowiązań wobec Dostawcy wynikających z Umowy Abonenckiej lub innych dokumentów o których mowa w § 10.
5. Umowa Abonencka określa numer identyfikacyjny Abonenta zwany ID Klienta, nadany Abonentowi przez Dostawcę. Abonent ma obowiązek nie ujawniania tego numeru osobom trzecim.
6. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za straty spowodowane ujawnieniem numeru ID Klienta osobie trzeciej przez Abonenta. Zabezpieczenie numeru ID Klienta przed osobami trzecimi leży po stronie Abonenta.
7. Dostawca zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej w przypadku:
 - 1) braku możliwości technicznych świadczenia Usługi lub nieracjonalności ekonomicznej świadczenia Usługi, chyba że w drodze osobnego porozumienia Dostawca uzgodni z Abonentem sposób wykonania zleconych Usług, w szczególności ich termin oraz koszt;
 - 2) niespełnienia przez Abonenta warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności, gdy okazywane dokumenty są zniszczone i/lub budzą uzasadnione wątpliwości co do ich autentyczności;
 - 3) gdy na osobie ubiegającej się o zawarcie Umowy Abonenckiej ciążyą wymagalne zobowiązania pieniężne wobec Dostawcy lub gdy Dostawca posiada pozyskane zgodnie z obowiązującymi przepisami informacje podważające wiarygodność płatniczą osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy Abonenckiej lub gdy z opłatami względem Dostawcy zalega współmałżonek pozostający we wspólności ustawowej małżeńskiej albo osoba faktycznie zamieszkująca w Lokalu Abonenta;
 - 4) gdy Dostawca uprzednio rozwiązał Umowę Abonencką, z przyczyn leżących po stronie Abonenta;
 - 5) gdy podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy Abonenckiej został postawiony w stan likwidacji.
8. Dostawca zobowiązuje się świadczyć Usługi z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych. Minimalne poziomy jakości Usługi określa Umowa Abonencka, Cennik lub Regulamin promocji. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli nie osiągnięcie parametrów świadczonych Usług wynika z ograniczeń Urządzeń Odbiorczych Abonenta.
9. Dostawca może zapewnić Abonentowi bez dodatkowych opłat lepsze parametry świadczonych Usług. Zapewnienie 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.
10. Dostawca nie gromadzi danych o lokalizacji Urządzeń Odbiorczych i Urządzeń Abonenckich w celach związanych z zapewnieniem funkcjonalności Usługi.
11. Dostawca nie wprowadza ograniczeń w dostępie ani korzystaniu z Usługi, innych niż jednoznacznie określone w Umowie Abonenckiej, Regulaminie oraz Regulaminie Promocji w przypadku zawarcia Umowy Abonenckiej na warunkach promocyjnych.
12. Dostawca wprowadza następujące procedury, w celu pomiaru ruchu i organizacji w Sieci:
 - 1) zautomatyzowana analiza obciążenia ruchem wybranych elementów Sieci w czasie rzeczywistym,
 - 2) interwencja serwisu technicznego w przypadku Awarii lub Usterki, jak również w przypadkach przeniesienia numeru w związku ze zmianą Lokalu.
13. Procedury opisane w §23 ust. 2 umożliwiają ograniczenie częstotliwości oraz czasu występowania Awarii, jak również pozytywnie wpływają na bezpieczeństwo i integralność Sieci. Procedury te nie posiadają negatywnego wpływu na jakość Usługi.
14. Dostawca przekazywać będzie Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych pisemnie lub pocztą elektroniczną, na adres wskazany przez Abonenta w Umowie Abonenckiej. Dostawca może również zapewnić przekazywanie takich informacji za pośrednictwem konta Abonenta, dostępnego za pośrednictwem Serwisu Internetowego Dostawcy. W szczególnych przypadkach, Dostawca może także przekazać te informacje telefonicznie lub krótką wiadomością tekstową, wysłaną na numer telefonu podany za zgodą 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.
15. Dostawca nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, w zakresie wynikających z podjętych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności posiadanej Sieci, usług oraz przekaz komunikatów związanych z Usługą. Postanowien zdania pierwszego nie stosuje się w przypadku zakazania przez Prezesa UKE stosowania takich środków.

16. Dostawca informuje, że ewentualne usługi posprzedażowe (tj.: usługi nie objęte Abonentem podlegające dodatkowej opłacie nie wchodzące w zakres Podstawowej Obsługi serwisowej wraz z należną za nie opłatą wskazaną w Cenniku.
17. O ile Regulamin, Umowa, Cennik, Regulamin promocji lub bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, wszelkie oświadczenia mogą być składane w formie pisemnej, elektronicznej (w rozumieniu art. 78[1] KC) lub w formie dokumentowej (w rozumieniu art. 77[2] KC). W przypadku oświadczeń składanych za pomocą poczty elektronicznej lub telefonu Abonent zobowiązany jest do korzystania z adresu (numeru telefonu) podanego Dostawcy przy zawarciu Umowy (z uwzględnieniem dokonanych przez Abonenta późniejszych zmian).
18. W przypadku, gdy oświadczenia woli (w tym oświadczenia o zawarciu lub zmianie umowy) składane są w formie dokumentowej, dostawca usług utrwała i dostarcza abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków umowy oraz oświadczenie abonenta o związaniu się tymi warunkami na Trwałym nośniku.

§8 Kaucja

1. W przypadkach określonych w par. 7 ust. 7 pkt. 2, 3, i 5 Dostawca może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od złożenia przez Abonenta nieoprocenowanej kaucji w wysokości sumy opłaty przyłączeniowej oraz aktywacyjnej, jak również do sześciokrotności należnego Abonentu. Dostawca może również żądać kaucji za Urządzenie Abonenckie oddane do użytkowania.
2. W przypadku powstania wierzytelności z tytułu świadczonych Usług, Dostawca może je potrącać z kwoty kaucji oraz może zażądać uzupełnienia kaucji do pierwotnej jej wysokości pod rygorem Zawieszenia Świadczenia Usługi.
3. Kaucja podlega zwrotowi na rzecz Abonenta po ustaniu przyczyn jej pobrania oraz w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonenckiej, po dokonaniu ostatecznego rozliczenia Abonenta z Dostawcą, przy uwzględnieniu terminów płatności opisanych Regulaminem np. termin na zwrot Urządzenia Abonenckiego.

§9 Warunki zawarcia Umowy Abonenckiej

1. W imieniu Dostawcy Umowę Abonencką zawiera jego prawidłowo umocowany Przedstawiciel.
2. Abonent zawiera Umowę Abonencką osobiście lub przez prawidłowo umocowanego przedstawiciela lub pełnomocnika; osoba prawna lub jednostka nie będąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną zawiera Umowę Abonencką przez osoby upoważnione do reprezentacji według właściwych przepisów lub przez pełnomocnika.
3. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Dostawcy oraz przedstawić ważne pełnomocnictwo/dokument potwierdzający upoważnienie do reprezentacji.
4. Umowa Abonencka zostaje zawarta na czas nieoznaczony, o ile jej postanowienia nie stanowią jednoznacznie odmiennie. W przypadku zawarcia Umowy Abonenckiej na warunkach promocyjnych Umowa Abonencka określa minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych. W przypadku zawarcia Umowy Abonenckiej na czas oznaczony, po upływie tego czasu, ulega ona automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony. Strony mogą zapobiec przedłużeniu okresu obowiązywania umowy na czas nieoznaczony, składając odpowiednie oświadczenia. Dla swej skuteczności oświadczenie winno zostać doręczone drugiej Stronie co najmniej na miesiąc kalendarzowy przed upływem okresu, na który umowa została zawarta. W przypadku złożenia oświadczenia, o którym mowa powyżej, Umowa Abonencka wygasa z ostatnim dniem terminu, na który została zawarta.
5. Minimalny czas trwania Umowy Abonenckiej stanowi jeden pełen Okres Rozliczeniowy. Jeden pełen Okres Rozliczeniowy stanowi również minimalny czas świadczenia poszczególnych, zamówionych przez Abonenta Usług o charakterze ciągłym. Zapis zdania pierwszego w szczególności zapewnia możliwość zawarcia Umowy Abonenckiej na czas oznaczony, nie dłuższy niż 12 miesięcy. W przypadku Konsumenta, czas oznaczony, stanowiący początkowy czas obowiązywania Umowy Abonenckiej nie może być dłuższy niż 24 miesiące.
6. W przypadku zwarcia Umowy Abonenckiej poza Biurem Obsługi Klienta lub na odległość Konsument uprawniony jest do odstąpienia od Umowy Abonenckiej bez podania przyczyny, w terminie 14 dni od daty zawarcia Umowy Abonenckiej, składając oświadczenie Dostawcy, na zasadach opisanych w pouczeniu stanowiącym załącznik do Umowy. Dla zachowania terminu wskazanego w zdaniu poprzednim wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Dostawcy. (Podstawa prawna: Ustawa z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta Dz.U.2014 poz.827). Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy stanowią załącznik do Umowy. Dla zachowania terminu wskazanego w zdaniu poprzednim wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Dostawcy. W razie odstąpienia od Umowy Abonenckiej, Umowa ta jest uważana za niezawartą, a Abonent jest zwolniony z wszelkich zobowiązań oprócz opłaty za wykonane połączenia telefoniczne. Jeżeli Konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy zanim Dostawca przyjął jego ofertę oferta przestaje wiązać.
7. Prawo odstąpienia, o którym mowa w ust. 6 nie przysługuje Konsumentowi w przypadku, w którym Dostawca wykonał w pełni Usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Dostawcę utraci prawo odstąpienia od Umowy.
8. Jeżeli Konsument nie został poinformowany przez Dostawcę o prawie odstąpienia od Umowy, prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy od dnia upływu terminu, o którym mowa w ust. 1. Jeżeli Konsument został poinformowany przez Dostawcę o prawie odstąpienia od Umowy przed upływem terminu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, termin do odstąpienia od Umowy upływa po 14 dniach od udzielenia Konsumentowi informacji o tym prawie.
9. Konsument nie ponosi kosztów świadczenia Usług za czas do odstąpienia od Umowy, jeżeli Dostawca nie poinformował Konsumenta w wymagany prawem sposób o prawie odstąpienia od Umowy i skutkach jego wykonania lub jeżeli Konsument nie żądał spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.

§10 Wymagane dokumenty

1. Umowa Abonencka może być zawarta po potwierdzeniu przez upoważnionego Przedstawiciela Dostawcy tożsamości lub statusu prawnego i adresu, lub siedziby podmiotu zamierzającego skorzystać z Usługi:
 - 1) w przypadku osób fizycznych - na podstawie oświadczenia o aktualnym miejscu zamieszkania oraz dowodu tożsamości (dowód osobisty albo paszport zagraniczny wraz z kartą stałego pobytu);
 - 2) w przypadku pozostałych podmiotów - na podstawie ważnych dokumentów odpowiednich do statusu prawnego danego podmiotu, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa polskiego, w szczególności odpisów lub wyciągów z właściwych rejestrów/ewidencji. W przypadku przedstawiciela w/w podmiotów-dowodu tożsamości oraz dokumentu umocowania.
2. Przy zawieraniu Umowy Abonenckiej Abonent winien udostępnić lub udokumentować swoje dane:
 - 1) osoba fizyczna: imię (imiona); nazwisko (nazwiska); adres aktualnego miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeżeli jest inny niż adres zamieszkania, nr PESEL lub numer paszportu lub karty pobytu w przypadku obcokrajowca; posiadanie tytułu prawnego do Lokalu, w którym ma być zainstalowane Zakończenie Sieci: odpis z księgi wieczystej, umowa najmu, przydział lokalu, itp.; a dodatkowo za zgodą Abonenta inne dane np. numer ewidencji podatkowej NIP Abonenta, adres poczty elektronicznej, numer konta bankowego, numer karty płatniczej, czy numery telefonów kontaktowych;
 - 2) osoba prawna, jednostka nie będąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną i osoba fizyczna zawierająca Umowę Abonencką w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą: nazwa firmy, aktualny i dokładny adres siedziby firmy oraz przedstawienie podstawowych dokumentów identyfikujących status prawny Abonenta, w szczególności: odpis z rejestru lub ewidencji; posiadanie tytułu prawnego do Lokalu, w którym ma być zainstalowane Zakończenie Sieci: odpis z księgi wieczystej, umowa najmu, przydział lokalu, itp.

3. Abonent winien wykazać na żądanie Dostawcy tytuł prawny do zajmowanego Lokalu, taki jak: własność, najem, dzierżawa; albo prawo do lokalu: prawo użytkowania, używania, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego, prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, służebność mieszkania; poprzez przedłożenie odpisu z księgi wieczystej, umowy najmu, dzierżawy, przydziału lokalu itp.
4. Abonent, któremu nie przysługuje żaden z wymienionych w ust. 3 tytułów prawnych albo u którego zainstalowanie Urządzenia Abonenckiego uzależnione jest od uprzedniej zgody właściciela lub osoby wynajmującej Lokal, jest zobowiązany do uzyskania takiej zgody w formie pisemnej i przedłożenia jej w celu zawarcia Umowy Abonenckiej.
5. Dostawca może odmówić przyłączenia Lokalu do Sieci, w przypadkach opisanych we właściwych przepisach, w szczególności uzależnić wykonanie takiej czynności od współdziałania uprawnionego, o którym mowa w art. 684 KC w związku z art. 32 Ustawy o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych.

§11 Promocje

1. Dostawca zastrzega sobie możliwość organizowania promocji świadczonych Usług. Promocje mogą być organizowane przez Dostawcę na podstawie odrębnych regulaminów określających warunki promocji. Regulaminy promocji traktować należy jako uregulowania szczególne wobec Regulaminu oraz Cennika.
2. W przypadku, gdy promocja zakłada przyznanie Abonentowi ulgi w związku z zawieraną Umową Abonencką, Dostawcy przysługuje roszczenie odszkodowawcze z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub Dostawcę z winy Abonenta, przed upływem okresu, na jaki Umowa była zawarta. Odszkodowanie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej Abonentowi przy zawarciu Umowy pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.

§12 Rozpoczęcie świadczenia Usługi

1. Za dzień rozpoczęcia świadczenia Usługi uznaje się moment aktywacji instalacji Zakończenia Sieci u Abonenta.
2. Przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, Dostawca może przeprowadzić test sprawności Usługi. Strony mogą spisać protokół z przeprowadzonego testu sprawności. Z dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi, Abonent może z niej korzystać w zakresie i na warunkach określonych Umową Abonencką, Regulaminem, Regulaminem promocji, Cennikiem oraz przepisami prawa.
3. Rozpoczęcie świadczenia Usługi powinno nastąpić w terminie ustalonym przez strony Umowy, jednakże nie dłuższym niż 30 dni od zawarcia Umowy, chyba, że strony na wniosek Abonenta postanowią inaczej. Dostawca rozpocznie naliczenie opłat za usługi z chwilą rozpoczęcia ich świadczenia, to jest z chwilą udostępnienia sygnału z sieci Abonentowi.
4. Dostawca nie jest związany powyższym terminem w przypadkach:
 - 1) działania lub zaniechania Abonenta albo osób trzecich, za które Dostawca nie ponosi odpowiedzialności;
 - 2) działania siły wyższej;
 - 3) braku możliwości technicznych wykonania przyłącza do Lokalu Abonenta,
 - 4) przeniesienia numeru z zachowaniem okresy wypowiedzenia u dotychczasowego dostawcy usługi
5. Jeżeli dotrzymanie ustalonego terminu podłączenia nie będzie możliwe z przyczyn wskazanych powyżej, Dostawca wyznacza nowy termin rozpoczęcia świadczenia Usługi i poinformuje o nim Abonenta, podając przyczynę opóźnienia.

§13 Zasady Podłączenia

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Zakończenia Sieci i Urządzeń Abonenckich w Lokalu (nieruchomości), do którego posiada tytuł prawny wskazany w §10.
2. Wyrażenie przez Abonenta zgody na instalację Zakończenia Sieci i Urządzeń Abonenckich oznacza m.in.: zgodę na poprowadzenie kabla, przewiercanie niezbędnych otworów w miejscach ustalonych w mieszkaniu (Lokalu) i budynku oraz zamocowanie odpowiedniego wyposażenia w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy. Tam, gdzie jest to niezbędne kabel, zostanie przeprowadzony możliwie najkrótszą drogą do Urządzenia Odbiorczego.
3. Abonent jest zobowiązany przygotować w Lokalu drogę przeprowadzenia kabla w taki sposób, aby Przedstawiciel Dostawcy mógł wykonać instalację w możliwie najkrótszym czasie.
4. Przedstawiciel Dostawcy nie jest zobowiązany do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia domowego oraz dokonywania innych podobnych czynności podczas montażu Urządzeń Abonenckich.
5. Podczas montażu Urządzeń Abonenckich w Lokalu, w którym są one instalowane, winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
6. Prawidłowe podłączenie Zakończenia Sieci, Abonent potwierdza własnoręcznym podpisem na przedłożonym przez Dostawcę dokumencie.
7. Osoby dokonujące montażu Urządzeń, nie są upoważnione do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń Odbiorczych. W przypadku, gdy montaż Urządzeń jest połączony z dodatkowymi nakładami materiałowymi oraz czasowymi, Dostawca jest uprawniony do pobrania dodatkowej opłaty instalacyjnej według kosztorysu przedstawionego Abonentowi i zaakceptowanego przez niego.
8. Warunki instalacji Zakończenia Sieci oraz szczegółowe zasady korzystania z Usługi przez osoby prawne oraz jednostki nie będące osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, będą ustalane w sposób szczegółowy w umowach z tymi podmiotami. Niniejszy Regulamin będzie miał zastosowanie, jeżeli treść umowy nie będzie stanowił inaczej.

ROZDZIAŁ 4 - Cennik Usług telekomunikacyjnych. Zasady dokonywania płatności.

§14 Cennik i opłaty

1. Wysokość opłat za Usługę, zasady ich rozliczania oraz rodzaje świadczonych Usług, w tym koszt obsługi serwisowej określa Cennik. Aktualny Cennik jest dostępny w Biurze Obsługi Klienta oraz w Serwisie Internetowym Dostawcy.
2. Dostawca pobiera opłaty za Usługę wykonaną we wskazanym w Dokumencie Księgowym Okresie Rozliczeniowym.
3. Jeżeli Usługa świadczona na podstawie Umowy Abonenckiej nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, wówczas miesięczną opłatę za Abonament ustala się w wysokości 1/30 tej opłaty za każdy dzień świadczenia Usługi. Opłaty za Usługi Dodatkowe o charakterze stałym ustala się odpowiednio, o ile Cennik nie stanowi inaczej.
4. Opłaty pobierane przez Dostawcę nie obejmują opłat za posiadanie i używanie przez Abonenta Urządzeń Odbiorczych.
5. Dostawca pobiera opłatę za Usługę w wysokości wynikającej z wystawionego Dokumentu Księgowego, tj.:
 - 1) opłata instalacyjna (przyłączeniowa) - w wysokości określonej w Cenniku lub wg indywidualnie ustalonej kalkulacji ustalonej w trakcie wywiadu technicznego;
 - 2) opłata aktywacyjna - w wysokości określonej w Cenniku;
 - 3) Abonament - w wysokości określonej w Cenniku;
 - 4) opłaty za Usługi Dodatkowe - w wysokości określonej w Cenniku;
 - 5) opłaty za połączenia, Usługi świadczone na rzecz Abonenta przez innych operatorów oraz inne świadczenia - w wysokości określonej w Cenniku.
 - 6) opłaty dodatkowe - w wysokości określonej w Cenniku, nie objętych Abonamentem lub wg indywidualnie uzgodnionej kalkulacji przeprowadzonej w trakcie wywiadu technicznego.

W szczególności dotyczy to usług serwisowych nie wchodzących w zakres podstawowej obsługi serwisowej.

6. Opłata instalacyjna oraz opłata aktywacyjna nie podlegają zwrotowi w przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej (w tym za wypowiedzeniem).

§15 Dokument Księgowy

1. Dokument Księgowy za Usługę wystawiany jest w cyklu miesięcznym za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o sposobie i terminie płatności oraz wysokości opłat za zrealizowaną Usługę świadczoną przez Dostawcę w danym Okresie Rozliczeniowym lub we wcześniejszym Okresie Rozliczeniowym, o ile nie została ona umieszczona w poprzednich Dokumentach Księgowych.
2. Dokument Księgowy zawiera również informację o numerze wykorzystywanym do świadczenia usługi o podwyższonej opłacie, z której Abonent skorzystał, oraz informację o stronie podmiotu BIP UKE, na której jest zamieszczony rejestr, o którym mowa w art. 65 ust. 2 Ustawy oraz informację o możliwości złożenia żądania, o którym mowa w art. 64a Ustawy (żądania blokowania połączeń wychodzących lub przychodzących dotyczących usług o podwyższonej opłacie oraz żądania ustalenia progu kwotowego korzystania z takich usług).
3. Dokument Księgowy za daną Usługę może obejmować również rozliczenie za inne Usługi świadczone przez Dostawcę.
4. Dokument Księgowy wysyłany jest na adres do korespondencji wskazany przez Abonenta w Umowie Abonenckiej lub doręczany w inny sposób.
5. Dostawca dostarcza na żądanie Abonenta za wynagrodzeniem wskazanym w Cenniku szczegółowy wykaz wykonanych Usług wraz z Dokumentem Księgowym wystawionym za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz - począwszy od bieżącego Okresu Rozliczeniowego do końca Okresu Rozliczeniowego, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu.
6. Dostawca dostarcza na żądanie Abonenta za wynagrodzeniem wskazanym w Cenniku szczegółowy wykaz wykonanych Usług obejmujący okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie. W takim wypadku szczegółowy wykaz wykonanych Usług dostarcza się w terminie 14 dni od złożenia żądania przez Abonenta.
7. Dostawca może wystawić i udostępnić faktury VAT drogą elektroniczną, w szczególności za pośrednictwem Serwisu Internetowego Dostawcy, na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa.

§16 Płatności

1. Abonent zobowiązuje się do zapłaty Abonamentu, w terminie do 20-go dnia każdego miesiąca, chyba że inny termin płatności został wskazany na Dokumencie Księgowym. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Dostawcy o nie doręczeniu Dokumentu Księgowego do 20-go dnia każdego miesiąca, w którym świadczona była Usługa.
2. Opłaty, których wysokość zależy od zakresu korzystania przez Abonenta z Usług, w tym w szczególności opłaty za połączenia telefoniczne uiszczane być winny z dołu do 20-go dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym Usługi te były świadczone. Opłaty za przyłączenie do sieci lub aktywację Usługi co do zasady pobierane są przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, chyba, że strony postanowią inaczej.
3. Dostawca może na Dokumencie Księgowym wyszczególnić wysokość poszczególnych składników, składających się na kalkulację opłaty abonamentowej.
4. Wszelkie płatności należne Dostawcy z tytułu realizacji Umowy Abonenckiej winny być regulowane na rachunek bankowy Dostawcy wskazany na Dokumencie Księgowym, stanowiącym podstawę tej płatności lub w kasie Dostawcy lub innego wskazanego przez niego podmiotu. Dniem zapłaty jest data wpływu należności na rachunek bankowy wskazany w Dokumencie Księgowym lub dzień uiszczenia należności w kasie Dostawcy lub innego wskazanego przez niego podmiotu.
5. W razie opóźnienia z zapłatą należności, Dostawca jest uprawniony do naliczania odsetek ustawowych od nie zapłaconej w terminie kwoty.
6. W przypadku opóźnienia zapłaty na rzecz Dostawcy przekraczającego 30 dni od terminu płatności wskazanego na Dokumencie Księgowym, Dostawca ma prawo do ograniczenia, zawieszenia lub zablokowania dostępu do Usługi. Dostawca może uzależnić przywrócenie Usługi od zapłaty wszystkich wymagalnych należności wynikających z Umowy Abonenckiej, wraz z odsetkami ustawowymi oraz do zapłaty kosztów związanych z przywróceniem Usługi oraz kosztów obsługi zadłużenia w kwocie określonej w Cenniku.
7. Po upływie terminu wskazanego w ust. 6 i bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zapłaty należności w terminie nie krótszym niż 15 dni, Dostawca może jednostronnie rozwiązać Umowę Abonencką bez zachowania okresu wypowiedzenia.
8. Wygaśnięcie lub rozwiązanie Umowy Abonenckiej nie zwalnia Abonenta od obowiązku uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi. Z zastrzeżeniem postanowień o odstąpieniu od umowy przez Konsumenta.
9. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonenckiej zawartej na czas oznaczony z przyczyn opisanych w niniejszym paragrafie, Abonent zobowiązany jest do zwrotu przyznanej ulgi na zasadach opisanych w §11 ust. 2. Ponadto Dostawca również w przypadku zawarcia Umowy Abonenckiej na czas nieoznaczony jest uprawniony do dochodzenia odszkodowania opisanego w §22 ust. 810. Wpłaty wymagające przeksięgowania środków dokonywane będą na podstawie pisemnej dyspozycji Abonenta za zgodą drugiej strony, której to przeksięgowanie dotyczy.
10. Najpóźniej w chwili wyrażenia 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 uiszczonej płatności dodatkowej.

§17 Nadpłata i zasady jej zwrotu

1. W przypadku wystąpienia nadpłaty z jakiegokolwiek tytułu, nadpłata ta zostanie zwrócona. Za zgodą Abonenta, nadpłata może zostać zaliczona na poczet przyszłych należności z tytułu świadczonych Usług. W przypadku braku zgody Abonenta, nadpłata zostanie zwrócona w kasie znajdującej się w Biurze Obsługi Klienta lub w formie przelewu środków pieniężnych na konto bankowe. Dostawcy przysługuje prawo do potrącenia z nadpłaty wymagalnych należności przysługujących od Abonenta z tytułu świadczonych Usług. Nadpłaty lub błędne wpłaty zostaną zwrócone na podstawie pisemnej dyspozycji Abonenta z podaniem sposobu zwrotu: przelewem na numeru rachunku bankowego wskazany w dyspozycji albo w kasie Dostawcy.
2. Nadpłacone świadczenia podlegają zwrotowi także w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonenckiej.

Rozdział 5 - Szczegółowy zakres świadczonych Usług: telewizja, Internet, telefonia

§18 Usługa telewizji: telewizja analogowa lub cyfrowa

1. Dostawca świadczy usługi w zakresie dostępu do programów telewizyjnych w ramach wybranego Pakietu w formie analogowej lub cyfrowej, zgodnie z Zamówieniem złożonym przez Abonenta, na zasadach i w trybie określonym w Umowie Abonenckiej zawartej z Abonentem oraz w niniejszym Regulaminie i Regulaminie promocji.
2. Abonent ustępuje prawo do podłączenia jednego odbiornika telewizyjnego i radiowego do Zakończenia Sieci.

3. Abonent jest uprawniony do korzystania z Usługi, w tym do kopiowania programów telewizyjnych wyłącznie do własnego użytku, w celach niezarobkowych, bez prawa dalszego rozpowszechniania.
4. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za treść, charakter i formę programów.
5. Dostawca uprawniony jest z ważnych przyczyn do zmiany oferty programowej przy świadczeniu usług radia i telewizji. W przypadku dokonywania zmian polegających na zastępowaniu jednego programu innym programem, Dostawca zobowiązuje się uwzględnić w miarę możliwości charakter zastępowanego programu. Zmiana, o której mowa w zdaniu poprzednim może nastąpić w szczególnie uzasadnionych przypadkach w tym:
- 1) niezależnych od Dostawcy, takich jak zaprzestanie nadawania programu, zmiana jego charakteru lub istotne obniżenie jakości, nadmierne podwyższenie opłat licencyjnych,
 - 2) wystąpienia problemów technicznych lub prawnych uniemożliwiających rozprowadzanie programu,
6. O planowanych zmianach oferty programowej Abonent zostanie poinformowany na piśmie, nie później niż na miesiąc przed dokonaniem planowanej zmiany. Na żądanie Abonenta Dostawca będzie informował go o powyższym drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. O nieplanowanych zmianach oferty programowej, w tym w szczególności wynikających z niezapowiedzianego zaprzestania nadawania programu, o zmianie częstotliwości, na której rozprowadzane są programy radiowe lub telewizyjne, jak również o zmianie systemu kodowania, Abonent zostanie poinformowany na kanale informacyjnym Dostawcy, w Serwisie Internetowym Dostawcy lub na piśmie, o ile będzie to możliwe.
7. Zmiana oferty programowej nie wymaga odrębnej zgody Abonenta. Abonent uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy Abonenckiej w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy, niż do dnia wejścia tych zmian w życie.
8. Dostawca zastrzega sobie prawo do zmiany sposobu kodowania, zmiany układu programów, zmiany pasm nadawania itp. bez konieczności zmiany warunków Umowy Abonenckiej.
9. Układ programowy dostępny jest w Biurze Obsługi Klienta i Serwisie Internetowym Dostawcy.
10. Dostawca może zapewnić Abonentowi bez dodatkowych opłat dodatkowe programy w ramach pakietu Usług, w szczególności w okresach testowych lub promocyjnych. Zapewnienie jak i wycofanie takich programów nie wymaga zmiany Umowy Abonenckiej, zgody Abonenta ani jego wcześniejszego powiadomienia i nie uprawnia Abonenta do rozwiązania Umowy Abonenckiej.
11. Odbiornik telewizyjny stanowiący Urządzenie Odbiorcze dla prawidłowego korzystania z Usług powinien posiadać w przypadku korzystania z telewizji analogowej: głowica w systemie PAL, w przypadku korzystania z telewizji cyfrowej SD: eurozłącze lub złącze kompozytowe a w przypadku telewizji HD: złącze HDMI lub złącze komponentowe, a w przypadku korzystania z modułu CAM: głowica DVB-C z obsługą standardu MPEG4 i gniazdem CI. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady Urządzenia Odbiorczego i nie dokonuje jego napraw lub adaptacji.

§19 Usługa dostępu do Internetu

1. Usługa dostępu do Internetu umożliwia Abonentowi uzyskanie dostępu do informacji i treści oraz ich rozpowszechnianie, a także korzystanie z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępnianie. Dostawca nie ogranicza możliwości połączenia z jakimikolwiek dostępnymi zakończeniami sieci Internet. Przepisy prawa oraz postanowienia Umowy (w tym Regulaminu oraz Cennika) mogą wprowadzić szczególne ograniczenia.
2. W ramach wybranego Pakietu, Dostawca zobowiązuje się świadczyć Abonentowi usługę stałego dostępu do Internetu, zgodnie z Zamówieniem złożonym przez Abonenta, na zasadach i w trybie określonym w Umowie Abonenckiej zawartej z Abonentem oraz w niniejszym Regulaminie i Regulaminie promocji. Dostęp realizowany jest w pakiecie taryfowym wybranym przez Abonenta, przy pomocy Urządzenia Odbiorczego wybranego przez Abonenta i spełniającego warunki techniczne wynikające ze specyfikacji Usługi dostępu do Internetu oraz wymagania określone przepisami.
3. Zakres Usługi oraz maksymalną prędkość transmisji określa Cennik lub Umowa Abonencka.
4. Dostawca nie limituje ilości przesyłanych danych. Wyższa prędkość przesyłanych 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 30Mb/s pobierania danych. Ultraszybki dostęp do Internetu to nie mniej niż 100 Mb/s pobierania danych. Dla poszczególnych zastosowań można określić następujące przykłady parametrów (dla każdego Urządzenia Odbiorczego osobno):

usługi telefoniczne VoIP	64kb/s pobieranie oraz wysyłanie, opóźnienie 150 ms,
przeglądanie stron www	1 Mb/s pobieranie, opóźnienie 200 ms;
oglądanie wideo w jakości SD	2mb/s pobieranie, opóźnienie 200 ms;
oglądanie wideo w jakości HD	6Mb/s pobieranie, opóźnienie 200 ms;
oglądanie wideo w jakości 4K	18Mb/s pobieranie, opóźnienie 200 ms,
rozmowy wideo HD	1,5 Mb/s pobieranie oraz wysyłanie , opóźnienie 150 ms,
gry sieciowe czasu rzeczywistego	2Mb/s pobieranie i 1,5 Mb/s wysyłanie opóźnienie 30 ms,

Dostawca gwarantuje, że parametry Usługi obejmujące wahania opóźnienia oraz utratę pakietów nie ograniczają możliwości korzystania z wyżej opisanych usług.

5. Dostawca posługuje się następującymi oznaczeniami prędkości dostępu do Internetu:
- 1) minimalna, którą Dostawca zobowiązuje się dostarczyć Abonentowi w każdym momencie (za wyjątkiem przerw w świadczeniu Usługi), równa 50% prędkości maksymalnej,
 - 2) zwykle dostępna, której Abonent może oczekiwać na poziomie 75% prędkości maksymalnej przez 80% doby,
 - 3) deklarowana, którą Dostawca posługuje się w działalności marketingowej, Cennikach oraz Umowie Abonenckiej, równa prędkości maksymalnej,
 - 4) maksymalna, której Abonent może oczekiwać przynajmniej co pewien czas, wyznaczającą górną granicę prędkości osiągalnej w danym pakiecie taryfowym,
- 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. Faktyczna dostępna w danej chwili dla Abonenta 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 Odbiorczych w szczególności (routera), korzystania z Usługi na kilku Urządzeniach jednocześnie, jednoczesnego uruchamiania kilku strumieni danych, instalacja na Urządzeniach aplikacji obciążających prędkość transmisji (antyvirus, firewall), korzystanie z dostępu radiowego przy niskim poziomie sygnału (znaczna odległość od Sprzętu).
7. Faktyczne ograniczenia zapewnianych parametrów dostępu do Internetu mogą negatywnie wpływać na możliwość korzystania z aplikacji, usług czy treści w szczególności, gdy parametry te spadną poniżej wartości wskazanych w ust.5.
8. Z zastrzeżeniem szczególnych postanowień Umowy Abonenckiej (w tym Regulaminu oraz Cennika), w szczególności ust. 9-10 poniżej. Dostawca traktuje wszystkie transmisje równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji.

9. W celu utrzymania optymalnych warunków dostępu do Internetu Dostawca usług stosuje środki monitorowania ruchu oraz zarządzania ruchem, takie jak: kolejkowanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń. Środki te stosowane są nie dłużej, niż jest to konieczne. Dostawca dopuszcza stosowanie środków zarządzania ruchem 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), aby :
- 1) zapewnić zgodność z przepisami prawa lub środkami służącymi ich wykonaniu,
 - 2) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, usług oraz Urządzeń,
 - 3) zapobiec zagrożeniom 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. Znaczące i stałe rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu, a wykonaniem opisanym w ust. 5, ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE stanowi nienależyte wykonanie Umowy zawartej z Konsumentem.
13. W przypadku znaczących i stałych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu, a wykonaniem opisanym w ust.5 , Abonentowi przysługują środki opisane w § 26, §261 i § 28 Regulaminu.
14. Abonent zobowiązuje się do:
- 1) korzystania z zasobów sieci Internet zgodnie ze wskazaniami Netykiety, zgodnie z definicją zawartą w par. 2 oraz powszechnie obowiązującymi normami prawnymi;
 - 1) nie umieszczania w Sieci oraz sieci Internet treści lub informacji niezgodnych z prawem lub naruszających prawa osób trzecich;
 - 2) nie uzyskiwania, przy wykorzystaniu Usług, w sposób sprzeczny z przepisami prawa dostępu do danych znajdujących się w posiadaniu osób trzecich (np. hackerstwo).
15. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za:
- 1) treść danych przesyłanych lub pobieranych przez Abonenta,
 - 2) zabezpieczenie Urządzenia Odbiorczego oraz zawartych w nim danych przed dostępem osób trzecich,
 - 3) uzyskanie dostępu przez osoby trzecie do danych lub usług wykorzystywanych przez Abonenta,
 - 4) stosowanie przez Abonenta niezgodnych z prawem lub naruszających prawa osób trzecich danych, oprogramowania itp. Postanowienia pkt 2-3 nie naruszają zobowiązań Dostawcy określonych w §7 ust. 14 oraz § 30 ust. 3-4 Regulaminu oraz zasad odpowiedzialności Dostawcy z tytułu świadczenia Usług, wynikających z Kodeksu cywilnego.
16. Urządzenie Odbiorcze winno spełniać co najmniej minimalne parametry techniczne, adekwatne do parametrów jakościowych zamówionej Usługi. W przypadku stosowania przez Abonenta Urządzeń Odbiorczych lub oprogramowania nie spełniających wymogów stawianych przez Dostawcę, Dostawca nie będzie ponosił odpowiedzialności za wadliwe funkcjonowanie Usługi.
17. Z chwilą zaprzestania świadczenia Usługi, w szczególności w przypadku wygaśnięcia Umowy Abonenckiej, Dostawca jest uprawniony do usunięcia danych zgromadzonych przez Abonenta w ramach świadczonej Usługi.
18. Adres IP jest przydzielany wyłącznie przez Dostawcę. Dostawca decyduje również o formie otrzymania przez Abonenta adresu IP.
19. Za naruszenie zasad opisanych w ust. 14 Dostawca zastrzega sobie możliwość zastosowania sankcji opisanych w §5 ust. 2.

§20 Usługa Telefonii

1. W ramach wybranego Pakietu Dostawca zobowiązuje się świadczyć Abonentom usługę telefonii, zgodnie z Zamówieniem złożonym przez Abonenta, na zasadach i w trybie określonym w Umowie Abonenckiej zawartej z Abonentem oraz w niniejszym Regulaminie i Regulaminie promocji.
2. Umowa Abonencka o świadczenie usługi telefonii określa w szczególności numer telefoniczny przydzielony Abonentowi, identyfikujący Urządzenie Odbiorcze w Sieci.
3. Usługa telefonii świadczona przez Dostawcę obejmuje realizowanie połączeń telefonicznych wewnątrz Sieci, strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych, połączeń do sieci komórkowych oraz realizowanie połączeń do sieci innych Dostawców.
4. Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe, przy czym w przypadku w którym uciążliwość wynika z przyczyn leżących po stronie Abonenta Dostawca uprawniony będzie do pobrania opłaty za zmianę przydzielonego numeru, wskazanej w Cenniku. Przy zmianie przydzielonego numeru z przyczyn wskazanych w zdaniu poprzednim Dostawca zachowuje warunki i tryb wskazane w odpowiednim rozporządzeniu wydanym na podstawie art. 73 Ustawy Prawo telekomunikacyjne
5. Zawierając Umowę Abonencką z przeniesieniem do Dostawcy numeru telefonicznego, w związku ze zmianą dostawcy publicznej usługi telefonicznej, Dostawca zachowuje warunki i tryb wskazane w odpowiednim rozporządzeniu wydanym na podstawie art. 73 Ustawy Prawo telekomunikacyjne.
6. Abonent żądając przeniesienia przydzielonego numeru przy zmianie dostawcy może rozwiązać Umowę Abonencką bez zachowania określonych terminów wypowiedzenia. W takim przypadku Abonent jest zobowiązany do uiszczenia na rzecz dotychczasowego Dostawcy opłaty w wysokości Abonentowi za jeden okres rozliczeniowy, powiększonego o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi, obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy Abonenckiej.
7. Dostawca zapewnia Abonentowi możliwość bezpłatnego określenia progu kwotowego, dla usług o podwyższonej opłacie, dla każdego okresu rozliczeniowego, w momencie osiągnięcia którego Dostawca będzie obowiązany do natychmiastowego poinformowania Abonenta o fakcie osiągnięcia ustalonego progu kwotowego oraz zablokowania możliwości wykonywania połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta. Progi kwotowe w tym zakresie określa Umowa Abonencka.
8. Usługa telefonii zapewnia możliwość połączenia z numerami alarmowymi. Dostawca nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych, z tym zastrzeżeniem, iż miejscem lokalizacji Urządzenia Odbiorczego wskazanym w przypadku zapytania uprawnionych służb wskazany zostanie Lokal.
9. Dostawca zapewnia na żądanie Abonenta możliwość:
- 1) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie lub połączeń przychodzących z takich numerów,
 - 2) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie lub połączeń przychodzących z takich numerów,
 - 3) określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez abonenta w żądaniu, lub połączeń przychodzących z takich numerów
10. Dostawca zapewnia Abonentowi możliwość bezpłatnego określenia w Umowie progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie, dla każdego Okresu rozliczeniowego, w momencie osiągnięcia którego Dostawca jest obowiązany do:
- 4) natychmiastowego poinformowania Abonenta o fakcie osiągnięcia progu kwotowego,

- 5) zablokowania możliwości wykonywania połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów, - chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.
11. Obowiązek opisany w ust. 10 pkt a) powyżej uważa się za wykonany, jeżeli Dostawca wykona co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od osiągnięcia progu kwotowego.
12. W przypadku gdy Abonent nie określił progu kwotowego, o którym mowa w ust. 10 powyżej, próg ten wynosi 35 złotych dla każdego Okresu rozliczeniowego.
13. Po osiągnięciu progu kwotowego, o którym mowa w ust. 10 lub 12 powyżej, wykonywanie połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbieranie połączeń z takich numerów w danym Okresie rozliczeniowym, oprócz połączeń, które nie powodują obowiązku zapłaty po stronie Abonenta, jest możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego do wysokości tego wyższego progu.
14. Dostawca zastrzega sobie prawo zablokowania możliwości wykonywania połączeń wychodzących po przekroczeniu określonego w Umowie Abonenckiej progu kwotowego oraz przywrócenia takiej możliwości po zapłacie należnych opłat lub uiszczeniu kwoty kaucji w wysokości nie wyższej niż opłata za wykonane w tym okresie rozliczeniowym połączenie. Blokada nie obejmuje bezpłatnych połączeń wychodzących do numerów alarmowych i służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy.
15. Opłaty określone w Cenniku pobierane są za Usługi zrealizowane z numeru telefonicznego Abonenta identyfikującego Zakórczenie Sieci, bez względu na osobę użytkownika, który z nich korzystał.
16. Czas trwania połączenia w ruchu automatycznym jest rejestrowany przez Dostawcę od chwili zgłoszenia się wywoływaniem urządzenia końcowego, do chwili rozłączenia się urządzenia wywołującego i stanowi podstawę do naliczenia opłaty zgodnie z Cennikiem obowiązującym w dniu wykonania połączenia.
17. Dostawca udostępni Abonentowi szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych według poniższych zasad:
- 1) uprawnionym do otrzymania szczegółowego wykazu wykonanych Usług jest Abonent wyszczególniony w Umowie Abonenckiej,
 - 2) szczegółowy wykaz wykonanych Usług wydaje się Abonentowi po złożeniu osobiście pisemnego wniosku o jego wydanie,
 - 3) przy składaniu powyższego wniosku, pracownik Biura Obsługi Klienta Dostawcy ma prawo dokonać weryfikacji tożsamości składającego wniosek, poprzez sprawdzenie dowodu tożsamości,
 - 4) szczegółowy wykaz wykonanych Usług zostaje Abonentowi przekazany na adres wskazany w Umowie Abonenckiej, w terminie 4 dni od daty zarejestrowania wniosku,
 - 5) za szczegółowy wykaz wykonywanych Usług jest pobierana opłata zgodna z Cennikiem.
18. Dostawca podaje za pisemną zgodą Abonenta, w publicznie dostępny sposób, numer urządzenia końcowego Abonenta, po podaniu przez zainteresowaną osobę następujących danych:
- 6) nazwiska i imienia lub nazwy Abonenta, oraz równocześnie;
 - 7) nazwy miejscowości i ulicy, przy której znajduje się Zakórczenie Sieci.
19. Abonent może złożyć wniosek o rozszerzenie zakresu danych określonych w ust. 14 lub je zastrzec.
20. W przypadku uprzedniego pobrania przez Dostawcę Kaucji, o której mowa w par 8, Dostawca może ustalić limity na ilość wykonywanych połączeń. Po przekroczeniu limitu, zostanie dokonana blokada połączeń wychodzących do czasu uregulowania należności za połączenia.
21. Dostawca za zgodą Abonenta, umieszcza dane Abonenta w spisie Abonentów. Dostawca informuje Abonenta, iż w przypadku wyrażenia zgody na umieszczenie danych (tj. numeru telefonu, nazwiska i imienia, nazwy miejscowości i ulicy) w spisach abonentów (w formie książkowej lub elektronicznej) oraz w ramach usług informacji o numerach telefonicznych, usługi te świadczone będą przez Orange Polska S.A. z siedzibą w Warszawie bądź innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych.
22. Wyrażenie zgody jest dobrowolne, a zgoda może być wycofana w każdym czasie.
23. Chwilą udostępnienia danych Orange Polska S.A. lub inny przedsiębiorca telekomunikacyjny staje się administratorem w/w danych osobowych.
24. Celem wydawanego spisu abonentów (książki telefonicznej) jest umożliwienie sprawnego wyszukiwania numerów telefonów abonentów. Taki sam cel realizują usługi udzielania informacji o numerach telefonicznych.
25. Dostawca zobowiązany jest również do udostępniania danych swoich abonentów innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym w celu świadczenia w/w usług informacyjnych.

§21 Przeniesienie numeru w związku ze zmianą Lokalu

1. Abonent Usługi telefonii stacjonarnej w przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, zwanych dalej "lokalizacją", występuje z wnioskiem do Dostawcy w formie pisemnej, a w przypadku udostępnienia przez Dostawcę takiej możliwości także w inny sposób - w formie elektronicznej lub dokumentowej, o przeniesienie przydzielonego numeru do nowej lokalizacji w ramach istniejącej sieci publicznej telefonii stacjonarnej Dostawcy.
2. Wniosek podlega rozpatrzeniu i realizacji (tzn. przeniesieniu przydzielonego numeru do nowej lokalizacji i jego uruchomieniu) w terminie 21 dni od dnia jego złożenia, z zastrzeżeniem ust. 4-8 poniżej.
3. Przed uruchomieniem przydzielonego numeru w nowej lokalizacji Dostawca zawiadamia Abonenta o przeniesieniu przydzielonego numeru do nowej lokalizacji i o terminie jego uruchomienia. Zawiadomienie doręcza się Abonentowi w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku.
4. W przypadku negatywnego rozpatrzenia wniosku, Dostawca zawiadamia Abonenta, w terminie 21 dni od dnia złożenia wniosku, o odmowie przeniesienia przydzielonego numeru do nowej lokalizacji wraz z podaniem uzasadnienia.
5. Odmowa przeniesienia przydzielonego numeru do nowej lokalizacji może być udzielona abonentowi stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej wyłącznie w przypadku:
- 1) braku możliwości technicznych, stwierdzonego właściwą decyzją Prezesa UKE zawieszającą uprawnienia do przeniesienia przydzielonego numeru do innej lokalizacji,
 - 2) gdy nowa lokalizacja Abonenta znajduje się poza obszarem Sieci Dostawcy lub w strefie numeracyjnej innej niż Lokal.
6. Jeżeli w dniu złożenia wniosku toczy się albo w okresie 21 dni od dnia złożenia wniosku zostało wszczęte postępowanie w celu wydania decyzji Prezesa UKE w sprawie zawieszenia uprawnienia do przeniesienia przydzielonego numeru do innej lokalizacji, Dostawca niezwłocznie zawiadamia Abonenta o powyższej okoliczności.
7. Po otrzymaniu decyzji Prezesa UKE w wyniku postępowania, o którym mowa w ust. 6, Dostawca zawiadamia Abonenta, w terminie 14 dni od dnia otrzymania tej decyzji, o odmowie przeniesienia przydzielonego numeru wraz z podaniem uzasadnienia. Zawiadomienie o odmowie powinno określać wynikający z decyzji Prezesa UKE termin realizacji uprawnienia abonenta do przeniesienia przydzielonego numeru.
8. Jeżeli Prezes UKE w wyniku postępowania, o którym mowa w ust. 6, wyda decyzję odmawiającą zawieszenia uprawnienia do przeniesienia przydzielonego numeru do innej lokalizacji, wniosek zostaje zrealizowany w terminie 14 dni od dnia doręczenia Dostawcy tej decyzji. Dostawca zawiadamia Abonenta w tym terminie o nowym przydzielonym numerze i o terminie jego uruchomienia.
9. Zawiadomienia, o których mowa w ust. 3-4 oraz w ust. 6-8, Dostawca doręcza na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej został złożony wniosek. Na żądanie Abonenta wyrażone w momencie złożenia wniosku, Dostawca doręcza zawiadomienie na piśmie na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną a na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość, o ile Dostawca umożliwia korzystanie z tego środka.
10. Żądanie Abonenta, o którym mowa w ustępie powyżej, określa jednolity sposób doręczania wszystkich zawiadomień, o których mowa w ust. 3-4 oraz w ust. 6-8.
11. W przypadku Usług innych niż Usługa telefonii stacjonarnej, w przypadku zmiany Lokalu, w którym mają być świadczone te Usługi, jeżeli nowy Lokal nie znajduje się w obrębie właściwej Sieci lub nie występują

w nim warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usługi innej niż Usługa telefonii stacjonarnej, Dostawca może odmówić przeniesienia tej Usługi.

12. 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.
13. 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 na rzecz nabywcy praw do Lokalu.
14. Dostawca zastrzega sobie prawo nie wyrażenia zgody na przejęcie praw i obowiązków przez nabywcę praw do Lokalu w przypadkach opisanych w Regulaminie, znajdujących zastosowanie przy zawieraniu Umowy Abonenckiej, w szczególności może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej od wykonania przez Abonenta wszystkich wymagalnych zobowiązań wobec Dostawcy.
15. 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 ta winna zostać rozwiązana przez Abonenta zgodnie z postanowieniami §28 ust. 1 Regulaminu. Jeżeli Abonent, pomimo utraty praw do Lokalu nie rozwiąże Umowy, jak również nie nastąpi przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy, wówczas jest odpowiedzialny za płatności za Usługi świadczone po utracie praw do Lokalu, bez względu na podmiot korzystający z tych Usług.

ROZDZIAŁ 6 – Zasady udostępniania i eksploatacji Urządzenia Abonenckiego

§22 Urządzenie Abonenckie

1. W przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi, Dostawca sprzedaje lub udostępni Abonentowi Urządzenie Abonenckie, będące po sprzedaży własnością Abonenta lub w przypadku udostępnienia będące własnością Dostawcy. Dostawca zobowiązuje się dostarczyć Abonentowi Urządzenie Abonenckie wolne od wad. W przypadku sprzedaży Urządzenia Abonenckiego objętego gwarancją Dostawca zobowiązany jest przekazać dokument określający warunki gwarancji. Warunkiem gwarancji jest używanie Urządzenia Abonenckiego zgodnie z przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, wynikającymi z instrukcji obsługi samowolne ingerowanie w Urządzenie Abonenckie wiąże się z utratą gwarancji.
2. Warunkiem świadczenia Usługi jest wskazanie i udostępnienie przez Abonenta miejsca instalacji Urządzenia Abonenckiego, gdy jest ono niezbędne do świadczenia Usługi oraz źródła jego zasilania. Koszt energii elektrycznej niezbędnej do zasilania Urządzenia Abonenckiego ponosi Abonent.
3. Abonent nie może bez zgody Dostawcy udostępnić Urządzenia Abonenckiego osobie trzeciej oraz nie może podłączyć do Urządzenia Abonenckiego bezpośrednio lub pośrednio urządzeń służących do korzystania z Usługi, nie będących w jego wyłącznej dyspozycji.
4. Z chwilą wydania Urządzenia Abonenckiego ryzyko jego utraty, (w tym również spowodowane jego kradzieżą) zniszczenia lub uszkodzenia przechodzi na Abonenta. Abonent zobowiązany jest do korzystania z Urządzenia Abonenckiego zgodnie z jego przeznaczeniem, do utrzymywania go w stanie nie pogorszonym ponad zużycie wynikające z normalnej eksploatacji, a także do powiadomienia Dostawcy o wszelkich nieprawidłowościach w jego pracy. Abonent nie ma prawa do dokonywania samodzielnie napraw i modernizacji Urządzenia Abonenckiego bez uprzedniej pisemnej zgody Dostawcy. Abonent zobowiązuje się do powiadamiania Dostawcy o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia Abonenckiego. Abonent odpowiada za uszkodzenie, zniszczenie lub utracenie Urządzenia lub jego części, w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Dostawcę. Dostawca ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek:
 - 1) samowolnej naprawy Urządzenia Abonenckiego dokonanej przez Abonenta,
 - 2) świadomego zniszczenia Urządzenia Abonenckiego,
 - 3) uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji Urządzenia,
 - 4) nie powiadomienia Dostawcy o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia.
5. W wypadku stwierdzenia przez Dostawcę uszkodzenia, zniszczenia lub utraty Urządzenia Abonenckiego z przyczyn, które nie mogły powstać podczas normalnej eksploatacji Urządzenia, powstałych w wyniku nieprawidłowego działania Urządzeń Odbiorczych, Dostawca ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy lub wymiany w pełnej wysokości, jeśli Urządzenie Abonenckie jest własnością Dostawcy, chyba że to uszkodzenie lub zniszczenie wynikło z wad Urządzenia Abonenckiego lub elementów Sieci, za które odpowiedzialność na zasadach określonych w bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa ponosi Dostawca lub producent Urządzenia Abonenckiego lub elementów Sieci
6. Wymiana Urządzenia Abonenckiego następuje:
 - 1) nieodpłatnie - w przypadku ujawnienia w trakcie instalacji lub eksploatacji Urządzenia Abonenckiego wad ukrytych, wynikających z przyczyn tkwiących w nim w chwili przekazania Abonentowi;
 - 2) odpłatnie - w przypadku uszkodzenia lub utraty będącej następstwem używania Urządzenia niezgodnie z Umową Abonencką, niniejszym Regulaminem, Regulaminem promocji lub jego przeznaczeniem. W takim przypadku Abonent ponosi koszty naprawy Urządzenia lub jego wymiany.
7. Abonent zobowiązuje się powiadomić Dostawcę o zamiarze opuszczenia Lokalu, w którym zainstalowane jest Urządzenie Abonenckie.
8. Niezwłocznie, nie później niż w ciągu 7 dni po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy Abonenckiej, a w przypadku opuszczenia na stałe Lokalu, w którym zainstalowano Urządzenie Abonenckie - najpóźniej w dniu opuszczenia Lokalu, Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Lokalu Przedstawicielowi Dostawcy, w celu demontażu Urządzenia Abonenckiego lub w przypadku określonym przez Dostawcę - do jego zwrotu, na własny koszt, w Biurze Obsługi Klienta w stanie nie gorszym niż wynikający z normalnej eksploatacji, w fabrycznym opakowaniu i z kompletnym wyposażeniem. Na zasadach określonych w Zamówieniu, Cenniku, Regulaminie promocji lub Umowie Abonenckiej Dostawca może obciążyć Abonenta obowiązkiem zapłaty kary umownej, w wysokości wskazanej w Zamówieniu, Cenniku lub Regulaminie promocji, jeżeli Abonent nie zwróci Urządzenia Abonenckiego w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim.
9. Dostawca ma prawo do wymiany używanego przez Abonenta Urządzenia Abonenckiego oraz do aktualizacji jego oprogramowania bez podania przyczyn, po wcześniejszym powiadomieniu Abonenta, nawet jeżeli spowoduje to potrzebę zmiany konfiguracji Urządzenia Odbiorczego u Abonenta. Z powodu wymiany Urządzenia Abonenckiego, Abonentowi nie przysługuje roszczenie wobec Dostawcy. Jeżeli wymiana opisana powyżej spowoduje niemożność korzystania przez Abonenta z posiadanego Urządzenia Odbiorczego, Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.
10. Z zastrzeżeniem jednoznacznie odmiennych postanowień Umowy Abonenckiej lub Regulaminu (a w szczególności określonych w niniejszym paragrafie), Dostawca nie wprowadza ograniczeń w zakresie korzystania z Urządzenia Abonenckiego, jak również oświadcza, że nie zostały one wprowadzone na jego zlecenie.

ROZDZIAŁ 7 - Zasady usuwania Usterek i Awarii. Obsługa serwisowa

§23 Zasady usuwania Usterek i Awarii

- Usunięcie Usterki w odbiorze powinno nastąpić w możliwie najszerszym terminie i według kolejności zgłoszenia. O ile Usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 24 godzin od jej zgłoszenia, Dostawca określi termin jej usunięcia i przekaże informację Abonentowi.
- Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 72 godzin od momentu zgłoszenia. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 72 godzin od jej zgłoszenia, Dostawca określi termin jej usunięcia i poinformuje o tym Abonentów, którzy nie dysponują sygnałem wskutek Awarii.
- Za Awarię niezawinioną przez Dostawcę uznaje się: umyślne lub nieumyślne uszkodzenie Sieci przez Abonenta, brak dostaw energii elektrycznej zasilającej urządzenia sieciowe, brak dostaw sygnału dostępu internetowego od nadawców, usterki modemów, uszkodzenia Urządzeń Odbiorczego oraz z przyczyn wynikających z działania sił wyższych.
- Dostawca nie odpowiada za usterki wynikające ze złego stanu technicznego wyposażenia, służącego do korzystania z Usług świadczonych przez Dostawcę - innego niż Urządzenia Abonenckie – należącego do Abonenta i nie jest zobowiązany do regulacji tego wyposażenia. Abonent jest zobowiązany do udostępnienia upoważnionym Przedstawicielom Dostawcy instalacji kablowej w zajmowanym przez siebie Lokalu, w celu przeglądów, pomiarów i usuwania Usterek i Awarii, przy czym szczegółowy termin zostanie uzgodniony z Abonentem przez przedstawiciela Dostawcy. Podczas dokonywania w/w czynności, w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
- Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za Awarię i Usterki w pracy Sieci oraz Awarię i Usterki Urządzeń Abonenckich powstałe z winy Abonenta.
- Za bezpodstawnie wezwanie Przedstawiciela Dostawcy w celu usunięcia Usterki lub Awarii, pobierana będzie opłata w wysokości określonej w Cenniku.
- Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy o występujących zakłóceniach w korzystaniu z Usługi.

§24 Obsługa serwisowa

- W czasie obowiązywania Umowy Abonenckiej, Dostawca gwarantuje Abonentowi stałą obsługę serwisową polegającą na:
 - dokonywaniu okresowych przeglądów i konserwacji poszczególnych elementów Sieci,
 - kontroli stanu technicznego, w celu zapewnienia ciągłości w dostarczaniu sygnału telekomunikacyjnego,
 - zabezpieczeniu Sieci przed ingerencją ze strony osób trzecich,
 - wspieraniu służb technicznych Dostawcy w konfiguracji Urządzeń Odbiorczych, zgodnie z przyjętym przez Dostawcę systemem specyfikacji.
- Dostawca zastrzega sobie prawo do przerw w dostawie sygnału telekomunikacyjnego, każdorazowo nie dłuższych niż 12 godzin, celem przeprowadzenia prac modernizacyjnych i konserwacyjnych Sieci, nie więcej jednak niż 36 godzin w kwartale. Przerwy te nie uprawniają Abonenta do żądania obniżenia wysokości Abonamentu.
- Dostawca zobowiązuje się poinformować Abonenta o każdej planowanej konserwacji, modernizacji Sieci, mogącej powodować brak sygnału lub nienależytą jego jakość, w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności za pośrednictwem informacyjnego kanału planszowego (telegazeta).
- Dostawca przewiduje następujące formy kontaktu Abonenta z obsługą serwisową: za pośrednictwem telefonu, poczty e-mail, faksu, Serwisu Internetowego Dostawcy, pisemnie lub w Biurze Obsługi Klienta. Szczegółowe dane znajdują się w Serwisie Internetowym Dostawcy.
- Dostawca zapewnia kontakt z obsługą serwisową w BOK, pod numerem telefonu: 67 350 90 00 (bezpłatne połączenie dla Abonentów ASTA-NET), elektronicznie pod adresem: serwis24@asta-net.pl oraz za pośrednictwem panelu <http://pomoc.asta-net.pl>.
- W Cenniku określone zostały szczegółowe usługi serwisowe podlegające dodatkowej opłacie, nie wchodzące w skład Podstawowej obsługi serwisowej objętej Abonamentem.
- Dostawca informuje, że na usługi gwarancyjne składają się usługi wchodzące w zakres Podstawowej obsługi serwisowej.

ROZDZIAŁ 8 - Zakres odpowiedzialności Dostawcy. Postępowanie reklamacyjne

§25 Zakres odpowiedzialności Dostawcy

- Dostawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie Usługi, w granicach określonych ustawą Prawo Telekomunikacyjne, pod warunkiem, że Abonent niezwłocznie powiadomił Biuro Obsługi Klienta o zaistnieniu wad Sieci, o ile nie przewidziano inaczej w Umowie Abonenckiej.
- Dostawca ponosi odpowiedzialność z tytułu przerwy w świadczeniu Usługi lub niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi w zakresie określonym w par. 25 ust. 4, 5.
- Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, jeżeli ich przyczyną było naruszenie postanowień Umowy Abonenckiej, Regulaminu lub Regulaminu promocji przez Abonenta.
- Za każdy dzień przerwy w świadczeniu danej Usługi, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty abonamentowej (Abonamentu) liczonej według Dokumentów Księgowych z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
- Odszkodowanie o którym mowa w ust. 4 nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerwy był krótszy niż 36 godzin.
- Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi telefonii, trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 opłaty abonamentowej.
- Przyznaczenie odszkodowania lub obniżenie opłaty abonamentowej następuje na wniosek Abonenta, w trybie postępowania reklamacyjnego opisanego w par. 26, przy czym w przypadku Awarii, pod warunkiem zawiadomienia o niej Dostawcy. Odszkodowanie i obniżenie opłaty naliczane jest od dnia wystąpienia Awarii.

§26 Reklamacja

- Abonent może składać reklamację z powodu:
 - niedotrzymania z winy Dostawcy określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
 - nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
- 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 VAT zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
- Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
- Niezależnie od powodu reklamacji może być ona złożona w każdym Biurze Obsługi Klienta. Reklamacja może być złożona:
 - w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),
 - ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Klienta,

- w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez e-bok, formularz kontaktowy znajdujący się na stronie www.asta-net.pl adres e-mail bok@asta-net.pl Wskazane środki komunikacji mogą być także wykorzystywane w celu ustalenia stanu rozpoznania złożonej reklamacji.
- Reklamacja powinna zawierać:
 - imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
 - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawcę lub adres miejsca zakończenia Sieci,
 - datę zawarcia Umowy abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a,
 - wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - 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,
 - podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- 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.
- 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 wyzywa 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

§26.1 Odpowiedź na reklamację

- Jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
- Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - nazwę jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację,
 - informację o dniu złożenia reklamacji,
 - rozszyfrowanie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - 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 § 26 ust. 5 lit. g,
 - 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 z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,
 - dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
- 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.
- 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 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.
- 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 z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne stosuje się.
- Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 4 i 5, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 26 ust. 11 oraz § 261 ust. 2 i 3 lit. a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwi reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
- Jeżeli wysłana przez Dostawcę odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w § 26 ust. 4 zdanie drugie, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
- 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.
- 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.
- 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 wsząć 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. Postępowanie reklamacyjne uznaje się za wyczerpane, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Dostawca usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona. W razie nierozwiązania sporu w następstwie złożonej reklamacji, Dostawca usług przekazuje Abonentowi w odpowiedzi na reklamację oświadczenie o wyrażeniu zgody albo odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów.

ROZDZIAŁ 9 - Zmiana, rozwiązanie, wygaśnięcie, zawieszenie świadczenia Usługi

§27 Zmiana danych Abonenta i zmiana Umowy Abonenckiej

1. W przypadku zmiany danych Abonenta w szczególności: adresu zamieszkania lub siedziby albo adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy (firmy) lub nazwiska, Abonent zobowiązany jest powiadomić Dostawcę w terminie 7 dni od dnia dokonania zmiany tych danych, przedkładając dokumenty określające aktualne dane lub status prawny. W przypadku nie przestrzegania tego zobowiązania, Dostawca może zawiesić świadczenie wszystkich Usług świadczonych Abonentowi, do czasu wykonania przez niego powyższego zobowiązania, a ponadto wszelką korespondencję kierowaną do Abonenta pod ostatnim znanym adresem, uznać za skutecznie doręczoną, ze wszystkimi dla niego konsekwencjami, a w szczególności w zakresie skutków naruszenia terminów płatności jego zobowiązań wobec Dostawcy.
2. Abonent ma prawo do zmiany zakresu świadczonej Usługi, w tym do zamówienia Usług Dodatkowych, na zasadach określonych w Regulaminie, Regulaminie promocji i Cenniku, zgodnie z istniejącymi możliwościami technicznymi, składając stosowne zlecenie na piśmie w Biurze Obsługi Klienta osobiście lub korespondencyjnie. Dostawca może także umożliwić zmianę zakresu świadczonych usług poprzez złożenie oświadczeń w formie elektronicznej lub dokumentowej, w tym za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności za pośrednictwem telefonu, poczty e-mail lub Serwisu internetowego Dostawcy. Możliwość opisana w zdaniu drugim dotyczy w szczególności zamówienia oraz rezygnacji z Usług dodatkowych oraz zmiany pakietu, w którym świadczone są Usługi.
3. Zmiana zakresu świadczonych Usług związana z przeniesieniem Zakończenia Sieci lub Urządzenia Abonenckiego do innego Lokalu niż wskazany w Umowie Abonenckiej następuje na wniosek Abonenta z zachowaniem warunków określonych w par. 10.
4. Jeżeli Abonent nie zalega z żadnymi wymagalnymi opłatami wobec Dostawcy, Strony mogą rozszerzyć zakres świadczonych Usług, w tym w szczególności zmienić Pakiet usług na wyższy, dokupić inny Pakiet usług, zwiększyć przepustowość świadczonej Usługi dostępu do Internetu lub rozszerzyć Umowę o Usługę kolejnego rodzaju. Zamówienia na dodatkowe Pakiety, jak również inne Usługi Dodatkowe, można składać w formie pisemnej, osobiście w Biurze Obsługi Klienta lub poza nim, z uprawnionym Przedstawicielem Dostawcy lub za pośrednictwem formularza zamieszczonego w Serwisie Internetowym Dostawcy (o ile Dostawca zapewni taką możliwość). Dostawca może także umożliwić zmianę zakresu świadczonych usług poprzez złożenie oświadczeń w formie elektronicznej lub dokumentowej, w tym za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności za pośrednictwem telefonu, poczty e-mail lub Serwisu internetowego Dostawcy. Możliwość opisana w zdaniu drugim dotyczy w szczególności zamówienia oraz rezygnacji z Usług dodatkowych oraz zmiany pakietu, w którym świadczone są Usługi. Zmiana stanowi podstawę naliczenia odpowiednich opłat, zgodnie z postanowieniami Cennika. Postanowienia niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio do ograniczenia zakresu świadczonych Usług, z tym zastrzeżeniem iż ograniczenie zakresu świadczonych Usług nie wymaga braku zaległości Abonenta wobec Dostawcy.
5. Na warunkach określonych w ust. 4, Dostawca może umożliwić Abonentowi rozszerzenie zakresu świadczonych Usług, za wyjątkiem jego rozszerzenia o Usługę kolejnego rodzaju, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w tym w szczególności za pośrednictwem telefonu, poczty e-mail, fax-u lub Serwisu Internetowego Dostawcy.
6. W przypadku gdy zmiana Umowy dokonywana jest poprzez oświadczenia woli (w tym oświadczenia o zawarciu lub zmianie umowy) składane w formie dokumentowej, dostawca usług utrzuła i dostarcza abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków umowy oraz oświadczenie abonenta o związaniu się tymi warunkami na Trwałym nośniku.
7. W przypadku dokonania zmiany Umowy na odległość lub poza lokalem Dostawcy, Abonentowi będącemu Konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany na zasadach określonych w Umowie oraz załączonym do niej pouczeniu o prawie odstąpienia.

§28 Rozwiązanie Umowy Abonenckiej Umowa Abonencka może być rozwiązana w całości lub w części dotyczącej poszczególnych rodzajów Usług przez Dostawcę

1. Umowa może zostać rozwiązana przez Dostawcę lub Abonenta z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia. Okres wypowiedzenia kończy się z upływem ostatniego dnia następnego miesiąca kalendarzowego po którym wypowiedzenie zostało doręczone. Wypowiedzenie Umowy przez Dostawcę wymaga zaistnienia ważnych przyczyn.
2. Wypowiedzenie, o którym mowa w par. 28 ust. 1, staje się skuteczne z upływem okresu wypowiedzenia.
3. W przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej, której zawarcie łączyło się z przyznaniem Abonentowi ulg, przed upływem okresu na jaki została zawarta, Dostawca obciąża Abonenta opłatą w wysokości stanowiącej równowartość ulgi przyznanej Abonentowi 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 Abonenckiej przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe lub Urządzenie Abonenckie. Zapis zdania pierwszego dotyczy rozwiązania umowy przez Abonenta (z wyjątkiem gdy rozwiązanie następuje z winy Dostawcy) lub przez Dostawcę z winy Abonenta. Zapis zdania pierwszego nie dotyczy przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej uregulowanego w sposób szczególny, w tym określony w §29.
4. Dostawca może jednostronnie, bez zachowania okresu wypowiedzenia rozwiązać Umowę Abonencką w następujących przypadkach:
 - 1) ograniczenia uprawnień lub cofnięcia zezwoleń przyznanych Dostawcy;
 - 2) nie usunięcia przyczyn Zawieszenia Świadczenia Usługi lub ograniczenia Usług Dodatkowych świadczonych Abonentowi, po uprzednim bezzusłownym wezwaniu Abonenta do usunięcia przyczyn Zawieszenia Świadczenia Usługi, w terminie nie krótszym niż 15 dni, w przypadku naruszenia przez Abonenta warunków Umowy Abonenckiej, Regulaminu lub Regulaminu promocji w tym w szczególności zwłoki w płatności za Usługi;
 - 3) przyłączenia do Urządzeń Abonenckich lub do Zakończenia Sieci Urządzeń nie spełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy lub przyłączenia do Sieci Urządzeń telekomunikacyjnych w punktach nie będących jej zakończeniami;
 - 4) w przypadku stwierdzenia, że Abonent kieruje do Sieci Dostawcy ruch telekomunikacyjny z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Dostawcy;
 - 5) ustawienia Abonenta w stan likwidacji;
 - 6) utraty możliwości technicznych dalszego świadczenia Usługi, niezależnych od Dostawcy;
 - 7) naruszenia przez Abonenta postanowień §19 ust. 3 pkt 1-3 Regulaminu;
 - 8) nie udzielenia Dostawcy dostępu do Urządzenia Abonenckiego lub Sieci, w tym Gniazda Abonenckiego celem jego konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji.
5. Z dniem rozwiązania Umowy Abonenckiej Dostawca zaprzestaje świadczenia Usługi i wszystkich Usług Dodatkowych oraz odłączy Zakończenie Sieci od Sieci lub je dezaktywuje, o ile nie zostało odłączone wcześniej z przyczyn określonych w niniejszym Regulaminie.
6. Każdej ze Stron przysługuje prawo do jednostronnego rozwiązania Umowy Abonenckiej w trybie natychmiastowym, gdy druga strona narusza jej istotne warunki i nie zaprzestaje naruszania w terminie 15 dni od daty wydania do ich usunięcia, a Regulamin nie zawiera w tym zakresie postanowień szczególnych. Zapis zdania pierwszego dotyczy w szczególności uprawnienia Abonenta w przypadku gdy świadczone Usługi nie spełniają warunków jakościowych podanych w Umowie Abonenckiej.

7. W związku z rozwiązaniem Umowy Abonenckiej, Abonent zobowiązany będzie do zwrotu Urządzenia Abonenckiego na zasadach opisanych w §22, jak również może być zobowiązany do zwrotu ulg oraz zapłaty kar umownych lub odszkodowań w przypadkach wskazanych w niniejszym Regulaminie.

§29 Wygaśnięcie Umowy Abonenckiej

1. Umowa Abonencka wygasa w przypadku:
 - 1) upływu okresu, na który została zawarta (w przypadku Umowy zawartej na czas oznaczony), jeżeli Umowa Abonencka nie stanowi inaczej;
 - 2) śmierci Abonenta, chyba, że w prawa Abonenta wstąpią inne osoby. W razie śmierci Abonenta jego małżonek, zstępni lub wstępni mogą wystąpić o zawarcie Umowy Abonenckiej i świadczenie Usługi na warunkach dotychczasowej Umowy Abonenckiej. Po otrzymaniu wniosku Dostawca zawiera Umowę Abonencką i kontynuuje świadczenie Usługi na warunkach dotychczasowej Umowy Abonenckiej;
 - 3) rozwiązania, likwidacji, itp. Dostawcy lub Abonenta nie będącego osobą fizyczną; utraty przez Dostawcę zdolności do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej.
2. W wypadku zbycia Lokalu (lub utraty tytułu prawnego do Lokalu w innej formie) przez Abonenta, Abonent może przekazać prawa i obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej na rzecz nabywcy prawa do Lokalu. Przeniesienie praw i obowiązków (cesja) wynikających z Umowy Abonenckiej, następuje na wniosek Abonenta i osoby spełniającej warunki określone w Regulaminie (nabywca prawa do lokalu), pod warunkiem uzyskania uprzedniej zgody Dostawcy. W przypadku braku cesji praw i obowiązków Abonenta na nabywcę Lokalu, Umowa może być rozwiązana jedynie w trybie przewidzianym w par. 28 niniejszego Regulaminu.
3. Umowa Abonencka automatycznie wygasa bez konieczności jej wypowiedzania ostatniego dnia miesiąca, w którym upłynął okres dwóch miesięcy od zawieszenia świadczenia usługi, jeżeli w okresie tym nie ustaną przyczyny zawieszenia świadczenia usług, o których mowa w §5 ust. 2 oraz §16 ust. 6, w szczególności Abonent nie uiścił zaległych opłat wraz z odsetkami.

§30 Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta

1. Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta może nastąpić, gdy nie zalega on z żadnymi opłatami wobec Dostawcy w dniu złożenia wniosku, jak również nie będzie z nimi zalegał w dniu planowanego zawieszenia Usług. Postanowienia dotyczące zawieszenia świadczenia Usług na wniosek Abonenta nie dotyczą Abonentów, którzy korzystają z Usług na podstawie Umowy Abonenckiej zawartej na warunkach promocyjnych, w przypadku których nie upłynął minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych.
2. Abonent może wnioskować o zawieszenie świadczenia Usług na okres nie dłuższy niż 12 miesięcy i nie częściej niż 4 razy do roku.
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, wywołuje skutek z pierwszym dniem miesiąca następującym po miesiącu, w którym Abonent złożył przedmiotowy wniosek.
4. Po upływie ustalonego okresu zawieszenia, Dostawca automatycznie wznowi świadczenie Usługi bez dodatkowego powiadomienia Abonenta.

ROZDZIAŁ 10 - Zmiana Regulaminu lub Cennika

§31 Zmiana Regulaminu, warunków umowy lub Cennika

1. Dostawca doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany Cennika oraz warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, na Trwałym nośniku, w postaci odpowiadającej formie w jakiej została zawarta Umowa chyba że Abonent złożył żądanie opisane w ust. 2. Dostawca podaje do publicznej wiadomości za pośrednictwem Serwisu Internetowego Dostawcy treść każdej proponowanej zmiany Regulaminu lub Cennika. Powiadomienie oraz podanie do publicznej wiadomości winno być dokonane z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Informacje, o których mowa w art. 61a ust. 1 pkt 1-3 ustawy Prawo telekomunikacyjne, Dostawca podaje do wiadomości publicznej, zgodnie z postanowieniami art. 61a ustawy Prawo telekomunikacyjne.
2. Na żądanie Abonenta, który udostępnił adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość (jeżeli Dostawca dopuszcza korzystanie z takiego środka), Dostawca dostarcza treść każdej proponowanej zmiany Cennika lub warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na adres wskazany przez Abonenta. W przypadku Abonentów będących stroną umowy zawartej w formie elektronicznej lub dokumentowej, Dostawca dostarcza, na żądanie tych Abonentów, treść każdej proponowanej zmiany Cennika lub warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie na piśmie na wskazany adres korespondencyjny.
3. Abonent, nie później niż do dnia wejścia w życie zmian warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, lub zmian Cennika, ma prawo złożyć Dostawcy oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej z powodu braku akceptacji zmian. Brak oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.
4. W przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej z uwagi na niezaakceptowanie zmiany Regulaminu albo niezaakceptowanie podwyższenia cen zawartych w Cenniku, Dostawcy nie przysługuje zwrot ulg.
5. Uregulowań ust. 4 nie stosuje się w przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub gdy zmiana wynika z decyzji Prezesa UKE, o której mowa w art. 63 ust. 2a Prawa telekomunikacyjnego.
6. W przypadku, gdy proponowana zmiana w Cenniku lub warunków Umowy Abonenckiej określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Dostawca podaje do publicznej wiadomości poprzez publikację w swoim Serwisie Internetowym treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy Abonenckiej w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.

ROZDZIAŁ 11 - Tajemnica telekomunikacyjna

§32 Tajemnica telekomunikacyjna

1. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Dostawca zapewnia tajemnicę:
 - 1) informacji przekazywanych w Sieci Dostawcy;
 - 2) danych osobowych Abonentów oraz informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego;
 - 3) prób uzyskania połączenia między określonymi Zakończeniami Sieci;
 - 4) identyfikacji Zakończeń Sieci pomiędzy którymi wykonano połączenie telekomunikacyjne w taki sposób, w jaki umożliwia to technologia stosowana przez Dostawcę z wyjątkiem sytuacji opisanych poniżej oraz w innych przypadkach, w których Dostawca jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.
2. Dostawca zapewnia tajemnicę danych w zakresie opisanym w ust. 1 za wyjątkiem numeru telefonu Abonenta, nazwiska i imion Abonenta, nazwy miejscowości i ulicy, przy której znajduje się Zakończenie Sieci oraz prezentacji identyfikacji numeru linii wywołującej lub wywoływanej, jeżeli numer ten nie zostanie przez Abonenta zastrzeżony.

- 1) Abonentowi wywołującemu - możliwość wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywołwanego (zastrzeżenie numeru);
- 2) Abonentowi wywołyanemu - możliwość eliminacji dla połączeń przychodzących prezentacji identyfikacji linii wywołującej oraz możliwość blokady połączeń przychodzących od użytkownika stosującego eliminację prezentacji linii wywołującej;
- 3) zablokowanie automatycznego przekazywania przez osobę trzecią wywołań kierowanych na numer Zakończenia Sieci Abonenta.
3. Dane Abonenta określone w art. 161 ustawy Prawo Telekomunikacyjne, którego opóźnienie z zapłatą wynosi ponad 60 dni lub któremu Dostawca dokonał zgodnie z Regulaminem Zawieszenia Świadczenia Usługi, mogą być przez Dostawcę przetwarzane, w tym udostępniane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym zgodnie z art. 161 ustawy Prawo Telekomunikacyjne.
4. Dostawca może przetwarzać, w tym udostępniać zebrane przez siebie dane dotyczące nazw, serii oraz numerów utraconych lub zastrzeżonych dokumentów potwierdzających tożsamość innemu przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu, jeżeli czynności te dotyczą Usługi Świadczonej użytkownikowi, albo są niezbędne do jej wykonania - zgodnie z art. 161 ustawy Prawo Telekomunikacyjne.
5. Środki techniczne stosowane przez Dostawcę zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej, zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Dostawca nie gwarantuje bezpieczeństwa przekazu informacji w następujących przypadkach:
- 1) Awarii Usługi lub Sieci telekomunikacyjnej;
 - 2) popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego;
 - 3) przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Dostawcy;
 - 4) w innych sytuacjach przewidzianych prawem.

ROZDZIAŁ 12- Dane osobowe

§33 Ochrona danych osobowych

1. Dane osobowe Abonenta są przetwarzane przez Dostawcę (zwanego w niniejszym paragrafie Regulaminu „Administratorem”), tj. ASTA-NET S.A. z siedzibą w Pile, przy ul. Podgórznej 10, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu IX Wydział Gospodarczy KRS pod nr KRS 0000534131 .
2. W toku zawierania umów obowiązkowe jest podanie następujących danych:
- 1) nazwiska i imiona;
 - 2) adresu świadczenia usługi i/lub adresu korespondencyjnego (jeżeli jest on inny niż adres świadczenia usługi);
 - 3) numeru ewidencyjnego PESEL, jeżeli Abonent go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu;
 - 4) danych potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Administratora wynikającego z Umowy Abonenckiej. (Dane obowiązkowe).
- Podanie Danych obowiązkowych jest warunkiem zawarcia Umowy Abonenckiej. Abonent nie ma prawnego obowiązku podania tych danych, jednak ich niepodanie skutkować będzie odmową zawarcia Umowy Abonenckiej. Podanie Danych obowiązkowych w celu zawarcia Umowy abonenckiej nie przekazuje obowiązku wyrażenia zgody na ich przetwarzanie w innych celach. Abonent może w szczególności nie wyrażać zgody na przetwarzanie do celów marketingowych lub złożyć w tym zakresie sprzeciw.
- Podanie danych innych niż Dane obowiązkowe, w tym numeru telefonu lub numeru telefonu komórkowego (według wyboru Abonenta) oraz adresu poczty elektronicznej nie jest warunkiem zawarcia Umowy Abonenckiej. Odmowa podania tych danych spowoduje jednak niedostępność funkcjonalności wymagających użycia poczty elektronicznej lub telefonu, w tym w zakresie: doręczania elektronicznych dokumentów rozliczeniowych, zapewnienia elektronicznego dostępu do konta klienta, doręczania elektronicznych odpowiedzi na reklamacje itp.
- Abonent może również podać dane pełnomocników (osób upoważnionych), w szczególności w postaci: imienia, nazwiska, PESEL, danych adresowych i kontaktowych. Dane te będą przetwarzane wyłącznie w celach związanych z wykonaniem Umowy Abonenckiej.
3. Rodzaje danych, cele oraz podstawę prawną przetwarzania danych przez Administratora obrazuje następująca tabela:

Rodzaj danych	Cel przetwarzania	Podstawa prawna
Dane podane w Umowie Abonenckiej i innych oświadczeniach względem Administratora. Dane pełnomocników Abonentów, zawarte w dokumentach pełnomocnictw.	Wykonanie umowy której Abonent jest stroną, lub podjęcie na żądanie Abonenta czynności przed zawarciem umowy. Administrator przetwarza dane w celu zawarcia Umowy Abonenckiej na prośbę Abonenta, świadczenia usługi, rozpatrywania reklamacji, wystawiania i doręczania dokumentów rozliczeniowych, dostarczania elektronicznego dostępu do konta klienta, dostarczania informacji związanych z usługami (płatności, zależności w zapłacie, upływ okresu zamówionych usług), a także wykonania innych czynności związanych z wykonaniem Umowy Abonenckiej.	Art. 6 ust. 1 pkt b) RODO (Niezbędność dla wykonania lub zawarcia umowy)
Dane podane w umowie i innych oświadczeniach względem Administratora Dane o świadczonych na rzecz Abonenta usługach (w szczególności: ilość i rodzaj usług, wysokość opłat, udostępniane treści, stan rozliczeń z Dostawcą)	Marketing, w tym marketing bezpośredni, produktów lub usług Administratora Administrator przetwarza dane w celu przygotowania i przedstawienia własnej oferty. Dochodzenie roszczeń Administratora wynikających z zawartych z Abonentem umów.	Art. 6 ust. 1 pkt f) RODO (Prawnie uzasadniony interes)
Adres poczty elektronicznej, numer telefonu stacjonarnego lub komórkowego (według wyboru Abonenta)	Wysyłanie informacji handlowej drogą elektroniczną (e-maili i sms-ów reklamowych), wykonywanie połączeń telefonicznych z celem przedstawiania promocyjnych lub spersonalizowanych ofert	Art. 6 ust. 1 pkt a) RODO w zw. z art. 172 ust. 1 Pt. oraz art. 10 ust. 2 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Zgoda Abonenta)
Dane transmisyjne, obejmujące dane o numerze użytkownika wywołującego i wywołującego oraz rodzaj i czas połączenia Nr telefonu, imiona i nazwisko, miejscowość i ulicę, przy której znajduje się zakończenie sieci (sieć stacjonarna) lub adres przy którym znajduje się miejsce zamieszkania (sieć ruchoma) Abonenta <u>będącego osobą fizyczną</u> .	Naliczanie opłat objętych umową oraz przeprowadzenie rozliczeń międzyoperatorskich.	Art. 165 ust. 2 Pt
Adres miejsca zamieszkania, adres korespondencyjny (jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania), PESEL, nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu.	Umieszczenie danych w spisie abonentów i biurzenumerów. Przekazanie Prezesowi UKE danych Abonenta będącego osobą fizyczną w celu lokalizacji zakończenia sieci, z którego wykonano połączenia alarmowe.	Art. 169 ust. 3 Pt w zw. z art. 6 ust. 1 pkt a) RODO (Zgoda Abonenta) Art. 78 ust. 2 pkt 1) Pt w zw. z art. 6 ust. 1 pkt a) RODO (Przepis prawa)
Numer abonenta, siedziba lub miejsce wykonywania działalności gospodarczej, firma lub nazwa i forme organizacyjną tego abonenta, a w przypadku stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej - także nazwę miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się zakończenie sieci, udostępnione abonentowi	Przekazanie Prezesowi UKE danych Abonenta będącego konsumentem do systemu PLI CBD	Art. 78 ust. 2 pkt 1) Pt w zw. z art. 6 ust. 1 pkt c) RODO (Przepis prawa)
Zapisy telefonicznych rozmów sprzedażowych (głos)	Przekazanie Prezesowi UKE danych Abonenta niebędącego konsumentem do systemu PLI CBD	Art. 78 ust. 2 pkt 2) Pt w zw. z art. 6 ust. 1 pkt c) RODO (Przepis prawa)
Dane zawarte w korespondencji elektronicznej	Wykazanie treści oświadczeń złożonych przez Abonenta pocztą elektroniczną.	Art. 6 ust. 1 pkt f) RODO (Prawnie uzasadniony interes)
Wszystkie opisane powyżej dane dotyczące Abonenta przetwarzane przez Administratora w systemach informatycznych.	Wykonanie i przechowywanie kopii bezpieczeństwa, zapewnienie zdolności do ciągłego zapewnienia poufności, integralności, dostępności i odporności systemów i usług przetwarzania; zapewnienie zdolności do szybkiego przywrócenia dostępności danych osobowych i dostępu do nich w razie incydentu fizycznego lub technicznego.	Art. 32 ust. 1 pkt b) i c) RODO

4. Jeżeli Administrator przetwarza dane osobowe Abonenta na podstawie zgody, zgoda może zostać wycofana w każdym czasie. Jeżeli dane osobowe są przetwarzane na potrzeby marketingu bezpośredniego, osoba, której dane dotyczą, ma prawo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec przetwarzania dotyczących jej danych osobowych na potrzeby takiego marketingu, w tym profilowania, w zakresie, w jakim przetwarzanie jest związane z takim marketingiem bezpośrednim.
5. Dane będą przetwarzane przez okres niezbędny dla realizowanego celu lub do momentu skorzystania przez Abonenta z uprawnień skutkujących zaprzestaniem lub ograniczeniem przetwarzania danych, w szczególności do momentu wystąpienia następujących zdarzeń:
 - 1) wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy Abonenckiej oraz przeprowadzenia wszystkich rozliczeń z tego tytułu – w zakresie w jakim dane są przetwarzane w celu wykonania umowy lub zawarcia umowy lub naliczenia opłat;
 - 2) wyrażenia sprzeciwu na przetwarzanie danych w celach marketingowych - w zakresie, w jakim dane są przetwarzane w tym celu;
 - 3) wycofania zgody na przetwarzanie danych - w zakresie w którym przetwarzanie wynika z udzielonej zgody;
 - 4) wyegzekwowania wszelkich roszczeń przysługujących Administratorowi z tytułu Umowy Abonenckiej lub upływu terminu ich przedawnienia – w zakresie w jakim przetwarzanie następuje w celu realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora w postaci dochodzenia roszczeń.
 - 5) upływu okresu retencji przechowywania kopii bezpieczeństwa.
6. Abonentowi przysługują następujące prawa dotyczące jego danych osobowych: a) Prawo dostępu do danych (art. 15 RODO), b) Prawo do sprostowania i uzupełnienia danych (art. 16 RODO), c) Prawo do usunięcia danych (art. 17 RODO), d) Prawo do ograniczenia przetwarzania danych (art. 18 RODO), e) Prawo do przenoszenia danych (art. 20 RODO), f) Prawo do wniesienia sprzeciwu na przetwarzanie danych (art. 21 RODO).
7. Abonent może wykonać powyższe prawa poprzez kontakt z Administratorem w każdy ze sposobów określonych w Umowie Abonenckiej lub niniejszym Regulaminie (telefonicznie, e-mail, wizyta w BOK). Dotyczy to także wycofania udzielonych zgód. Podczas kontaktu na odległość, Administrator może żądać podania przez Abonenta danych osobowych w celu weryfikacji jego tożsamości.
8. Dane mogą być ujawniane podmiotom działającym na zlecenie Administratora lub wykonującym na rzecz Administratora usługi, w szczególności: a) przedsiębiorcom z branży reklamowej i marketingu (agencjom reklamowym, call-center, platformom programowym do wysyłki e-maili lub sms-ów); b) przedsiębiorcom świadczącym usługi związane z dochodzeniem roszczeń i obsługą prawno-księgową (windykacja, kancelarie prawne lub podatkowe, biura rachunkowe); c) podwykonawcom, w tym dokonującym instalacji przyłączy do lokalu Abonenta, serwisantom, wykonawcom sieci telekomunikacyjnych; d) audytorom; e) przedsiębiorcom pocztowym oraz firmom kurierskim; f) dostawcom usług związanych z przetwarzaniem danych, w tym dostawcom systemów informatycznych lub usług w chmurze; g) inkasentom.
9. Dane mogą zostać też ujawnione innym odbiorcom bądź kategoriom odbiorców danych osobowych, do których należą: a) Urząd Komunikacji Elektronicznej, b) firmy realizujące kopertownię i wysyłanie korespondencji, c) firmy realizujące telemarketingową sprzedaż usług świadczonych przez ASTA-NET, d) firmy windykacyjne oraz biura informacji gospodarczej, e) podmioty z grupy ASTA, f) inne podmioty upoważnione do odbioru Pani/Pana danych osobowych na podstawie przepisów prawa. Dane nie będą przekazywane do państw trzecich lub organizacji międzynarodowych w rozumieniu RODO. Przez państwo trzecie rozumie się państwo nienależące do Europejskiego Obszaru Gospodarczego.
10. Abonentowi przysługuje prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, w przypadku uznania, że dane osobowe Abonenta przetwarzane są niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
11. Kontakt do Inspektora Danych Osobowych możliwy jest pod adresem e-mail: iod@asta-net.pl
12. Dostawca będzie niezwłocznie przekazywał Abonentowi będącemu osobą fizyczną informację o naruszeniu jego danych osobowych, które mogło mieć niekorzystny wpływ na jego prawa. Postanowienia §7 ust. 14, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji, stosuje się odpowiednio, nadto zawiadomienie będzie zgodne z zasadami określonymi w rozporządzeniu Komisji (UE) nr 611/2013 z dnia 24 czerwca 2013 r. w sprawie środków mających zastosowanie przy powiadamianiu o przypadkach naruszenia danych osobowych, na mocy dyrektywy 2002/58/WE Parlamentu Europejskiego i Rady o prywatności i łączności elektronicznej. Zawiadomienie nie będzie wymagane jeżeli Dostawca wykazał wdrożenie technologicznych środków ochrony, o których mowa w art. 4 ust. 1 i 2 wskazanego wyżej rozporządzenia nr 611/2013, które uniemożliwiają odczytanie danych przez osoby nieuprawnione oraz zastosowanie tych środków do danych, których ochrona została naruszona.
13. 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 § 7 ust. 14, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji stosuje się odpowiednio.
14. Środki zarządzania ruchem nie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych, o ile jest to niezbędne i proporcjonalne do osiągnięcia celów opisanych w §19 ust. 10. 5. Środki zarządzania ruchem nie obejmują monitorowania konkretnych treści.

ROZDZIAŁ 13 - Postanowienia końcowe. Sądownictwo polubowne, mediacja.

§34 Postanowienia końcowe. Sądownictwo polubowne, mediacja.

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego i ustawy Prawo Telekomunikacyjne.
2. Ewentualne spory między stronami (Abonent, Dostawca) będą rozwiązywane w drodze mediacji lub zostaną poddane pod rozstrzygnięcie sądu polubownego. W przypadku braku dojścia stron do porozumienia, spory rozstrzygać będzie właściwy sąd powszechny.
3. Spór cywilnoprawny między Abonentem będącym konsumentem, a Dostawcą może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie powyższe prowadzi Prezes UKE, na podstawie przepisów art. 109 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne oraz przepisów ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. poz. 1823). Postępowanie powyższe Prezes UKE prowadzi na wniosek konsumenta albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Szczegółowe informacje można uzyskać w powołanych wyżej przepisach prawa oraz na stronie internetowej Prezesa UKE.
4. Abonentowi przysługują także środki ochrony prawnej niewymienione w Regulaminie, określone w przepisach prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego. Obejmują między innymi prawo żądania zapłaty odszkodowania lub kary umownej, prawo żądania wykonania umowy oraz prawo odstąpienia od Umowy.
5. Regulamin obowiązuje od dnia 4 maja 2019r. (włącznie), w odniesieniu do Abonentów, którzy zawrą Umowę od tego dnia (włącznie).