

Regulamin świadczenia usług radia i telewizji

§1 Regulamin

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług radia i telewizji (zwany dalej: **Regulaminem**) określa szczegółowe zasady świadczenia Usług przez **Beskidzka Telewizja Kablowa „BESTKABEL” sp. z o.o.** z siedzibą w Żywcu (34-300), ul. Krasińskiego 19, NIP 553-010-24-32, wpisaną do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0000015141, dokumentacja spółki przechowywana przez Sąd Rejonowy w Bielsku-Białej VIII Wydział Gospodarczy KRS, kapitał zakładowy 50.000 zł, adres poczty elektronicznej bestkabel@tenit.com.pl, tel./fax. 33 862 05 20 (zwaną dalej: **Operatorem**).
2. Z zastrzeżeniem postanowień Umowy przewidujących dokonanie czynności prawnej w formie szczególnej:
 - a. Operator będzie porozumiewał się z Abonentem za pośrednictwem danych kontaktowych podanych w tym celu przez Abonenta w Umowie i za pomocą środka umożliwiającego kontaktowanie się przy wykorzystaniu tych danych (poczta tradycyjna, poczta elektroniczna, telefon lub sms, w zależności od zgody udzielonej Operatorowi przez Abonenta);
 - b. Abonent może kontaktować się z Operatorem w analogiczny sposób za pośrednictwem danych kontaktowych wskazanych w ust. 1, jak również osobiście - w Biurze Obsługi.

§2 Definicje

Nazwy użyte w Zamówieniu, Umowie, Regulaminie i Cenniku, a także wszelkich innych dokumentach, którymi Operator posługuje się w związku z Umową oznaczają:

- a. **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, z którą Operator zawarł Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez Abonenta działalnością gospodarczą lub zawodową (z zastrzeżeniem jednak Abonentów, o których mowa w zdaniu drugim definicji „Konsumenta” określonej w niniejszym paragrafie);
- b. **Awaria** – nieprawidłowość funkcjonowania Sieci, skutkująca zaprzestaniem lub niedotrzymaniem deklarowanych w Umowie parametrów jakości Usług, za którą odpowiada Operator;
- c. **Biuro Obsługi** – lokal Operatora przeznaczony do obsługi Abonentów i osób ubiegających się o zawarcie Umowy, wskazany na Stronie internetowej;
- d. **Dokument księgowy** – dokument wskazujący należność Operatora z tytułu świadczenia Usług, wystawiony zgodnie z postanowieniami Umowy lub późniejszym żądaniem Abonenta, na podstawie obowiązujących przepisów;
- e. **Gniazdo abonenckie** – fizyczny punkt, w którym Abonent uzyskuje dostęp do Sieci, stanowiący jej element, umożliwiający podłączenie Odbiornika lub Urządzeń;

- f. **Konsument** - osoba fizyczna dokonującą z Operatorem czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Jeżeli dokumenty określające warunki Umowy (w tym Regulamin lub Cennik) nie stanowią inaczej, zapisy dotyczące Konsumenta stosuje się również do Abonenta będącego osobą fizyczną, który zawiera Umowę bezpośrednio związaną z jego działalnością gospodarczą, gdy z treści tej Umowy wynika, że nie posiada ona dla niego charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez niego działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej;
- g. **Lokal** – wydzielona trwałymi ścianami w obrębie budynku izba lub zespół izb, w którym świadczone są lub mają być świadczone Usługi;
- h. **Odbiornik** – telewizor spełniający wymagania opisane w § 7 ust. 7;
- i. **Okres rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług, pokrywający się z miesiącem kalendarzowym;
- j. **Oplata abonamentowa** – stała opłata miesięczna, należna Operatorowi od Abonenta za korzystanie z Usług;
- k. **Podstawowa obsługa serwisowa** – obejmuje usługi w zakresie prawidłowości funkcjonowania Sieci i usuwania Awarii, w tym również nieodpłatną (nie dotyczy opłaty z tytułu zakończenia połączenia) możliwość kontaktu ze służbami odpowiedzialnymi za obsługę serwisową pod numerem telefonu 604 833 601;
- l. **Sieć** – sieć telekomunikacyjna wykorzystywana przez Operatora do świadczenia Usług;
- m. **Strona internetowa** – serwis Operatora, dostępny w sieci Internet pod adresem www.bestkabel.zywiec.pl;
- n. **Treść cyfrowa** – dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej;
- o. **Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające Abonentowi lub Operatorowi przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci; w szczególności papier, pamięć, USB, płyty CD-ROM, DVD, karty pamięci, dyski twarde komputerów, sms lub poczta elektroniczna;
- p. **Umowa** – zawarta pomiędzy Operatorem i Abonentem umowa o świadczenie Usługi;
- q. **Umowa zawarta na odległość** - Umowa zawarta z Konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia Umowy łącznie;
- r. **Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora** – Umowa z Konsumentem zawarta;

- 1) przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Operatora (siedzibą Operatora lub Biurem Obsługi),
 - 2) w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Konsumenta w okolicznościach, o których mowa w pkt. 1),
 - 3) w lokalu przedsiębiorstwa Operatora (siedzibie Operatora lub Biurze Obsługi) lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z Konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Operatora (siedzibą Operatora lub Biurem Obsługi), przy jednoczesnej fizycznej obecności stron;
- s. **Urządzenia** – wszelkie urządzenia przeznaczone do korzystania z Usług, w szczególności Odbiornik oraz dekodery cyfrowe, w tym wbudowane w Odbiornik, wykorzystywane przez Abonenta do korzystania z Usług;
- t. **Usługa** – usługa przyłączenia do Sieci lub jej dostarczania, usługa aktywacyjna, usługa rozprowadzania programów radiowych i telewizyjnych, jak również usługi serwisowe, świadczone na rzecz Abonenta przez Operatora. Zakres Usług świadczonych na rzecz poszczególnych Abonentów określa Umowa;
- u. **Zamówienie** – porozumienie, na podstawie którego Strony wskazują zakres Usług, które mają być przedmiotem Umowy, pozwalające na ustalenie faktu istnienia możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, stworzenie takich możliwości lub określenie kosztów ich stworzenia.

§3 Abonent

1. Umowa jest zawierana:
 - a. w imieniu Operatora - przez osobę przez niego umocowaną,
 - b. przez Abonenta – osobiście lub przez działającego w jego imieniu i na jego rzecz przedstawiciela ustawowego lub pełnomocnika. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Operatora oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej.
2. Zawarcie Umowy może zostać uzależnione od podania przez Abonenta pełnych danych:
 - a. w przypadku osoby fizycznej: nazwiska i imion, adresu zamieszkania i adresu korespondencyjnego jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania, numeru ewidencyjnego PESEL, nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu oraz danych zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych; Abonent może dodatkowo, za własną zgodą –podać dobrowolnie inne dane, np. numer ewidencji podatkowej NIP, numeru rachunku bankowego lub karty

- b. płatniczej, adresu poczty elektronicznej oraz numerów telefonów kontaktowych;
 - b. w przypadku osób prawnych i jednostek organizacyjnych niebędących osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną: nazwy firmy, aktualnego adresu siedziby firmy oraz przedstawienia podstawowych dokumentów identyfikujących status prawny Abonenta, w szczególności: odpisu z rejestru lub ewidencji oraz kopii zaświadczenia NIP i dokumentu potwierdzającego nadanie numeru Regon.
3. Operator, w przypadku powzięcia wątpliwości odnośnie możliwości wykonania przez Abonenta zobowiązań wynikających z Umowy, może uzależnić jej zawarcie od:
 - a. dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora z tytułu Umowy;
 - b. pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 roku o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530 ze zm.); Operator powiadamia Abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
 4. Operator może odmówić zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, dokonanej na podstawie opisanej w ust. 3. W szczególności Operator może żądać zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy poprzez dokonanie przedpłaty w wysokości sumy opłaty przyłączeniowej oraz aktywacyjnej.
 5. Operator uprawniony będzie do zaspokojenia swych roszczeń z kwot opisanych w ust. 4, po uprzednim pisemnym wezwaniu Abonenta do zapłaty należności w terminie nie krótszym niż 7 dni. Postanowienia zdania pierwszego nie naruszają uprawnienia Operatora do zawieszenia świadczenia Usług lub rozwiązania Umowy, z zachowaniem właściwego trybu, przewidzianego postanowieniami Regulaminu. W przypadku opisanym w zdaniu pierwszym Abonent zobowiązany będzie do uzupełnienia kwot opisanych w ust. 4, w terminie 7 dni od wezwania Operatora.
 6. Operator zwróci Abonentowi kwotę opisaną w ust. 4, w terminie 7 dni od wygaśnięcia Umowy oraz zaspokojenia przez Abonenta roszczeń Operatora wynikających z Umowy. Zwrot nastąpi według wyboru Abonenta: na wskazany przez niego numer rachunku bankowego lub też osobiście - w Biurze Obsługi.
 7. Operatorowi przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy, jeżeli osoba ubiegająca się o zawarcie Umowy posługuje się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności.

§4 Zawarcie Umowy

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej lub elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego na Stronie internetowej (o ile Operator dopuszcza

taką możliwość) po spełnieniu określonych w Regulaminie warunków oraz stwierdzeniu przez Operatora istnienia możliwości technicznych świadczenia Usług. Ustalenie istnienia możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, stworzenie takich możliwości lub określenie kosztów ich stworzenia następuje na podstawie Zamówienia. W uzasadnionych przypadkach Operator może odstąpić od konieczności sporządzenia Zamówienia.

2. W przypadku braku możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, jak również występowania okoliczności istotnie utrudniających przyłączenie Lokalu do Sieci lub rodzących znaczne jego koszty, w szczególności gdy Lokal znajduje się poza zasięgiem Sieci, Operator może uzgodnić z Abonentem w osobnym porozumieniu sposób przyłączenia Lokalu do Sieci, w szczególności jego termin i koszt wykonania.
3. Operator zawrze Umowę, obejmującą przyłączenie Lokalu do Sieci, wyłącznie z osobą, której przysługuje odpowiedni tytuł prawny do Lokalu, w rozumieniu art. 32 ustawy z dnia 7 maja 2010 roku o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych (Dz. U. Nr 106, poz. 675 ze zm.). Operator może żądać przedstawienia informacji lub dokumentów, potwierdzających przysługiwanie tytułu prawnego do Lokalu.
4. Operator 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 Kodeksu cywilnego w związku z art. 32 ustawy o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych.
5. Abonent jest wyłącznie zobowiązany do zapewnienia możliwości korzystania z Urządzeń, niezbędnych dla odbioru sygnału rozprawdzanych programów. Z zastrzeżeniem montażu przy przyłączeniu niezbędnych elementów Sieci (w tym Gniazda abonenckiego), Operator nie udostępnia Abonentom w związku z Usługą żadnych Urządzeń, w tym Odbiorników.
6. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony.
7. Operator nie przewiduje minimalnego czasu trwania Umowy, w tym minimalnego czasu trwania zobowiązań Abonenta wynikających z Umowy.
8. Operator nie zawiera Umów, których zawarcie wiązałoby się z przyznaniem Abonentowi ulg.
9. Operator organizuje swoją działalność w taki sposób, ażeby zapewnić Abonentowi możliwość zapoznania się z wszelkimi znajdującymi zastosowanie wzorcami umownymi przed wyrażeniem przez Abonenta woli związania się Umową.

§5 Rozpoczęcie świadczenia Usług

1. Operator będzie świadczyć Usługi na rzecz Abonenta na podstawie Umowy.
2. Operator zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług w terminie wskazanym w Umowie, nie później jednakże niż w terminie 30 dni od jej zawarcia.
3. Zawierając Umowę o przyłączenie Lokalu do Sieci, Abonent wyraża zgodę na przeprowadzenie przez Operatora prac w Lokalu, niezbędnych dla przyłączenia

Lokalu do Sieci, w szczególności poprowadzenie kabli, w tym przez nieruchomość gruntową, na której położony jest Lokal, przewiercenie otworów oraz zainstalowanie Gniazda abonenckiego. Przyłączenie Lokalu do Sieci nie będzie uniemożliwiać prawidłowego korzystania z Lokalu ani nieruchomości gruntowej, na której położony jest Lokal.

4. Abonent jest zobowiązany współpracować z Operatorem, w sposób gwarantujący dokonanie przyłączenia do Sieci w możliwie najkrótszym czasie.
5. Operator nie jest zobowiązany do obsługi bądź naprawy Urządzeń (w tym Odbiornika), w szczególności do ich konfiguracji. Operator nie jest odpowiedzialny za zły stan techniczny Urządzeń, ani za zakłócenia techniczne spowodowane tym stanem.

§6 Sieć

1. Wszelkie elementy Sieci zamontowane w Lokalu pozostają własnością Abonenta, chyba że Strony uzgodniły inaczej.
2. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania elementami Sieci stanowiącymi własność Operatora, a w szczególności do ich udostępniania osobom trzecim (zarówno bezpłatnie, jak i odpłatnie).
3. Operator zaleca odłączenie Urządzeń od Sieci, podczas wyłączeń atmosferycznych.
4. Abonent zobowiązany jest umożliwić Operatorowi dostęp do elementów Sieci, znajdujących się na terenie Lokalu, w zakresie w którym jest to niezbędne dla zapewnienia ich prawidłowego funkcjonowania, w tym w szczególności celem ich konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji.
5. Abonent zobowiązany jest powiadomić Operatora – w terminie 48 godzin – o stwierdzeniu zniszczenia lub uszkodzenia elementów Sieci.
6. W przypadku zniszczenia lub uszkodzenia elementów Sieci w Lokalu, koszty naprawy lub wymiany ponosi Abonent, chyba że to zniszczenie lub uszkodzenie wynikało z przyczyn leżących po stronie Operatora.
7. W przypadku opisanym w ust. 6, w szczególności w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień ust. 3 lub ust. 5, wymiana lub naprawa elementów Sieci może zostać uzależniona od pokrycia jej kosztów przez Abonenta, zgodnie z Cennikiem.
8. Operator jest zobowiązany dostarczyć wszelkie elementy Sieci w stanie wolnym od wad i odpowiada z tego tytułu na zasadach ogólnych przewidzianych w Kodeksie cywilnym dla niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania.
9. Z zastrzeżeniem jednoznacznie odmiennych postanowień Umowy lub Regulaminu, a w szczególności wskazanych w niniejszym paragrafie, Operator nie wprowadza ograniczeń w zakresie korzystania z elementów Sieci, jak również oświadcza, że nie zostały one wprowadzone na jego zlecenie.
10. Po wygaśnięciu Umowy Operator dokona na swój koszt demontażu stanowiących jego własność elementów Sieci w terminie uzgodnionym z Abonentem.

Abonent zobowiązany jest umożliwić Operatorowi dokonanie tego demontażu w uzgodnionym terminie.

§7 Usługi

1. Za przyłączenie Lokalu do Sieci oraz aktywację Usług Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłat wskazanych w Cenniku.
2. Operator, w ramach Opłaty abonamentowej, świadczy wyłącznie Podstawowe usługi serwisowe. Pozostałe usługi z zakresu obsługi serwisowej wskazane w Regulaminie lub Cenniku, w tym w szczególności interwencja serwisu technicznego z winy Abonenta oraz zmiana lokalizacji Gniazda abonenckiego, podlegają opłacie zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
3. Abonent zobowiązany jest w szczególności do uiszczenia opłaty w wysokości wskazanej w Cenniku w przypadku zmiany Lokalu, w którym mają być świadczone Usługi. Zmiana ta jest możliwa, jeśli nowy Lokal, w którym mają być świadczone Usługi znajduje się w obrębie Sieci i istnieją warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usługi, w tym w szczególności Lokal wyposażony jest w Gniazdo abonenckie. W przypadku, gdy nowy Lokal nie znajduje się w obrębie Sieci lub nie występują w nim warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usługi, Operator może odmówić zmiany Lokalu lub uzależnić jej dokonanie od zapłaty opłat za przyłączenie Lokalu do Sieci lub opłat aktywacyjnych, jak przy zawarciu Umowy.
4. Operator może zapewnić Abonentowi bez dodatkowych opłat lepsze parametry świadczonych Usług, w szczególności dodatkowe programy. Zapewnienie jak i wycofanie takich lepszych parametrów świadczonych Usług nie wymaga zmiany Umowy, zgody Abonenta, jak również jego wcześniejszego powiadomienia i nie uprawnia Abonenta do rozwiązania Umowy.
5. Operator zobowiązuje się świadczyć Usługi z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych. Operator oświadcza, iż ponad 90% przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Usług usuwanych jest w terminie 24 godzin od uzyskania o nich informacji a wskaźnik ilości reklamacji na 1000 Abonentów w ciągu jednego miesiąca nie przekracza dwudziestu. Czas wstępnego przyłączenia wynosi: 10 dni. Szczegółowe dane dotyczące jakości Usług świadczonych przez Operatora dostępne są w Biurze Obsługi.
6. Operator zapewnia osiągnięcie parametrów świadczonych Usług, wynikających z odpowiednich postanowień Umowy, Regulaminu oraz Cennika. Operator nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli nieosiągnięcie umówionych parametrów świadczonych Usług wynika z ograniczeń Urządzeń (w tym Odbiorników), w tym w szczególności jeżeli nie spełniają one wymagań wskazanych w ust. 7-8. W zakresie nieuregulowanym w Umowie i Regulaminie, Operator odpowiada za jakość świadczenia na zasadach ogólnych przewidzianych w Kodeksie cywilnym dla niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania.
7. Telewizor, dla prawidłowego korzystania z Usług powinien posiadać w przypadku korzystania z telewizji analogowej: gniazdo standardu D1/PAL, w przypadku telewizji cyfrowej SD: gniazdo EUROSCART lub HDMI min.1.0 lub odbiornik DVB T I MPEG 2,4 H 264 AVC PART 10 oraz HDCP, przypadku telewizji cyfrowej HD: gniazdo HDMI min. 1.3, HDCP lub odbiornik DVB T I MPEG 4 H 264 AVC PART 10 I HDCP.
8. Sygnał telewizji cyfrowej nie jest kodowany i nie wymaga dla swojego odbioru specjalistycznego sprzętu.
9. Operator informuje, że na usługi gwarancyjne składają się usługi wchodzące w zakres Podstawowej obsługi serwisowej. Usługi posprzedażne (usługi dodatkowe, w tym usługi nie wchodzące w zakres Podstawowej obsługi serwisowej) wraz należną za nie opłatą wskazane zostały w Cenniku.
10. Operator nie gromadzi danych o lokalizacji Urządzeń Abonenta w celach związanych z zapewnieniem funkcjonalności Usługi.
11. Operator nie wprowadza ograniczeń w dostępie ani korzystaniu z Usługi, innych niż jednoznacznie określone w Umowie lub Regulaminie.
12. Operator wprowadza następujące procedury, w celu pomiaru ruchu i organizacji w Sieci: a) zautomatyzowana analiza obciążenia ruchem wybranych elementów Sieci w czasie rzeczywistym, b) interwencja serwisu technicznego, w przypadku Awarii, jak również przypadkach opisanych w § 16 ust. 4.
13. Procedury opisane w ustępie poprzedzającym 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. Operator przekazywać będzie Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych pocztą elektroniczną, na adres wskazany przez Abonenta w Umowie. W szczególnych przypadkach, za uprzednią zgodą Abonenta Operator może także przekazać te informacje telefonicznie lub krótką wiadomością tekstową, wysłaną na numer telefonu podany w tym celu przez Abonenta w Umowie. W przypadku informacji dotyczących ogółu lub większej grupy Abonentów, Operator może ponadto przekazać przedmiotową informację w formie komunikatu umieszczonego bezpośrednio na Stronie internetowej.
15. Operator będzie niezwłocznie (nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia) przekazywał Abonentowi będącemu osobą fizyczną informację o naruszeniu jego danych osobowych, które mogło mieć niekorzystny wpływ na jego prawa. Przez naruszenie danych osobowych, które może wywrzeć niekorzystny wpływ na prawa rozumie się takie naruszenie, które w szczególności może skutkować nieuprawnionym posługiwaniem się danymi osobowymi, szkoda majątkową, naruszeniem dóbr osobistych, ujawnieniem tajemnicy bankowej lub innej ustawowo chronionej tajemnicy zawodowej. Postanowienia ust. 14, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji, stosuje się odpowiednio. Zawiadomienie nie będzie wymagane w zakresie, w którym Operator wdrożył przewidziane przepisami o ochronie danych osobowych odpowiednie techniczne i organizacyjne środki ochrony, które uniemożliwiają odczytanie danych

przez osoby nieuprawnione oraz zastosował je do danych, których ochrona została naruszona.

16. Operator informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci, wymagającego podjęcia środków wykraczających poza podjęte przez Operatora środki techniczne i organizacyjne, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Postanowienia ust. 14, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji stosuje się odpowiednio.
17. Usługa nie zapewnia możliwości dokonywania połączeń z numerami alarmowymi.

§8 Warunki płatności

1. Płatność za świadczone Usługi następuje na podstawie Dokumentu księgowego.
2. Dokument księgowy zawiera informacje o:
 - a. opłatach za Usługi świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta, w szczególności o terminie oraz sposobie płatności, jak również:
 - b. Usługach świadczonych na rzecz Abonenta w okresie, którego dotyczy wystawiony Dokument księgowy.
3. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłat za świadczone Usługi, w tym w szczególności Opłaty abonamentowej z góry, nie później niż 10 dnia Okresu rozliczeniowego, w którym świadczona była dana Usługa. W przypadku rozpoczęcia lub zakończenia świadczenia Usług w trakcie Okresu rozliczeniowego, opłata należna Operatorowi za ten Okres rozliczeniowy zostanie obliczona proporcjonalnie do liczby dni, w których w danym Okresie rozliczeniowym Usługi te były świadczone. Opłaty za świadczenia realizowane jednorazowo płatne są w terminie 7 dni od dnia otrzymania Dokumentu księgowego w tym zakresie, z zastrzeżeniem szczególnych postanowień dotyczących opłaty przyłączeniowej i aktywacyjnej zawartych w Umowie.
4. Dniem zapłaty jest data wpływu należności na rachunek bankowy wskazany we właściwym Dokumencie księgowym lub dzień uiszczenia należności w kasie Operatora lub innego podmiotu wskazanego przez Operatora.
5. Wygaśnięcie Umowy nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za Usługi wykonane na jego rzecz do dnia wygaśnięcia Umowy, z zastrzeżeniem szczególnych postanowień dotyczących uprawnienia do odstąpienia od Umowy przez Konsumenta, o których mowa w § 18 oraz w pouczeniu o odstąpieniu, stanowiącym załącznik do Umowy.
6. Operator uprawniony jest do naliczania odsetek od należnych mu kwot za każdy dzień opóźnienia w ich płatności. Płatność odsetek nastąpi na podstawie wystawionego przez Operatora dokumentu księgowego. Odsetki obliczone zostaną w wysokości odsetek maksymalnych, w rozumieniu art. 359 Kodeksu cywilnego.

7. Najpóźniej w chwili wyrażenia przez Konsumenta woli związania się Umową Operator ma obowiązek uzyskać wyraźną zgodę Konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne Operatora. Jeżeli Operator nie otrzymał wyraźnej zgody Konsumenta, lecz założył jej istnienie przez zastosowanie domyślnych opcji, które Konsument musi odrzucić w celu uniknięcia dodatkowej płatności, Konsument ma prawo do zwrotu uiszczonej płatności dodatkowej. Postanowienia niniejszego ustępu nie dotyczą Abonentów, o których mowa w zdaniu drugim definicji „Konsumenta” określonej w § 2 Regulaminu.
8. Operator 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 – poczynawszy od bieżącego Okresu rozliczeniowego, do końca Okresu rozliczeniowego, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu.
9. Operator dostarcza, na żądanie Abonenta, za wynagrodzeniem wskazanym w Cenniku (o ile Cennik przewiduje takie wynagrodzenie), szczegółowy wykaz wykonanych Usług, obejmujący Okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie. W takim przypadku szczegółowy wykaz wykonanych Usług dostarcza się w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.

§9 Awarie

1. Operator zobowiązuje się do usuwania Awarii w terminie nie dłuższym niż trzech dni roboczych od daty powzięcia o nich informacji, w tym w szczególności ich zgłoszenia przez Abonenta. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii w tym terminie, Operator określi termin jej usunięcia i poinformuje Abonenta.
2. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o występujących Awariach.
3. Za każdy dzień niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług, o ile nie stanowi ono przejawu działania Siły wyższej lub zwinionego działania lub zaniechania Abonenta lub podmiotów za które Operator nie ponosi odpowiedzialności zgodnie z postanowieniami Kodeksu cywilnego, Abonentowi przysługuje:
 - a. prawo obniżenia Opłaty abonamentowej za okres rozliczeniowy, w którym doszło do niewykonania lub nienależytego wykonywania Usług;
 - b. prawo do kary umownej.
4. Prawo obniżenia Opłaty abonamentowej oraz prawo do kary umownej przysługują w wysokościach stanowiących równowartość 1/30 Opłaty abonamentowej należnej za Okres rozliczeniowy, w którym doszło do niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług, za każdy dzień w którym niewykonywanie lub nienależyte wykonywanie Usług trwało ponad dwie godziny.

5. Obniżenie Opłaty abonamentowej oraz zapłata kary umownej nastąpią poprzez obniżenie kwoty do zapłaty z tytułu pierwszej Opłaty abonamentowej (oraz ewentualnie następnych), należnej po dniu powstania prawa Abonenta. Zapłata kwoty należnej z tytułu obniżenia Opłaty abonamentowej oraz kary umownej może nastąpić poprzez dokonanie przelewu na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy lub poprzez wypłatę w Biurze Obsługi, na wniosek Abonenta, w terminie 7 dni od uznania reklamacji.
6. W celu dochodzenia obniżenia Abonamentu lub zapłaty kar umownych Abonent winien złożyć reklamację, zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
7. Postanowienia niniejszego paragrafu nie naruszają bezwzględnie obowiązujących wartości odszkodowania, opisanych w art. 105 ustawy Prawo telekomunikacyjne, w przypadkach opisanego w tym przepisie świadczenia na rzecz jednostek uprawnionych.

§10 Reklamacja

1. Abonent może składać reklamację z powodu:
 - a. niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - b. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
 - c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Dokumentu księgowego zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
4. Reklamacja może być złożona w każdym Biurze Obsługi. Reklamacja może być złożona:
 - a. 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),
 - b. ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi,
 - c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez adres e-mail bestkabel@tenit.com.pl.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
 - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,

- d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia Sieci,
 - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a,
 - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - g. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa pod lit. f,
 - h. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi, nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
 7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
 8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
 9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
 10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
 11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora 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.

§11 [Odpowiedź na reklamację]

1. Jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a. nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację,
 - b. informację o dniu złożenia reklamacji,
 - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d. 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 § 11 ust. 5 lit. g,
 - e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest Konsument (nie dotyczy Abonentów, o których mowa w zdaniu drugim definicji „Konsumenta” określonej w § 2 Regulaminu), o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,
 - f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - b. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
4. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
5. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne stosuje się.
6. 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 odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 11 ust. 11 oraz § 12 ust. 2 i 3 lit. a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
7. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w § 11 ust. 4 zdanie drugie, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
8. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, 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, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
9. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
10. W przypadku gdy w następstwie złożonej reklamacji spór nie został rozwiązany, Operator przekazuje Konsumentowi (nie dotyczy Abonentów, o których mowa w zdaniu drugim definicji „Konsumenta” określonej w § 2 Regulaminu) na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o: 1) zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej albo zgodzie na udział w takim postępowaniu albo 2) odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§12 Zawieszenie świadczenia Usług

1. Operator może zawiesić świadczenie całości lub odpowiedniej części Usług:
 - a. jeżeli Abonent, pomimo wezwania do uiszczenia wymagalnych należności, zalega w zapłacie całości lub części opłat należnych Operatorowi powyżej 7 dni od terminu płatności i nie uregulował zaległości w terminie wskazanym w wezwaniu do zapłaty, nie krótszym niż 7 dni;
 - b. jeżeli Abonent narusza inne zobowiązania wynikające z postanowień Umowy lub Regulaminu, w tym w szczególności w przypadkach opisanych w §16 ust. 1 i nie zaprzestanie dokonywania tych naruszeń pomimo uprzedniego wezwania przez Operatora do zaprzestania naruszeń w terminie nie krótszym niż 7 dni. Operator może odstąpić od wezwania, jeżeli niezwłoczne

- zawieszenie świadczenia Usług będzie stanowić wyłączną możliwość zapobieżenia powstaniu istotnych szkód;
- c. na wniosek Abonenta.
2. W okresie zawieszenia świadczenia Usług, Operator zwolniony jest z obowiązku świadczenia Usług a Abonent z obowiązku uiszczania opłat. W przypadku zawieszenia na podstawie ust. 1 lit. a lub b, Operator zobowiązany jest wznowić świadczenie Usług w ciągu 3 dni roboczych od ustania przyczyn zawieszenia, w szczególności dostarczenia dowodu zapłaty przez Abonenta wszystkich zaległości wraz z należnymi odsetkami.

§13 Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta

1. Zawieszenie świadczenia Usług może nastąpić na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z żadnymi opłatami wobec Operatora w dniu złożenia wniosku, jak również nie będzie z nimi zalegał w dniu planowanego zawieszenia Usług.
2. Zawieszenie świadczenia Usług w trybie przewidzianym w niniejszym paragrafie może nastąpić na czas nieokreślony.
3. Ponowne włączenie sygnału w przypadku zawieszenia Usługi na czas nieokreślony na wniosek Abonenta następuje w terminie 3 dni od otrzymania wniosku Abonenta o ponowne włączenie sygnału. Wniosek taki składany jest przez Abonenta ustnie, telefonicznie lub na adres e- mail.

§14 Rozwiązanie Umowy

1. Operator uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy, z ważnej przyczyny, wskazanej w wypowiedzeniu, ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego, następującego po Okresie rozliczeniowym, w którym zostało złożone wypowiedzenie w formie pisemnej.
2. Abonent uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy w każdym czasie, bez podawania przyczyny ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego, w którym zostało złożone oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy.

§15 Rozwiązanie Umowy za jednostronnym oświadczeniem

1. Operatorowi przysługuje prawo do jednostronnego rozwiązania Umowy w całości lub w części dotyczącej odpowiednich Usług w trybie natychmiastowym, gdy Abonent działając niezgodnie z Umową:
 - a. zalega z zapłatą choćby części Opłaty abonamentowej lub jakiegokolwiek innej opłaty należnej Operatorowi przez co najmniej jeden pełny Okres rozliczeniowy,
 - b. ingeruje w Sieć, w tym w szczególności przyłącza do niej Urządzenie poza Gniazdem abonenckim,
 - c. dokonuje nieuprawnionych zmian w Sieci,

- d. umożliwia nieuprawnionym osobom trzecim korzystanie z Usług, w szczególności poza Lokalem lub za wynagrodzeniem,
 - e. wywołuje zakłócenia uniemożliwiające prawidłowe funkcjonowanie Sieci lub świadczenie Usług,
 - f. uniemożliwia innym podmiotom zgodne z przepisami korzystanie z Sieci lub Usług,
 - g. podejmuje działania, przy wykorzystaniu Usług, naruszające przepisy prawa,
 - h. nie udziela Operatorowi dostępu do Sieci, celem jej konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji.
2. Rozwiązanie Umowy przez Operatora z przyczyn wskazanych w ust. 1 wymaga uprzedniego wezwania Abonenta do zaprzestania naruszeń w terminie nie krótszym niż 7 dni.
3. Niezależnie od innych środków, przewidzianych w Umowie lub Regulaminie, w przypadkach opisanych w ust. 1, w zakresie w którym będzie do proporcjonalne i uzasadnione z punktu widzenia celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, Operator może dokonać:
- a. eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług;
 - b. przerwać lub ograniczyć świadczenia usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług.
4. Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, w zakresie wynikającym z podjętych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności posiadanej Sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych z Usługą. Postanowień zdania pierwszego nie stosuje się w przypadku zakazania przez Prezesa UKE stosowania takich środków.

§16 Wygaśnięcie Umowy

1. Umowa wygasa w przypadku:
 - a. rozwiązania jej przez którąkolwiek ze Stron za wypowiedzeniem lub w trybie natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia;
 - b. śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną, o ile jego prawa i obowiązki nie zostaną przejęte przez osobę trzecią, która może być uznana za Stronę Umowy;
 - c. utraty zdolności prawnej przez Operatora lub Abonenta niebędącego osobą fizyczną, w tym jego likwidacji.
2. Wygaśnięcie Umowy powoduje natychmiastowe zaprzestanie świadczenia Usług na rzecz Abonenta.
3. W związku z wygaśnięciem Umowy Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłat za Usługi świadczone na jego rzecz do momentu wygaśnięcia Umowy, z uwzględnieniem szczególnych postanowień w tym zakresie zawartych w § 18 oraz w pouczeniu o odstąpieniu, stanowiącym załącznik do Umowy.

§17 Odstąpienie od Umowy

1. Na zasadach szczegółowo określonych w pouczeniu o odstąpieniu od Umowy stanowiącym załącznik do Umowy, Konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora, może w terminie 14 dni od jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów wskazanych w pouczeniu. W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa umowę uważa się za niezawartą. Jeżeli Konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy zanim Operator przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać.
2. Prawo odstąpienia, o którym mowa w ust. 1 nie przysługuje Konsumentowi w przypadkach przewidzianych w art. 38 ustawy o prawach konsumenta, tj. w szczególności odniesieniu do umów o:
 - a. świadczenie usług, jeżeli Operator wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Operatora utraci prawo odstąpienia od umowy;
 - b. w której Konsument wyraźnie żądał, aby Operator do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji;
 - c. o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.
3. Jeżeli Konsument nie został poinformowany przez Operatora 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 Operatora 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.
4. Konsument nie ponosi kosztów świadczenia Usług za czas do odstąpienia od Umowy, jeżeli Operator 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.

§18 Przejęcie praw do Lokalu

1. Abonent może złożyć wniosek o przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy na rzecz podmiotu trzeciego, któremu przysługują prawa do Lokalu, w formie pisemnej. Załącznik do wniosku winna stanowić pisemna zgoda podmiotu trzeciego na przejęcie praw i obowiązków wynikających z Umowy.
2. Abonent, który pomimo utraty praw do Lokalu nie rozwiąże Umowy zgodnie z postanowieniami § 15 ust. 2 albo nie przeniesie praw i obowiązków zgodnie z

postanowieniami ust. 1, jest odpowiedzialny za płatności za Usługi świadczone po utracie praw do Lokalu, bez względu na podmiot korzystający z tych Usług.

3. Operator zastrzega sobie prawo nie wyrażenia zgody na przejęcie praw i obowiązków w przypadkach opisanych w Regulaminie, znajdujących zastosowanie przy zawieraniu Umowy. Operator może w szczególności uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy od wykonania przez Abonenta wszystkich wymagalnych zobowiązań wobec Operatora.

§19 Zmiana Umowy na wniosek Abonenta

1. Jeżeli Abonent nie zalega z żadnymi wymagalnymi opłatami wobec Operatora, Strony mogą rozszerzyć zakres świadczonych Usług poprzez zmianę pakietu świadczonych usług na wyższy lub dokupienie innego pakietu świadczenia Usług (o ile Operator przewiduje w Cenniku zróżnicowane pakiety świadczenia Usług). Zamówienia można wówczas składać w formie pisemnej, osobiście w Biurze Obsługi lub poza nim, z uprawnionym przedstawicielem Operatora lub – o ile Operator zapewni taką możliwość - za pośrednictwem formularza zamieszczonego na Stronie internetowej. Zmiana stanowić będzie 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 będzie wymagało braku zaległości Abonenta wobec Operatora.
2. Operator może umożliwić Abonentowi zmianę zakresu świadczonych Usług za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w tym w szczególności za pośrednictwem telefonu, poczty e-mail lub Strony internetowej. Możliwość opisana w zdaniu pierwszym dotyczy zamówienia oraz rezygnacji z ewentualnych usług dodatkowych wskazanych w Cenniku lub zmiany pakietu, w którym świadczone są Usługi (o ile takie przewidziane zostaną w Cenniku).
3. W przypadku opisanym w ust. 2, Operator utrwali oświadczenie Abonenta złożone w powyższy sposób i będzie je przechowywać do końca obowiązywania Umowy na zmienionych warunkach i udostępniać jego treść Abonentowi na jego żądanie, zgłoszone w szczególności w trakcie postępowania reklamacyjnego. W przypadku zmiany warunków umowy dokonanej telefonicznie utrwalaona zostanie cała rozmowa. Jednocześnie Operator obowiązany będzie do potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian w terminie ustalonym z Abonentem, nie później jednak niż w terminie jednego miesiąca od dnia złożenia zlecenia zmiany. Potwierdzenie Operator dostarczy drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. W przypadku braku możliwości dostarczenia potwierdzenia w sposób, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym lub na żądanie Abonenta Operator dostarczy potwierdzenie w formie pisemnej. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków

Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Szczegółowe warunki odstąpienia od dokonanej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora zmiany warunków Umowy w odniesieniu do Konsumentów określa ust. 7.

4. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, jeżeli Operator, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia w wymaganym terminie, Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy w terminie trzech miesięcy od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy, jednak nie dłuższym niż 10 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia, w przypadku jego otrzymania po wymaganym terminie. Szczegółowe warunki odstąpienia od dokonanej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora zmiany warunków Umowy w odniesieniu do Konsumentów określa ust. 7.
5. Zmiana zakresu świadczonych Usług nastąpi z upływem ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, w którym wniosek ten został złożony. Operator może z ważnych przyczyn określić inny termin realizacji wniosku.
6. W przypadku zmiany warunków Umowy z Konsumentem w trybie przewidzianym w niniejszym paragrafie przez telefon, Operator (jego przedstawiciel) ma obowiązek na początku rozmowy poinformować Konsumenta o tym celu, a ponadto podać identyfikujące go dane oraz dane identyfikujące osobę, w imieniu której telefonuje. Ponadto Operator ma obowiązek potwierdzić treść proponowanej Umowy utrwaloną na papierze lub innym Trwałym nośniku. Oświadczenie Konsumenta o zmianie Umowy jest skuteczne, jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym Trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia od Operatora. Postanowienia niniejszego ustępu nie dotyczą Abonentów, o których mowa w zdaniu drugim definicji „Konsumenta” określonej w § 2 Regulaminu”.
7. Konsument jest uprawniony od odstąpienia od zmiany warunków Umowy dokonanej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora na szczególnych zasadach - określonych odpowiednio w § 18 Regulaminu, w tym określonych w powołanym tam pouczeniu o odstąpieniu stanowiącym załącznik do Umowy, przy czym każdorazowo przed dokonaniem zmiany Operator ponownie pouczy Konsumenta o przysługującym mu uprawnieniu w tym zakresie.

§20 Zmiana Regulaminu lub Cennika

1. Operator powiadamia Abonenta o treści każdej proponowanej zmiany Cennika oraz warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, na piśmie, chyba że Abonent złożył żądanie opisane w ust. 2. Operator podaje do publicznej wiadomości, w szczególności za pośrednictwem Strony internetowej 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, Operator podaje do wiadomości publicznej, zgodnie z postanowieniami art. 61a ustawy Prawo telekomunikacyjne.

2. Na żądanie Abonenta, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany Cennika oraz warunków Umowy abonenckiej, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
3. Jeżeli Abonent nie akceptuje zmiany Cennika lub warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem na dzień wejścia w życie zmian. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy powinno zostać złożone nie później niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
4. W przypadku, gdy proponowana zmiana Cennika lub warunków Umowy określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jeżeli Abonent nie akceptuje zmiany Cennika lub warunków Umowy określonych w Regulaminie, wówczas ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem na dzień wejścia w życie zmian. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy powinno zostać złożone nie później niż do dnia wejścia w życie tych zmian.

§21 Ochrona danych osobowych

1. Do dnia 24 maja 2018 r. (włącznie) dane osobowe Abonenta przetwarzane są na zasadach określonych w ustawie o ochronie danych osobowych (tekst jednolity z dnia 13 czerwca 2016 r., Dz.U. z 2016 r. poz. 922).
2. Od dnia 25 maja 2018 r. (włącznie) przetwarzanie danych osobowych Abonenta odbywa się zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/We (Ogólne Rozporządzenie o Ochronie Danych) z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz.Ur.UE.L Nr 119), zwanego dalej RODO, z uwzględnieniem przepisów ustawy Prawo Telekomunikacyjne.

3. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych Abonenta zawarto w załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu.
4. Używanie przez Operatora w celu prowadzenia działalności marketingowej telekomunikacyjnych urządzeń końcowych i automatycznych systemów wywołujących wymaga zgody Abonenta.
 - a.
 - b.
5. Dane Abonenta, w tym dane transmisyjne, będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń.
6. Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych jego dotyczących (w tym również danych transmisyjnych) poprzez:
 - a. określenie rodzaju świadczonych na jego rzecz usług,
 - b. wykonywanie praw określonych w Załączniku nr 1 do Regulaminu,
 - c. dobrowolne wyrażanie lub cofanie zgody na określone cele, w których dane są przetwarzane.
 - d. .

§22 Sądownictwo polubowne, mediacje

1. Konsument, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, uprawniony jest do złożenia do Prezesa UKE (www.uke.gov.pl) wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego, w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Prezes UKE może także wszcząć to postępowanie z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Zasady postępowania określa ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz wydane na jej podstawie akty wykonawcze. Postanowienia niniejszego ustępu nie dotyczą Abonentów, o których mowa w zdaniu drugim definicji „Konsumenta” określonej w § 2 Regulaminu.
2. Spór o prawa majątkowe wynikający z tytułu świadczonych Usług może zostać także poddany pod rozstrzygnięcie Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§23 Postanowienia końcowe

1. Strony zobowiązane są informować się o zmianie danych podanych przy zawarciu Umowy, w tym w szczególności adresu miejsca zamieszkania lub siedziby, zmiany adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy firmy lub nazwiska i imion w formie pisemnej, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian. Operator niezwłocznie informuje Abonentów o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby na piśmie, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.

2. Oświadczenie o odstąpieniu, wypowiedzeniu lub rozwiązaniu Umowy powinno być złożone na piśmie, z zastrzeżeniem szczególnych postanowień Umowy (§4 ust. 9), a także dotyczących odstąpienia od Umowy na zasadach określonych w § 18 oraz w pouczeniu o odstąpieniu, stanowiącym załącznik do Umowy.
3. Regulamin oraz Cennik, wskazujący m.in. koszt usług serwisowych niewchodzących w skład Podstawowej obsługi serwisowej, a także oferta programowa dostępne są nieodpłatnie, na każde żądanie Abonenta, na Stronie internetowej oraz w Biurze Obsługi. Operator nieodpłatnie dostarcza Abonentowi znajdujące zastosowanie wzorce umowne wraz z Umową, a także na każde jego żądanie, w formie pisemnej lub elektronicznej.
4. Regulamin wchodzi w życie dnia 21.12.2020