

**REGULAMIN OGÓLNY ŚWIADCZENIA USŁUG  
TELEKOMUNIKACYJNYCH  
(obowiązuje od 10.11.2024r.)**

**1. Postanowienia wstępne.**

- a. Dokument ten reguluje zasady świadczenia Usług przez: SPIDERNET Czarna Wieś, ul. Szkolna 91, 42-133 Węgłowice (w skrócie dalej: „**Dostawca**”) na rzecz osoby lub podmiotu, z którym zawarł Umowę abonencką (w skrócie: „**Abonenta**”). Dostawca i Abonent dalej łącznie nazywani będą także „**Stronami**” (a każde z osobna: „**Stroną**”). Dotyczy to także (w odpowiednim zakresie) sytuacji, w których opisywane są działania podejmowane przez Strony jeszcze przed zawarciem przez nie Umowy.
- b. Dostawca standardowo pracuje w dni robocze w godzinach 8:00 – 16:00. Nie wpływa to jednak na terminy wiążące Dostawcę wobec Abonenta.

**2. Dokumentacja umowna.**

- a. Ten dokument opisuje ogólne zasady współpracy Dostawcy i Abonenta w ramach Umowy abonenckiej, właściwe dla wszystkich Usług jakie świadczy na jej podstawie Dostawca. W skrócie nazywany jest: „**Regulaminem ogólnym**”.
- b. Warunki współpracy umownej Stron określają jeszcze inne dokumenty. Abonent otrzymuje je od Dostawcy przed zawarciem umowy. Są to:
- (1) **Umowa** – Umowa abonencka pomiędzy Stronami;
  - (2) **Podsumowanie warunków Umowy** – wymagane prawem i stworzone zgodnie z jego wymogami (także co do formy) zwięzłe podsumowanie podstawowych warunków Umowy;
  - (3) **Regulamin promocji** – dokument, w którym opisane są warunki promocji, o ile Abonent do niej przystąpił;
  - (4) **Regulamin ogólny** – niniejszy dokument;
  - (5) **Regulamin szczególny** – jest to regulamin, który opisuje dokładniej warunki świadczenia poszczególnych Usług;
  - (6) **Cennik** – dokument opisujący stawki opłat za Usługi Dostawcy;
  - (7) **Polityki, oświadczenia i informacje** – to wszelkie dodatkowe dokumenty, w tym „**Wykaz kanałów**” (czyli spis kanałów telewizyjnych, jakie dostępne są w poszczególnych pakietach Usługi telewizyjnej), a także polityki, wymagane prawem informacje - np. Informacja o przetwarzaniu danych osobowych Abonenta (jest to dokument potocznie nazywany dokumentem „**RODO**”), czy pouczenia (np. Pouczenie o prawie odstąpienia).
- c. W skrócie wszystkie te powyższe dokumenty określane będą łącznie: „**Dokumentacją umowną**”. Wszystkie one określają warunki Umowy i są przedstawiane Abonentowi przed zawarciem Umowy, składając się na tzw. informacje przedumowne. Zaakceptowane Podsumowanie warunków umowy oraz pozostałe informacje przedumowne stanowią integralną część Umowy, a zmiana ich postanowień może nastąpić wyłącznie na zasadach określonych w Umowie.
- d. Dokumenty znajdujące zastosowanie do Umowy Dostawca doręcza Abonentowi na Trwałym nośniku przed zawarciem Umowy. Z wzorami dokumentów, w tym aktualnym Cennikiem, określającym obowiązujące ceny i koszty usług serwisowych, można zapoznać się także na Stronie Internetowej Dostawcy.

**3. Definicje.**

- a. **Abonament** – to stała comiesięczna opłata, którą Abonent zobowiązany jest płacić Dostawcy za Usługę;
- b. **Awaria** – to nieprawidłowość w działaniu Sieci lub udostępnionego Abonentowi przez Dostawcę Sprzętu, wskutek której Usługa nie działa wcale albo działa wadliwie (np. spadną umówione parametry jej jakości);
- c. **BOK** – to w skrócie Biuro Obsługi Klienta, czyli jeden z lokali Dostawcy, w których Abonent może załatwić sprawy związane z Umową. Pełna lista BOK znajduje się na Stronie Internetowej;
- d. **Gniazdo abonenckie** – to miejsce (punkt fizyczny) w Lokalu, w którym Abonent może podłączyć Telekomunikacyjne urządzenie końcowe lub Sprzęt do Sieci, w celu korzystania z Usług;
- e. **Kodeks cywilny** – to ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny;
- f. **Konsument** – to Osoba fizyczna, która zawiera Umowę (ale też wnioskuje o jej zawarcie, np. składając zamówienie) lub korzysta z Usług Dostawcy dla celów, które nie są bezpośrednio związane z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Zasadniczo, za Konsumenta uważa się Przedsiębiorcę Jednoosobowego (chyba, że w Dokumentacji umownej wskazano inaczej);
- g. **Osoba fizyczna** – to po prostu człowiek (czyli np. nie spółka. Ale osoba prowadząca działalność gospodarczą na podstawie wpisu do CEIDG - już tak);
- h. **PKE** – to ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo Komunikacji Elektronicznej;
- i. **Przedsiębiorca Jednoosobowy** – zgodnie z art. 385<sup>5</sup> Kodeksu cywilnego, jest to Osoba fizyczna zawierająca Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej Umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG). W praktyce, na ogół Przedsiębiorcą Jednoosobowym może być Abonent prowadzący działalność na podstawie wpisu do CEIDG (choć nie jest to bezwzględna reguła – pierwszeństwo ma opisana wcześniej definicja ustawowa);
- j. **RODO** - Rozporządzenie 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);
- k. **Strona Internetowa** – to strona internetowa Dostawcy, którą prowadzi pod adresem: [www.e-spider.net.pl](http://www.e-spider.net.pl)
- l. **Sieć** – jest to sieć telekomunikacyjna, poprzez którą Dostawca dostarcza Usługę. Może należeć do Dostawcy lub do innego operatora, z którym współpracuje;
- m. **Siła wyższa** – to takie wydarzenie zewnętrzne, które jest niezależne od Stron. Nie sposób go przewidzieć ani mu zapobiec. Przykładowo, będą to: wojny, katastrofy naturalne, czy strajki;
- n. **Sprzęt** – to należące do Abonenta lub udostępniane mu przez Dostawcę na czas trwania Umowy urządzenia, których przeznaczeniem jest odbiór Usług. Sprzętem nie są jednak Telekomunikacyjne urządzenia końcowe (np. telefony,

telewizory, tablety, komputery). Sprzętem będą natomiast np.: dekodery, moduły CAM, zasilacze z kablami, czy routery;

- o. Trwały nośnik** – zgodnie z art. 2 pkt 4) Ustawy o prawach konsumenta Trwałym nośnikiem jest materiał lub narzędzie umożliwiające komuś 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. Może to być w szczególności wiadomość e-mail lub SMS;
- p. Umowa zawarta na odległość** – zgodnie z art. 2 pkt 1) Ustawy o prawach konsumenta, jest to 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. W praktyce, u Dostawcy na ogół będzie to Umowa zawarta przez: e-mail, formularz na Stronie Internetowej lub telefon. Zawarcie Umowy w taki sposób jeszcze nie przesądza o tym, że jest ona Umową zawartą na odległość. Zawsze konieczne będzie bowiem odniesienie się do definicji przepisowej (tej opisanej powyżej);
- q. Umowa zawarta poza lokalem** – zgodnie z art. 2 pkt 2) Ustawy o prawach konsumenta i w ramach współpracy z Dostawcą, będzie to Umowa zawarta z Konsumentem:
  - (1) przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy (czyli jego BOK),
  - (2) w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Konsumenta w okolicznościach, o których mowa w punkcie (1) powyżej,
  - (3) w lokalu przedsiębiorstwa Dostawcy 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, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron,
  - (4) podczas pokazu zorganizowanego przez Dostawcę, w którym uczestniczy zaproszona bezpośrednio lub pośrednio określona liczba Konsumentów, w którego trakcie ma miejsce promocja, składanie ofert sprzedaży lub sprzedaż towarów lub usług, bez względu na to, czy został na niego zorganizowany transport.W praktyce może to być więc Umowa zawierana przez Abonenta podczas spotkania z przedstawicielem Dostawcy poza jego BOK (np. w domu Abonenta), jeżeli spełnia jednocześnie powyższe warunki.
- r. Telekomunikacyjne urządzenie końcowe** – urządzenie osobiste, służące do korzystania z Usług, takie jak np. telefon, smartfon, tablet lub komputer;
- s. Usługa** – Usługa komunikacji elektronicznej, Usługa dodatkowa lub inna usługa, która znajduje się w ofercie Dostawcy lub której dotyczy Umowa;
- t. Usługa komunikacji elektronicznej** – to Usługa w rozumieniu art. 2 pkt 76) PKE. U Dostawcy będzie to Usługa telewizyjnej, telefonii lub dostępu do Internetu;
- u. Usługa dodatkowa** – to świadczona przez Dostawcę Usługa powiązana z Usługą komunikacji elektronicznej. Taka, która wspiera lub uzupełnia Usługę komunikacji elektronicznej.
- v. Ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;

**w. Ustawa o zwalczaniu nadużyć** - ustawa z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej.

#### 4. Forma zawarcia Umowy i składania innych oświadczeń.

- a.** Umowę standardowo zawiera się na piśmie (forma pisemna). W BOK oraz na Stronie Internetowej można sprawdzić, czy aktualnie możliwe jest (a jeżeli tak - to w jaki sposób) zawarcie Umowy także w formie:
  - (1) Elektronicznej, czyli elektronicznie i koniecznie przy wykorzystaniu bezpiecznego podpisu elektronicznego;
  - (2) Dokumentowej, czyli elektronicznie, bez konieczności użycia bezpiecznego podpisu elektronicznego (np. mailowo lub poprzez formularz). Forma dokumentowa to też telefon – ten konkretny sposób Dostawca może jednak udostępnić jedynie do zmiany warunków już zawartej Umowy.
- b.** Konsument ma prawo wyboru formy zawarcia Umowy (wybiera spośród form, jakie aktualnie oferuje Dostawca).
- c.** Aneks do Umowy standardowo zawiera się na takich samych zasadach, co samą Umowę (chyba że Dokumentacja umowna mówi inaczej).
- d.** Standardowo, wszystkie oświadczenia w sprawie Umowy można składać w formie (wedle własnego wyboru):
  - (1) pisemnej;
  - (2) elektronicznej, czyli koniecznie z wykorzystaniem bezpiecznego podpisu elektronicznego (sam e-mail bez takiego podpisu nie jest formą elektroniczną);
  - (3) dokumentowej, np. mailowo lub telefonicznie, przy posłużeniu się adresem mailowym i numerem telefonu podanym w Umowie (lub później zaktualizowanym).Dokumentacja umowna lub przepisy prawa mogą w pewnych sytuacjach wymagać konkretnej formy dla danego oświadczenia. I wtedy właśnie obowiązuje tak wymagana forma.
- e.** Jeżeli oświadczenia składane będą w formie dokumentowej (np. mailem lub telefonicznie), to na Trwałym nośniku Dostawca doręczy Abonentowi treść tak zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy. Tak samo postąpi z oświadczeniem Abonenta o związaniu się tymi warunkami.

#### 5. Weryfikacja tożsamości.

- a.** Umowę można zawrzeć osobiście albo poprzez przedstawiciela (np. pełnomocnika). To, czy taki przedstawiciel został odpowiednio umocowany sprawdzane jest zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego. Strona może poprosić o okazanie stosownych dokumentów, które potwierdzą to umocowanie.
- b.** Przepisy prawa nakazują Dostawcy weryfikować tożsamość Abonenta. Dlatego też przed zawarciem Umowy Abonent musi podać Dostawcy opisane niżej dane:
  - (1) **Jeżeli jest Osobą fizyczną:** imię (imiona) i nazwisko, numer PESEL (o ile go posiada) albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość. Jeżeli Abonent jest Cudzoziemcem i nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – powinien podać numer paszportu lub karty pobytu. Wszystko to dotyczy także osób, które reprezentują Abonenta niebędącego Osobą fizyczną.
  - (2) **Jeżeli nie jest Osobą fizyczną:** nazwę, numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w KRS albo informację o wpisie do CEIDG lub innym właściwym rejestrze.

- c. Jeżeli przedstawiane przez Abonenta dokumenty byłyby zniszczone albo budziłyby wątpliwości odnośnie ich autentyczności lub kompletności, to ze względów bezpieczeństwa Dostawca będziemy zmuszony odmówić zawarcia Umowy.
- d. Świadczenie Usług Dostawca rozpocznie najwcześniej po potwierdzeniu opisanych wcześniej (lit. b powyżej) danych:
- (1) z informacjami zawartymi we wskazanych tam dokumentach lub rejestrach (Dostawca robi to sam albo poprosi inną osobę, żeby zrobiła to w jego imieniu) *albo*
  - (2) robi to drogą elektroniczną, z wykorzystaniem jednego ze sposobów określonych w art. 296 ust. 3 PKE.  
Powyższe jeszcze nie znaczy, że Usługi będą świadczone zaraz po dokonaniu autoryzacji. Moment uruchomienia Usług określa bowiem Umowa.
- 6. Dodatkowe wymogi do zawarcia Umowy.**
- a. W niektórych sytuacjach Dostawca może być zmuszony do odmowy zawarcia Umowy. Po pierwsze wtedy, gdy wymagałoby tego prawo albo rozstrzygnięcie organu administracji publicznej. Po drugie - jeżeli nie będzie technicznych możliwości świadczenia Abonentowi Usługi. Po trzecie – w przypadkach opisanych poniżej. Opisano tam nie tylko sytuacje, kiedy nie będzie możliwe zawarcie Umowy, ale też przypadki, w których Dostawca może ją zaoferować na mniej korzystnych warunkach.
- b. Dostawca może uzależnić zawarcie Umowy od:
- (1) przedstawienia przez Abonenta dokumentów, które potwierdzą możliwość wykonania jego zobowiązań wynikających z Umowy;
  - (2) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, która wynikać będzie z posiadanych przez Dostawcę danych. Ewentualnie – z danych udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej;
  - (3) zawarcia przez Abonenta umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego – ale tylko, jeżeli jest to niezbędne do świadczenia mu Usługi (np. do zapewnienia mu przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej).
- c. Jeżeli ocena wiarygodności płatniczej Abonenta dokonana przy pomocy biura informacji gospodarczej będzie negatywna, Dostawca ma prawo:
- a. odmówić zawarcia Umowy (całkowicie albo tylko na warunkach promocyjnych);
  - b. zawrzeć Umowę na mniej korzystnych warunkach, w tym oczekiwać od Abonenta:
    - przedpłaty w wysokości (łącznie): opłaty przyłączeniowej, opłaty aktywacyjnej oraz sześciu Abonamentów;
    - kaucji na pokrycie przyszłych zobowiązań wynikających z Umowy.
  - d. Czynności opisanych wyżej (lit. b-c) Dostawca dokonuje zgodnie z właściwymi procedurami przewidzianymi prawem. Można o nich przeczytać w art. 298 PKE.
  - e. Przedpłaty i kaucje służą zaspokojeniu z nich należności umownych Dostawcy, jeżeli Abonent nie zapłaci ich w terminie. Wcześniej Dostawca wezwie jeszcze Abonenta do zapłaty zaległości i wyznaczy na to dodatkowy termin, co najmniej 7 dniowy. Po upływie powyższego terminu Dostawca będzie mógł zaspokoić swoje roszczenia z wpłaconej przez Abonenta kaucji.
- f. Przedpłata ani kaucja zasadniczo nie pozbawiają Dostawcy pozostałych uprawnień związanych z opóźnieniem w płatnościach (np. ewentualnego prawa do Zawieszenia lub Ograniczenia świadczenia Usług, czy wypowiedzenia Umowy).
- g. Jeżeli Dostawca zaspokoi swoje roszczenia z przedpłaty lub kaucji, to Abonent powinien uzupełnić je do kwoty, w jakiej zapłacił je pierwotnie (przy zawarciu Umowy). Musi to zrobić w ciągu 7 dni od otrzymania wezwania od Dostawcy.
- h. Kaucja i przedpłata nie przepadną po zakończeniu współpracy. Dostawca zwróci je Abonentowi w pierwotnie zapłaconej wysokości – najpóźniej w przeciągu 7 dni od zakończenia obowiązywania Umowy i zaspokojenia przez Abonenta roszczeń Dostawcy wynikających z Umowy (termin ten rozpoczyna swój bieg z datą późniejszą). Zwracana kwota zostanie pomniejszona o wartość wykorzystaną przez Dostawcę na zaspokojenie zaległości (zgodnie z pkt e. powyżej).
- 7. Zaprzestanie świadczenia Usługi.**
- a. Co do zasady Dostawca zaprzestanie świadczenia Usługi Abonentowi z momentem zakończenia obowiązywania Umowy. W pewnych jednak sytuacjach Dostawca może czasowo zaprzestać dostarczania Usług także w trakcie jej obowiązywania. Sytuacje takie opisane są dokładnie poniżej.
- b. Dostawca może ograniczyć świadczenie Usługi, jeżeli Abonent opóźni się z zapłatą za nią. „**Ograniczenie**”, w zależności od Usługi, może polegać na zablokowaniu możliwości wykonywania połączeń wychodzących (oprócz numerów alarmowych), wysyłania wiadomości SMS/MMS, a także korzystania z transmisji danych. Wolno to jednak zrobić dopiero po upływie 7 dni od uprzedzenia Abonenta o zamiarze dokonania Ograniczenia.
- c. Dostawca nie dokona Ograniczenia, jeżeli byłoby ono niewykonalne technicznie albo niezasadne ekonomicznie.
- d. „**Zawieszenie**” oznacza całkowite zablokowanie świadczenia Usługi – możliwe jest wówczas tylko wykonywanie połączeń na numery alarmowe (a i to tylko w przypadku Usługi telefonii). Można go dokonać, jeżeli Abonent nie ureguluje zaległości w przeciągu 7 dni liczonych od:
- a. Ograniczenia lub
  - b. wystąpienia przyczyny braku możliwości Ograniczenia (lit. c powyżej).  
Wcześniej Dostawca uprzedzi jednak Abonenta o zamiarze Zawieszenia i wyznaczy dodatkowy, 3 - dniowy termin na zapłatę.
- e. Jeżeli Abonent złożył reklamację dotyczącą wysokości należności za daną Usługę, to Zawieszenie Usługi nie nastąpi przed upływem 21 dni od wyczerpania przez niego drogi postępowania reklamacyjnego. Nie dotyczy to jednak sytuacji, w których Abonent opóźni się w zapłacie należności, które nie są sporne.
- f. Dostawca wznowi świadczenie Usługi niezwłocznie (najpóźniej w przeciągu 3 dni) po zapłaceniu przez Abonenta zaległych należności. Wznowienie Zawieszanej Usługi może podlegać opłacie określonej w Cenniku (odpowiadającej ponoszonym kosztom takiego wznowienia).
- g. Jeżeli Abonent będzie uporczywie opóźniał się z zapłatą za Usługi, Dostawca nie będzie stosować lit b-f powyżej. W takim wypadku Dostawca zawiesi Usługę po uprzedzeniu Abonenta o takim zamiarze i wyznaczeniu dodatkowego, 14-dniowego terminu na zapłatę.

- h. Dostawca ma prawo wypowiedzieć Abonentowi Umowę (z winy Abonenta), jeżeli Abonent nie ureguluje zaległości w przeciągu 7 dni od Zawieszenia (mowa tu o zaległościach, które stanowiły przyczynę tego Zawieszenia). Wcześniej Dostawca musi jednak uprzedzić Abonenta o takim zamiarze i wyznaczyć dodatkowy, 7-dniowy termin na zapłatę.
- i. Wszystkie opisane wyżej uprzedzenia (wraz z wyznaczeniem dodatkowego terminu na zapłatę) doręczane są na Trwałym nośniku, na podany przez Abonenta adres korespondencyjny, mailowy lub numer telefonu.

#### **8. Konsumentkie prawo odstąpienia od Umowy.**

- a. Konsumentkie prawo odstąpienia od Umowy wynika z przepisów Ustawy o prawach konsumenta. Przysługuje Konsumentom i Przedsiębiorcom Jednoosobowym. Dotyczy Umów zawartych na odległość i Umów zawartych poza lokalem. W uproszczeniu polega ono na tym, że taki Abonent ma prawo odstąpić od takiej Umowy bez podawania jakichkolwiek przyczyn w przeciągu 14 dni. Umowa będzie wtedy uważana za niezawartą. Jeżeli Abonent złoży oświadczenie o odstąpieniu zanim w ogóle Dostawca przyjmie jego ofertę (czyli jeszcze zanim w ogóle dojdzie do zawarcia Umowy), to oferta Abonenta po prostu przestanie być wiążąca.
- b. Zgodnie z Ustawą o prawach konsumenta, prawo odstąpienia nie przysługuje, jeżeli:
  - (1) za wyraźną i uprzednią zgodą Abonenta (złożoną wraz z oświadczeniem, że przyjął do wiadomości możliwość utraty prawa odstąpienia) Dostawca zdąży już w pełni wykonać Usługę;
  - (2) Abonent wyraźnie zażądał, aby Dostawca przyjechał do niego w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji. Jeżeli jednak Dostawca świadczy dodatkowo inne usługi, niż te których wykonania w taki sposób zażądał Abonent lub jeżeli Dostawca dostarcza towary inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, to prawo odstąpienia przysługuje w odniesieniu do tych dodatkowych usług lub towarów;
  - (3) jeżeli Abonent wyraźnie zażądał od Dostawcy przyjechania do niego w celu dokonania naprawy, a Dostawca wykona Usługę w pełni za wyraźną i uprzednią zgodą Abonenta.
- c. Rozpoczęcie świadczenia Usługi przed upływem terminu odstąpienia odbywa się na podstawie wyraźnego żądania Abonenta. Powinno ono zawierać także oświadczenie o przyjęciu przez Abonenta do wiadomości, że utraci prawo odstąpienia z chwilą pełnego wykonania Umowy przez Dostawcę. Bez takiego żądania z oświadczeniem – Abonent nie ponosi kosztów świadczenia Usług za czas odstąpienia od Umowy.
- d. Abonent powinien zapoznać się z pouczeniem o prawie odstąpienia, które jest załącznikiem do Umowy. Znajdują się tam dokładne informacje o terminie i sposobie realizacji tego prawa, a także jego skutkach. Jest tam także pomocniczy formularz oświadczenia o odstąpieniu – można, ale nie trzeba z niego skorzystać. Niezbędne przepisy znajdują się natomiast w Ustawie o prawach konsumenta.
- e. Abonent nie ponosi kosztów świadczenia Usług za czas do odstąpienia od Umowy, jeżeli Dostawca nie poinformował go w wymagany prawem sposób o prawie odstąpienia i skutkach jego wykonania.

#### **9. Środki związane z przejrzystością rachunku i kontrolą wydatków.**

- a. Dostawca zapewnia podstawowy wykaz wykonanych Usług, dotyczący Usług dostępu do Internetu oraz Usług telefonii. Dołącza go bezpłatnie do każdej faktury. Taki wykaz zawiera:
  - (1) informację o tym, jakie płatne Usługi wykonano (wraz z liczbą jednostek rozliczeniowych, jaka odpowiada wartości wykorzystanych przez Abonenta Usług);
  - (2) jeżeli Abonent skorzystał z usługi z dodatkowym świadczeniem (tzw. *premium rate*) – podany zostanie wykorzystany do niej numer, informacja o stronie internetowej BIP UKE z rejestrem numerów *premium rate*, a także informacja o prawie żądania przez Abonenta blokowania połączeń z takimi numerami.
- b. Regulaminy Szczególne mogą określać dodatkowe środki przejrzystości rachunku oraz kontroli wydatków, właściwe dla poszczególnych Usług.

#### **10. Podstawowe zasady świadczenia Usług.**

- a. Dostawca ma obowiązek dostarczyć Usługę zgodną z Umową (czyli całą Dokumentacją umowną), przepisami prawa i obowiązującymi normami technicznymi.
- b. Usługi dostarczane są w sposób ciągły, czyli 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
- c. Informacje o minimalnych poziomach jakości konkretnych Usług znajdują się w dedykowanych im Regulaminach szczególnych. Dodatkowe postanowienia w tym zakresie może też zawierać Umowa (np. odnośne prędkości Usługi dostępu do Internetu w wybranym przez Abonenta pakiecie).

#### **11. Pozostałe świadczenia.**

- a. Podstawowe Usługi, które będzie świadczyć Abonentowi Dostawca określa Umowa. Dostawca może jednak zaoferować jeszcze inne powiązane z nimi usługi dodatkowe. Przykładowo, mogą to być usługi posprzedażne, usługi z zakresu obsługi klienta i konserwacji, a także dodatkowe usługi serwisowe, które nie wchodzą w skład Podstawowej obsługi serwisowej (opisano je dokładniej poniżej pod lit. b). Informację o warunkach ich świadczenia i opłatach za nie znajdują się w Cenniku. Jeżeli Cennik nie stanowi inaczej, to do takich usług dodatkowych odpowiednio stosuje się warunki Umowy.
- b. „Podstawowa obsługa serwisowa” to usługi serwisowe, które Dostawca świadczy w ramach Abonamentu – nie podlegają one dodatkowej opłacie. W ramach takiej Podstawowej obsługi serwisowej Dostawca zapewnia:
  - (1) usuwanie Awarii, w tym: telefoniczną i mailową obsługę zapytań lub zgłoszeń dotyczących Awarii;
  - (2) usuwanie nieprawidłowości (o ile Dostawca ponosi za nią odpowiedzialność) w:
    - 1) świadczeniu Usług;
    - 2) działaniu udostępnionego Abonentowi przez Dostawcę na czas trwania Umowy: Sprzętu lub Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego;
  - (3) informację o świadczonych Usługach.
- c. Dostawca nie świadczy usług gwarancyjnych innych niż Podstawowa obsługa serwisowa.

#### **12. Zapewnienie wydajności oraz bezpieczeństwa.**

- a. Dostawca może stosować narzędzia, które automatycznie monitorują bieżące obciążenie ruchu na wybranych odcinkach Sieci, a także występowanie tam Awarii i naruszeń bezpieczeństwa. Może również stosować pewne środki

zarządzania ruchem w Internecie. Narzędzia takie służą jedynie wydajnemu wykorzystaniu Sieci (w tym usprawnieniu transmisji danych i zwiększeniu jej efektywności), sprawnemu usuwaniu Awarii, a także bezpieczeństwu Sieci oraz Usług. Nie mają one negatywnego wpływu ani na prywatność Abonenta ani bezpieczeństwo jego danych osobowych ani na jakość Usług Dostawcy. Środki takie standardowo nie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych Abonenta. Wyjątkiem jest sytuacja, w której byłoby to niezbędne dla zapewnienia bezpieczeństwa lub dla rozliczenia Usługi.

- b. Niektóre działania, połączenia komunikaty mogą powodować naruszenie bezpieczeństwa Sieci lub Usług, stwarzając zagrożenie takiego naruszenia lub podatność na jego wystąpienie. Dotyczy to zwłaszcza sytuacji, w których Usługi są wykorzystywane niezgodnie z ich przeznaczeniem, a tym bardziej – niezgodnie z przepisami prawa. Przykładowo: gdy dochodzi do ingerowania lub uszkodzenia Sieci, dokonywania nadużyć w komunikacji elektronicznej, wprowadzania do Sieci nielegalnych treści, uzyskiwania nieuprawnionego dostępu do cudzych danych lub urządzeń (tzw. hackerstwo) albo ogólnie rzecz ujmując – dokonywania czynów zabronionych. W takich sytuacjach, w celu zapewnienia bezpieczeństwa Sieci lub Usług Dostawca może zablokować przekaz komunikatu lub czasowo (tylko na czas potrzebny do realizacji wspomnianego celu) wstrzymać dostarczanie Usługi. Dojdzie do tego jednak tylko wtedy, gdy będzie to absolutnie konieczne.
- c. Do blokowania połączeń lub komunikatów może też zobowiązać Dostawcę Prezes UKE. Może on to zrobić, jeżeli takie połączenia lub komunikaty mogą zagrażać obronności, bezpieczeństwu państwa oraz bezpieczeństwu i porządkowi publicznemu.
- d. O ogólnych zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonent jest informowany w Dokumentacji umownej. Natomiast o ewentualnym, faktycznym wystąpieniu takiego konkretnego zagrożenia lub naruszenia (o ile będzie miało niekorzystny wpływ na prawa Abonenta) oraz związanych z nimi sposobach ochrony, Dostawca powiadomi Abonenta osobno za pośrednictwem jego danych kontaktowych udostępnionych w Umowie. Jeżeli sprawa dotyczyłaby większej liczby osób – Dostawca może też zamieścić stosowny komunikat na swojej Stronie Internetowej. Dostawca będzie stosować się do procedur przewidzianych prawem, zwłaszcza PKE, a w przypadku danych osobowych - Rozporządzenia 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.

### 13. Nadużycia w komunikacji elektronicznej i nielegalne treści.

- a. Dostawcę wiąże Ustawa z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej (w skrócie: „**Ustawa o zwalczaniu nadużyć**”). Zgodnie z jej przepisami nadużycie w komunikacji elektronicznej, to „świadczanie lub korzystanie z usługi telekomunikacyjnej lub korzystanie z urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, których celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu lub użytkownikowi końcowemu lub osiągnięcie nienależnych

korzyści dla podmiotu dopuszczającego się nadużycia w komunikacji elektronicznej, innej osoby fizycznej, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej” (w skrócie: „**Nadużycie**”).

- b. Prezes UKE może nakazać Dostawcy zablokowanie dostępu do danego numeru lub danej usługi. Dostawca nie pobiera wówczas za nie opłat. Szczegółowe warunki takiej blokady znajdują się w art. 23 Ustawy o zwalczaniu nadużyć.
- c. Identyfikacja, zapobieganie i zwalczanie Nadużyć może wymagać od Dostawcy przetwarzania określonych informacji, w tym objętych tajemnicą telekomunikacyjną. W tym celu Dostawca może je wzajemnie udostępniać innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnymi. Zasadniczo nie dotyczy to treści komunikatów. Szczegółowe zasady w tym zakresie określa art. 26 Ustawy o zwalczaniu nadużyć.
- d. Zasadniczo Dostawca nie monitoruje treści komunikatów. Jednak wyjątkowo, przepisy mogą go do tego uprawniać lub nawet zobowiązywać. Przykładowo, może to wynikać z Ustawy o zwalczaniu nadużyć, PKE oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (w skrócie: „**Aktu o usługach cyfrowych**”/”**Aktu**”).
- e. Upoważniony podmiot może zobowiązać Dostawcę do podjęcia określonych działań przeciwko nielegalnej treści (lub treściom). Odbywa się to na zasadach przewidzianych Aktem o usługach cyfrowych. Abonentowi przysługują prawa przewidziane w tym Akcie, w tym prawo do złożenia skargi do krajowego koordynatora ds. usług cyfrowych oraz prawo do otrzymania odszkodowania za szkody lub straty, jakie poniósł wskutek naruszenia przez Dostawcę obowiązków wynikających z tego Aktu.

### 14. Zasady naliczania odszkodowania za przedterminowe rozwiązanie Umowy.

- a. Dostawca może dochodzić od Abonenta odszkodowania, jeżeli przed upływem czasu oznaczonego Umowy, zostanie ona wypowiedziana przez Abonenta lub przez Dostawcę, ale z winy Abonenta (w skrócie: „**Odszkodowanie**”).
- b. Odszkodowanie nie może przekroczyć sumy części Abonamentu stanowiących opłatę za Usługę (wartość ta została wskazana w Umowie), które Abonent powinien zapłacić Dostawcy do zakończenia obowiązywania Umowy („**Odszkodowanie za Usługę**”). Maksymalna kwota Odszkodowania została określona w Umowie.
- c. Odszkodowanie nie przysługuje jednak Dostawcy w następujących przypadkach:
  - (1) Wypowiedzenia przez Abonenta Umowy przed rozpoczęciem przyłączenia, a jeżeli nie jest ono wykonywane – przed rozpoczęciem świadczenia Abonentowi Usług telekomunikacyjnych (dotyczy Konsumentów nie będących Przedsiębiorcami Jednoosobowymi);
  - (2) Wypowiedzenia przez Abonenta Umowy z powodu znaczących, stałych lub częstych rozbieżności pomiędzy rzeczywistym wykonaniem Usługi (oprócz Usługi dostępu do Internetu) a warunkami określonymi w Umowie (dotyczy Konsumentów nie będących Przedsiębiorcami Jednoosobowymi);
  - (3) Wypowiedzenia przez Abonenta Umowy zawartej na czas oznaczony wobec planowanych przez Dostawcę jej jednostronnych zmian. Dostawca może jednak domagać się Odszkodowania, jeżeli zmiany te są

konieczne wobec zmiany przepisów prawa, decyzji Prezesa UKE, są wyłącznie korzystne dla Abonenta lub mają jedynie charakter administracyjny.

#### 15. Oferta wiązana.

a. W przypadku Konsumenta zawierającego Umowę obejmującą co najmniej usługę dostępu do Internetu lub usługę telefonii wraz z inną Usługą komunikacji elektronicznej lub promocyjnym urządzeniem końcowym w rozumieniu art. 285 ust. 2 pkt d) PKE, postanowienia Umowy lub Dokumentacji umownej dotyczące:

- 1) automatycznego przedłużenia obowiązywania Umowy na czas nieokreślony,
- 2) zasad dokonywania przez Dostawcę jednostronnej zmiany warunków Umowy,
- 3) zasad dotyczących zachowania ciągłości Usług przy zmianie Dostawcy,
- 4) prawa rozwiązania umowy z powodu występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, a warunkami określonymi w Umowie, stosuje się do wszystkich Usług objętych taką Umową.

b. Jeżeli Abonent zawiera Umowę na ofertę wiążaną nie będąc Konsumentem, ale będąc mikroprzedsiębiorcą lub małym przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców lub organizacją pozarządową w rozumieniu art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, postanowienia lit. a stosuje się z wyłączeniem pkt 4).

c. Jeżeli Konsument ma prawo do wypowiedzenia Umowy na ofertę wiążaną, przed upływem okresu jej obowiązywania, ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez Dostawcę Umowy, uprawnienie to obejmuje wszystkie Usługi objęte tą Umową.

d. Jeżeli Konsument złoży zamówienie na dodatkowe Usługi, nie przedłuża to terminu obowiązywania Umowy na ofertę wiążaną, chyba że wyrazi na to zgodę.

#### 16. Przejęcie Umowy.

a. Pod pewnymi warunkami Dostawca może zgodzić się na to, ażeby podmiot trzeci przejął prawa i obowiązki Abonenta wynikające z Umowy, bez uprawnień typowo osobistych (w uproszczeniu: przejęcie Umowy). Zasadniczo, konieczna jest w takim wypadku zgoda Dostawcy oraz zawarcie Umowy z nowym Abonentem. Wiąże się to z całą opisaną wcześniej w Regulaminie ogólnym procedurą weryfikacji tożsamości i wiarygodności płatniczej nowego Abonenta.

b. Przejęcie Umowy może nastąpić w przypadku śmierci Abonenta. Umowę może wówczas przejąć jego: małżonek, wstępny (np. rodzic, dziadek), zstępny (np. dziecko, wnuk), rodzeństwo (brat lub siostra) lub osoba, która wspólnie z nim zamieszkiwała w momencie śmierci. W takim przypadku Dostawca wymaga uregulowania wszystkich dotychczasowych należności umownych Abonenta. Konieczne jest wystąpienie do Dostawcy z wnioskiem o zawarcie nowej Umowy – maksymalnie w przeciągu 30 dni od daty śmierci Abonenta. Do zawarcia nowej Umowy, oprócz dokumentów potrzebnych do tego przy tradycyjnym jej zawieraniu potrzebne są:

- (1) dokument potwierdzający śmierć Abonenta (np. odpis aktu zgonu);
- (2) dokument, który pozwoli ustalić stopień pokrewieństwa lub dokument wskazujący na tytuł prawny do Lokalu lub dowodu wspólnego zamieszkiwania ze zmarłym Abonentem.

#### 17. Odpowiedzialność Dostawcy wobec Abonenta.

a. Przede wszystkim Dostawca odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa - zwłaszcza PKE, Ustawy o prawach konsumenta (o ile ma do Abonenta zastosowanie) oraz Kodeksu cywilnego i jego przepisów o niewykonaniu i nienależytym wykonaniu zobowiązań z umów wzajemnych. Dodatkowo, zasady odpowiedzialności Dostawcy określa Dokumentacja umowna. Jej warunki nie mogą być jednak rozumiane jako ograniczające lub wyłączające prawa Abonenta jako Konsumenta, jeżeli w przewidziane zostały w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.

b. Jeżeli prawo nie stanowi inaczej, to Dostawca nie odpowiada wobec Abonenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, jeżeli nastąpiło ono wskutek Siły wyższej albo z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Abonenta.

c. Jeżeli Dostawca naruszy swoje obowiązki umowne wobec Abonenta, to Abonentowi mogą przysługiwać nie tylko prawa wprost przewidziane w samej Dokumentacji umownej. W określonych przypadkach przepisy (np. Kodeks cywilny) mogą przewidywać bowiem dla Abonenta dodatkowe uprawnienia, np. prawo do wypłaty odszkodowania, żądania wykonania Umowy, a nawet odstąpienia od niej.

d. Niezależnie od innych uprawnień, Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, a warunkami określonymi w Umowie. Postanowienie powyższe nie obejmuje usługi dostępu do Internetu, chyba że jest świadczona w ramach oferty wiązanej.

#### 18. Awaria.

a. Abonent powinien niezwłocznie informować Dostawcę o każdym przypadku dostrzeżenia Awarii lub jakiegokolwiek innej nieprawidłowości w świadczeniu Usługi. Inaczej Dostawca może nie być w stanie ustalić, że Usługa świadczona jest nieprawidłowo.

b. Awarie usuwane są niezwłocznie, nie później niż w przeciągu 3 dni roboczych od momentu otrzymania informacji o ich wystąpieniu. Czas ich usunięcia uzależniony jest od charakteru danej Awarii i związanych z tym możliwości technicznych. Jeżeli z takich przyczyn usunięcie Awarii w przeciągu wspomnianych 3 dni roboczych nie byłoby możliwe – Dostawca określi termin i poinformuje o nim Abonenta.

c. Dostawca przewiduje dwa rodzaje rekompensat na wypadek, gdyby nie wykonał swoich obowiązków umownych albo gdyby wykonał je nienależycie (bo np. jakość Usługi nie będzie zgodna z Dokumentacją umowną). Abonent może wtedy domagać się:

- (1) obniżenia Abonamentu o 1/30 - za każdy dzień takiego niewykonania albo nienależytego wykonania Usługi („Bonifikata”);
- (2) odszkodowania – liczonego jako 1/30 średniej sumy opłat miesięcznych Abonenta w ostatnich 3 miesiącach -

za każdy dzień takiego niewykonania albo nienależytego wykonania Usługi („Kara umowna”).

Bonifikata lub Kara Umowna przysługują za dzień, w którym niezgodność świadczenia Usługi z Umową trwa co najmniej 3 godziny.

- a. Abonent może domagać się Bonifikaty i Kary umownej także za brak odpowiedniej reakcji Dostawcy na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa. Przysługują one w stawce liczonej za każdy przypadek takiego naruszenia jak za jeden dzień. Naruszenia powstałe w ciągu jednego dnia uważa się za jedno naruszenie.
- b. Do okresu, za który przysługuje Bonifikata i Kara umowna nie wlicza się czasu, w którym Dostawca nie mógł usunąć Awarii z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
- c. Aby uzyskać Bonifikatę i Karę umowną należy złożyć reklamację (w niej Abonent powinien wskazać, czego się domaga). Zasady składania reklamacji znajdują się w następnym punkcie Regulaminu.
- d. Bonifikatę i Karę umowną zalicza się w pierwszej kolejności na poczet przyszłych zobowiązań. Oznacza to, że jeżeli istnieją jakieś przyszłe należności umowne Abonenta, to zostaną one obniżone o wysokość przyznanej mu Bonifikaty lub Kary umownej. Na wniosek Abonenta Dostawca może je także wypłacić przelewem bankowym na wskazany rachunek bankowy.

#### 19. Zasady składania reklamacji,

- a. Reklamacja jest możliwa, gdy:
  - (1) Dostawca ze swojej winy nie dotrzymał umówionego terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi;
  - (2) Dostawca nie wykonał Usługi albo wykonał ją nienależycie;
  - (3) Dostawca nieprawidłowo obliczył należności za Usługę.
- b. Termin na złożenie reklamacji to 12 miesięcy. Biegają one od końca miesiąca kalendarzowego, w którym:
  - (1) zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi;
  - (2) nienależycie wykonano Usługę;
  - (3) nie wykonano Usługi;
  - (4) Abonent otrzymał fakturę z nieprawidłowo obliczonymi należnościami.Po tym czasie reklamacja pozostawiana jest bez rozpoznania, o czym Dostawca niezwłocznie poinformuje Abonenta.
- c. Reklamację można złożyć na różne sposoby. Wedle wyboru Abonenta:
  - (1) odwiedzając którykolwiek z BOK – można tam złożyć wcześniej przygotowane pismo z reklamacją albo opisać sprawę pracownikowi Dostawcy (spisze on wtedy protokół reklamacji);
  - (2) dzwoniąc na numer telefonu Dostawcy;
  - (3) wysyłając reklamację na adres pocztowy Dostawcy;
  - (4) wysyłając reklamację na adres mailowy Dostawcy;
  - (5) za pomocą formularza na Stronie Internetowej (w tym poprzez system e-BOK).
- d. W reklamacji należy wskazać przynajmniej:
  - (1) imię i nazwisko albo nazwę (firmę) Abonenta;
  - (2) adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
  - (3) opis czego dotyczy reklamacja;
  - (4) okres, którego dotyczy reklamacja;
  - (5) okoliczności uzasadniające reklamację (opis dlaczego reklamacja jest zasadna);
  - (6) przydzielony Abonentowi numer telefonu (jeżeli reklamacja go dotyczy);

- (7) numer Abonenta (można go znaleźć w Umowie) lub adres Lokalu, w którym świadczona jest Usługa;
- (8) datę zawarcia Umowy i umówiony termin rozpoczęcia świadczenia Usług (tylko, jeśli reklamowane jest niedotrzymanie przez Dostawcę tego terminu);
- (9) wysokość żądanych należności – o ile Abonent ich oczekuje. Jeżeli Abonent nie wskaże żądanej kwoty, ale prawo do niej nie będzie budziło wątpliwości – Dostawca potraktuje reklamację tak, jakby ta kwota została wskazana. Do wypłaty należy podać numer rachunku bankowego, numer rachunku w SKOK lub adres do wypłaty przekazem pocztowym. Zamiast wypłaty, można zawniekskować o zaliczenie takich należności na poczet przyszłych płatności umownych.
- (10) opcjonalnie: sposób, w jaki Abonent chce otrzymać odpowiedź na reklamację (jeden z opisanych w lit. i poniżej).

Oprócz powyższego Abonent może zawrzeć w reklamacji także inne informacje. Jeżeli reklamacja jest składana na piśmie, należy się podpisać.
- e. Jeżeli reklamacja nie będzie zawierała potrzebnych informacji opisanych powyżej (lit. d), Dostawca poprosi Abonenta o jej uzupełnienie – od razu, jeżeli reklamacja składana będzie osobiście w BOK. Jeżeli reklamacja będzie składana w inny sposób – Dostawca niezwłocznie wyznaczymy na to dodatkowo, 14-dniowy termin. Reklamację należy uzupełnić w tym czasie. W przeciwnym razie Dostawca będzie mógł pozostawić ją bez rozpoznania.
- f. Dostawca niezwłocznie potwierdzi Abonentowi przyjęcie reklamacji złożonej w BOK. W pozostałych przypadkach – potwierdzenie przekaże Abonentowi w przeciągu 14 dni (chyba, że do tego czasu zdąży już odpowiedzieć na reklamację). W potwierdzeniu wskazany zostanie dzień złożenia reklamacji oraz dane jednostki, która rozpatrzy reklamację (nazwa, adres i numer telefonu).
- g. Reklamacja zostanie rozpatrzona w przeciągu 30 dni. Brak odpowiedzi w tym czasie oznacza uznanie reklamacji. Ten 30 dniowy termin dotyczy jednak tylko Usług komunikacji elektronicznej. Dla pozostałych Usług termin ten jest nieco krótszy i wynosi 14 dni.
- h. Odpowiedź na Twoją reklamację będzie zawierała:
  - (1) nazwę jednostki rozpatrującej reklamację;
  - (2) dzień złożenia reklamacji;
  - (3) rozstrzygnięcie o uznaniu albo odmowie uznania reklamacji;
  - (4) jeżeli przyznane zostaną Abonentowi należności – ich wysokość i termin wypłaty (ewentualnie informację, że zaliczone zostaną na poczet przyszłych płatności, jeżeli Abonent o to wnioskował);
  - (5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku Konsumentów [nie – Przedsiębiorców Jednoosobowych] – także w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
  - (6) dane Dostawcy do szybkiego i efektywnego kontaktu w sprawie reklamacji (w tym numer telefonu i adres poczty elektronicznej);Jeżeli reklamacja nie zostanie uwzględniona, odpowiedź wysyłaną papierowo (choć można ją otrzymać także w inny sposób – lit. i poniżej) przekazana zostanie Abonentowi listem poleconym, a każdorazowo uzupełniona będzie o uzasadnienie faktyczne i prawne.

- i. Przyjęcie reklamacji i odpowiedź na nią standardowo wysyłane są w formie papierowej. Abonent może jednak zgodzić się na formę mailową potwierdzenia i odpowiedzi – w tym celu należy podać adres mailowy. Można to zrobić w Umowie, reklamacji albo nawet w osobnym oświadczeniu. Nie trzeba składać takiej zgody, jeżeli reklamację złożono mailowo – wówczas pisma kierowane są na wskazany przez Abonenta adres mailowy (w braku takiego wskazania - Dostawca przekazuje je na adres, z którego wysłano reklamację).
- j. Jeżeli Abonent nie otrzyma wysłanej przez Dostawcę odpowiedzi, to na żądanie Abonenta (złożone w BOK, telefonicznie, mailowo albo na piśmie) Dostawca niezwłocznie przekazuje ją ponownie (ewentualnie w duplikacie albo kopii). Abonent powinien wskazać preferowaną formę i postać takiej odpowiedzi, duplikatu albo kopii (w miarę możliwości Dostawca postara się ją uwzględnić). Jeżeli reklamacja nie została uwzględniona – zawsze można żądać otrzymania takiego dokumentu przesyłką poleconą (bez względu na to, w jaki sposób pierwotnie wysłano odpowiedź). Dostawca może odmówić ponownego wydania odpowiedzi (ewentualnie jej duplikatu albo kopii), jeżeli z dokumentów będzie jasno wynikać, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
- k. Skorzystanie przez Abonenta z niektórych uprawnień albo bieg niektórych terminów (np. na lit. I poniżej) może zależeć od wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Droga taka jest wyczerpana, jeżeli reklamacja nie zostanie uwzględniona albo, jeżeli pomimo jej uwzględnienia – Dostawca nie wypłaci należnej kwoty w przeciągu 30 dni.
- l. Bieg przedawnienia roszczeń zawieszają się (czyli jego bieg zostaje tymczasowo zatrzymany) na czas od dnia wniesienia reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Dotyczy to jednak tylko reklamacji obejmujących Usługi komunikacji elektronicznej.

## 20. Udogodnienia dla Osób z niepełnosprawnościami.

- a. Poniżej znajdują się ogólne informacje o podstawowych udogodnieniach, jakie Dostawca oferuje Osobom z niepełnosprawnościami. W tym zakresie Dostawca zawsze stosuje aktualne wymogi wynikające z przepisów prawa. Niniejsze postanowienie ma zatem charakter informacyjny i obejmuje stan na dzień doręczenia niniejszego Regulaminu. Aktualne informacje o oferowanych usługach i udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami można uzyskać na Stronie Internetowej Dostawcy oraz w BOK (w skrócie: „**Informacja dla Osób z niepełnosprawnościami**”).
- b. W BOK można znaleźć następujące udogodnienia:
  - (1) przystosowanie do obsługi Osób z niepełnosprawnością narządu ruchu;
  - (2) stanowisko obsługi z urządzeniami umożliwiającymi komunikację z Osobami z niepełnosprawnością wzroku, słuchu albo mowy, w tym za pośrednictwem połączenia z tłumaczem języka migowego online, oferowanego co najmniej od poniedziałku do piątku w godzinach pracy BOK, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
 Powyższe udogodnienia zapewniane są w co najmniej 1/6 BOK, w tym co najmniej w jednym w każdym mieście na prawach powiatu (o ile znajduje się tam BOK Dostawcy).
- c. Wszystkie BOK oferujące udogodnienia dla Osób z niepełnosprawnościami będą specjalnie oznakowane graficznie.
- d. We wszystkich BOK można zażądać wydrukowania informacji o:
  - (1) wszystkich oferowanych przez Dostawcę udogodnieniach dla Osób z niepełnosprawnościami wraz z listą BOK, w których te udogodnienia są dostępne;
  - (2) świadczonych usługach wraz z informacją o zapewnieniu ich dostępności dla Osób z niepełnosprawnością
 Te informacje mogą zostać wydrukowane z wykorzystaniem wybranego kroju i rozmiaru czcionki. Można je również znaleźć na Stronie Internetowej Dostawcy.
- e. Na Stronie Internetowej Dostawcy zapewnia się obsługę Osób z niepełnosprawnością narządu słuchu albo narządu mowy (niesłyszącymi albo niemówiącymi), z wykorzystaniem komunikacji audiowizualnej z tłumaczem polskiego języka migowego w czasie rzeczywistym, co najmniej od poniedziałku do piątku w godzinach pracy, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
- f. Osoba niewidoma lub słabowidząca może żądać wysłania jej na Trwałym nośniku (mailowo lub korespondencyjnie): Dokumentacji umownej, informacji o danych zawartych na fakturze, wykazu usług, a także Informacji dla Osób z niepełnosprawnościami. Można wybrać formę takich dokumentów:
  - (1) w sposób nadający się do odczytu maszynowego w formie dostępnej dla wnioskującego cyfrowo;
  - (2) wydruk z wykorzystaniem wybranego przez wnioskującego kroju i rozmiaru czcionki.
- g. Obowiązujące Dostawcę przepisy względem Osób z niepełnosprawnościami znajdują się głównie w PKE oraz w rozporządzeniu wydanym na podstawie art. 340 ust. 3 PKE.

## 21. Postępowanie z danymi Abonenta.

- a. Dostawca przetwarza dane osobowe Abonenta ujęte w Umowie. W toku współpracy z Abonentem Dostawca może przetwarzać jeszcze inne jego dane, jeżeli Abonent udostępni je Dostawcy. Zawsze robione to jest zgodnie z aktualnymi wymogami prawa, a zwłaszcza przepisami RODO oraz PKE. O dokładnych zasadach przetwarzania danych osobowych i przysługujących Abonentowi z tego tytułu uprawnieniach można przeczytać w Informacji o przetwarzaniu danych Abonenta – załączanej do Umowy.
- b. Dostawca rejestruje i przechowuje dane o wykonanych dla Abonenta Usługach przez co najmniej 12 miesięcy. Robi to w takim zakresie, jaki pozwala ustalić należności za Usługi i rozpatrzenie reklamacji. Jeżeli reklamacja zostanie złożona – okres ten wydłuży się jeszcze o czas niezbędny do rozstrzygnięcia ewentualnego sporu.
- c. Dostawca musi rejestrować i przechowywać dane na potrzeby naliczania opłat oraz rozliczeń z innymi operatorami. Dotyczy to informacji (danych transmisyjnych) o:
  - (1) numerze wybierającym połączenie i numerze, na który połączenie jest wybierane;
  - (2) rodzaju połączenia;
  - (3) czasie połączenia.
 Takie dane przetwarzane są tylko do końca okresu, w którym możliwe jest dochodzenie roszczeń Stron. Nie chodzi tu jednak o każde możliwe do wyobrażenia roszczenie, ale tylko o takie, które jest obowiązkowe do zaspokojenia.
- d. Abonent może wpływać na zakres przetwarzania jego danych poprzez:
  - (1) określenie rodzaju Usług, które będą mu świadczone;



- (2) wykonywanie uprawnień opisanych w załączanej do Umowy Informacji o przetwarzaniu danych Abonenta;
- (3) wyrażenie zgody lub cofnięcie zgody na określone cele, dla których te dane są przetwarzane. Niektóre zgody mogą być jednak warunkiem niezbędnym do tego, ażeby w ogóle świadczyć Abonentowi daną Usługę.
- e. Co do zasady Dostawca nie przechowuje ani nie uzyskuje dostępu do danych w Telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym Abonenta. Wyjątkiem są sytuacje, gdy okazałoby się to być konieczne dla dostarczenia Abonentowi umówionej Usługi lub transmisji komunikatu elektronicznego w Sieci. W każdym innym przypadku Dostawca potrzebuje uprzedniej zgody Abonenta. Jest ona potrzebna również do zainstalowania albo używania przez Dostawcę oprogramowania w Telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym Abonenta. O dokładnych warunkach uzyskania takiej zgody można przeczytać w art. 399-400 PKE

## **22. Możliwości pozasądowego załatwienia sporu.**

- a. Zgodnie z przepisami (art. 379 PKE), zanim Abonent swoje roszczenie do sądu lub postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, powinien najpierw wyczerpać drogę postępowania reklamacyjnego (pkt 19 Regulaminu ogólnego). Zasada ta dotyczy jednak tylko roszczeń określonych w PKE. Przede wszystkim będą to więc roszczenia dotyczące Usługi telewizyjnej, dostępu do Internetu, czy telefonii.
- b. Prezes UKE prowadzi postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Są to spory cywilnoprawne - czyli na ogół takie, które dotyczą niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy. Dotyczą one jedynie Konsumentów (nie ma tu odpowiedniego stosowania do Przedsiębiorców Jednoosobowych). Takie postępowanie prowadzi się:
  - (1) z urzędu (oznacza to, że Prezes UKE sam wszczyna postępowanie, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta) albo
  - (2) wskutek złożenia do Prezesa UKE wniosku przez samego Konsumenta.

Dokładne zasady takiego postępowania, w tym niezbędne elementy wniosku o jego wszczęcie określa PKE (art. 383-385, wraz z wydanym na ich podstawie rozporządzeniem wykonawczym) oraz ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

## **23. Zmiana danych Strony.**

- a. Aktualne dane identyfikujące i kontaktowe to sprawna i efektywna wymiana ważnych informacji (a także oświadczeń) w ramach współpracy Stron. Dlatego Abonent powinien niezwłocznie informować Dostawcę o zmianach wszelkich swoich danych podanych w Umowie – najpóźniej w przeciągu 7 dni.
- b. Również Dostawca ma obowiązek dbać o to, ażeby Abonent miał aktualną wiedzę o jego danych. Dlatego Dostawca niezwłocznie będzie informować Abonenta o swoich danych identyfikujących i kontaktowych. Dostawca zrobi to na Trwałym nośniku – w takiej formie, w jakiej zawarto Umowę. Abonent może jednak zgłosić żądanie otrzymywania takich wiadomości na wskazany przez niego adres korespondencyjny lub mailowy.
- c. Aktualizacja danych identyfikacyjnych oraz kontaktowych Stron nie stanowi zmiany warunków Umowy.