

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

§ 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej określa zasady świadczenia Usług przez Operatora na rzecz Abonenta.
2. Operator może określić w odrębnych regulaminach szczegółowe zasady świadczenia Usług, w szczególności wprowadzić odrębne zasady promocyjne dla oferowanych Usług.
3. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów mają pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
4. Regulamin stanowi integralną część Umowy.

§ 2

DEFINICJE

Aktywacja Usługi – data rozpoczęcia świadczenia Usług przez Operatora na rzecz Abonenta określona w Protokole zdawczo-odbiorczym w części dotyczącej uruchomienia Usługi.

Budynek jednorodzinny – dla budynków wybudowanych na podstawie przepisów prawa po 16.12.2002 r.: budynek wolno stojący albo budynek w zabudowie bliźniaczej, szeregowej lub grupowej, stanowiący konstrukcyjnie samodzielną całość, który ma nie więcej niż dwa lokale mieszkalne albo jeden lokal mieszkalny i lokal użytkowy; dla budynków wybudowanych na podstawie przepisów sprzed 16.12.2002 r.: budynek mieszkalny jednorodzinny lub zespół takich budynków w układzie: wolno stojącym, bliźniaczym, szeregowym, atrialnym, a także budynek mieszkalny zawierający nie więcej niż 4 mieszkania lub zespół takich budynków.

Awaria – przerwa w działaniu Usługi z wyłączeniem przerw spowodowanych Siłą Wyższą, nieprawidłowym działaniem sieci telekomunikacyjnej innego operatora niezarządzanej przez Operatora, planowanymi pracami lub przyczynami leżącymi po stronie Abonenta.

Cennik – wykaz Usług wraz z zestawieniem wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania.

Dni Robocze – dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Informacje Przedumowne – zestaw dokumentów składający się z: Regulaminu świadczenia usług komunikacji elektronicznej, Regulaminu Szczegółowego, Regulaminu Promocji, Cennika oraz Wzoru oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, zawierający informacje dotyczące Usługi wskazane w Ustawie, przekazany Abonentowi przed podpisaniem Umowy w formie elektronicznej oraz dołączony do Umowy w formie papierowej.

Instalacja – czynności techniczne, w tym wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Urządzeń Abonenckich w Lokalu, mające na celu zapewnienie Abonentowi możliwości korzystania z Usługi.

Kanały Kontakt – środki zapewniające komunikację pomiędzy Operatorem a Abonentem tj. w formie pisemnej, telefonicznie oraz elektronicznie w szczególności na wskazany adres e-mail.

Konsument – osoba fizyczna, która zawarła Umowę z Operatorem w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Lokal – nieruchomość lub jej część, w której Abonent zamierza korzystać z Usługi lub w której zgodnie z Umową jest zlokalizowane Zakończenie Sieci.

Okres Rozliczeniowy – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Operatora na fakturze.

Operator – Tele_Media Przedsiębiorstwo Telekomunikacyjne Marian Kowalik z siedzibą przy ul. Słonecznej 4, 55-095 Szczodre.

Pakiet – zakres Usługi określony w Cenniku.

Protokół – protokół potwierdzający Aktywację Usługi, Instalację, rekonfigurację lub dezinstalację Urządzeń Abonenckich.

Przedstawiciel Operatora – podmiot działający w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniony do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązania Umowy oraz do wykonania Aktywacji Usługi, Instalacji lub usług serwisowych.

Regulamin – Regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez Operatora.

Sieć – sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług.

Siła Wyższa – zdarzenie zewnętrzne o charakterze nadzwyczajnym niezależne od Stron Umowy, któremu nie można zapobiec przy dołożeniu najwyższej staranności, a w szczególności: wojna, w tym wojna domowa, zamieszki, akty sabotażu, rozruchy, katastrofy naturalne np. burze, huragany, trzęsienia ziemi, powodzie.

Strona WWW – serwis internetowy Operatora dostępny w publicznej sieci Internet pod adresem www.telemedia.pl.

Trwały nośnik – materiał lub narzędzie umożliwiające Abonentowi lub Operatorowi przechowywanie informacji kierowanych bezpośrednio do niego, a także ich późniejsze odtwarzanie w niezmiennionej postaci. Są nim np. papier, poczta elektroniczna, SMS, pliki dźwiękowe.

Urządzenie Abonenckie – każde urządzenie udostępnione Abonentowi przez Operatora w celu korzystania z Usługi.

Urządzenie Końcowe – urządzenie będące własnością Abonenta służące do korzystania z Usług, w szczególności: telewizor, komputer, tablet lub smartfon przeznaczone do podłączenia do Zakończenia Sieci.

Usługa – usługi komunikacji elektronicznej świadczone na podstawie Umowy.

Usługa Dodatkowa – usługi towarzyszące Usłudze.

Ustawa – ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U. 2024 poz. 1221 z późn. zm.).

Usterka – wada techniczna obniżająca jakość Usługi, niebędąca Awarią, której wystąpienie nie pozbawia Abonenta możliwości korzystania z Usługi.

Zakończenie Sieci – fizyczny punkt, w którym Abonent otrzymuje dostęp do sieci Operatora i świadczonej Usługi.

Zamawiający – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy.

Zawieszenie Świadczenia Usługi – okresowe zaprzestanie świadczenia Usługi w całości lub w części, z jednoczesną rezerwacją na rzecz Abonenta zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji.

§ 3

RODZAJ I ZAKRES ŚWIADCZONEJ USŁUGI

1. Operator świadczy następujące Usługi:
 - a) Usługi dostępu do sieci Internet.
2. Operator może świadczyć na rzecz Abonenta inne Usługi niż Usługi dostępu do sieci Internet, w szczególności usługi serwisowe.
3. Szczegółowy zakres świadczonych Usług na rzecz Abonenta określony jest w Umowie lub w odrębnych Regulaminach Szczegółowych.

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

4. Operator oferuje Usługi w zależności od istniejących możliwości technicznych oraz organizacyjnych. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usługi mogą wynikać z zasięgu Sieci, technologii transmisji danych w Sieci, ograniczeń technicznych urządzeń Operatora lub Urządzeń Końcowych.
5. Na minimalne oferowane poziomy jakości Usługi składają się:
 - a) termin rozpoczęcia świadczenia Usługi określony w Umowie;
 - b) poziomy dostępności Usługi, o których mowa w § 11 ust. 2 i 3 Regulaminu.
6. Obsługa serwisowa Operatora obejmuje:
 - a) telefoniczną obsługę Abonenta;
 - b) usuwanie Awarii i Usterek;
 - c) informowanie o aktualnej ofercie Operatora tj. o aktualnym Cenniku oraz kosztach usług serwisowych.
7. Kontakt w zakresie świadczenia usługi serwisowej odbywa się za pośrednictwem jednego z Kanałów Kontaktów:
 - a) adres e-mail: biuro@telemedia.pl;
 - b) numer telefonu: 71 399 86 10; kom. 601 058 284.
 - c) formularze na stronie www.telemedia.pl.

§ 4

TRYB ZAWIERANIA ORAZ ZMIAN UMOWY

1. Usługi świadczone są przez Operatora na rzecz Abonenta na podstawie zawartej Umowy wraz z załącznikami.
2. Umowa może zostać zawarta w formie pisemnej.
3. Przed zawarciem Umowy Operator dostarcza Abonentowi na Trwałym nośniku Informacje Przed umowne oraz podsumowanie warunków Umowy.
4. Zaakceptowane przez Abonenta Informacje Przed umowne oraz podsumowanie warunków Umowy stają się integralną częścią Umowy i nie podlegają zmianie, chyba że Strony wyraźnie postanowią inaczej.
5. Informacje Przed umowne są doręczane Abonentowi nieodpłatnie wraz z Umową oraz na każde żądanie Abonenta na Trwałym nośniku w formie wybranej przez Abonenta. Aktualny Cennik i Regulamin są dostępne na Stronie WWW.
6. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od spełnienia poniższych warunków:
 - a) złożenia przez Zamawiającego zamówienia za pomocą formularza znajdującego się na Stronie WWW Operatora;
 - b) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora;
 - c) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z informacji będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz.U. 2023 poz. 2160 z późn. zm.). Operator powiadamia Zamawiającego o wystąpieniu takiego zdarzenia;
 - d) zawarcia umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego, o której mowa w art. 299 ust. 1 Ustawy, o ile realizacja takiego przyłącza jest niezbędna do świadczenia Usług, w tym zapewnienia przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej.
7. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy lub realizacji zawartej Umowy w przypadku:
 - a) braku możliwości technicznych świadczenia Usługi;
 - b) niespełnienia przez Zamawiającego warunków wynikających z Regulaminu;
 - c) naruszenia przez Zamawiającego postanowień Umowy, w szczególności, gdy Zamawiający zalega z należnościami na rzecz Operatora;
 - d) gdy Operator uprzednio rozwiązał Umowę z Zamawiającym lub inną osobą korzystającą z Usług w tym samym Lokalu z powodu naruszenia Umowy przez Zamawiającego lub inną osobę korzystającą z tego samego Lokalu.
8. Umowa może być zawarta po okazaniu Przedstawicielowi Operatora przez Zamawiającego dokumentu:
 - a) potwierdzającego tożsamość Zamawiającego;
 - b) potwierdzającego numer PESEL, jeżeli go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu.
9. W przypadku zmiany danych Abonenta, niezbędnych do realizacji Umowy, w szczególności takich jak miejsce zamieszkania, adresu do korespondencji (w tym również adresu e-mail wskazanego do przesyłania faktur elektronicznych), nazwiska lub imienia, Abonent zobowiązany jest poinformować za pośrednictwem jednego z Kanałów Kontaktów Operatora o powyższej zmianie, w terminie 7 dni od daty zaistnienia zmiany, udostępniając Przedstawicielowi Operatora dokumenty wskazujące aktualne dane. Do dnia poinformowania Operatora o zmianie danych Abonenta, w tym w szczególności adresu do korespondencji (również adresu e-mail wskazanego do przesyłania faktur elektronicznych), wszelką korespondencję kierowaną do Abonenta pod dotychczasowy adres uważa się za prawidłowo doręczoną ze wszystkimi konsekwencjami dla Abonenta, w szczególności w zakresie skutków naruszenia terminów płatności jego zobowiązań wobec Operatora. Abonent zobowiązany jest w terminie 7 dni od utraty tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Operatora o tym fakcie za pośrednictwem jednego z Kanałów Kontaktów.
10. W przypadku zawierania Umowy przez pełnomocnika Zamawiającego, osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Przedstawiciela Operatora oraz przedstawić dokument wskazujący umocowanie.
11. Abonent ma prawo do zmiany zakresu świadczonej Usługi, w tym do zmiany Pakietu lub zamówienia Usług Dodatkowych, na zasadach określonych w Umowie i załącznikach, zgodnie z istniejącymi możliwościami technicznymi, składając stosowne zlecenie. Zmiana zakresu świadczonej Usługi wymaga każdorazowej zgody Operatora.
12. Abonent może dokonać zmiany warunków Umowy, tj. zakresu świadczonej Usługi, w tym zmiany Pakietu lub zamówienia Usług Dodatkowych, okresu na jaki została zawarta Umowa, sposobu składania zamówień na Pakiety, Usługi Dodatkowe lub przystąpić do promocji organizowanych przez Operatora, przy pomocy środków porozumiewania się na odległość. Przyjęcie zlecenia do realizacji następuje po uprzednim potwierdzeniu tożsamości Abonenta. Operator rejestruje działania Abonenta i przechowuje treści połączeń składanych zleceń oraz informacje przekazywane w związku z realizacją Umowy. Rejestracja ma charakter poufny i może być wykorzystana wyłącznie jako dowód złożenia zlecenia lub sprawdzenia poprawności jego realizacji.
13. Operator potwierdza Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy dokonanej przy pomocy środków porozumiewania się na odległość oraz jego zakres i termin wprowadzenia zmian, w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Potwierdzenie powinno zawierać treść zmiany warunków Umowy dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość lub w przypadku, gdy treść zmiany ze względu na jej objętość utrudniać będzie Abonentowi zapoznanie się z nią – odesłanie do miejsca na Stronie

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

WWW, gdzie Abonent może się z nią zapoznać, a ponadto informację o złożeniu przez Abonenta oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jej zakresie i terminie wprowadzenia tych zmian. Potwierdzenie to Operator dostarcza drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Na żądanie Abonenta lub w przypadku braku możliwości dostarczenia potwierdzenia w sposób opisany powyżej, Operator dostarcza potwierdzenie w formie pisemnej.

14. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia oświadczenia: o braku woli przedłużenia na czas nieokreślony Umowy zawartej na czas określony, o odstąpieniu od Umowy, o rozwiązaniu Umowy bądź o wypowiedzeniu Umowy, w formie pisemnej bądź dokumentowej pod rygorem nieważności. W przypadku wyboru formy dokumentowej Abonent może złożyć takie oświadczenie w rozmowie telefonicznej pod numerem infolinii Operatora po uprzedniej weryfikacji osoby dzwoniącej lub poprzez wiadomość e-mailową wysłaną z adresu Abonenta wskazanego w Umowie na adres Operatora: biuro@telemedia.pl.
15. W przypadku złożenia przez Abonenta w formie dokumentowej oświadczenia: o braku woli przedłużenia na czas nieokreślony Umowy zawartej na czas określony, o odstąpieniu od Umowy, o rozwiązaniu Umowy bądź o wypowiedzeniu Umowy, Operator niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego Dnia Roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu przez:
 - a) wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie – w przypadku Abonenta, który wskazał numer niegeograficzny (komórkowy);
 - b) wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie – w przypadku Abonenta, który wskazał numer geograficzny (stacjonarny);
 - c) wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie.
16. Operator potwierdza Abonentowi na Trwałym nośniku przyjęcie złożonego w formie dokumentowej oświadczenia Abonenta: o braku woli przedłużenia na czas nieokreślony Umowy zawartej na czas określony, o odstąpieniu od Umowy, o rozwiązaniu Umowy bądź o wypowiedzeniu Umowy, w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia, wskazując nazwę Usługi będącej przedmiotem oświadczenia Abonenta, dzień otrzymania oświadczenia Abonenta i dzień zakończenia świadczenia Usług.

§ 5

AKTYWACJA USŁUGI

1. Aktywacja Usługi następuje w terminie określonym w Protokole w części dotyczącej uruchomienia Usługi. Protokół stanowi podstawę do naliczania opłat za Usługę.
2. W przypadku niepodpisania przez Abonenta Protokołu w terminie 5 Dni Roboczych od daty przekazania Protokołu przez Operatora i niezgłoszenia w tym terminie przez Abonenta pisemnych zastrzeżeń, Usługę uważa się za odebraną i uruchomioną zgodnie z datą Aktywacji Usługi określoną w Protokole w części dotyczącej uruchomienia Usługi.
3. Powyższe zasady dotyczące Aktywacji Usługi stosowane będą także w przypadku zmiany Umowy.

§ 6

URZĄDZENIE ABONENCKIE

1. Operator może udostępnić Abonentowi Urządzenia Abonenckie w celu świadczenia Usług na warunkach określonych w Umowie.
2. Udostępnienie oraz Instalację Urządzenia Abonenckiego potwierdza podpisanie przez Abonenta Protokołu.
3. Abonent wyraża zgodę na Instalację Urządzenia Abonenckiego w Lokalu.
4. Abonent powinien we własnym zakresie i na własny koszt zapewnić warunki techniczno-prawne, w szczególności zgodę właściciela nieruchomości bądź jego przedstawiciela, umożliwiające korzystanie z Usług Operatora, w sposób wynikający z ich charakteru.
5. Jeżeli właścicielem nieruchomości, w której lub na terenie której dokonywana jest Instalacja, nie jest Abonent, Abonent zobowiązuje się do samodzielnego uzyskania pozwolenia na przeprowadzenie przewodów Operatora. W zależności od umowy prace instalatorskie wykonywane są przez Operatora lub przez Abonenta na koszt Abonenta lub Operatora.
6. Jeżeli Abonent jest jedynym właścicielem nieruchomości, w której lub na terenie której instalowane są przewody Operatora, nie jest wymagane uzyskiwanie przez Operatora dodatkowych zezwoleń na prowadzenie prac instalatorskich. Zawarcie Umowy jest jednoznaczne z uzyskaniem zgody na budowę, eksploatację, rozbudowę i konserwację Sieci telekomunikacyjnej (przewodów) na tej nieruchomości gruntowej oraz w i na budynkach wzniesionych i wnoszonych na niej, zgodnie z treścią ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej oraz treścią ustawy z dnia 7 maja 2010 r. o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych (Dz.U. 2024 poz. 604 z późn. zm.).
7. Abonent zobowiązuje się do:
 - a) używania Urządzenia Abonenckiego zgodnie z jego przeznaczeniem, na zasadach określonych w Umowie oraz w instrukcji Urządzenia Abonenckiego;
 - b) korzystania z Urządzenia Abonenckiego wyłącznie w Lokalu;
 - c) niedokonywania jakichkolwiek zmian w Urządzeniu Abonenckim, nieudostępniania osobom trzecim ani nieświadczenia odpłatnie lub nieodpłatnie jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych na rzecz osób trzecich za pomocą Urządzenia Abonenckiego;
 - d) umożliwienia Przedstawicielowi Operatora przeprowadzenie prac planowych oraz obsługę i przegląd Urządzenia Abonenckiego oraz jego ewentualną wymianę;
 - e) poinformowania Operatora o nieprawidłowym działaniu, uszkodzeniu, zniszczeniu lub utracie Urządzenia Abonenckiego w terminie nieprzekraczającym 48 godzin od stwierdzenia takiego zdarzenia;
 - f) zwrotu wszelkich udokumentowanych przez Operatora kosztów w przypadku uszkodzenia lub utraty Urządzenia Abonenckiego, w tym na skutek kradzieży;
 - g) zwrotu Urządzenia Abonenckiego oraz poszczególnych elementów zestawu do Urządzenia Abonenckiego (np. kabla, zasilacza, pilota), na koszt i ryzyko Abonenta, w terminie 14 dni od zakończenia czasu trwania Umowy w stanie niepogorszonym, niż wynika to z normalnego zużycia będącego następstwem prawidłowego używania. W przypadku niezwrócenia Urządzenia Abonenckiego lub poszczególnych elementów zestawu do Urządzenia Abonenckiego w terminie, o którym mowa powyżej oraz pomimo dodatkowego bezskutecznego wezwania Abonenta do ich zwrotu, Operator ma prawo obciążyć Abonenta opłatą stanowiącą wartość (z chwili zwrotu) Urządzenia Abonenckiego lub poszczególnych elementów zestawu do Urządzenia Abonenckiego, do wysokości określonej w Cenniku.
8. Z chwilą udostępnienia Abonentowi Urządzenia Abonenckiego, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Urządzenia Abonenckiego, w tym utraty na skutek kradzieży.

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

- Instalacji Urządzenia Abonenckiego w Lokalu może dokonać Przedstawiciel Operatora.
- Abonent zobowiązany jest do przygotowania Lokalu do Instalacji Urządzenia Abonenckiego przez Przedstawiciela Operatora. Przedstawiciel Operatora nie jest zobowiązany ani uprawniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności.
- Podczas wykonywania Instalacji przez Przedstawiciela Operatora w Lokalu powinien być obecny Abonent lub jego przedstawiciel, który zobowiązuje się do wskazania miejsc przewierć przez ściany, a w przypadku niepożądanych uszkodzeń poniesienia ich konsekwencji.
- W przypadku określonym w Umowie, Instalacji Urządzenia Abonenckiego może dokonać Abonent samodzielnie.
- Wykonując czynności, o których mowa w ust. 12 powyżej, Abonent jest zobowiązany uwzględnić wymagania techniczne określone przez producenta Urządzenia Abonenckiego, producenta Urządzenia Końcowego oraz Operatora oprogramowania zainstalowanego w Urządzeniu Końcowym i Urządzeniu Abonenckim.
- W przypadku wystąpienia nieprawidłowości w Instalacji Urządzenia Abonenckiego dokonanej przez Abonenta samodzielnie, skutkujących brakiem możliwości stwierdzenia prawidłowości aktywacji Urządzenia Abonenckiego w Sieci, Abonent jest zobowiązany niezwłocznie poinformować o tym Operatora.
- W razie stwierdzenia przez Operatora przyłączenia przez Abonenta do Sieci Urządzenia Końcowego niespełniającego wymogów, o których mowa w ust. 13 powyżej i wpływających negatywnie na pracę Sieci, Operator jest uprawniony do odłączenia Urządzenia Końcowego i ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usług.

§ 7 OPŁATY

- Opłaty za świadczone Usługi są określone każdorazowo w podsumowaniu warunków umowy, Umowie oraz Cenniku.
- Za uruchomienie świadczenia Usług Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej w wysokości określonej w podsumowaniu warunków umowy, Umowie oraz Cenniku.
- W przypadku gdy instalacja Zakończenia Sieci jest połączona z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Operator jest uprawniony do pobrania opłaty instalacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez Abonenta przed zawarciem Umowy.
- Z tytułu świadczenia Usługi Operator nalicza miesięczną opłatę abonamentową z góry.
- W przypadku świadczenia Usługi lub Usługi Dodatkowej przez niepełny Okres Rozliczeniowy, opłata abonamentowa naliczana jest proporcjonalnie do czasu jej świadczenia – wysokość tej opłaty stanowi iloczyn liczby dni, w których Usługa lub Usługa Dodatkowa była świadczona, i 1/30 opłaty abonamentowej.
- Faktura z tytułu świadczenia Usługi będzie zawierać informacje o wysokości opłat za wykonane Usługi przez Operatora.
- Faktura może zawierać inne opłaty niż miesięczne opłaty abonamentowe z tytułu świadczenia Usługi.
- Faktura jest wysyłana w formie papierowej na adres korespondencyjny wskazany przez Abonenta lub w formie elektronicznej na wskazany przez Abonenta adres e-mail.
- Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności na rzecz Operatora w terminie 14 dni od dnia wystawienia faktury na rachunek bankowy wskazany na fakturze.
- Za dzień zapłaty przez Abonenta uznaje się dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez Operatora.
- Za oświadczenie Abonenta, za którą fakturę dokonywana jest płatność, Operator przyjmuje wskazany w tytule płatności numer faktury. W przypadku braku takiego wskazania, Operator zalicza płatności na poczet najstarszych nieuregulowanych zobowiązań Abonenta.
- W przypadku opóźnienia w zapłacie należności przez Abonenta, Operator ma prawo do naliczania odsetek ustawowych.
- Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia Usług przez Operatora nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi.

§ 8 ZMIANA CENNIKA I REGULAMINU

- Operator doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie oraz treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania ww. treści na wskazany przez niego adres elektroniczny lub korespondencyjny, a także podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres, o którym mowa powyżej 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 Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
- W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Regulaminie lub proponowana zmiana w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług; powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi; wynika z decyzji Prezesa UKE; zmiana ma charakter wyłącznie administracyjny i nie niesie dla Abonenta negatywnych skutków lub wynika z innych obiektywnych okoliczności, na które Operator nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć, 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.
- W przypadku braku akceptacji przez Abonenta tych zmian, Abonentowi przysługuje prawo złożenia w formie pisemnej bądź dokumentowej oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy. Wypowiedzenie, aby było skuteczne, musi zostać złożone najpóźniej w dniu wejścia w życie zmian. Brak złożonego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza, że Abonent wyraził zgodę na proponowane zmiany.
- W przypadku skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w ust. 3 powyżej, Operatorowi nie przysługuje zwrot Ulgi, chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub gdy wprowadzone zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, wynikają z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
- W przypadku Umów, które uległy automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony lub Umów zawartych na czas nieokreślony, Operator jest uprawniony do podwyższenia wysokości opłat (rozumianych jako opłaty abonamentowe, opłaty dodatkowe i pozostałe opłaty) należnych za Usługi z poniżej wskazanych obiektywnych powodów, które wpływają na świadczenie Usług przez Operatora:

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

- a) zmiana cen towarów i usług potwierdzona zmianą średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych („Wskaźnik CPI”), publikowanego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego („GUS”), przy czym:
 - I. zmiana opłat będzie obliczana zgodnie ze wzorem: dotychczasowa opłata brutto × mnożnik;
 - II. „mnożnik” to wyrażona w procentach wartość równa publikowanemu Wskaźnikowi CPI (np. opublikowany wskaźnik 105,0 – mnożnik zmiany 105,0%);
 - III. „dotychczasowa opłata brutto” oznacza opłatę za daną Usługę, ustaloną na dzień dokonywania zmiany;
 - IV. zmiana nie może nastąpić częściej niż jeden raz w roku kalendarzowym;
 - V. Operator może zmieniać opłaty tylko na podstawie Wskaźnika CPI publikowanego za rok kalendarzowy, w którym obowiązywała Umowa, niezależnie od miesiąca, w jakim została zawarta;
 - VI. Operator może podwyższyć opłaty po opublikowaniu danego CPI, maksymalnie o kwotę wynikającą z wyliczenia na podstawie zasad przedstawionych w ust. 5. pkt a) ppkt I-V powyżej;
 - b) podwyższenie wysokości lub wprowadzenie nowej opłaty należnej od Operatora za hurtowy dostęp do infrastruktury telekomunikacyjnej niezbędnej do świadczenia Usług;
 - c) podwyższenie wysokości lub wprowadzenie nowych opłat należnych od Operatora za energię elektryczną niezbędną do świadczenia Usług;
 - d) wzrost kosztów świadczenia Usług przez Operatora w wyniku zmiany lub wzrostu zakresu i kosztów wykonywania obowiązków z zakresu obronności i bezpieczeństwa;
 - e) wzrost kosztów nabywania, utrzymania, modernizacji, wymiany urządzeń, instalacji, infrastruktury telekomunikacyjnej, systemów informatycznych i oprogramowania, umożliwiających świadczenie Usług przez Operatora;
 - f) wzrost kosztów pracy, w tym wzrost minimalnego lub zasadniczego wynagrodzenia za pracę w Polsce oraz przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw;
 - g) wydanie decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych bądź innego organu administracji państwowej, wydanie zalecenia pokontrolnego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub wydanie prawomocnego orzeczenia sądu powszechnego, które zobowiązuje lub uprawnia Operatora do dokonania zmiany opłat;
 - h) wystąpienie obiektywnych, nadzwyczajnych i niezależnych od Operatora okoliczności, na które nie ma on wpływu i których nie można było przewidzieć w momencie zawierania Umowy z Abonentem przy zachowaniu należytej staranności, a które uniemożliwiają realizację Umowy z Abonentem na uzgodnionych warunkach.
6. Wprowadzane przez Operatora zmiany opłat w oparciu o inne podstawy niż Wskaźnik CPI (o których mowa w ust. 5 pkt b)-h), muszą pozostawać w bezpośrednim związku z co najmniej jednym ze wskazanych powodów zmian, zaś rodzaj i zakres każdej zmiany powinien być adekwatny i proporcjonalny do rodzaju i zakresu wpływu danego powodu na wysokość opłat i kosztów świadczenia Usług przez Operatora. Ponadto, jeśli Operator w danym roku kalendarzowym:
- a) zmienił opłaty o Wskaźnik CPI, to w oparciu o ust. 5 pkt b)-f) (wzrost kosztów świadczenia Usług) może w tym roku kalendarzowym podwyższyć opłaty tylko w zakresie wzrostu kosztów powyżej zmiany w oparciu o Wskaźnik CPI za dany rok;
 - b) podwyższył opłaty w oparciu o ust. 5 pkt b)-f) (wzrost kosztów świadczenia Usług), to nie może w tym roku kalendarzowym podwyższyć opłaty w oparciu o Wskaźnik CPI.
7. Wprowadzając zmiany opłat, o których mowa w ust. 5 pkt b)-h), Operator może uwzględnić daną okoliczność faktyczną wyłącznie jednokrotnie i jako podstawę zmiany w oparciu tylko o jeden z powodów wymienionych w ust. 5 pkt b)-h) powyżej, tj. w przypadku gdy jej wystąpienie pociąga za sobą wystąpienie kolejnych okoliczności zawartych w ww. ustępie, Operatorowi nie przysługuje prawo do kolejnych zmian opłat.
8. Operator informując Abonentów o podwyższeniu opłaty, o którym mowa w ust. 5, zobowiązany jest także wskazać podstawę i powód dokonania danej zmiany opłat.
9. Operator uprawniony jest ponadto do jednostronnego obniżenia opłat lub usunięcia opłaty.
10. Operator obniży opłaty w ciągu maksymalnie dwóch okresów rozliczeniowych po opublikowaniu danego Wskaźnika CPI oraz według wyliczenia przeprowadzonego zgodnie z ust. 5 pkt a) powyżej, jeśli wystąpi deflacja (mnożnik, o którym mowa w ust. 5 pkt a) ppkt I-II będzie mniejszy niż „100%”) – za wyjątkiem sytuacji, w której w poprzednim roku kalendarzowym Operator nie dokonał podwyżki danej opłaty w oparciu o Wskaźnik CPI (mimo że był do tego uprawniony).
11. W celu odzwierciedlenia skutków okoliczności o niefinansowym charakterze Operator jest uprawniony do zmiany innych niż wysokość opłat warunków Umowy po jej przejściu na czas nieokreślony lub w przypadku zawarcia Umowy na czas nieokreślony, w przypadku konieczności zaprzestania świadczenia lub zmiany zakresu w całości lub części Usług z poniżej wskazanych powodów wywołujących konieczność dokonania takiej zmiany:
- a) wydanie decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych bądź innego organu administracji państwowej, wydanie zaleceń pokontrolnych Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, wydanie prawomocnych orzeczeń sądów powszechnych zobowiązujących lub uprawniających Operatora do dokonania zmiany;
 - b) wygaśnięcie prawa do wykorzystywania infrastruktury lub urządzeń telekomunikacyjnych;
 - c) zakończenie lub zmiana istotnych warunków dostarczania przez podmiot trzeci na rzecz Operatora świadczenia niezbędnego Operatorowi do wykonywania Usług (np. w zakresie dostępu do infrastruktury telekomunikacyjnej, dostępu do sieci, dostarczania lub udostępniania oprogramowania, sprzętu);
 - d) w przypadku wystąpienia obiektywnych, nadzwyczajnych i niezależnych od Operatora okoliczności, na które nie ma on wpływu, i których nie można było przewidzieć w momencie zawierania Umowy przy zachowaniu należytej staranności, a które uniemożliwiają realizację Umowy na uzgodnionych warunkach.
12. Wprowadzane przez Operatora zmiany warunków Umowy, o których mowa w ust. 11, muszą pozostawać w bezpośrednim związku z co najmniej jednym ze wskazanych powodów zmian, zaś rodzaj i zakres każdej zmiany powinien być adekwatny i proporcjonalny do rodzaju i zakresu wpływu danego powodu na świadczenie Usług przez Operatora. Ponadto, w razie zajścia okoliczności wskazanych w ust. 11 pkt a) (działanie państwa) Operator może zmienić warunki Umowy w granicach określonych tymi decyzjami, zaleceniami lub orzeczeniami.
13. Jeżeli zmiana, o której mowa w ust. 11 będzie się wiązała z zaprzestaniem świadczenia Usługi, za którą Umowa przewiduje odrębną opłatę, opłata nie będzie pobierana.
14. Operator informując Abonentów o zmianie warunków Umowy, o których mowa w ust. 11-12, zobowiązany jest także wskazać podstawę i powód dokonania danej zmiany warunków Umowy oraz zakres jego wpływu na konieczność zmiany warunków Umowy.

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

§ 9

ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUGI

- Operator ma prawo do Zawieszenia Świadczenia Usługi w części:
 - w przypadku opóźnienia się przez Abonenta z zapłatą należności za Usługę, po bezskutecznym upływie 7-dniowego terminu wyznaczonego przez Operatora na dokonanie zapłaty.
- Operator ma prawo do Zawieszenia Świadczenia Usługi w całości:
 - w przypadku braku zapłaty należności za Usługę w terminie 3 dni od daty doręczenia powiadomienia o zamiarze Zawieszenia Świadczenia Usługi w całości. Powiadomienie opisane w zdaniu poprzednim Operator wysłał po upływie 7 dni od zaistnienia przesłanek opisanych w ust. 1 powyżej;
 - w przypadku, gdy Abonent wykorzystuje Usługę lub Urządzenia Abonenckie służące do świadczenia Usługi w sposób sprzeczny z Umową lub przepisami prawa;
 - w przypadku naruszenia postanowień Umowy lub Regulaminu, po bezskutecznym upływie dodatkowego terminu 14 dni wyznaczonego przez Operatora na przywrócenie stanu zgodnego z Umową lub Regulaminem;
 - w przypadku gdy Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę, po bezskutecznym upływie 14-dniowego terminu wyznaczonego przez Operatora na dokonanie zapłaty.
- Po Zawieszeniu Świadczenia Usługi z powodu braku zapłaty, Operator wznowia jej świadczenie niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności.
- Od chwili powzięcia wiadomości o ustaniu przyczyny Zawieszenia Świadczenia Usługi, Operator wznowia świadczenie Usługi na dotychczasowych warunkach zgodnych z Umową, bez powiadomienia Abonenta. Operator ma prawo obciążyć Abonenta opłatą określoną w Cenniku z tytułu wznowienia świadczenia Usługi po zawieszeniu z przyczyn, o których mowa w ust. 1 i 2 powyżej.
- W przypadku Zawieszenia Świadczenia Usług, o którym mowa w ust. 1 i 2 powyżej, za okres Zawieszenia Świadczenia Usługi, Operator pobiera od Abonenta opłaty zgodnie z Umową i załącznikami.

§ 10

ODPOWIEDZIALNOŚĆ, TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

- Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy na zasadach oraz w granicach określonych w przepisach prawa oraz w Umowie wraz z załącznikami.
- Odpowiedzialność Operatora nie obejmuje utraconych korzyści przez Abonenta innego niż Konsument.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w przypadku, gdy Abonent naruszył postanowienia Umowy lub jej załączników, z powodu Siły Wyższej lub z przyczyn niezależnych od Operatora.
- Operator nie ponosi również odpowiedzialności za:
 - następstwa uszkodzenia lub zniszczenia Urządzenia Abonenckiego przez Abonenta na skutek jego nieprawidłowego używania;
 - brak lub zakłócenia w korzystaniu z Usługi, jeśli Instalacja lub konfiguracja lub korzystanie z Urządzenia Abonenckiego są niezgodne z instrukcją instalacji przekazaną przez Operatora lub z zaleceniami producenta Urządzenia Abonenckiego lub operatora oprogramowania zainstalowanego w Urządzeniu Abonenckim, w przypadku Instalacji lub konfiguracji Urządzenia Abonenckiego przez Abonenta;
 - za inne zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania lub zaniechania Abonenta;
 - informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet oraz za jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w sieci Internet za pośrednictwem Sieci.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Urządzenia Abonenckiego, chyba że nieprawidłowe działanie Urządzenia Abonenckiego wynika z przyczyn leżących po stronie Operatora.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za działanie Urządzeń Końcowych używanych przez Abonenta.
- Operator zaleca, aby podczas wyłączeń atmosferycznych Urządzenie Abonenckie zostało odłączone od zasilania energetycznego oraz od dostępu do publicznej Sieci. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niezastosowanie się do powyższego zalecenia.
- Operator zaleca Abonentowi zainstalowanie na Urządzeniu Końcowym oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych znajdujących się na Urządzeniu Końcowym.
- Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi wynikającej z Awarii, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za Usługę, której Awaria dotyczy. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje zwrot opłaty abonamentowej nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta. Zwrot opłaty abonamentowej za okres przerwy w świadczeniu Usługi następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w ust. 13-18 poniżej.
- Zwrot opłaty za abonament za okres przerwy w świadczeniu Usługi, nastąpi poprzez potrącenie z wymaganych opłat Abonenta wobec Operatora, a w przypadku ich braku – przelewem na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy, w terminie 14 dni od ustalenia wysokości zwrotu lub odszkodowania.
- Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami usunięcia Awarii, Usterki, uszkodzenia Sieci lub Urządzenia Abonenckiego, które powstały z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
- W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy, która związana jest z przyznaną Ulgą, przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu jej obowiązywania, Operator jest uprawniony do żądania odszkodowania, czyli zwrotu Ulgi przyznanej Abonentowi przy zawarciu Umowy, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.
- Reklamacje w sprawach Usługi mogą być wnoszone z tytułu:
 - niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi;
 - niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi;
 - nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

14. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od zakończenia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi. Reklamację złożoną po upływie ww. terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
15. Reklamacja może być złożona:
 - a) w formie pisemnej;
 - b) ustnie do protokołu;
 - c) telefonicznie;
 - d) na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie.
16. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię, nazwisko albo nazwę (firmę) i adres zamieszkania lub siedziby;
 - b) przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) numer ewidencyjny (numer Umowy Abonenta) 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. 13 pkt b) powyżej;
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikającej z Umowy lub z przepisów prawa – w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty, a ponadto numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty, lub wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
 - g) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
 - h) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
17. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji złożonej w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej w terminie 14 dni od jej złożenia, chyba że odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w tym terminie.
18. Operator odpowiada na reklamację w terminie 30 dni od jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie, przed upływem tego terminu, odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
19. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego (gdy reklamacja nie została uwzględniona lub Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona) Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta lub z urzędu.

§ 11

GWARANCJA JAKOŚCI ŚWIADCZONYCH USŁUG

1. Abonent może zgłaszać nieprawidłowości w działaniu Usługi za pośrednictwem jednego z Kanałów Kontaktowania.
2. W przypadku wystąpienia Awarii, Operator zobowiązuje się do usunięcia Awarii w następujących terminach:
 - a) w możliwie najkrótszym terminie, według kolejności zgłoszeń, nie później niż w ciągu 96 godzin w Dni Robocze od chwili zgłoszenia Awarii;
 - b) w przypadku konieczności wymiany Urządzenia Abonenckiego, w możliwie najkrótszym terminie, według kolejności zgłoszeń, nie później niż w ciągu 96 godzin w Dni Robocze, od chwili zgłoszenia Awarii.
3. W przypadku wystąpienia Usterki, Operator zobowiązuje się do usunięcia Usterki w możliwie najkrótszym terminie, według kolejności zgłoszeń, nie później niż w ciągu 96 godzin w Dni Robocze od chwili zgłoszenia Usterki.
4. W przypadku gdy usunięcie Awarii lub Usterki wymaga udostępnienia Urządzenia Abonenckiego przez Abonenta, termin usunięcia Awarii lub Usterki liczony będzie od chwili udostępnienia Urządzenia Abonenckiego służbom technicznym Operatora w celu usunięcia Awarii lub Usterki.
5. W przypadku gdy nie jest możliwe usunięcie Awarii lub Usterki w terminach, o których mowa powyżej, Operator zawiadomi Abonenta o tym fakcie i określi nowy termin usunięcia Awarii lub Usterki.
6. W celu prawidłowego wykonania Usługi, Operator ma prawo do przeprowadzania okresowych prac konserwacyjnych oraz modernizacyjnych Sieci, co skutkuje przerwami w działaniu Usługi, które nie będą przekraczać łącznie 12 godzin w Okresie Rozliczeniowym. Informacja o planowanych pracach będzie zamieszczana na Stronie WWW lub na profilu Operatora w mediach społecznościowych. Czas trwania okresowych prac planowych przekraczający 12 godzin w Okresie Rozliczeniowym będzie traktowany jako Awaria.

§ 12

BEZPIECZEŃSTWO SIECI I USŁUG

1. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, są przekazywane Abonentom poprzez Stronę WWW lub profil Operatora w mediach społecznościowych.
2. Abonent zobowiązany jest nie naruszać ani nie podejmować prób naruszenia bezpieczeństwa i integralności Sieci lub Usługi, ani prób zachwiania integralności urządzeń sieciowych innych użytkowników Sieci. Za naruszenie lub próby naruszenia, o których mowa wyżej, Operator uprawniony jest do podjęcia przewidzianych prawem środków, w tym eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża temu bezpieczeństwu, przerwania lub ograniczenia świadczenia Usługi służącej do wysyłania takich komunikatów; informowania podmiotów, które zajmują się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych przez nas zagrożeniach; informowania Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług. W przypadku naruszenia przez Abonenta któregokolwiek z obowiązków określonych w niniejszym paragrafie, Operator uprawniony będzie, według własnego wyboru, do Zawieszenia Świadczenia Usługi lub rozwiązania Umowy.
3. Operator ma prawo do natychmiastowego odłączenia Abonenta w przypadku prób nielegalnego wejścia przez Abonenta do zasobów systemów informatycznych będących w posiadaniu innych Abonentów, wykorzystując do tego celu Sieć.
4. Operator zapewnia ochronę tajemnicy komunikacji elektronicznej zgodnie z Ustawą, w zakresie określonym przez obowiązujące przepisy.
5. Operator nie odpowiada za dostęp osób nieuprawnionych do informacji przesyłanej w Sieci, gdy wynika on z przyczyn leżących po stronie Abonenta, osoby trzeciej, za którą Operator nie ponosi odpowiedzialności lub z działania Siły Wyższej.

§ 13

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych jest Tele_Media z siedzibą przy ul. Słonecznej 4, 55-095 Szczodre, zarejestrowana Gminie Długołęka, Ewidencja Działalności Gospodarczej 295/89. Możliwe sposoby kontaktu z Operatorem:
 - a) w formie pisemnej na adres korespondencyjny: Tele_Media, ul. Słoneczna 4, 55-095 Szczodre;
 - b) telefonicznie pod numerem infolinii: 71 399 86 10, kom. 601 058 284 (koszt połączenia zgodny z cennikiem operatora);
 - c) e-mailowo pod adresem: biuro@telemedia.pl.
2. Administrator, zgodnie z RODO, nie wyznaczył inspektora ochrony danych.
3. Dane Abonenta są przez Operatora przetwarzane w celach:
 - a) wykonywania Umowy zawartej pomiędzy Abonentem a Tele_Media (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
 - b) realizacji przez Tele_Media obowiązków przewidzianych w prawie (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. c RODO), w tym w szczególności:
 - wystawiania i archiwizowania faktur oraz dokumentów księgowych,
 - sprawozdawania uprawnionym organom państwowym informacji o adresie oraz rodzaju świadczonej Usługi,
 - realizacji prawidłowego kierowania połączeń na numery alarmowe na podstawie lokalizacji świadczonej Usługi;
 - c) składania ofert marketingowych świadczonych przez Tele_Media, a zwłaszcza ofert przedłużenia aktualnych umów oraz przedstawienia oferty nowych usług, które Tele_Media jest w stanie świadczyć na rzecz Abonenta (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. a RODO).
4. Odbiorcami danych Abonenta są: pracownicy Tele_Media w minimalnym zakresie, niezbędnym do prawidłowej realizacji Umów zawartych między Abonentem a Tele_Media.
5. Dane Abonenta nie będą przekazywane do żadnych organizacji międzynarodowych oraz żadnego państwa trzeciego.
6. Dane osobowe Abonenta będą przechowywane przez Tele_Media przez okres 12 miesięcy od daty zakończenia Umowy pomiędzy Abonentem a Tele_Media, w celu realizacji Umowy oraz rozpatrywania skarg i roszczeń związanych z Umową, oraz przez okres 10 lat od zdarzenia powodującego konieczność przetwarzania danych do celów statystycznych i archiwizacyjnych.
7. Abonent posiada prawo do żądania od spółki Tele_Media:
 - a) dostępu do swoich danych osobowych (na warunkach określonych w art. 15 RODO);
 - b) sprostowania oraz uaktualnienia swoich danych osobowych (na warunkach określonych w art. 16 RODO);
 - c) usunięcia swoich danych osobowych (na warunkach określonych w art. 17 RODO);
 - d) ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych (na warunkach określonych w art. 18 RODO);
 - e) przenoszenia danych (na warunkach określonych w art. 20 RODO).
8. Niezależnie od praw wymienionych powyżej Abonent posiada prawo cofnięcia zgody (danych przetwarzanych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO) w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
9. W przypadku uznania przez Abonenta, że Tele_Media przetwarza jego dane osobowe z naruszeniem obowiązujących przepisów prawa, Abonentowi przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
10. Dane Abonenta nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany w tym również w formie profilowania.

§ 14

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy obowiązującego prawa, w szczególności Ustawy, przepisy wykonawcze do Ustawy oraz przepisy kodeksu cywilnego.
2. Operator może powierzyć osobom trzecim wykonywanie Umowy w całości lub w części, na co Abonent wyraża zgodę.
3. Za zgodą Operatora, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę trzecią (cesja – opłata zgodna z Cennikiem), spełniającą wymogi określone w Regulaminie, w tym posiadającą tytuł prawny do Lokalu.
4. Regulamin obowiązuje od 10 listopada 2024.