

# Regulamin Świadczenia Usług przez SMNET Michał Skwierz

## ROZDZIAŁ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

### § 1 Definicje

Ileć w Umowie, Cenniku, bądź w Regulaminie użyte są następujące określenia, oznaczają one:

**Abonament** – opłata wnoszona przez Abonenta na rzecz Operatora, z tytułu gotowości Operatora na świadczenie usług dla Abonenta, zgodnie z postanowieniami Cennika i Umowy.

**Abonent** – podmiot (osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej), będący stroną pisemnej Umowy o świadczenie usług, zawartej z Operatorem.

**Aktywacja** – uruchomienie Usługi, umożliwiające Abonentowi korzystanie z niej.

**Awaria** – przerwa w działaniu Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych Siłą Wyższą, nieprawidłowym działaniem sieci telekomunikacyjnej innego operatora, na którą Operator nie miał wpływu, Planowanymi Pracami lub przyczynami leżącymi po stronie Abonenta.

**BOK** – Biuro Obsługi Klienta – jednostka organizacyjna Operatora odpowiedzialna za obsługę Abonenta, w związku ze świadczonymi na jego dobro Usługami, obsługiwana przez Przedstawicieli Operatora.

**Cennik** – wykaz poszczególnych Usług wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania.

**Faktura VAT** - dokument księgowy, zawierający opłaty Abonamentowe, za wykorzystane Usługi oraz pozostałe opłaty, wystawiany Abonentowi, będącemu czynnym płatnikiem podatku VAT

**Instalacja** – działania techniczne Przedstawicieli Operatora, mające na celu zainstalowanie w Lokalu Zakończenia Sieci.

**Lokal** – część nieruchomości, w której Zamawiający 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 z tytułu świadczonych Usług przez Operatora na rzecz Abonenta.

**Operator** – SMNET Michał Skwierz ze statutową siedzibą w Gdyni ul. Południowa 2/49.

**Przedstawiciel Operatora** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona m.in. do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany lub rozwiązywania Umowy, przyjmowania reklamacji, dokonywania Instalacji, itp.

**Regulamin** – niniejszy Regulamin Świadczenia Usług przez SMNET Michał Skwierz

**Sieć Operatora** – sieć telekomunikacyjna, w skład której wchodzi urządzenia oraz okablowanie będące własnością Operatora, służące do świadczenia Usług.

**Siła Wyższa** – przyczyna, pozostająca poza kontrolą Operatora, której wystąpienie oraz następstwa są niemożliwe do przewidzenia, a w szczególności zjawiska pogodowe, brak zasilania oraz przepięcia elektryczne, kradzież, strajk, itp.

**Umowa** – pisemna umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem i Operatorem.

**Urządzenie Abonenckie** – urządzenie telekomunikacyjne, będące i pozostające własnością Operatora, udostępnione Abonentowi w celu korzystania z Usługi.

**Usługa** – świadczona na rzecz Abonenta przez Operatora usługa, zgodnie z podpisaną Umową, Cennikiem oraz Regulaminem oraz świadczona na rzecz Użytkownika przez Operatora usługa, której wykonanie nie wymaga podpisania Umowy.

**Ustawa** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 z późniejszymi zmianami).

**Zakończenie Sieci** – fizyczny punkt Sieci Operatora, w którym Abonent otrzymuje dostęp do Usługi, np. gniazdo Ethernet, RJ-11, itp.

**Zamawiający** – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy.

**Zawieszenie Usługi** – okresowe zaprzestanie przez Operatora świadczenia Abonentowi Usługi.

## **ROZDZIAŁ 2 UMOWA**

### **§ 2 Zawarcie Umowy**

1. Umowa zawierana jest na czas oznaczony w Umowie.
2. Umowa zawarta na czas oznaczony, ulega po upływie okresu, na jaki została zawarta, automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony.
3. W przypadku zawierania Umowy z Konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora, Abonent ma prawo odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 10 dni od daty zawarcia Umowy, składając osobiście w siedzibie Operatora stosowne oświadczenie na piśmie.
4. W przypadku odstąpienia Abonenta od umowy w trybie opisanym w punkcie 3, a jednocześnie w przypadku wykonanej Instalacji, a także w przypadku udostępnionych Abonentowi Usług, Abonent jest zobowiązany pokryć pełen koszt Instalacji oraz proporcjonalnie do świadczonej Usługi wszelkie opłaty za korzystanie z Usługi, jak i usług dodanych, zgodnie z Cennikiem.
5. Przez podpisanie Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia określonych w Umowie Usług na rzecz Abonenta w zakresie i na warunkach przewidzianych Umową i Regulaminem, po cenach zawartych w Cenniku, zaś Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania opłat za te Usługi oraz przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu.

### **§ 3 Odmowa zawarcia Umowy**

1. Operator ma prawo odmowy Zamawiającemu zawarcia Umowy w przypadku, gdy:
  - a. Wnioskodawca nie dołączył lub odmówił okazania dokumentów, o których mowa w § 4 Regulaminu lub przedstawione dokumenty budzą wątpliwości, co do ich rzetelności, prawdziwości, autentyczności lub formy;
  - b. Operator nie ma możliwości technicznych świadczenia określonej Usługi w danej lokalizacji;
  - c. Realizacja Umowy byłaby ekonomicznie nieopłacalna dla Operatora;
  - d. Umowa miałaby być zawarta z osobami, które nie spełniają warunków określonych w niniejszym Regulaminie;
  - e. Umowa miałaby być zawarta z osobami, z którymi Operator wcześniej rozwiązał Umowę z przyczyn leżących po stronie tych osób;
  - f. Umowa miałaby być zawarta z osobą, która zalega z płatnościami na rzecz Operatora.
2. Ponadto Operator może odmówić Zamawiającemu zawarcie Umowy w przypadku:
  - a. gdy Zamawiający nie wywiązuje się z obowiązków wynikających z innej Umowy zawartej z Operatorem, w szczególności zalega z opłatami na rzecz Operatora;
  - b. gdy wcześniejsza Umowa o świadczenie Usług, zawarta z Zamawiającym lub inną osobą korzystającą z Usług w Lokalu, została rozwiązana przez Operatora lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu;
  - c. negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez Biuro Informacji Gospodarczej – Krajowy Rejestr Długów w trybie określonym w ustawie z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. Nr 50 poz. 424 z późn. zm.).

### **§ 4 Wymagane dokumenty**

1. Umowa może zostać zawarta z Zamawiającym, który przedstawi Przedstawicielowi Operatora dokument:
  - a. potwierdzający jego tożsamość lub status prawny oraz miejsce zameldowania na pobyt stały lub siedzibę;
  - b. wskazujący na posiadanie tytułu prawnego do Lokalu, w którym będzie instalowane Zakończenie Sieci lub tytuł prawny do numeru Zakończenia Sieci w zależności od

- rodzaju Usługi;
- c. w przypadku podmiotów innych niż osoby fizyczne – potwierdzający nadanie numeru REGON i NIP;
  - d. w przypadku osób fizycznych oraz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą (również spółki cywilne) – potwierdzający możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora zgodnie z punktem 2 poniżej.
2. Za dokument potwierdzający możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora uznaje się jeden ze wskazanych poniżej dokumentów:
    - a. potwierdzenie korzystania z polecenia zapłaty;
    - b. terminowo opłacone dwa ostatnie rachunki za usługi telekomunikacyjne, gaz, czynsz lub energię elektryczną.
  3. Operator ma prawo żądać okazania dodatkowego dokumentu, o ile wymienione powyżej nie potwierdzają według Operatora możliwości wykonania zobowiązania wobec Operatora.
  4. W przypadku zawierania Umowy przez przedstawiciela lub pełnomocnika, osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Przedstawiciela Operatora oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie.

## **§ 5**

### **Zmiana, rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy**

1. Zmiana Umowy wymaga formy pisemnej, chyba że w Regulaminie lub Umowie wskazano inaczej.
2. Każda ze stron może rozwiązać Umowę lub zmienić taką Umowę w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług w drodze wypowiedzenia ze skutkiem na koniec drugiego Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym zostało dokonane wypowiedzenie.
3. Za dzień dokonania wypowiedzenia przyjmuje się dzień wpływu wypowiedzenia do Operatora. W okresie wypowiedzenia Usługa świadczona jest na zasadach Umowy do daty jej rozwiązania.
4. Abonent może odstąpić od Umowy w przypadku nierozpoczęcia świadczenia Usług w terminie 30 dni od daty określonej w Umowie.
5. Operator może rozwiązać lub zmienić Umowę w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług bez zachowania terminu wypowiedzenia w następujących przypadkach:
  - a. przed rozpoczęciem świadczenia Usług Operator utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług, w szczególności uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej, wykorzystywania numeracji lub częstotliwości;
  - b. rozpoczęcie świadczenia Usług nie będzie możliwe z innych względów, w szczególności technicznych;
  - c. zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych świadczonych przez inne podmioty będących integralną częścią Usługi Operatora;
  - d. jeżeli w związku z działaniami Abonenta świadczenie mu usług stało się ekonomicznie nieopłacalne dla Operatora.
6. Rozwiązanie lub zmiana Umowy w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług następuje na piśmie i jest przesyłane przez Operatora na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, a przez Abonenta na adres siedziby Operatora, bądź też składane przez Abonenta osobiście w siedzibie Operatora.
7. Umowa wygasa w przypadku:
  - a. powzięcia przez Operatora wiadomości o śmierci Abonenta;
  - b. ustania bytu prawnego Abonenta niebędącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejęciem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który przejmuje Abonenta lub powstaje w wyniku jego podziału w trybie określonym w tytule IV ustawy – Kodeks spółek handlowych.
8. Z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Operator:
  - a. zaprzestaje świadczenia Usług, chyba że wcześniej nastąpiło zawieszenie ich świadczenia;
  - b. z zastrzeżeniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa – ma prawo do

usunięcia wszelkich danych i informacji dotyczących Abonenta uzyskanych w związku ze świadczeniem Usług.

9. Przepisy niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio w przypadku zmiany Umowy, w szczególności przy rezygnacji ze świadczenia Usług poprzez część Zakończeń Sieci lub Łączy przez którąkolwiek ze Stron.

## **§ 6**

### **Ochrona danych osobowych**

1. W przypadku zawierania Umowy z osobą fizyczną Operator będzie gromadzić w swojej bazie i przetwarzać, w celu wykonania Umowy oraz w celu wypełnienia prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez Operatora, dane Abonenta zawarte w Umowie, przekazane Operatorowi przez Abonenta w trakcie wykonywania Umowy, a także dane związane z Usługą niezbędne m.in. dla prawidłowego jej rozliczania.
2. Abonent ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych i ich poprawiania.

## **ROZDZIAŁ 3 ROZLICZENIA**

### **§ 7**

#### **Cennik**

1. Wysokość opłat pobieranych przez Operatora za świadczone Usługi określona jest w Cenniku obowiązującym w chwili wykonywania Usługi.
2. Operator zastrzega sobie prawo zmiany cen za Usługę w każdym czasie. W przypadku podwyższania ceny Operator powiadomi Abonenta o terminie jej wprowadzenia na piśmie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego.
3. W przypadku braku akceptacji podwyższenia cen Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, a w razie skorzystania z tego prawa Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, z wyjątkiem roszczenia o Opłatę Wyrównawczą oraz wyrównanie opłaty instalacyjnej do Umów zawartych na czas określonych, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
4. Abonent w terminie 14 dni od daty otrzymania powiadomienia, o którym mowa w punkcie 2, może doręczyć Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen.
5. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację podwyższenia cen.

### **§ 8**

#### **Faktura VAT**

1. Faktura VAT wystawiana jest Abonentowi zgodnie z podpisaną przez niego Umową za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za zrealizowane Usługi świadczone przez Operatora w danym Okresie Rozliczeniowym lub we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich Rachunkach.
2. Faktura VAT może być wystawiona łącznie za Usługi świadczone Abonentowi z tytułu kilku Umów zawartych z Operatorem.
3. Faktura VAT może obejmować w szczególności:
  - a. jednorazową opłatę instalacyjną (aktywacyjną);
  - b. pobieraną z góry opłatę abonamentową, za kolejny Okres Rozliczeniowy. Opłata abonamentowa za pierwszy okres korzystania z Usługi lub usługi dodatkowej rozliczana jest proporcjonalnie do czasu ich świadczenia;
4. Faktura VAT wysyłana jest na adres korespondencyjny wskazany przez Abonenta.

## **§ 9 Płatności**

1. Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności określonych na Fakturze VAT na rachunek bankowy Operatora w terminie 14 dni od daty wystawienia dokumentu, chyba że na dokumencie lub w Umowie wskazano inny termin.
2. Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora określonego w opłacanym dokumencie.
3. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą należności, Operator jest uprawniony do naliczania odsetek ustawowych.
4. W przypadku braku w tytule płatności dokonywanej przez Abonenta informacji dotyczącej numeru opłacanego dokumentu, Operator przyjmuje taką wpłatę jako spłatę najstarszych zaległości Abonenta wobec Operatora.
5. W przypadku nieotrzymania Faktury VAT w terminie, w którym były zwykle Abonentowi doręczane, Abonent powinien niezwłocznie powiadomić Operatora o nieotrzymaniu dokumentu.
6. Brak dostarczenia Faktury VAT nie zwalnia Abonenta od terminowej spłaty należności wobec Operatora.

## **ROZDZIAŁ 4 INSTALACJA ORAZ KORZYSTANIE Z URZĄDZEŃ ABONENCKICH**

### **§ 10 Instalacja**

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Urządzeń Abonenckich w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny.
2. Zgoda na instalację i eksploatację Urządzeń Abonenckich oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, zainstalowanie Zakończenia Sieci oraz innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Operatora instalację Urządzeń Abonenckich w możliwie najkrótszym czasie, w sposób niepowodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu.
4. Podczas instalacji Urządzeń Abonenckich w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

### **§ 11 Urządzenia Abonenckie**

1. W przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi, Operator udostępni Abonentowi, na czas obowiązywania Umowy, Urządzenie Abonenckie o specyfikacji określonej w Umowie.
2. Opłata za korzystanie z Urządzenia Abonenckiego zawarta jest w opłacie abonamentowej, bądź Cenniku, chyba że Umowa przewiduje inaczej.
3. Urządzenie Abonenckie stanowi własność Operatora. Abonent ponosi wszelkie opłaty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonenckiego (np. za energię elektryczną, opłaty dzierżawy powierzchni, bądź infrastruktury). Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność za zapewnienie warunków niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonenckiego, w szczególności: zasilanie energią elektryczną, warunki klimatyczne (odpowiednia temperatura, wilgotność), zapylenie pomieszczenia.
4. Abonent zobowiązuje się używać Urządzenie Abonenckie zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji.
5. Abonent nie ma prawa dokonywania samodzielnie napraw i modernizacji Urządzenia Abonenckiego, polegających w szczególności na zmianie oprogramowania lub jego konfiguracji, bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora.
6. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia Abonenckiego.

7. Naprawa lub wymiana Urządzenia Abonenckiego wykonywana jest przez Operatora i na jego koszt, z zastrzeżeniem punktu 8 poniżej.
8. Abonent odpowiada za uszkodzenie, zniszczenie lub utracenie Urządzenia Abonenckiego lub jego części, w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Operatora, spowodowane winą umyślną lub rażącym niedbalstwem. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy Urządzenia Abonenckiego w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało w szczególności na skutek:
  - a. samowolnej naprawy lub modernizacji dokonanej przez Abonenta;
  - b. świadomego zniszczenia Urządzenia Abonenckiego;
  - c. uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji Urządzenia Abonenckiego;
  - d. niepowiadomienia Operatora o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia Abonenckiego;
  - e. nieprawidłowego działania podłączonych urządzeń Abonenta.
9. Abonent nie może bez zgody Operatora, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności, udostępnić Urządzenia Abonenckiego na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego osobie trzeciej. Przez udostępnienie rozumie się również podłączanie do Urządzenia Abonenckiego, bezpośrednio lub pośrednio, urządzeń końcowych niebędących w wyłącznej dyspozycji Abonenta, w tym użytkowanych przez Abonenta wspólnie z osobami trzecimi.
10. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora o opuszczeniu Lokalu, w którym zainstalowane jest Urządzenie Abonenckie.
11. Niezwłocznie po wygaśnięciu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy Abonent jest zobowiązany do zwrotu Urządzenia Abonenckiego w stanie nie gorszym, niż wskazywałaby na to jego normalna eksploatacja, w terminie określonym w Umowie, bądź Cenniku.
12. W przypadku braku zwrotu przez Abonenta Urządzenia Abonenckiego lub jego zwrotu w stanie gorszym niż wynikałoby to z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany jest do zwrotu Operatorowi kwoty umożliwiającej odtworzenie Urządzenia Abonenckiego. Płatność kwoty, o której mowa w zdaniu pierwszym będzie następowała na podstawie noty debetowej w terminie 14 dni od daty jej wystawienia.

## **ROZDZIAŁ 5 ŚWIADCZENIE USŁUG**

### **§ 12 Aktywacja i Świadczenie Usług**

1. Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi Abonent może korzystać z Usług w zakresie i na warunkach określonych Umową.
2. W przypadku instalacji przez Operatora, na potrzeby Usługi Urządzeń Abonenckich, Abonent zapewni Przedstawicielom Operatora wstęp na teren Abonenta oraz zapewni dostęp do niezbędnych dla przeprowadzenia instalacji i testów miejsc Abonenta, w szczególności miejsc, w których będą zainstalowane Urządzenia Abonenckie. Abonent zobowiązany jest do udostępnienia miejsc instalacji na każde wezwanie Operatora, w szczególności w celu usunięcia Awarii.
3. Przed rozpoczęciem świadczenia Usługi Operator przeprowadzi na własny koszt testy sprawności Usługi, w celu sprawdzenia, czy spełnia ona parametry techniczne i jakościowe określone w Umowie. W przypadku pozytywnego wyniku testów Abonent ma obowiązek podpisania protokołu odbioru Usługi, o ile Operator przedstawi taki protokół.
4. Operator rozpoczyna naliczanie opłat Abonamentowych związanych ze świadczeniem Usługi od następnego dnia po dniu podpisania Umowy przez Abonenta.

## **§ 13**

### **Zawieszenie korzystania z Usług**

1. Operator ma prawo zawiesić, bądź Ograniczyć świadczenie Usług Abonentowi, jeżeli Abonent:
  - a. opóźnia się z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek należności na rzecz Operatora przez okres dłuższy niż trzydzieści (30) dni od daty wymagalności,
  - b. podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług przez innych użytkowników Sieci Operatora lub innych sieci;
  - c. w przypadku usług transmisji danych – rozsyła wirusy, rozsyła niezamówione informacje, podejmuje działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych lub oprogramowania bądź też dokonuje zmian, usuwa lub dodaje jakiegokolwiek zapisy do informacji osób trzecich bez ich zgody;
  - d. wykorzystuje Usługę do celów sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami;
  - e. udostępnia treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze obraźliwym, rasistowskim, pornograficznym itp.;
  - f. nie złoży, w terminie wskazanym przez Operatora, żądane zabezpieczenia;
  - g. udostępnia Usługi lub świadczy usługi z wykorzystaniem Usługi osobom trzecim lub korzysta poza Lokalem, bez zgody Operatora wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności;
  - h. podał przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy nieprawdziwe informacje mogące mieć wpływ na jej wykonywanie;
  - i. uniemożliwia Przedstawicielom Operatora wymianę Urządzenia Abonenckiego w wyznaczonym przez Operatora terminie bądź też nie umożliwia dostępu do Urządzenia Abonenckiego znajdującego się w Lokalu w celu wykonania Planowanych Prac lub usunięcia Awarii;
  - j. w inny sposób narusza postanowienia Regulaminu, Umowy lub inne warunki świadczenia Usług.
2. Ponadto Operator ma prawo zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, jeżeli:
  - a. Żądanie takie zgłoszą właściwe organy wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego;
  - b. Operator utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług, w szczególności uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej, wykorzystywania numeracji lub częstotliwości;
  - c. z innych względów, w szczególności technicznych, Operator utraci możliwości świadczenia Usług.
3. Z dniem Zawieszenia Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia.
4. Ponowna aktywacja Usług następuje po ustaniu przyczyn Zawieszenia, nie wcześniej niż po uiszczeniu przez Abonenta zaległości wobec Operatora.
5. W przypadku Zawieszenia Usług na podstawie punktu 1, Operator może uzależnić powtórny aktywację Usługi od pisemnego wniosku Abonenta.
6. W okresie Ograniczenia Usług od Abonentów pobierane są normalne opłaty abonamentowe, określone w Cenniku.

## **ROZDZIAŁ 6**

### **REKLAMACJA ORAZ TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO**

#### **§ 14**

1. Abonent ma prawo złożyć reklamację w związku z:
  - a. niedotrzymaniem z winy Operatora zawartego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
  - b. niewykonania lub nienależytego wykonania Usług;
  - c. nieprawidłowego obliczenia wysokości należności z tytułu korzystania przez Abonenta z Usług.
2. Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być. Reklamację złożoną po

- upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania.
3. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie możliwości techniczne.
  4. Reklamacja powinna zawierać:
    - a. imię i nazwisko lub nazwę Abonenta wraz z adresem zamieszkania lub siedziby;
    - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
    - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
    - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług, w przypadku niedotrzymania z winy Operatora zawartego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
    - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
    - g. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
    - h. podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

## **ROZDZIAŁ 7 ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA NIWYKONANIE LUB NIENALEŻYTE WYKONANIE UMOWY**

### **§ 15 Tajemnica telekomunikacyjna**

1. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator zapewnia tajemnicę:
  - a. informacji przekazywanych w sieci telekomunikacyjnej;
  - b. danych osobowych Abonenta;
2. Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: Awarii Usługi, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Operatora.

### **§ 16 Zmiana Regulaminu**

1. Operator powiadamia o każdej zmianie Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu, Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, a w razie skorzystania z tego prawa Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze np. z powodu wypowiedzenia przez Abonenta umowy zawartej na czas oznaczony.
2. Abonent w terminie 14 dni od daty otrzymania powiadomienia, o którym mowa w punkcie 1, może doręczyć Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian Regulaminu. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.

### **§ 17 Postanowienia Końcowe**

1. Abonent nie może bez zgody Operatora przenieść wierzytelności wynikających z Umowy na podmiot trzeci.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego i Ustawy.
3. Do spraw wszczętych i niezakończonych przed wejściem w życie Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 sierpnia 2009 roku.