

Rozdział I. POSTANOWIENIA OGÓLNE.

§ 1.

Niniejszy regulamin, dalej zwany Regulaminem, określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez KOBA sp. z o.o. z siedzibą w Białymstoku (15-054) przy ul. Mieszka I 4 lok. 226, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Białymstoku w XII Wydziale Gospodarczym Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000569674, REGON: 362156470, NIP: 966-209-88-18, kapitał zakładowy i łączna suma uiszczonych wkładów wynosi: 4 000 000,00 PLN, wykonujący działalność telekomunikacyjną na podstawie zaświadczenia o wpisie do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 1102, dalej zwanym „Dostawcą usług”.

§ 2.

Niniejszy Regulamin został sporządzony w oparciu o obowiązujące przepisy prawa, a w szczególności przepisy ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Z 2014 r. poz. 243. z późn. zm.), zwanego dalej „PT”, a także aktów wykonawczych.

§ 3.

Regulamin oraz Cennik stanowią integralną część Umowy Abonenckiej.

§ 4.

Określenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:

- 1) *Abonament* – usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu możliwości stałego korzystania z Usług świadczonych przez Dostawcę usług, wraz z Usługami dodatkowymi;
- 2) *Abonent* – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie Usług zawartej z Dostawcą usług;
- 3) *Aktywacja* – czynności w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;
- 4) *Awarja* – techniczna wada Sieci całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły wyższej;
- 5) *Biuro Obsługi Klienta (BOK)* – jednostka Dostawcy usług wyznaczona do kontaktów z Abonentami;
- 6) *Cennik* – zestawienie cen za Usługi świadczone przez Dostawcę usług;
- 7) *ID Abonenta* – indywidualny numer Abonenta, niezbędny w kontaktach Abonenta z Dostawcą usług, udostępniony z chwilą podpisania Umowy Abonenckiej oraz każdorazowo powtarzany na Rachunku;
- 8) *Konsument* – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 9) *Limit Kwotowy* – ograniczenie wartości Usługi Telefonicznej, stosowane dla zapewnienia ochrony interesów Abonenta (kontrola kosztów połączeń), którego przekroczenie uprawnia Dostawcę usług do wstrzymania świadczenia Usług Telefonicznej na rzecz Abonenta, za wyjątkiem bezpłatnych połączeń wychodzących do numerów alarmowych i służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy;
- 10) *Login* – ciąg znaków służący do logowania się do Panelu abonenta utworzonego na serwerze przez Dostawcę usług;
- 11) *Numer Telefoniczny* – służy do identyfikacji Urządzenia końcowego w sieci telekomunikacyjnej i nadawany jest przez Dostawcę Usług albo przenoszony jest przez Abonenta od innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego.
- 12) *Numer Geograficzny* – numer telefoniczny ustalony w planie numeracji krajowej, w którym początkowa część ciągu cyfr zawiera wskaźnik obszaru geograficznego (numer kierunkowy), wykorzystywany do kierowania połączeń do stałej lokalizacji zakończenia sieci (w sieci stacjonarnej).
- 13) *Numer Niegeograficzny* – numer telefoniczny ustalony w planie numeracji krajowej, wykorzystywany do kierowania połączeń do stałej lokalizacji zakończenia sieci (w sieci stacjonarnej), który nie zawiera ciągu cyfr określającego wskaźnik obszaru geograficznego (numer kierunkowy), w szczególności może to być numer zakończenia ruchomej publicznej sieci telefonicznej.
- 14) *Opłata abonamentowa* - opłata za Usługi polegająca na zapewnieniu możliwości stałego korzystania z Usług świadczonych przez Dostawcę usług, wraz z Usługami dodatkowymi
- 15) *Okres Rozliczeniowy* – miesięczny okres rozpoczynający się w dniu rozliczeniowym, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Dostawcę usług na Rachunku;
- 16) *Panel abonenta* – indywidualne konto Abonenta, na które loguje się przy użyciu Loginu i PIN.
- 17) *Pakiet taryfowy* – usługi objęte opłatą abonamentową określoną w Cenniku;
- 18) *PIN* – indywidualny kod Abonenta, służący między innymi do logowania się do Panelu abonenta utworzonego na serwerze przez Dostawcę usług;
- 19) *Rachunek* – dokument zawierający opłaty wynikające z Umowy Abonenckiej, Regulaminu i Cennika wystawiany Abonentowi przez Dostawcę usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa w formie faktury VAT;
- 20) *Sieć* – sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług;
- 21) *Siła Wyższa* – zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, strajki oraz akty wydane przez organy władzy publicznej;

- 22) Umowa Abonencka – umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług;
- 23) Urządzenie Końcowe – urządzenie będące własnością Abonenta, w szczególności telefon lub inne urządzenia przeznaczone do wykonywania i odbierania połączeń głosowych;
- 24) Oprogramowanie (ang. software) – aplikacja realizująca połączenia w technologii VOIP niezbędna do prawidłowego działania Usługi Telefonu Mobilnego
- 25) Usługi – usługi telekomunikacyjne świadczone przez Dostawcę usług, a w szczególności Usługi Telefonu Mobilnego polegające na realizacji połączeń telekomunikacyjnych przez Użytkownika przy użyciu odpowiedniego oprogramowania skonfigurowanego na Urządzeniu Końcowym Abonenta, mającego dostęp do sieci Internet lub związane z nimi Usługi Dodatkowe;
- 26) Usługi Dodatkowe – usługi towarzyszące Usługom świadczonym przez Dostawcę usług, wskazane w Cenniku;
- 27) Usterka – techniczna wada Sieci obniżająca jakość Usługi, lecz umożliwiającą korzystanie z tej Usługi;
- 28) Wykaz Usług – informacja o zrealizowanych płatnych połączeniach z danego numeru telefonu.
- 29) Zawieszenie Świadczenia Usługi – okresowe zaprzestanie lub ograniczenie świadczenia Usługi lub jej elementów lub wstrzymanie świadczenia usług z przyczyn określonych w Umowie oraz Regulaminie i na określonych tam warunkach.

Rozdział II. ZAKRES I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG.

§ 5.

1. Dostawca usług świadczy następujące Usługi:

- 1) Usługi Telefon Mobilny,
- 2) Usługi Telefon Mobilny+,
- 3) Usługi dodatkowe,

2. Rodzaje Usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa Abonencka oraz Cennik.

3. Dostawca usług świadczy Usługi 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.

4. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi internetowej

Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w technologiach mobilnych		
Rodzaj technologii mobilnej	Szacunkowa maksymalna prędkość pobierania danych	Szacunkowa maksymalna prędkość wysyłania danych
4G LTE (Agregacja Pasm)	225 Mb/s	45 Mb/s
3G (HSPA + DC)	37 Mb/s	6 Mb/s
2G (EDGE)	0,236 Mb/s	0,192 Mb/s
CDMA	2,4 Mb/s	1,8 Mb/s

5. Podane powyżej prędkości są szacunkowymi wartościami maksymalnymi. Na rzeczywistą prędkość przesyłania danych wpływają następujące warunki techniczne: technologia przesyłania danych, z której Abonent w danym momencie korzysta, aktualne obciążenie danej stacji nadawczej, siła odbieranego sygnału stacji nadawczej, maksymalna prędkość obsługiwana przez urządzenia z których korzysta Abonent oraz warunki atmosferyczne. Znaczne odstępstwa od wskazanych w ust. 4 szacunkowych maksymalnych prędkości pobierania i wysyłania danych wpływają na jakość korzystania z internetu, w tym mogą uniemożliwić korzystanie z niektórych treści, aplikacji lub usług dostępnych w internecie.

6. Jednoczesne korzystanie z innych Usług niż usługa dostępu do internetu może spowolnić korzystanie z usługi dostępu do internetu z uwagi na współdzielenie zasobów Sieci.

7. Wielkość pakietu danych i prędkość przesyłania danych mają wpływ na korzystanie z internetu, w tym z treści, aplikacji i usług dostępnych w internecie.

9. Korzystanie z internetu, w tym z treści, aplikacji i usług dostępnych w internecie jest lepsze przy większej prędkości. Im mniejsza prędkość tym wolniejsze jest działanie internetu. Dostawca usług informuje, że po wykorzystaniu pakietu danych Abonent będzie miał możliwość pobierania i wysyłania danych z prędkością nie większą niż 64 kb/s (górną granicą prędkości). Powyższe ograniczenie może oznaczać brak możliwości korzystania z większości treści, aplikacji lub usług dostępnych w internecie.

10. Im większy jest dostępny pakiet danych, tym częściej, dłużej i w większej ilości można korzystać z internetu, w tym z treści, aplikacji i usług dostępnych w internecie. Bardzo mały pakiet danych lub jego brak może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści, aplikacji i usług dostępnych w internecie.

11. W celu pomiaru i organizacji ruchu Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Dostawca usług za pomocą odpowiednich narzędzi prowadzi stały monitoring obciążenia Sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług, prywatność Abonenta i ochronę jego danych osobowych.

12. Jeżeli usługa dostępu do internetu świadczona przez Dostawcę usług nie osiąga poziomu jakości, który określony został w warunkach umownych (w tym wielkości dostępnego pakietu danych jeśli taki jest oferowany w związku z usługą dostępu do Internetu) Abonent może żądać odszkodowania w wysokości szkody, którą poniósł w związku z brakiem poziomu jakości usługi dostępu do internetu. Szczegółowe warunki dochodzenia roszczeń określone zostały w § 25. i § 26. niniejszego Regulaminu.

13. Dostawca usług publikuje na swojej stronie internetowej aktualne informacje o jakości świadczonych Usług. Na minimalne oferowane poziomy jakości usług składają się:

- 1) czas usunięcia Awarii;
- 2) czas wstępnego przyłączenia;

14. Wstępne przyłączenie powinno nastąpić w terminie ustalonym przez strony Umowy jednak nie później niż 1,5 roku od zawarcia Umowy.
- 15.. Dane dotyczące jakości usług aktualizowane są raz na kwartał.
16. Usługi świadczone na rzecz Abonenta, nie mogą być wykorzystywane w celu świadczenia przez Abonenta – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, o ile odrębne postanowienia Umowy nie stanowią inaczej.

§ 6.

1. Dostawca usług świadczy Usługi zgodnie z Cennikiem i Regulaminem na warunkach określonych w Umowie Abonenckiej.
2. Opłaty określone w Cenniku pobierane są za Usługi określone w Umowie Abonenckiej identyfikujące Abonenta, bez względu na osobę użytkownika, który z nich korzystał lub rodzaj Urządzenia końcowego.
3. Abonent przyjmuje do wiadomości, że czas trwania połączenia w ruchu automatycznym jest rejestrowany przez Dostawcę usług od chwili zgłoszenia się wywołwanego urządzenia końcowego do chwili rozłączenia się urządzenia wywołującego i stanowi podstawę do naliczenia opłaty za Usługi określone w Umowie Abonenckiej zgodnie z Cennikiem obowiązującym w dniu wykonania połączenia.

§ 7.

1. Dostawca usług w trakcie trwania Umowy Abonenckiej świadczy usługi serwisowe, które polegają na:
 - 1) Aktywacji Usług;
 - 2) Usuwaniu Usterek i Awarii;
 - 3) pomocy oraz udzielaniu informacji dotyczących konfiguracji Urządzenia Końcowego,
 - 4) utrzymywaniu dostępu do Panelu abonenta;
2. Dostawca usług zapewnia możliwość uzyskania połączenia z przedstawicielem Dostawcy usług, poprzez połączenie z BOK (pod numerem: 85 333 33 33) w godzinach jego pracy, w celu:
 - 1) uzyskiwania informacji o Usłudze,
 - 2) uzyskania informacji o aktualnym Cenniku oraz kosztach usług serwisowych,
 - 3) uzyskania pomocy w wyborze Pakietu taryfowego odpowiadającego wymogom lub potrzebom Abonenta,
 - 4) umożliwienia zmiany warunków Umowy w zakresie świadczonych Usług, przedłużenia okresu Umowy, zmiany Pakietu taryfowego,
 - 5) złożenia zamówienia na Pakiet taryfowy lub Usługi dodatkowe,
 - 6) przyjmowanie zgłoszeń Usterek i Awarii,
 - 7)
 - 8) złożenia reklamacji.

§ 8.

1. Dostawca usług dla zapewnienia prawidłowego działania Usług prowadzi prace konserwacyjne i modernizacyjne, mogące powodować krótkie przerwy w świadczeniu Usług, lub gorszą jakość sygnału telekomunikacyjnego nie przekraczające 36 godzin w miesiącu.
2. Dostawca usług zobowiązany jest do podjęcia działań mających na celu usunięcie Awarii w ciągu 48 godzin od jej zgłoszenia przez Abonenta lub jej samodzielnego stwierdzenia.
3. Dostawca usług nie odpowiada za Awarie lub Usterki wynikające ze złego stanu Urządzeń końcowych Abonenta.
4. Usunięcie Usterki powinno nastąpić według kolejności zgłoszeń, w możliwie najszybszym terminie. Dostawcę usług usuwa Usterki do 5 dni roboczych, przy czym Usterki zgłaszane w niedziele i święta będą usuwane w najbliższym dniu roboczym. Jeżeli usunięcie Usterki nie będzie możliwe w powyższym terminie Dostawca zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym Abonenta i oznaczyć termin, w którym usunięcie Usterki będzie możliwe. Na żądanie Abonenta można ustalić inny czas usunięcia Usterki. Do okresu przerw nie wlicza się czasu, w którym usunięcie usterki nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
5. Zgłoszeń Awarii lub Usterek, a także innych nieprawidłowości dotyczących świadczonych Usług należy dokonywać niezwłocznie. Abonent, jeżeli jest to niezbędne dla prawidłowego działania obsługi serwisowej, powinien udzielić informacji dotyczących: ID Abonenta, rodzaju systemu operacyjnego zainstalowanego w Urządzeniu końcowym Abonenta, systemów zabezpieczających, objawów zakłóceń.

§ 9.

1. Dostawca usług w ramach opłaty abonamentowej określonej w Umowie świadczy Abonentom usługę dostępu do Panelu abonenta.
2. Panel abonenta umożliwia m.in. korzystanie z następujących usług:
 - 1) pobierania Rachunku w formie e-faktury,
 - 2) sprawdzania salda konta.
3. Abonent w celu korzystania z Panelu abonenta powinien posiadać komputer klasy PC lub urządzenie z zainstalowanym oprogramowaniem pozwalającym na przeglądanie stron internetowych.
4. Abonent może korzystać z Panelu abonenta całodobowo.
5. Abonent loguje się do swojego Panelu abonenta przy użyciu loginu i hasła dostarczonego przez Dostawcę usług (adres poczty elektronicznej i PIN).
6. Abonent nie jest uprawniony do korzystania z Panelu abonenta innego Abonenta ani udostępniania swojego Panelu abonenta osobom trzecim.

§ 10.

1. Usługa Telefonu Mobilnego świadczona przez Dostawcę usług polega na przydzieleniu numeru niegeograficznego, założeniu i aktywacji konta w celu realizacji w ruchu automatycznym połączeń telefonicznych:

- 1) miejscowych i strefowych,
- 2) międzystrefowych,
- 3) międzynarodowych,
- 4) połączeń do sieci komórkowych,
- 5) innych połączeń lub usług wykorzystujących techniki komutacji oraz realizowanie połączeń do sieci innych operatorów (obejmujących m.in. transmisję danych, połączenia z siecią Internet, oraz usługi świadczone w Sieci przez innych operatorów, w zakresie określonym w umowach zawartych przez Dostawcę usług z tymi operatorami).
- 6) Usługi dodatkowe i inne świadczenia określone w Cenniku. przychodzących oraz wychodzących, w tym na numery alarmowe wymienione w ust. 3 oraz w obrębie Sieci Dostawcy usług.

2. Z zakresu usług określonych w ust.1 pkt. 5 wyłączone są płatne usługi połączeń z numerami specjalnymi zaczynającymi się od 700 1xx xxx, 701 1xx xxx, 703 1xx xxx, 708 1xx xxx, 700 2xx xxx, 701 2xx xxx, 703 2xx xxx, 708 2xx xxx, 700 3xx xxx, 701 3xx xxx, 703 3xx xxx, 708 3xx xxx, 700 4xx xxx, 701 4xx xxx, 703 4xx xxx, 708 4xx xxx, 700 5xx xxx, 701 5xx xxx, 703 5xx xxx, 708 5xx xxx, 700 6xx xxx, 701 6xx xxx, 703 6xx xxx, 708 6xx xxx, 700 7xx xxx, 701 7xx xxx, 703 7xx xxx, 708 7xx xxx, 700 8xx xxx, 701 8xx xxx, 703 8xx xxx, 708 8xx xxx, 700 9xx xxx, 701 9xx xxx, 703 9xx xxx, 708 9xx xxx, 704 0xx xxx, 704 1xx xxx, 704 2xx xxx, 704 3xx xxx, 704 4xx xxx, 704 5xx xxx, 704 6xx xxx, 704 7xx xxx, 704 8xx xxx, 704 9xx xxx, 801 xxx xxx, 804 xxx xxx, *40x, *41x, *42x, *43x, *44x, *45x, *46x, *47x, *48x, *49x, 70x, 71x, 72x, 73x, 74x, 75x, 76x, 77x, 78x, 79x.

3. Do świadczenia Usługi Telefonu Mobilnego niezbędne jest:

- a) zainstalowanie i konfiguracja odpowiedniego oprogramowania umożliwiającego realizację połączeń telefonicznych przychodzących i wychodzących na Urządzeniu Końcowym Abonenta, lub
- b) skonfigurowanie Urządzenia Końcowego Abonenta wyposażonego w funkcję umożliwiającą realizację przychodzących i wychodzących połączeń telefonicznych
- c) dostęp do sieci Internet na Urządzeniu Końcowym Abonenta

4. Dostawca usług zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi: 112, 999, 998, 997.

5. Dostawca usług nie ogranicza kierowania połączeń do numerów alarmowych, jednakże wskutek nieprawidłowego działania Urządzenia końcowego Abonenta lub niezależnych od Dostawcy usług braków zasilania, niesprawności jego urządzeń telekomunikacyjnych lub urządzeń innego operatora, z którego usług korzysta Dostawca usług, mogą wystąpić czasowe ograniczenia w kierowaniu takich połączeń. Połączenia alarmowe będą zestawiane zgodnie z adresem zamieszkania Abonenta.

§ 11.

1. Dostawca usług bezpłatnie zapewnia Abonentowi określenie progu kwotowego, dla każdego Okresu rozliczeniowego, a w przypadku jego braku, dla każdego miesiąca kalendarzowego, po przekroczeniu którego Dostawca usług będzie obowiązany do:

- 1) natychmiastowego poinformowania Abonenta o fakcie jego przekroczenia;
 - 2) zablokowania na żądanie Abonenta możliwości wykonywania połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.
- 2) Dostawca usług oferuje Abonentom trzy progi kwotowe, o których mowa w ust. 1, które wynoszą: 0, 35, 100 i 200 złotych. W przypadku gdy Abonent nie określi progu kwotowego, o którym mowa w zd. 1, próg ten wynosi 35 złotych dla każdego okresu rozliczeniowego. Po osiągnięciu progu kwotowego wykonywanie połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbieranie połączeń z takich numerów w danym okresie rozliczeniowym, oprócz połączeń, które nie powodują obowiązku zapłaty po stronie Abonenta, jest możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego, do wysokości tego progu.
- 3) Dostawca usług, na żądanie Abonenta:
- 1) świadczy nieodpłatnie blokowanie połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów;
 - 2) świadczy nieodpłatnie blokowanie połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów;
 - 3) umożliwia Abonentowi określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową Usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu.

§ 12.

1. Abonent może żądać przy zmianie Dostawcy usług przeniesienia przydzielonego numeru do sieci nowego operatora na obszarze tej samej strefy numeracyjnej w przypadku numerów geograficznych lub na terenie całego kraju w przypadku numerów niegeograficznych.
2. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru może rozwiązać Umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w Umowie.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty Dostawcy usług w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden Okres rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy.
4. Przeniesienie numeru następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w umowie o świadczenie publicznie

dostępnych usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usług.

5. Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru telefonicznego, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe.

Rozdział IV. UMOWA ABONENCKA.

§ 13.

1. Abonent składa u Dostawcy usług zamówienie na świadczenie usług telekomunikacyjnych. Zamówienie może być złożone w formie pisemnej w BOK lub w formie elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług.
2. Umowa zawierana jest na czas określony lub nieokreślony, o ile Dostawca usług przewiduje taką możliwość.
3. W imieniu Dostawcy usług Umowę zawiera Przedstawiciel Dostawcy usług.
4. Abonent może zawrzeć Umowę oraz składać inne oświadczenia woli związane z Umową osobiście bądź przez należycie umocowanego przedstawiciela. Pełnomocnictwo do reprezentowania Abonenta w zakresie zawarcia lub wykonywania Umowy powinno być udzielone w formie pisemnej.
5. W przypadku gdy Abonentem jest osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej Umowę wszelkie oświadczenia woli dotyczące Umowy mogą składać osoby uprawnione do reprezentacji Abonenta zgodnie z właściwymi rejestrami.
6. Dostawca usług zobowiązany jest do zawarcia Umowy Abonenckiej w terminie 30 dni od dnia złożenia zamówienia, o którym mowa w ust. 1, lub do udzielenia pisemnej informacji o przyczynach odmowy.

§ 14.

1. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od podania przez Abonenta następujących danych:
 - 1) w przypadku osób fizycznych:
 - a. nazwisko i imiona,
 - b. adres miejsca zamieszkania, adres korespondencyjny jeśli jest inny niż adres zamieszkania,
 - c. numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
 - d. nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu,
 - 2) w przypadku podmiotów niebędących osobami fizycznymi:
 - a. zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej,
 - b. potwierdzenie nadania numeru REGON oraz NIP,
 - c. odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego lub innego właściwego rejestru.
2. Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od:
 - 1) dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy Abonenckiej,
 - 2) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta wynikającej z danych będących w posiadaniu dostawcy usług 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. Nr 81, poz. 530); Dostawca usług zobowiązany jest do powiadomienia Abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
3. Dostawca usług, w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta w szczególności może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej poprzez żądanie zabezpieczenia wierzytelności wynikających z Umowy Abonenckiej.
4. Dostawcy usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej, w przypadku:
 - 1) braku możliwości technicznych świadczenia Usługi;
 - 2) braku podania danych, o których mowa w ust. 1;
 - 3) negatywnej oceny wiarygodności płatniczej, dokonanej w sposób, o którym mowa w ust. 3;
 - 4) Abonent posługuje się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności.

§ 15.

1. Z chwilą zawarcia Umowy Abonenckiej Dostawca usług zobowiązuje się do świadczenia Usługi zgodnie z Regulaminem, Umową Abonencką, Cennikiem, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Umowy Abonenckiej i Regulaminu, w tym do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku.
2. Regulamin i Cennik w formie pisemnej doręczane są Abonentowi przed zawarciem Umowy Abonenckiej oraz na każde żądanie Abonenta, na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub droga elektroniczną na wskazany przez abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Regulamin i Cennik dostępne są także w Biurze Obsługi Klienta oraz na stronie internetowej Dostawcy usług.
3. Dostawca usług zastrzega sobie możliwość organizowania promocji świadczonych Usług. Promocje będą posiadać odrębne regulaminy (warunki) promocji.

Rozdział V. ZMIANA, ROZWIĄZANIE LUB WYGAŚNIĘCIE UMOWY ABONENCKIEJ.

§ 16.

Dostawca usług może umożliwić Abonentowi dokonanie zmiany warunków Umowy w formie pisemnej i dokumentowej, w szczególności

telefonicznie przez kontakt z BOK lub przy użyciu poczty elektronicznej poprzez wysłanie właściwego oświadczenia woli na adres Dostawcy usług: bok@koba.pl, przy czym prawo wyboru formy zmiany umowy przysługuje Abonentowi. Jeśli strony dokonają zmiany umowy w formie dokumentowej, wówczas Dostawca usług utrwała i dostarcza Abonentowi na trwałym nośniku, w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, treść uzgodnionej przez strony zmiany warunków umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami.

§ 17.

1. Dostawca usług doręcza na piśmie Abonentowi będącemu stroną Umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy określonych w Regulaminie z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie.
2. Na żądanie Abonenta Dostawca usług doręcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
3. Abonent może wypowiedzieć Umowę w przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 1, nie później niż do dnia wejścia tych zmian w życie. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy, Dostawcy usług nie przysługuje zwrot ulgi, o której mowa w Umowie, chyba że konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 1, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa albo z decyzji Prezesa UKE.

§ 18.

1. Każda ze Stron (Dostawca usług lub Abonent) może rozwiązać Umowę w drodze wypowiedzenia, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, za skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego, z zastrzeżeniem, że do umów, które zostały zawarte na czas określony i uległy automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony stosuje się jednomiesięczny okres wypowiedzenia.
2. W przypadku zawarcia Umowy, na podstawie której Abonentowi została przyznana ulga, wysokość roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta, nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Abonenta będącego Konsumentem Umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest Urządzenie końcowe.
3. W okresie wypowiedzenia, o którym mowa w ust. 1, Dostawca usług świadczy Usługę i pobiera należne opłaty zgodnie z Umową aż do daty jej rozwiązania.
4. Zmiana lub rozwiązanie Umowy następuje na piśmie lub w formie dokumentowej. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy może być przesłane pocztą na adres Dostawcy usług, pocztą elektroniczną na adres Dostawcy usług: bok@koba.pl lub składane osobiście w jego siedzibie (BOK)
5. Dostawca usług może rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia, po uprzednim wezwaniu Abonenta, w przypadku:
 - 1) braku możliwości rozpoczęcia lub kontynuowania świadczenia Usług, w szczególności ze względów technicznych;
 - 2) utraty przed rozpoczęciem świadczenia Usług niezbędnych uprawnień do świadczenia Usługi, w tym uprawnień do wykonywania działalności telekomunikacyjnej;
 - 3) nieustania przyczyn zawieszenia świadczenia Usługi, o których mowa w § 20 ust. 1 Regulaminu w terminie 15 dni od daty zawieszenia;
6. Z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Dostawca usług, o ile przepisy powszechnie obowiązującego prawa nie stanowią inaczej, może usunąć dane i informacje dotyczące Abonenta przetwarzane w związku ze świadczeniem Usługi.

§ 19.

1. Umowa wygasa wskutek:
 - 1) śmierci Abonenta,
 - 2) wykreślenia Abonenta niebędącego osobą fizyczną z właściwego rejestru lub ewidencji,
2. W razie śmierci Abonenta jego małżonek, zstępni lub wstępni, mogą wystąpić o zawarcie Umowy Abonenckiej i świadczenie Usługi na warunkach dotychczasowej Umowy Abonenckiej. Po otrzymaniu wniosku Dostawca usług zawiera Umowę Abonencką i kontynuuje świadczenie Usługi na warunkach dotychczasowej Umowy Abonenckiej na rzecz nowego Abonenta.

§ 20.

1. Dostawca usług może zawiesić świadczenie Usług, jeżeli Abonent:
 - 1) będący Konsumentem, opóźnia się z zapłatą części lub całości opłat wobec Dostawcy usług przez okres dłuższy niż 15 dni od dnia wezwania Abonenta będącego Konsumentem do zapłaty zaległej należności;
 - 2) niebędący Konsumentem, opóźnia się z zapłatą części lub całości opłat wobec Operatora przez okres dłuższy niż 15 dni od daty wymagalności;
 - 3) używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci albo wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie Sieci;
 - 4) korzysta z Usługi niezgodnie z Umową Abonencką lub Regulaminem.
2. Dostawca usług zobowiązuje się wezwać Abonenta do zaprzestania naruszeń, o których mowa w ust. 1, przed zawieszeniem świadczenia usług, jeżeli niezwłoczne zawieszenie nie będzie stanowić wyłącznej możliwości zapobieżenia powstaniu istotnych szkód związanych z naruszeniem Abonenta.
3. Dostawca usług może także zawiesić świadczenie Usługi Abonentowi, jeżeli właściwe organy państwa na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa zażądają takiego działania od Operatora.
4. Z dniem zawieszenia Dostawca usług zaprzestaje świadczenia Usług. Ponowna aktywacja Usług następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia.

5. W przypadku zaistnienia przyczyn, o których mowa w ust. 1 pkt 1), Dostawca usług może podjąć wobec Abonenta działania zmierzające do windykacji opóźnionej należności. W związku z powyższym, dane osobowe Abonentów mogą być przekazywane uprawnionym organom oraz powierzane instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami oraz ich pełnomocnikom, z zachowaniem wymogów określonych właściwymi przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych.

Rozdział VI. OPŁATY. CENNIK.

§ 21.

1. Wysokość opłat i sposób ich naliczania określa aktualny Cennik.
2. Okresem Rozliczeniowym jest jeden miesiąc. Dostawca usług może wprowadzić inne okresy rozliczeniowe za uprzednim powiadomieniem Abonenta z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego obowiązującego w dniu powiadomienia. W przypadku braku akceptacji zmiany okresu rozliczeniowego Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy Abonenckiej.
3. Jeżeli okres świadczenia Usługi nie obejmuje pełnego Okresu rozliczeniowego, wówczas za każdy dzień świadczenia Usługi w takim Okresie rozliczeniowym Abonent zapłaci opłatę w wysokości 1/30 opłat.

§ 22.

1. Abonent zobowiązuje się do zapłaty należności w kwocie wskazanej na Rachunku w terminie do 15-tego dnia każdego miesiąca (Okres Rozliczeniowy) w którym wystawiono Rachunek.
2. Za dzień dokonania płatności uważa się dzień uznania rachunku bankowego Dostawcy usług.
3. W razie opóźnienia z zapłatą należności Dostawca usług jest uprawniony do naliczania odsetek ustawowych.
4. Jeżeli Abonent wyraził uprzednią zgodę, w razie opóźnienia z zapłatą należności Dostawca usług może przesłać na podany przez Abonenta adres poczty elektronicznej wiadomość z informacją o kwocie zaległości oraz terminie płatności.
5. Rozwiązanie Umowy Abonenckiej nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania opłat należnych do dnia jej rozwiązania.
6. Abonent uiszcza opłaty na rachunek bankowy wskazany przez Dostawcę usług lub gotówką w BOK.

§ 23.

1. Dostawca usług dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym Rachunkiem podstawowy wykaz wykonanych Usług (tzw. billing) zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń. Wykaz połączeń dostępny jest także do pobrania z Panelu abonenta.
2. Dostawca usług dostarcza na pisemne żądanie Abonenta, który ma przydzielony numer, szczegółowy wykaz wykonanych Usług, który zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto. Dostawca usług dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług wraz z Rachunkiem począwszy od odpowiednio bieżącego Okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, do końca Okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu. Za szczegółowy wykaz wykonanych Usług może być pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku.

§ 24.

1. Dostawca usług doręcza Abonentowi w postaci odpowiadającej formie w jakiej zawarta została umowa, chyba że Abonent złożył żądanie dostarczania drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej, treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku oraz podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian 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. Abonent w przypadku braku akceptacji tych zmian może wypowiedzieć Umowę do dnia wejścia tych zmian w życie.
2. W przypadku, gdy proponowana zmiana w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usługi, dodanie nowej Usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE Dostawca usług podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej 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. Abonent w przypadku braku akceptacji tych zmian może wypowiedzieć Umowę do dnia wejścia tych zmian w życie.
3. Brak wypowiedzenia w przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 1, oznacza akceptację zmian Cennika.
4. W przypadku gdy Abonent skorzysta z prawa wypowiedzenia Umowy Abonenckiej w związku z brakiem akceptacji podwyższenia cen Dostawcy usług nie przysługuje zwrot ulgi, określonej w Umowie, chyba że konieczność wprowadzenia zmian następuje na skutek zmiany przepisów prawa.

Rozdział VIII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ.

§ 25.

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie Umowy Abonenckiej w granicach określonych przepisami prawa.

2. Dostawca usług nie będzie ponosić odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie postanowień Umowy, w przypadku gdy Abonent nie wykonuje zobowiązań wynikających z Umowy, Regulaminu lub Cennika, a także z regulaminów ofert promocyjnych, jeżeli mają zastosowanie, w zakresie w jakim niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie zobowiązań Abonenta miało wpływ na niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie Umowy przez Dostawcę usług.
3. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za wady Urządzeń końcowych będących własnością Abonenta. Dostawca usług nie dokonuje napraw lub konfiguracji Urządzeń końcowych będących własnością Abonenta.
4. W przypadku Awarii, przerw w świadczeniu Usługi spowodowanej nieprawidłowym działaniem Sieci, pracami konserwacyjnymi służb technicznych Dostawcy usług, Abonent może żądać za każde rozpoczęte 24 godziny Awarii zapłaty odszkodowania w postaci kary umownej w wysokości 1/30 średniej wartości z trzech ostatnich Rachunków, przy czym za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi Telefonicznej płatnej okresowo, trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
5. Jeżeli z winy Dostawcy usług termin rozpoczęcia świadczenia Usługi określony w Umowie został przekroczony, Abonentowi za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje od Dostawcy usług odszkodowanie w postaci kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej należnej za Usługę, której świadczenie nie zostało rozpoczęte w terminie.
6. Do okresu za który przysługuje Abonentowi odszkodowanie nie wlicza się okresu, w który usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
7. Wypłata kary umownej, o której mowa w ust. 4 – 5, lub innej należności następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale IX Regulaminu w terminie 14 dni od jej uwzględnienia. Wypłata kary umownej lub innej należności może nastąpić przelewem na wskazane przez Abonenta konto lub zostać zaliczona na poczet przyszłych płatności zgodnie z jego wnioskiem.
8. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w § 12 Regulaminu (przeniesienie numeru), Abonentowi przysługuje od Dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 78 ust. 4. PT. W przypadku gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie Dostawcy usług, przysługuje mu zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, z winy którego nastąpiło opóźnienie.
9. W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w nowej sieci abonentowi przysługuje od nowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów rozliczeniowych.
10. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 7 i 8, oblicza się na podstawie liczby dni, które upłyną do dnia:
 - 1) przeniesienia numeru w przypadku, o którym mowa w ust. 7;
 - 2) przeniesienia numeru w przypadku, o którym mowa w ust. 2;
 - 3) aktywacji numeru w sieci dotychczasowego Dostawcy usług lub uzyskania zgody Abonenta na aktywację numeru w sieci nowego dostawcy w przypadku, o którym mowa w ust. 8.
11. W przypadku konsumenta, zasady określone w § 25 nie ograniczają jego uprawnień do dochodzenia naprawienia szkody na zasadach ogólnych.

Rozdział IX. REKLAMACJE.

§ 26.

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamacja może być wniesiona pisemnie, ustnie telefonicznie albo osobiście do protokołu w BOK, w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi lub adres miejsca Zakończenia sieci;
 - 5) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi;
 - 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa – w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty;
 - 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
 - 8) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
4. W przypadku gdy reklamacja złożona ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 3, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług przyjmująca reklamację jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
5. W przypadku gdy reklamacja złożona w inny sposób niż wskazany w ust. 4 nie spełnia warunków określonych w ust. 3, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia w terminie 7 dni, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
6. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w jednostce, o której mowa w ust. 2, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług niezwłocznie potwierdza przyjęcie reklamacji w formie pisemnej.

7. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Dostawca usług jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację. Niniejszego ustępu nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
8. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
9. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 8, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca usług niezwłocznie powiadamia reklamującego.
10. Dostawca usług rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
11. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wystanie przed upływem tego terminu przez Dostawcę usług odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
12. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 1) nazwę jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację;
 - 2) informację o dniu złożenia reklamacji;
 - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - 4) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności zgodnie z wnioskiem reklamującego;
 - 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 109 PT, w tym w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. Poz. 1823);
 - 6) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - 2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze
14. Abonent uprawniony jest do złożenia odwołania od odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi.
15. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Dostawcy usług lub składając wniosek o zawiązanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. Poz. 1823). Postępowanie w trybie art. 109 w/w ustawy jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji elektronicznej (podmiot uprawniony) na wniosek Abonenta, na wniosek Dostawcy usług lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Szczegóły dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie Centrum Informacji Konsumenckiej tego urzędu: <http://www.cik.uke.gov.pl/>.
16. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
17. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z której reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez abonenta do złożenia reklamacji.
18. Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Dostawca usług, na żądanie Abonenta, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, duplikat lub jej kopię.
19. Abonent, w porozumieniu z Dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 18, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię, przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
20. Dostawca usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.

Rozdział X. TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA. BEZPIECZEŃSTWO.

§ 27.

1. W zakresie określonym przez przepisy PT, Dostawca usług zapewnia ochronę danych, o których mowa w art. 159 i n. PT, a w szczególności tajemnicę komunikowania się, zwaną „tajemnicą telekomunikacyjną”.
2. Tajemnica telekomunikacyjna obejmuje:

- 1) dane dotyczące Abonenta;
 - 2) treść indywidualnych komunikatów;
 - 3) dane transmisyjne, które oznaczają dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w Sieciach lub naliczania opłat za Usługi, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w Sieci wskazujące położenie geograficzne Urządzenia Końcowego Abonenta;
 - 4) dane o lokalizacji, które oznaczają dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu lub wystawienia Rachunku;
 - 5) dane o próbach uzyskania połączenia między Zakończeniami Sieci, w tym dane o nieudanych próbach połączeń, oznaczających połączenia między Urządzeniami Końcowymi lub Zakończeniami Sieci, które zostały zestawione i nie zostały odebrane przez Abonenta lub nastąpiło przerwanie zestawianych połączeń.
3. Zapoznawanie się, utrwalanie, przechowywanie, przekazywanie lub inne wykorzystywanie treści lub danych objętych tajemnicą telekomunikacyjną przez Dostawcę usług możliwe jest w zakresie określonym w przepisach PT.
 4. Dostawca usług jest uprawniony do przetwarzania danych transmisyjnych, o których mowa w ust. 2 pkt. 3, niezbędnych dla celów naliczania opłat Abonenta i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich, przez okres obowiązywania Umowy Abonenckiej, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w ustawie lub przepisach odrębnych.

§ 28.

1. Dostawca usług przetwarza dane osobowe Abonenta będącego osobą fizyczną podane w Umowie w celu niezbędnym do jej wykonania Umowy Abonenckiej, w szczególności do świadczenia Usług, a także w przypadkach określonych w przepisach powszechnie obowiązującego prawa oraz w przypadku wyrażenia odrębnej zgody przez Abonenta Dostawca usług przetwarza dane osobowe Abonenta w celach marketingowych, celach dostarczania Rachunku w postaci wydruku elektronicznego (e-Faktury) oraz określonych w przepisach art. 60a i 61 PT.
2. Abonent posiada prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich poprawiania. Abonent może w każdym czasie wycofać zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych w przypadkach, w których przetwarzanie wymaga udzielenia takiej zgody.
3. Dostawca usług przetwarza dane Abonentów w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w ustawie lub przepisach odrębnych.

§ 29.

1. Dostawca usług wprowadził procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w Sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności Łącza polegające na zarządzaniu transmisją danych, urządzeniami i infrastrukturą służącą do świadczenia Usługi.
2. W przypadku osiągnięcia lub przekroczenia pojemności Łącza może wystąpić czasowe lub trwałe obniżenie jakości świadczonych Usług lub Awaria Łącza.
3. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług, Dostawca usług podejmuje proporcjonalne i uzasadnione środki techniczne i organizacyjne mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, w tym może wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług oraz przerwać lub ograniczyć świadczenie Usługi na Zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług. O podjętych środkach Dostawca usług niezwłocznie informuje Prezesa UKE.
4. W przypadku podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne zapewniające poziom bezpieczeństwa odpowiedni do stopnia ryzyka, Dostawca usług nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług w zakresie wynikającym z tych środków, chyba że Prezes UKE uzna w drodze decyzji, że stosowane środki są nieproporcjonalne lub nieuzasadnione.
5. Dostawca usług nie wprowadza ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji w ramach korzystania ze świadczonych Usług, z zastrzeżeniem działań, o których mowa w ust. 3 lub Awarii.
6. Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie w zakresie określonym w przepisach PT.
7. Dostawca usług publikuje na swojej stronie internetowej aktualne informacje o:
 - 1) potencjalnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez abonentów z usług telekomunikacyjnych;
 - 2) rekomendowanych środkach ostrożności i najbardziej popularnych sposobach zabezpieczania telekomunikacyjnych urządzeń końcowych przed oprogramowaniem złośliwym lub szpiegującym;
 - 3) przykładowych konsekwencjach braku lub nieodpowiedniego zabezpieczenia telekomunikacyjnych urządzeń końcowych.

Rozdział XI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.

§ 30.

1. W trakcie trwania Umowy Abonenckiej Abonent obowiązany jest do powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie Abonenckiej, w szczególności w przypadku zmiany adresu, a także zmianie statusu prawnego oraz utracie tytułu prawnego do Lokalu.
2. Abonent nie może bez zgody Dostawcy usług przekazać praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej na inną osobę.
3. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do rejestrowania rozmów telefonicznych prowadzonych przez Abonenta z BOK w celu utrwalenia jego wniosków oraz oświadczeń.
4. Abonent przyjmuje do wiadomości, że przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej, Dostawca usług może

współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Umowy Abonenckiej innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym.

5. Postanowienia Regulaminu nie mają zastosowania w przypadku odmiennych ustaleń zawartych w Umowie, Cenniku lub regulaminie ofert promocyjnych.
6. Spór cywilnoprawny między Konsumentem, a Dostawcą usług może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa UKE na wniosek Konsumenta lub z urzędu.

§ 31.

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa a w szczególności odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, Ustawy Prawo telekomunikacyjne i przepisów wykonawczych.
2. Regulamin wchodzi w życie w dniu 2 października 2017 roku.