

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ Koba spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością

Rozdział I. Postanowienia ogólne.

§ 1.

Niniejszy regulamin, dalej zwany Regulaminem, określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Koba spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą i adresem w Białymstoku, 15-054, ul. Mieszka I 4 lok. 226, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Białymstoku, XII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS: 0000569674, posiadającą NIP: 966-209-88-18 oraz REGON: 362156470, o kapitale zakładowym w wysokości 4.000.000 złotych, wykonująca działalność telekomunikacyjną na podstawie zaświadczenia o wpisie do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa UKE pod numerem 1102, dalej zwaną Dostawcą usług.

§ 2.

Niniejszy Regulamin został sporządzony w oparciu o obowiązujące przepisy prawa, a w szczególności przepisy ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. z 2024 r. poz. 1221), zwanej dalej „PKE”, a także aktów wykonawczych.

§ 3.

1. Regulamin oraz Cennik stanowią integralną część Umowy Abonenckiej.
2. Na żądanie Konsumenta z niepełnosprawnościami, Dostawca usług doręcza mu Regulamin, Cennik oraz Umowę w postaci dostępnej dla takich osób oraz publikuje na swojej stronie internetowej informacje dotyczące warunków świadczenia Usług w postaci dla niego dostępnej. Niniejsze postanowienie stosuje się odpowiednio względem Mikroprzedsiębiorcy, Małego przedsiębiorcy oraz Organizacji pozarządowej.

§ 4.

Określenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:

- 1) Abonament – usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu możliwości stałego korzystania z Usług świadczonych przez Dostawcę usług oraz utrzymywaniu i konserwacji stałego połączenia Sprzętu zainstalowanego w Lokalu z Siecią, wraz z Usługami dodatkowymi;
- 2) Abonent – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie Usług zawartej z Dostawcą usług;
- 3) Adres IP – indywidualny numer identyfikujący Urządzenie Końcowe, za pomocą którego Abonent łączy się z Internetem za pośrednictwem Sieci;
- 4) Aktywacja – czynności w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;
- 5) Awaria – techniczna wada Sieci całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły wyższej;
- 6) Biuro Obsługi Klienta (BOK) – jednostka Dostawcy usług wyznaczona do kontaktów z Abonentami;
- 7) Cennik – zestawienie cen za Usługi świadczone przez Dostawcę usług;
- 8) ID Abonenta – indywidualny numer Abonenta, niezbędny w kontaktach Abonenta z Dostawcą usług, udostępniony z chwilą podpisania Umowy Abonenckiej oraz każdorazowo powtarzany na Rachunku;
- 9) Instalacja – czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie Abonentowi dostępu do Sieci;
- 10) Konsument – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 11) 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.
- 12) Lokal – nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal), w której Abonent zamierza korzystać z Usług Dostawcy usług lub, w której zgodnie z Umową Abonencką jest zlokalizowane Zakończenie Sieci;
 - 13) Login – ciąg znaków służący do logowania się do Panelu abonenta utworzonego na serwerze przez Dostawcę usług;
 - 14) 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.
 - 15) 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).
 - 16) 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.
 - 17) Opłata abonamentowa - opłata za Usługi polegająca na zapewnieniu możliwości stałego korzystania z Usług świadczonych przez Dostawcę usług oraz utrzymywaniu i konserwacji stałego połączenia Sprzętu zainstalowanego w Lokalu z Siecią, wraz z Usługami dodatkowymi
 - 18) 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;
 - 19) Panel abonenta – indywidualne konto Abonenta, na które loguje się przy użyciu Loginu i PIN.
 - 20) Pakiet taryfowy – usługi objęte opłatą abonamentową określoną w Cenniku;
 - 21) PIN – indywidualny kod Abonenta, służący między innymi do logowania się do Panelu abonenta utworzonego na serwerze przez Dostawcę usług;
 - 22) Publiczne IP – Usługa dodatkowa;
 - 23) Protokół Podłączenia – dokument, w którym Abonent potwierdza poprzez złożenie podpisu prawidłowy montaż lub funkcjonowanie zakończenia sieci / Sprzętu;
 - 24) 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;
 - 25) Sieć – sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług;
 - 26) 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;
 - 27) Sprzęt – oddane do użytkowania Abonentowi na czas trwania Umowy Abonenckiej, będące własnością Dostawcy usług lub posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego urządzenie techniczne (np. modem) niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową Abonencką;
 - 28) Umowa Abonencka – umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług;
 - 29) Urządzenie Końcowe – urządzenie będące własnością Abonenta, w szczególności: telefon, komputer lub inne urządzenia przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia Sieci;
 - 30) Usługi – usługi telekomunikacyjne świadczone przez Dostawcę usług, a w szczególności Usługi Internetowe, Usługi Telefoniczne lub związane z nimi Usługi Dodatkowe;
 - 31) Usługi Dodatkowe – usługi towarzyszące Usługom świadczonym przez Dostawcę usług, wskazane w Cenniku;
 - 32) Usterka – techniczna wada Sieci obniżająca jakość Usług, lecz umożliwiającą korzystanie z tej Usługi;
 - 33) Wykaz Usług – informacja o zrealizowanych płatnych połączeniach z danego numeru telefonu.
 - 34) Zakończenie Sieci – sieć telekomunikacyjna (instalacja) w Lokalu Abonenta zakończona gniazdem umożliwiającą podłączenie Urządzeń Końcowych do Sieci lub Sprzętu i korzystanie z Usług.
 - 35) Zawieszenie Świadczenia Usługi – okresowe wstrzymanie świadczenia Usługi lub jej elementów z przyczyn określonych w Umowie oraz Regulaminie i na określonych tam warunkach.
 - 36) Mały przedsiębiorca – przedsiębiorca, który nie jest Mikroprzedsiębiorcą i który w co najmniej jednym roku z dwóch ostatnich lat obrotowych spełniał łącznie następujące warunki:
 - i. zatrudniał średniorocznie mniej niż 50 pracowników oraz

- ii. osiągnął roczny obrót netto ze sprzedaży towarów, wyrobów i usług oraz z operacji finansowych nieprzekraczający równowartości w złotych 10 milionów euro, lub sumy aktywów jego bilansu sporządzonego na koniec jednego z tych lat nie przekroczyły równowartości w złotych 10 milionów euro;
- 37) Mikroprzedsiębiorca - przedsiębiorca, który w co najmniej jednym roku z dwóch ostatnich lat obrotowych spełniał łącznie następujące warunki:
 - i. zatrudniał średniorocznie mniej niż 10 pracowników oraz
 - ii. osiągnął roczny obrót netto ze sprzedaży towarów, wyrobów i usług oraz z operacji finansowych nieprzekraczający równowartości w złotych 2 milionów euro, lub sumy aktywów jego bilansu sporządzonego na koniec jednego z tych lat nie przekroczyły równowartości w złotych 2 milionów euro;
- 38) Ograniczenie Świadczenia Usługi – okresowe ograniczenie świadczenia Usługi lub jej elementów z przyczyn określonych w Umowie i Regulaminie oraz na warunkach tam wskazanych;
- 39) Organizacja pozarządowa – osoby prawne lub jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, którym odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, w tym fundacje i stowarzyszenia, niebędące jednostkami sektora finansów publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych lub przedsiębiorstwami, instytutami badawczymi, bankami i spółkami prawa handlowego będącymi państwowymi lub samorządowymi osobami prawnymi, nie działające w celu osiągnięcia zysku, z wyłączeniem partii politycznych, europejskich partii politycznych, związków zawodowych i organizacji pracodawców, samorządów zawodowych, fundacji utworzonych przez partie polityczne, europejskich fundacji politycznych;
- 40) Usługa z dodatkowym świadczeniem – publicznie dostępna usługa telekomunikacyjna wraz z innym świadczeniem, które może być realizowane przez podmiot inny niż Dostawca usług.

Rozdział II.

Zakres i warunki świadczenia Usług.

§ 5.

1. Dostawca usług świadczy następujące Usługi:
 - 1) Usługi Internetowe,
 - 2) Usługi Telefoniczne,
 - 3) Usługi Telewizyjne,
 - 4) Usługi dodatkowe,
 - 5) Dodatkowe Zakończenie Sieci.
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. 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:
5. Dostawca usług gwarantuje jakość parametrów prędkości Usługi dostępu do Internetu dla danych wysyłanych i odbieranych dla Usług świadczonych na minimalnym poziomie 80 % deklarowanej w Umowie prędkości dla Usługi świadczonej w technologii światłowodowej oraz na poziomie 65 % dla Usługi świadczonej w pozostałych technologiach. Deklarowana w Umowie prędkość pobierania i wysyłania danych stanowi prędkość maksymalną, której uzyskania Abonent może oczekiwać co najmniej jeden raz na dobę. Zwykle dostępna prędkość (osiągalna przez 80% doby) stanowi 90% prędkości deklarowanej w Umowie dla usługi świadczonej w technologii światłowodowej oraz 80% prędkości deklarowanej w Umowie dla usługi świadczonej w pozostałych technologiach. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej pod adresem www.test.koba.pl, za pomocą urządzenia serwisowego Dostawcy usług podłączonego do Zakończenia Sieci w Lokalu Abonenta. Jakość parametrów Usługi jest gwarantowana na odcinku od routera brzegowego Dostawcy usług do Zakończenia Sieci w Lokalu Abonenta. W razie niezachowania parametrów, o których mowa powyżej, dostęp do informacji i treści oraz możliwość ich rozpowszechniania, a także możliwość korzystania z niektórych aplikacji i usług mogą być ograniczone. Niezachowanie powyższych parametrów prędkości stanowi nienależyte wykonanie Umowy, za które Dostawca usług ponosi odpowiedzialność zgodnie z § 32.

6. Zależnie od wybranej przez Abonenta oferty, prędkość pobierania i wysyłania danych różni się. Przykładowo, plik wideo o rozmiarze 1 GB zostanie pobrany w czasie: 1 min 22 s dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 100 Mb/s lub 13 min 39 s dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 10 Mb/s przy maksymalnej dostępnej prędkości pobierania danych. Przy prędkości na poziomie minimalnym, czas pobierania będzie odpowiednio dłuższy, zgodnie parametrami wskazanymi w ust. 6. Prędkość wysyłania danych również różni się w zależności od wyboru oferty. Wybór Usługi o prędkości pobierania niższej niż 10 Mb/s może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści i aplikacji wymagających wyższych prędkości, takich jak odtwarzanie on-line treści w jakości HD, korzystanie z komunikatorów przesyłających obraz w jakości HD lub granie w niektóre gry on-line.
7. Dostawca usług nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych.
8. Korzystanie z innych Usług świadczonych przez Dostawcę usług za pomocą Sieci nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do Internetu. Dostawca usług świadczy inne Usługi wyłącznie wtedy, gdy prędkość Sieci umożliwia równoczesne korzystanie ze wszystkich Usług pozostaje bez wpływu na ich jakość.
9. W celu pomiaru i organizacji ruchu w 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.
10. Wstępne przyłączenie powinno nastąpić w terminie ustalonym przez strony Umowy jednak nie później niż 1,5 roku od zawarcia Umowy.
11. Dane dotyczące jakości usług aktualizowane są raz na kwartał.
12. Usługi świadczone na rzecz Abonenta, w tym udostępniony Sprzęt 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.
13. Dostawca usług świadczy Usługi, zapewniając dostęp do tych Usług dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami. Dostawca Usług publikuje na swojej stronie internetowej aktualne informacje dotyczące warunków świadczenia Usług w postaci dostępnej dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami.
14. Dostawca usług nie stosuje ograniczeń ani uniemożliwia korzystania przez Abonenta z dostępu do publicznej sieci telekomunikacyjnej za pośrednictwem lokalnej sieci radiowej wybranej przez użytkownika końcowego, w przypadku, gdy lokalna sieć radiowa została udostępniona lub udostępnienia lokalnej sieci radiowej na potrzeby korzystania z dostępu do sieci telekomunikacyjnej na rzecz użytkowników końcowych.

§ 6.

1. Zakres świadczonych Usług oraz zawarcie Umowy Abonenckiej jest uzależnione od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy usług. Dostawca usług może odmówić zawarcia Umowy w razie stwierdzenia przed jej zawarciem braku możliwości technicznych wykonania przyłącza lub Instalacji i świadczenia Usług, o czym niezwłocznie powiadomi Abonenta.
2. Dostawca usług świadczy Usługi zgodnie z Cennikiem i Regulaminem na warunkach określonych w Umowie Abonenckiej.
3. Urządzenia końcowe Abonenta podłączone do Zakończenia sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
4. Abonent zobowiązany jest do:
 - 1) udostępnienia w uzgodnionym wcześniej terminie Lokalu w celu dokonania Instalacji lub dla dokonania kontroli stanu technicznego urządzeń i Sieci albo Urządzeń Końcowych przyłączonych do Zakończenia Sieci;
 - 2) nie dołączania do Sieci Urządzeń Końcowych nie spełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy prawa lub urządzeń nie przeznaczonych do dołączania do sieci publicznej;
 - 3) niezakłócania pracy Sieci.
5. Opłaty określone w Cenniku pobierane są za Usługi określone w Umowie Abonenckiej zrealizowane z Zakończenia Sieci identyfikujące Abonenta, bez względu na osobę użytkownika, który z nich korzystał lub

rodzaj Urządzenia końcowego.

6. Abonent przyjmuje do wiadomości, że czas trwania połączenia w ruchu automatycznym jest rejestrowany przez Dostawcę usług od chwili zgłoszenia się wywoływanego 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) Instalacji oraz Aktywacji Usług;
 - 2) Usuwaniu Usterek i Awarii;
 - 3) Podejmowanie działań zmierzających do zabezpieczenia Sieci przed w naruszenie bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług;
 - 4) dokonywaniu stałego nadzoru nad stanem technicznym Sieci,
 - 5) dokonywaniu wszelkich prac konserwacyjnych,
 - 6) instalacji dodatkowych Zakończeń Sieci oraz usuwania uszkodzeń Sieci, Zakończenia Sieci lub Sprzętu będących własnością Dostawcy usług i zainstalowanych u Abonenta,
 - 7) pomocy oraz udzielaniu informacji dotyczących konfiguracji Sprzętu,
 - 8) utrzymywaniu dostępu do Panelu abonenta;
 - 9) dokonywaniu odbioru Sprzętu od Abonenta, na jego życzenie, zgodnie z Cennikiem;
2. Abonent przyjmuje do wiadomości, że wszelkie uszkodzenia Sieci lub Zakończenia Sieci powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, będą usuwane na jego koszt. Dostawca usług określa koszty naprawy uszkodzeń Sieci lub Zakończeń Sieci z przyczyn, o których mowa powyżej, w Cenniku.
3. Dostawca usług zapewnia możliwość uzyskania połączenia z przedstawicielem Dostawcy usług, poprzez połączenie z BOK (pod numerem: 85 733 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, Sprzętu odpowiadających 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) 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. W przypadku, jeżeli jest to konieczne, Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Dostawcy usług Lokalu, w którym zainstalowane jest Zakończenie Sieci lub Sprzęt.
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, adresu łącza, rodzaju systemu operacyjnego zainstalowanego w Urzędzeniu końcowym Abonenta, systemów zabezpieczających, rodzajów i ilości zainstalowanego sprzętu, objawów zakłóceń.

6. Abonent, o ile jest to konieczne do należytego świadczenia Usługi lub rozpatrzenia reklamacji powinien umożliwić sprawdzenie stanu technicznego Łącza w Lokalu. Sprawdzenie następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem.
7. Abonent przyjmuje do wiadomości, że wszelkich zmian konfiguracji, konserwacji, instalacji dodatkowych Zakończeń Sieci oraz usuwania uszkodzeń Sieci, Zakończenia Sieci lub Sprzętu będących własnością Dostawcy usług i zainstalowanych u Abonenta, dokonuje serwis Dostawcy usług.

§ 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) kontroli rodzicielskiej.
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 ma 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 udostępniać swój Panel abonenta osobom trzecim.

Rozdział III.

Usługi.

A. Usługa Telefoniczna.

§ 10.

1. Usługa Telefoniczna świadczona przez Dostawcę usług polega na realizowaniu 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.
2. Granice stref numeracyjnych zostały wyznaczone w Planie Numeracji Krajowej dla publicznych sieci telefonicznych.
3. Dostawca usług zapewnia połączenia z numerami alarmowymi: 112, 999, 998, 997.
4. 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.
5. Dostawca usług zapewnia Abonentowi, będącemu Konsumentem narzędzie umożliwiające monitorowanie oraz kontrolowanie wykorzystania usług rozliczanych w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych albo jednostki taryfikacyjne obejmujące dostęp do aktualnych informacji w tym zakresie. Dostawca usług powiadamia Abonenta, będącego Konsumentem o:
 - 1) zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia usługi w ramach wybranego przez niego pakietu taryfowego – przed osiągnięciem limitu,

- 2) całkowitym wykorzystaniu tego limitu – niezwłocznie po jego wykorzystaniu.
6. W przypadku Usług Telefonicznych za informację aktualną, o której mowa w ust. 6 powyżej, uważa się informację obejmującą stan wykorzystania tych usług najpóźniej sprzed 48 godzin.
7. W przypadku Usług Telefonicznych, Dostawca usług powiadamia Abonenta, będącego Konsumentem o zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia tej Usługi w ramach wybranego przez niego pakietu taryfowego. Powiadomienie może nastąpić poprzez wykonanie co najmniej trzech prób połączenia z Abonentem, będącym Konsumentem w ciągu 24 godzin przed osiągnięciem limitu.
8. W przypadku Usług Telefonicznych, Dostawca usług powiadamia Abonenta, będącego Konsumentem o całkowitym wykorzystaniu limitu zużycia tej Usługi w ramach wybranego przez niego pakietu taryfowego. Powiadomienie może nastąpić poprzez wykonanie co najmniej trzech prób połączenia z Abonentem, będącym Konsumentem w ciągu 24 godzin, nie później niż w terminie 48 godzin od całkowitego wykorzystania limitu.
9. Postanowienia ust. 5 – 8 powyżej stosuje się odpowiednio względem Mikroprzedsiębiorcy, Małego przedsiębiorcy oraz Organizacji pozarządowej, chyba że podmiot ten wyraził zgodę na to, że te postanowienia nie będą miały do niego zastosowania.

§ 11.

1. Dostawca usług bezpłatnie zapewnia Abonentowi określenie progu kwotowego dla Usług z dodatkowym świadczeniem, 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 Abonenta możliwości wykonywania połączeń na numery Usług z dodatkowym świadczeniem i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.
2. Dostawca usług oferuje Abonentom cztery 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 z dodatkowym świadczeniem 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 z dodatkowym świadczeniem oraz połączeń przychodzących z takich numerów;
 - 2) świadczy nieodpłatnie blokowanie połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów Usług z dodatkowym świadczeniem 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 z dodatkowym świadczeniem, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, lub połączeń przychodzących z takich numerów.

§ 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 nie geograficznych.
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. Za dokonanie przedmiotowej zmiany Dostawca usług pobiera opłatę przewidzianą w Cenniku.

B. Usługa Internetowa.

§ 13.

1. Usługa Internetowa świadczona przez Dostawcę usług polega na zapewnieniu Abonentowi możliwości transmisji danych, w tym dostępu do sieci Internet.
2. W celu korzystania z Usługi Internetowej Dostawca usług przydziela Abonentowi na czas trwania połączenia z Internetem Adres IP, który na wniosek Abonenta może być stałym Adresem IP.
3. Z uwagi na charakter świadczonych usług (usługi internetowe) oraz ich ograniczenia techniczne, Dostawca usług nie zapewnia ani nie ogranicza Abonentom możliwości wykonywania połączeń na numery alarmowe: 112,999,998,997.

§ 14.

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług Internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, postanowieniami Umowy Abonenckiej oraz Regulaminu, zarówno w stosunku do Dostawcy usług jak i osób trzecich.
2. Abonent przyjmuje do wiadomości, że zabronione są następujące zachowania:
 - 1) naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich;
 - 2) rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, a w szczególności o charakterze rasistowskim czy pornograficznym;
 - 3) prowadzenie działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub przechowywanych w nich informacji polegających w szczególności na przełamaniu zabezpieczeń lub obchodzeniu mechanizmów lub procedur zabezpieczeń;
 - 4) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody;
 - 5) przesyłanie niezamówionej informacji handlowej;
 - 6) korzystanie z Usługi Internetowej w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usług Internetowych.
3. Abonent zobowiązany jest do utrzymywania bezpieczeństwa używanego systemu informatycznego poprzez regularne instalowanie aktualizacji oprogramowania antywirusowego.
4. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za zamówienie, realizację i poprawne działanie domen adresowych rejestrowanych przez podmioty trzecie. Dostawca usług nie jest stroną w działaniach związanych z rezerwacją i rejestracją takich domen. Usługi te nie są objęte Regulaminem.

C. Usługa Telewizyjna.

§ 15.

1. Usługa telewizji kablowej jest rozprowadzana w technologii analogowej lub cyfrowej i może być odkodowana jedynie przy użyciu przeznaczonych do tego urządzeń.
2. Abonent nie ma prawa udostępniać Usług Telewizji Kablowej osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie Usług Telewizji Kablowej – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniać Usług Telewizji Kablowej poza Lokalem bez zgody Dostawcy usług wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.
3. Dostawca usług może bezpłatnie udostępnić Abonentowi dodatkowe programy w szczególności w okresach promocyjnych lub testach technicznych. Udostępnianie jak i wycofanie takich programów nie wymaga zmiany Umowy Abonenckiej, ani uprzedniego powiadomienia o tym Abonenta.
4. Zmiana liczby programów lub zastąpienie programów przez inne programy nie wymaga zmiany Umowy

Abonenckiej i może nastąpić z ważnych przyczyn ekonomicznych, prawnych, organizacyjnych lub technicznych. Zalicza się do nich w szczególności: zaprzestanie rozpowszechniania programów przez nadawcę, zmianę satelity lub systemu nadawania, niski poziom oglądalności programów, zawartość programów narusza prawo lub prawa osób trzecich, rozwiązanie umowy zawartej pomiędzy nadawcą a Dostawcą usług. Niniejszy ustęp nie dotyczy umów zawartych z Konsumentami.

5. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę programów.
6. Z uwagi na charakter świadczonych usług (usługi telewizyjne) oraz ich ograniczenia techniczne, Dostawca usług nie zapewnia ani nie ogranicza Abonentom możliwości wykonywania połączeń na numery alarmowe: 112,999,998,997.

Rozdział IV. Umowa Abonencka.

§ 16.

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 na czas nieokreślony, o ile Dostawca usług przewiduje taką możliwość.
3. W imieniu Dostawcy usług Umowę zawiera Przedstawiciel Dostawcy usług.
4. Umowa Abonencka zawarta na czas określony, ulega po upływie okresu na jaki została zawarta, automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony na warunkach z ostatniego Okresu Rozliczeniowego, chyba że abonent na co najmniej 7 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy złoży w BOK, bezpośrednio lub listownie, pisemne oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy Abonenckiej.
5. 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.
6. W przypadku gdy Abonentem jest osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej Umowę wszelkie oświadczenia woli dotyczące Umowy mogą składać osoby uprawnione do reprezentacji Abonenta zgodnie z właściwymi rejestrami.
7. Zawarcie Umowy Abonenckiej poprzedzone jest podpisaniem Protokołu podłączenia, który stanowi integralną część Umowy Abonenckiej.
8. 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.
9. Dostawca usług zapewnia Abonentowi możliwość uzyskania połączenia głosowego z konsultantem Dostawcy usług, w tym w celu uzyskania informacji dotyczących alternatywnych taryf, jeżeli takie są dostępne pod numerem: (85) 333 33 33.

§ 17.

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) posiadania przez Abonenta prawa własności Lokalu lub innego tytułu prawnego do Lokalu niż prawo własności, a w szczególności prawo użytkowania wieczystego, spółdzielcze prawo do Lokalu lub umowę najmu Lokalu.
3. Dostawca usług, w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta w szczególności może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności 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.

§ 18.

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 drogą 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. Zawieszenie świadczenia Usług.

§ 19.

Dostawca usług umożliwia Abonentowi dokonanie zmiany warunków Umowy w formie pisemnej i dokumentowej, bez względu na formę zawarcia Umowy, w szczególności telefonicznie przez kontakt z BOK lub przy użyciu poczty elektronicznej poprzez wysłanie właściwego oświadczenia woli na adres Dostawcy usług: ebok@koba.pl, przy czym prawo wyboru formy zawarcia aneksu 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 uzgodnionych przez strony warunków zmian umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami.

§ 20.

1. Dostawca usług może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy w przypadku, gdy:
 - 1) konieczność zmian wynika:
 - a) bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,
 - b) z decyzji Prezesa UKE;
 - 2) proponowane zmiany:
 - a) są wyłącznie na korzyść Abonenta, w tym powodują obniżenie cen Usługi lub dodanie nowej usługi;
 - b) mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla

abonentów.

2. Dostawca usług w przypadku, o którym mowa w ust. 1, publikuje na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli 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, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
3. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 1, Abonent może wypowiedzieć Umowę z uwzględnieniem konieczności zwrotu udzielonych mu ulg, pomniejszonych o proporcjonalną ich wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
4. Bezzwłocznie po publikacji, o której mowa w ust. 2 powyżej, Dostawca usług:
 - 1) doręcza Abonentowi na Trwałym nośniku podane do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian Umowy, o których mowa w ust. 2 powyżej, oraz
 - 2) informuje Abonenta na Trwałym nośniku o uprawnieniu do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian, zgodnie z ust. 3 powyżej.
5. Brak wypowiedzenia w przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 1, oznacza akceptację zmian Umowy.

§ 21.

1. Każda ze Stron (Dostawca usług lub Abonent) może rozwiązać Umowę w drodze wypowiedzenia, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze 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 miesięczny 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, pocztą elektroniczną na adres Dostawcy usług: ebok@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 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 § 23 ust. 1 i 2 Regulaminu w terminie 15 dni od daty zawieszenia;
 - 4) utraty tytułu prawnego do Lokalu, w którym świadczona jest Usługa.
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.

§ 22.

1. Umowa wygasa wskutek:
 - 1) śmierci Abonenta,
 - 2) wykreślenia Abonenta niebędącego osobą fizyczną z właściwego rejestru lub ewidencji,
 - 3) utraty tytułu prawnego do Lokalu, o ile w terminie 30 dni Abonent nie złoży pisemnego wniosku o przeniesienie instalacji Zakończenia Sieci w inne miejsce, z zastrzeżeniem możliwości technicznych

dokonania przeniesienia.

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.

§ 23.

1. Dostawca usług może ograniczyć świadczenie Usługi, jeżeli Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę, po uprzednim powiadomieniu tego Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usługi, z określeniem Abonentowi terminu 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia na zapłatę zaległych należności i bezskutecznym upływie tego terminu. W odniesieniu do Usług Telefonicznych ograniczenie świadczenia Usługi może polegać na zablokowaniu inicjowania połączeń głosowych. Ograniczenie nie dotyczy inicjowania połączeń na numery alarmowe. W odniesieniu do Usług Internetowych ograniczenie świadczenia Usługi może polegać na obniżeniu prędkości dostępu do Internetu do prędkości 0,256 Mb/s. W odniesieniu do Usług Telewizyjnych ograniczenie świadczenia Usługi może polegać na ograniczeniu dostępu Abonenta do programów telewizyjnych, w tym poprzez wyświetlanie komunikatów o zaległościach na ekranie urządzenia, na którym oglądane są przez Abonenta programy telewizyjne w ramach Usług Telewizyjnych.
2. Dostawca usług może zawiesić świadczenie Usługi, jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia świadczenia Usług, zgodnie z ust. 1 powyżej albo od wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia Usługi, w przypadku gdy ograniczenie Usługi było technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne, Abonent nie zapłacił zaległych należności za świadczoną Usługę i mimo powiadomienia go przez Dostawcę usług o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi oraz upływie 3 dni od dnia doręczenia zawiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi, Abonent nadal nie zapłacił zaległych należności za świadczoną Usługę. W odniesieniu do Usług Telefonicznych zawieszenie świadczenia Usługi skutkuje możliwością korzystania przez Abonenta jedynie z połączeń na numery alarmowe. W odniesieniu do Usług Internetowych lub Usług Telewizyjnych, zawieszenie świadczenia Usługi może polegać na całkowitym uniemożliwieniu korzystania z tych Usług.
3. W przypadku zapłaty przez Abonenta zaległych należności za świadczoną Usługę po ograniczeniu świadczenia Usługi, zgodnie z ust. 1 powyżej lub zawieszeniu świadczenia Usługi, zgodnie z ust. 2 powyżej, Dostawca usług niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi, wznowia jej świadczenie. Dostawca usług stosuje opłatę za wznowienie świadczenia zawieszonych Usług, w wysokości określonej w Cenniku.
4. W przypadku, gdy w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usługi, zgodnie z ust. 2 powyżej, nie ustały przyczyny jej zawieszenia, Dostawca usług może rozwiązać Umowę z winy Abonenta, po uprzednim powiadomieniu tego Abonenta o zamiarze rozwiązania Umowy z winy Abonenta, z określeniem Abonentowi terminu 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia na zapłatę zaległych należności i bezskutecznym upływie tego terminu. W przypadku rozwiązania Umowy zawartej na czas określony w związku z brakiem zapłaty przez Abonenta zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi, Dostawcy usług będzie przysługiwało roszczenie, o którym mowa w §1 ust. 6 Umowy.
5. Dostawca usług bezpłatnie doręcza Abonentowi powiadomienia, o których mowa w ust. 1, 2 i 5 powyżej, na Trwałym nośniku, na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeżeli Dostawca usług umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.
6. W przypadku, gdy Abonent uporczywie opóźnia się z opłatą za świadczoną Usługę, Dostawca usług może zawiesić świadczenie Usługi na rzecz tego Abonenta, po uprzednim powiadomieniu tego abonenta o zamiarze zawieszenia tej Usługi, z określeniem terminu 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia na zapłatę zaległych należności i bezskutecznym upływie tego terminu.
7. Niezależnie od postanowień ust. 1 – 6 powyżej, Dostawca usług może zawiesić świadczenie Usług, jeżeli Abonent:
 - 1) używa Sprzętu, niezgodnie z Regulaminem lub Umową Abonencką, a w szczególności naraża na zniszczenie ten Sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim;

- 2) używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci albo wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie Sieci;
 - 3) korzysta z Usługi niezgodnie z Umową Abonencką lub Regulaminem;
 - 4) uniemożliwia przedstawicielom Dostawcy usług wymianę Sprzętu w uzgodnionym z Dostawcą usług terminie bądź też uniemożliwia dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów lub usunięcia Usterki albo Awarii.
8. Dostawca usług zobowiązuje się wezwać Abonenta do zaprzestania naruszeń, o których mowa w ust. 7, przed zawieszeniem świadczenia usług, jeżeli niezwłoczne zawieszenie nie będzie stanowić wyłącznej możliwości zapobieżenia powstaniu istotnych szkód związanych z naruszeniem Abonenta.
9. Dostawca usług może także zawiesić świadczenie Usługi Abonentowi, jeżeli właściwe organy państwa na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa zażądają takiego działania od Operatora.
10. Z dniem zawieszenia Usług z przyczyn, o których mowa w ust. 7 powyżej, Dostawca usług zaprzestaje świadczenia Usług. Ponowna aktywacja Usług następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia.
11. W przypadku zaistnienia przyczyn, o których mowa w ust. 4 i wypowiedzeniu przez Dostawcę usług Umowy z winy Abonenta, 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.

§ 24.

1. Zawieszenie świadczenia Usługi Internetowej może nastąpić na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z opłatami wynikającymi z Umowy Abonenckiej zawartej na czas nieokreślony.
2. Zawieszenie świadczenia Usługi Internetowej na wniosek Abonenta może nastąpić na dowolny okres wskazany we wniosku. Data zakończenia zawieszenia świadczenia Usługi Internetowej jest datą ponownej Aktywacji Usługi Internetowej.
3. W przypadku gdy Abonent wnosi o zawieszenie świadczenia Usługi Internetowej na okres dłuższy niż 3 miesiące w ciągu roku, Dostawca usług zastrzega sobie prawo wezwania Abonenta do zwrotu Sprzętu. W takim przypadku ponowna Aktywacja Usług następuje w drodze indywidualnych negocjacji z Dostawcą usług.
4. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, powinien być złożony z jednomiesięcznym wyprzedzeniem i będzie skutkować z chwilą doręczenia go Dostawcy usług.
5. Za zawieszenie świadczenia Usługi Internetowej na wniosek Abonenta Dostawca usług pobiera opłatę określoną w Cenniku.
6. Dostawca usług zaprzestaje świadczenia Usługi Internetowej z dniem jej zawieszenia.

Rozdział VI.

Instalacja. Sprzęt. Urządzenia Końcowe.

§ 25.

1. Dostawca usług w celu świadczenia Usługi, dokonuje w Lokalu Instalacji Zakończenia Sieci zgodnie z wiedzą i technologią stosowaną przez Dostawcę usług. Instalacja Zakończenia Sieci oraz Aktywacja Usługi (podłączenie do Sieci) następuje nie później niż w terminie określonym w Umowie Abonenckiej.
2. Dzień podłączenia do Sieci stanowi pierwszy dzień świadczenia Usługi.
3. W celu umożliwienia Dostawcy usług wykonania Instalacji Abonent, podpisując Umowę Abonencką, wyraża zgodę na wywiercenie otworów, mocowanie odpowiedniego wyposażenia oraz prowadzenie przewodów w Lokalu.
4. Abonent zobowiązany jest umożliwić przedstawicielowi Dostawcy usług dokonanie Instalacji w Lokalu, w tym dokonanie przewierceń niezbędnych otworów i przeprowadzenia kabli możliwie najkrótszą drogą, o ile w Lokalu nie ma instalacji. Abonent, o ile jest to niezbędne do dokonania Instalacji, powinien przenieść meble oraz inne przedmioty w Lokalu umożliwiając wykonanie Instalacji. Podczas Instalacji w Lokalu

powinien przebywać Abonent lub inna pełnoletnia osoba, upoważniona przez Abonenta.

5. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za szkodę w mieniu znajdującym się w Lokalu, wyrządzoną z winy osoby, której dostawca usług powierzył wykonanie czynności, o których mowa w ust. 1 i 2.
6. Wykonanie Instalacji, a także podłączenia do Sieci oraz stwierdzenie jej sprawnego działania, Abonent potwierdza podpisując Protokół Podłączenia.
7. Jeżeli Umowa Abonencka nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego Zakończenia Sieci. Instalacja kolejnych Zakończeń Sieci w Lokalu wykonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.
8. Koszty energii elektrycznej niezbędnej do zasilania Sprzętu ponosi Abonent.

§ 26.

1. Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania, w sposób o którym mowa w ust. 1, pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej.
2. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem i właściwościami. Szczegółowe informacje dotyczące prawidłowej eksploatacji zawiera instrukcja obsługi dołączona do Sprzętu.
3. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek modernizacji czy napraw Sprzętu, ani udostępniać go osobom trzecim, bez uprzedniej pisemnej zgody Dostawcy usług.
4. Abonent ponosi odpowiedzialność za utratę, zniszczenie lub uszkodzenie Sprzętu, wynikające z jego nieprawidłowego używania, a w szczególności ponosi koszty naprawy lub wymiany Sprzętu. Za nieprawidłowe używanie Sprzętu uważa się używanie niezgodnie z jego przeznaczeniem określonym Regulaminem lub Umową Abonencką, w tym naruszenie lub zniszczenie plomby, jeżeli Sprzęt był nią zabezpieczony przed otwarciem. Dostawca usług określa koszty napraw Sprzętu w ramach indywidualnej wyceny.
5. W przypadku utraty, zdekompletowania lub zniszczenia uniemożliwiającego naprawę Abonent zobowiązany będzie do zapłaty Dostawcy usług odszkodowania według ceny zakupu Sprzętu.
6. W przypadku stwierdzenia, że Sprzęt jest uszkodzony lub funkcjonuje nieprawidłowo, Abonent zobowiązany jest dokonać zgłoszenia tego faktu oraz dostarczyć go osobiście do BOK. Dostawca usług zobowiązuje się usunąć uszkodzenie bez zbędnej zwłoki. W przypadku, o którym mowa w ust. 4, Dostawca usług uprawniony jest do obciążenia Abonenta kosztami naprawy lub wymiany Sprzętu.
7. Abonentowi który nie zgadza się z dokonaną przez Dostawcę usług kwalifikacją uszkodzenia Sprzętu, przysługuje prawo złożenia reklamacji lub dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.
8. Niezwłocznie po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy Abonenckiej Abonent zobowiązany jest, na swój koszt, zwrócić Sprzęt stanowiący własność Dostawcy usług. Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Lokalu Przedstawicielowi Dostawcy usług w umówionym uprzednio terminie w celu demontażu Sprzętu, o ile jego właściwości tego wymagają.
9. W razie braku zwrotu Sprzętu w terminie, o którym mowa w ust. 8, Dostawca usług pisemnie wezwie dotychczasowego Abonenta do zwrotu Sprzętu lub udostępnienia Lokalu przedstawicielowi, wyznaczając termin nie krótszy niż 3 dni od daty doręczenia wezwania, pod rygorem zapłaty kwoty w wysokości równej kwocie odszkodowania za utratę Sprzętu.
10. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie Abonenckiej. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Dostawcy usług.

Rozdział VII. Opłaty. Cennik.

§ 28.

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.

§ 29.

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 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.

§ 30.

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 jest opłata w wysokości określonej w Cenniku.
3. W przypadku skorzystania przez Abonenta z Usługi z dodatkowym świadczeniem, Dostawca usług zawiera w podstawowym wykazie wykonanych Usług informacje o numerze wykorzystywanym do świadczenia tej usługi, informację o stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej UKE, na której udostępniony jest rejestr numerów oraz informację o możliwości złożenia żądania, o którym mowa w § 11 ust. 3 powyżej.

§ 31.

1. W przypadku, gdy Abonent będący Konsumentem zawrze z Dostawcą usług Umowę obejmującą co najmniej Usługę Internetową lub Usługę Telefoniczną wraz z inną Usługą lub promocyjnym urządzeniem końcowym, Dostawca usług stosuje odpowiednio do każdej z tych Usług postanowienia dotyczące maksymalnego okresu obowiązywania Umowy, automatycznego przedłużania Umowy, zmiany Umowy, zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu oraz występowania stałych i znaczących rozbieżności między Umową a wykonaniem Usługi.
2. W przypadku, gdy Abonentowi będącemu Konsumentem przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy, o której mowa w ust. 1 powyżej przed upływem okresu jej obowiązywania ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, uprawnienie to obejmuje wszystkie usługi objęte tą Umową.
3. W przypadku złożenia przez Abonenta, będącego Konsumentem zamówienia na Usługi Dodatkowe lub promocyjne urządzenie końcowe, termin obowiązywania Umowy, o której mowa w ust. 1 powyżej, nie ulega przedłużeniu, chyba że Abonent, będący Konsumentem wyraził na to zgodę.
4. Postanowienia ust. 1 i ust. 3 powyżej stosuje się odpowiednio względem Mikroprzedsiębiorcy, Małego przedsiębiorcy oraz Organizacji pozarządowej, chyba że podmiot ten wyraził zgodę na to, że te postanowienia nie będą miały do niego zastosowania.

Rozdział VIII. Odpowiedzialność.

§ 32.

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 opóźnienia 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. 337 ust. 3 PKE. 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 lub dnia zakończenia obowiązywania kontynuowanej lub wznowionej umowy, o której mowa w art. 326 ust. 2 PKE - w przypadku, o którym mowa w ust. 7;
 - 2) 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.
- 10a. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi, o której mowa w art. 318 ust. 1 PKE, w terminie, o którym mowa w art. 318 ust. 2 PKE, z przyczyn leżących po stronie nowego dostawcy usługi, abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od tego dostawcy usług za każdy dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych dotychczasowego dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 (jednego) dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy usług dostępu do internetu nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 321 PKE.

- 10b. W przypadku, o których mowa w ust.10a, kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od terminu, o którym mowa w art. 318 ust. 2 PKE, do dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet lub upływu terminu, o którym mowa w art. 319 ust. 2 PKE.
- 10c. Abonent, żądając zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu, może wypowiedzieć umowę z Dostawcą usług, bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej Umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty dotychczasowemu dostawcy usług w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o wartość ulg przyznanych Abonentowi przy zawarciu Umowy, pomniejszonej o proporcjonalną ich wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej wypowiedzenia.
11. W przypadku konsumenta, zasady określone w § 32 nie ograniczają jego uprawnienia do dochodzenia naprawienia szkody na zasadach ogólnych.

Rozdział IX. Reklamacje.

§ 33.

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 wysłanie 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, 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 wnioski 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. 383 PKE 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 internetowej 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 reklamacje 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 reklamacje 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 reklamacje, jej duplikat lub kopię, przesyłka polecona, 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.

§ 34.

1. W zakresie określonym przez przepisy PKE, Dostawca usług zapewnia ochronę danych, o których mowa w art. 386 i n. PKE, a w szczególności tajemnicę komunikowania się, zwaną „tajemnicą komunikacji elektronicznej”.
2. Tajemnica komunikacji elektronicznej obejmuje:
 - 1) dane dotyczące Abonenta;
 - 2) komunikat elektroniczny, w rozumieniu art. 2 pkt 19) PKE;
 - 3) dane transmisyjne, które oznaczają dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów elektronicznych w Sieciach lub naliczania opłat za Usługi, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w Sieci lub w ramach Usług wskazujące położenie geograficzne Urządzenia Końcowego Abonenta;
 - 4) dane o lokalizacji, które oznaczają dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu elektronicznego 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. Zapoznanie się, utrwalanie, przechowywanie, przekazywanie lub inne wykorzystywanie treści lub danych objętych tajemnicą komunikacji elektronicznej przez Dostawcę usług możliwe jest w zakresie określonym w przepisach PKE.
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.

§ 35.

1. Dostawca usług jest administratorem danych osobowych Abonentów.
2. 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. 306 PKE.
3. 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.

4. 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.

§ 36.

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 PKE.
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.

§ 37.

1. Dostawca usług, za uprzednią pisemną zgodą Abonenta, umieszcza następujące dane osobowe w spisie abonentów wydawanym w formie książkowej lub elektronicznej lub telefonicznej informacji o numerach,:
 - 1) numer Urządzenia Końcowego;
 - 2) nazwiska i imiona lub nazwę Abonenta;
 - 3) nazwę miejscowości i ulicy, przy której znajduje się Zakończenie Sieci.
2. Abonent może złożyć wniosek o rozszerzenie zakresu danych, o których mowa w ust. 1, lub w każdej chwili wycofać zgodę na udostępnienie swoich danych.
3. Dane Abonenta, o ile nie wycofał zgody na udostępnienie swoich danych, będą przekazywane przedsiębiorcom telekomunikacyjnym w celu publikacji ich danych w publicznie dostępnym spisie abonentów wydawanym w formie książkowej lub elektronicznej, a także w celu udostępniania ich za pośrednictwem telefonicznej informacji o numerach.

Rozdział XI. Postanowienia końcowe.

§ 38.

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 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.

§ 39.

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa a w szczególności odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 2759 ze zm.), PKE i przepisów wprowadzających oraz wykonawczych.
2. Regulamin wchodzi w życie w dniu 25 grudnia 2014 roku i dotyczy wyłącznie Umów zawartych od tej daty.