



Niniejszy Regulamin określa ogólne warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz innych przez 3S Fibertech Sp. z o.o. której siedzibą jest Kraków, pod adresem 30-350 Kraków, ul. Zachodnia 7/5a, NIP 675-141-51-24, REGON 120933760, której akta rejestrowe przechowuje Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy pod numerem 0000325907.

### **§1. ZAKRES REGULAMINU**

1. Regulamin określa ogólne zasady świadczenia usług, w tym publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych przez 3S Fibertech Sp. z o.o. (zwaną dalej Operatorem) na rzecz Abonentów.
2. Zasady świadczenia usług dla konsumentów w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego regulują odrębne dokumenty.

### **§2. OGÓLNE ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG**

1. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy, o ile umowa łącząca strony nie stanowi inaczej.
2. Z uwagi na ograniczenia techniczne oraz kwestie związane z bezpieczeństwem świadczonych usług, Operator nie umożliwi anonimowego korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną w rozumieniu Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Zawarcie, zmiana, jak również rozwiązanie umowy wymaga formy pisemnej, chyba że strony postanowiły inaczej.
4. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:
  - a. telefoniczną obsługę abonenta w godzinach pracy Operatora;
  - b. usuwanie zdefiniowanych w umowie awarii;
  - c. możliwość uzyskania informacji dotyczącej świadczonych usług, Regulaminów lub Cennika, poprzez stronę WWW;
  - d. możliwość uzyskania informacji o ofertach promocyjnych, poprzez stronę WWW;
  - e. inne, o ile umowa lub Regulaminy tak stanowią.
5. Kontakt do podmiotów świadczących usługi serwisowe w imieniu Operatora wskazany będzie w umowie.
6. O ile Umowa lub Regulaminy nie wskazują inaczej, Operator nie przewiduje ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji.
7. Oprócz usług telekomunikacyjnych, Operator świadczy następujące usługi w rozumieniu Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną:
  - a. Usługi hostingowe,
  - b. Usługi backupu,
  - c. Usługi typu Cloud,
  - d. Usługi typu IaaS, PaaS oraz SaaS,
  - e. Inne, jeśli Strony tak postanowią.
8. Dokładny zakres i warunki świadczenia usług wskazanych w ust. 7, jak również wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Operator, określa umowa.
9. Uruchomienie każdej usługi będzie stwierdzone stosownym protokołem, podpisanym przez Strony.
10. Bezzasadna odmowa podpisania protokołu wskazanego w ust. 9 w terminie 3 dni od jego przedstawienia, lub rozpoczęcie korzystania przez Abonenta z co najmniej z jednej instalowanej usługi traktowane jest jak podpisanie protokołu bez zastrzeżeń i upoważnia Operatora do rozpoczęcia naliczania płatności od dnia faktycznego dokonania instalacji.
11. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację lub modyfikację istniejących urządzeń abonenckich lub zakończeń sieci w lokalizacji, w której usługa ma zostać zainstalowana, oraz oświadcza, że posiada do tej lokalizacji stosowny tytuł prawny.
12. Zgoda, o której mowa w ust. 11, oznacza zgodę na wszelkie czynności niezbędne do instalacji urządzeń abonenckich lub zakończeń sieci, w szczególności zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w lokalizacji (budynku lokalu), zainstalowanie innych urządzeń, w sposób zgodny z uwarunkowaniami technicznymi i prawnymi.
13. Operator może prowadzić Planowane Prace, tj. działania służb technicznych Operatora niezbędne dla zapewnienia prawidłowego działania usług. Planowane Prace mogą spowodować zakłócenia w świadczeniu usług lub czasowo je zawiesić. O zamiarze prowadzenia Planowanych Prac Operator poinformuje Abonenta z wyprzedzeniem 24 godzin, jeśli Prace te mogą wpłynąć na świadczone usługi, lub gdy konieczne jest współdziałanie Abonenta (w szczególności konieczne jest udostępnienie pomieszczeń Abonenta). Szczegółowe zasady w tym przedmiocie mogą zostać ustalone przez Strony w umowie.
14. Abonent nie będzie uprawniony do wprowadzania jakichkolwiek zmian w infrastrukturze, urządzeniach Operatora, jak również do dokonywania zmian w usługach, o ile Strony nie postanowiły inaczej.
15. O ile Strony nie postanowiły inaczej, Abonent zobowiązany będzie do separacji swojej sieci od sieci Operatora za pomocą stosownych urządzeń, w szczególności routera.

### **§3. POSTANOWIENIA SZCZEGÓLNE DLA PUBLICZNIE DOSTĘPNYCH USŁUG TELEFONICZNYCH**

1. Postanowienia niniejszego paragrafu dotyczą jedynie publicznie dostępnych usług telefonicznych świadczonych przez Operatora.
2. Sieć Operatora służąca świadczeniu publicznie dostępnych usług telefonicznych umożliwia przesyłanie numeru identyfikującego, co oznacza, że inny użytkownik zakończenia sieci może odczytać numer identyfikujący zakończenie sieci Abonenta, zaś Abonent może odczytać numer użytkownika wywołującego.
3. Abonent może złożyć u Operatora zlecenie jednorazowego lub stałego wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywołwanego podczas wywołania i połączenia – dla przypadków, gdy Abonent jest stroną wywołującą połączenie (tzw. zastrzeżenie prezentacji własnego numeru).



4. Abonent może złożyć u Operatora zlecenie eliminacji dla połączeń przychodzących prezentacji identyfikacji linii wywołującej, jak również zlecenie blokady połączeń przychodzących od użytkowników stosujących eliminację prezentacji identyfikacji linii wywołującej (tzw. blokada połączeń zastrzeżonych).
5. Abonent może złożyć u Operatora zlecenie eliminacji prezentacji identyfikacji linii wywoływanej (tj. numeru Abonenta) u użytkownika wywołującego (tzw. zastrzeżenie prezentacji własnego numeru podczas jego wywoływania).
6. Abonent może złożyć u Operatora zlecenie zablokowania automatycznego przekazywania przez osobę trzecią wywołań do urządzenia końcowego tego Abonenta.
7. Zlecenia oraz ich odwołania, wskazane w ust. 3-6, są wolne od opłat i mogą być złożone pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej.
8. Eliminacja prezentacji identyfikacji linii wywołującej może być anulowana na żądanie służb ustawowo uprawnionych podmiotów, w szczególności służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy, a także podmiotów właściwych w sprawach obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego, jak również przez innego przedsiębiorcę telekomunikacyjnego lub Abonenta, jeżeli uprawdopodobni on, że do jego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego są kierowane połączenia uciążliwe lub zawierające groźby. W takim wypadku, dane abonentów wywołujących mogą być przez Operatora rejestrowane na wniosek uprawnionego podmiotu.
9. Operator świadczy swoim Abonentom usługę informacji o numerach telefonicznych, obejmującą co najmniej jego Abonentów, którzy udostępnili swoje dane, stosownie do postanowień Ustawy – Prawo telekomunikacyjne.
10. Operator zapewnia:
  - a. swoim Abonentom będącym użytkownikami końcowymi w rozumieniu Ustawy bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi;
  - b. kierowanie połączeń telefonicznych do numerów alarmowych 112, 997, 998, 999 do właściwego terytorialnie wojewódzkiego centrum powiadamiania ratunkowego albo centrum powiadamiania ratunkowego oraz połączeń do innych numerów alarmowych do właściwych terytorialnie jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy.
11. W przypadku, gdy będzie to to technicznie i ekonomicznie wykonalne, Operator zapewni Abonentom będącym użytkownikami końcowymi w rozumieniu Ustawy oraz użytkownikom końcowym z innych państw członkowskich Unii Europejskiej, możliwość dostępu:
  - a. w Unii Europejskiej do usług wykorzystujących numery niegeograficzne oraz możliwość korzystania z takich usług oraz
  - b. do wszystkich numerów w Unii Europejskiej, w tym numerów uwzględnionych w krajowych planach numeracji, numerów należących do przestrzeni numerowej telefonii europejskiej i do powszechnej międzynarodowej sieci bezpłatnych numerów telefonicznych (UIFN).
12. Przepisu ust. 11 nie stosuje się do przypadków, gdy wywołujący Abonent ograniczył połączenia przychodzące od użytkowników końcowych zlokalizowanych w poszczególnych obszarach geograficznych.
13. Usługi Operatora obejmują także usługi telekomunikacyjne z dodatkowym świadczeniem, które może być realizowane przez inny podmiot niż Operator. Dla takich usług, Operator podaje wraz z numerem tej usługi przekazywanym bezpośrednio Abonentom, cenę za jednostkę rozliczeniową Usługi albo cenę za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, ze wskazaniem ceny brutto oraz nazwę podmiotu realizującego takie dodatkowe świadczenie.
14. W przypadku, gdy Usługa o podwyższonej opłacie świadczona jest w sposób powtarzalny na podstawie uprzedniego oświadczenia woli Abonenta, a Operator jest jej dostawcą, wówczas wraz z informacją, o której mowa w ust. 13, podaje dodatkowe informacje o zasadzie korzystania z usługi. Ponadto, w takim wypadku Abonent będzie miał możliwość dokonania natychmiastowej rezygnacji z takiej usługi w każdym czasie i bez opłat.
15. Operator, na żądanie Abonenta, z wyłączeniem połączeń nie powodujących obowiązku zapłaty po stronie Abonenta:
  - a. Dokonuje nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów,
  - b. Dokonuje nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów,
  - c. Umożliwia Abonentowi określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatne blokowanie połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, oraz połączeń przychodzących z takich numerów.
16. Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe.
17. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, abonent, wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach sieci Operatora na obszarze:
  - a. o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku numerów geograficznych;
  - b. całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
18. Abonent będący stroną umowy, w której przydzielony jest Abonentowi numer z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych, przy rozpoczęciu korzystania z usług Operatora, może żądać przeniesienia przydzielonego numeru do sieci Operatora na:
  - a. obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych;
  - b. terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
19. Postanowienia ust. 18 nie dotyczą przenoszenia numerów pomiędzy stacjonarnymi i ruchomymi publicznymi sieciami telekomunikacyjnymi.



20. Za przeniesienie przydzielonego numeru nie pobiera się opłat od Abonenta.
21. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru do innego dostawcy usług, może rozwiązać umowę z Operatorem bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej umowie. W takim przypadku Abonent może zostać obciążony opłatą na rzecz Operatora w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o opłatę wskazaną w § 11 ust. 3.
22. Procedurę przeniesienia numerów określa powszechnie obowiązujące prawo, w tym przepisy wykonawcze do Ustawy – Prawo telekomunikacyjne.

#### **§4. PŁATNOŚCI I WYKAZY POŁĄCZEŃ**

1. Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdą fakturą podstawowy wykaz wykonanych usług, będących usługami telefonicznymi w rozumieniu Ustawy – Prawo telekomunikacyjne, zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń lub usług, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń, a także wysokość należnych opłat za poszczególne zrealizowane usługi świadczone przez Operatora w danym okresie rozliczeniowym lub we wcześniejszych okresach rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich fakturach.
2. Operator dostarcza na żądanie Abonenta, który ma przydzielony numer, szczegółowy wykaz wykonanych Usług określonych w ust. 1. Wykaz ten może być odpłatny, stosownie do postanowień Cennika.
3. Szczegółowy wykaz, o którym mowa w ust. 2, zawiera co najmniej 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.
4. Operator dostarczy wykaz, o którym mowa w ust. 2, 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. Przy braku takiego uzgodnienia, rezygnacja z otrzymywania szczegółowych wykazów określonych w ust. 2 jest skuteczna wraz z rozpoczęciem okresu rozliczeniowego następującego po okresie rozliczeniowym, w którym Abonent zrezygnował z otrzymywania takich wykazów.
5. Wykaz, o którym mowa w ust. 2, Operator dostarcza wraz z fakturą wystawioną za okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz, oraz za okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy okres rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie.
6. W przypadku, o którym mowa w ust. 5, szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych dostarcza się w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta. Wykaz ten może zostać dostarczony wraz z fakturą za okres rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie dostarczenia takiego wykazu, o ile nie naruszy to określonego powyżej terminu.
7. Żądanie sporządzenia szczegółowego wykazu, a także rezygnacja z jego otrzymywania, może być złożona pisemnie, przesyłką poleconą nadaną na adres Operatora, osobiście w siedzibie Operatora lub za pomocą poczty elektronicznej – o ile Umowa nie stanowi inaczej.

#### **§5. URZĄDZENIA KOŃCOWE**

1. Operator nie przewiduje ograniczeń w korzystaniu z udostępnionych Abonentowi urządzeń końcowych, o ile przy ich wydaniu lub instalacji nie wskazał odmiennie.
2. Niezwłocznie po wygaśnięciu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od umowy, Abonent jest zobowiązany do zwrotu urządzenia wskazanego w ust. 1, w stanie nie gorszym, niż wskazywałaby na to jego normalna eksploatacja, na swój koszt i ryzyko. Zwrot powinien nastąpić w terminie nie dłuższym niż 7 dni od zdarzenia uzasadniającego zwrot.
3. Urządzenia końcowe udostępniane Abonentowi pozostają własnością Operatora, o ile Strony nie postanowią inaczej. Abonent odpowiada za uszkodzenie, utratę lub zniszczenie takich urządzeń, chyba, że do takiego zdarzenia doszło z winy Operatora.
4. Brak zwrotu urządzeń końcowych lub ich zwrot po terminie wskazanym w ust. 2, upoważni Operatora do dochodzenia od Abonenta odszkodowania w wysokości poniesionej szkody, w tym w szczególności do dochodzenia od Abonenta kwoty stanowiącej równowartość wartości odtworzeniowej danego urządzenia.
5. Uszkodzenie urządzeń końcowych lub ich zwrot w stanie gorszym, niż wynikałoby to z normalnego zużycia, upoważni do Operatora do dochodzenia od Abonenta odszkodowania w wysokości kosztów naprawy takiego urządzenia lub kwoty równej kwocie odtworzeniowej takiego urządzenia (w szczególności poprzez zakup takiego urządzenia na koszt Abonenta). Operator ma prawo obciążenia Abonenta w/w kosztami w szczególności w wypadku:
  - a. Samowolnej naprawy urządzenia przez Abonenta,
  - b. Zniszczenia urządzenia przez Abonenta lub osoby, za które on odpowiada,
  - c. Powstania w / na urządzeniu uszkodzeń, które nie mogą powstać wskutek prawidłowej eksploatacji,
  - d. Niepowiadomienia Operatora o nieprawidłowościach w pracy urządzenia,
  - e. niezapewnienia przez Abonenta prawidłowego środowiska pracy urządzenia,
  - f. nieprawidłowego podłączenia lub działania urządzeń Abonenta.

#### **§6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I ZAWIESZANIE USŁUG**

1. Abonent zobowiązany jest do korzystania z usług w sposób nienaruszający powszechnie obowiązującego prawa, a także w sposób niepowodujący zakłóceń pracy urządzeń lub sieci administrowanych przez Operatora, w szczególności Abonentowi nie wolno dostarczać treści o charakterze bezprawnym w rozumieniu Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:



- a. niewykonanie lub nienależyte wykonanie postanowień umowy w przypadku, gdy Abonent nie dopełnił swojego zobowiązania wynikającego z Regulaminów, Cennika, lub umowy, oraz jedynie w zakresie, w jakim niedopełnienie przez Abonenta takiego zobowiązania miało wpływ na niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy przez Operatora,
  - b. niedostosowanie, nieprawidłowe funkcjonowanie lub wady urządzeń innych niż urządzenia abonenckie (ani za skutki takich wad), w tym za działanie szkodliwego oprogramowania. Ponadto Operator nie dokonuje naprawy, regulacji lub adaptacji tych urządzeń, o ile Strony nie postanowią inaczej,
  - c. działania osób trzecich w sieci (także w sieci Internet), o ile na działania takich osób nie miał wpływu,
  - d. za skutki korzystania lub niekorzystania przez Abonenta z usług,
  - e. za udostępnienie (oraz jego skutki) przez Abonenta usług osobom trzecim,
  - f. działania Abonenta w sieci, w tym w sieci Internet,
  - g. treść materiałów dostępnych w sieci, w tym sieci Internet, o ile Operator ich sam tam nie umieścił,
  - h. skutki zawieszenia usług lub rozwiązania umowy, jeśli działanie takie było uprawnione na mocy umowy, Regulaminów lub powszechnie obowiązującego prawa,
  - i. niezabezpieczenie przez Abonenta urządzeń wykorzystywanych do korzystania z usługi, a w zakresie urządzeń abonenckich – za niezabezpieczenie ich w zakresie przewidzianym Regulaminami, umową lub przepisami powszechnie obowiązującego prawa,
  - j. utratę danych przez Abonenta lub danych Abonenta, chyba, że Operator na mocy wyraźnego porozumienia Stron lub z mocy prawa był zobowiązany do zapewnienia bezpieczeństwa tych danych,
  - k. skutków wystąpienia zdarzeń wskazanych w § 9 ust. 1, podjęcia przez Operatora działań wskazanych w § 9 ust. 2 ani skutków takiego podjęcia działań,
  - l. naruszenia prawa przez Abonenta i osoby, za które Abonent odpowiada.
3. Odpowiedzialność Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy ograniczona jest, w danym okresie rozliczeniowym, do kwoty nie przekraczającej kwoty opłat należnych (lecz nie wyższych niż faktycznie opłacone) Operatorowi za okres rozliczeniowy, w którym nastąpiło zdarzenie uzasadniające odpowiedzialność Operatora.
4. Odpowiedzialność Operatora z tytułu utraconych korzyści Abonenta jest wyłączona.
5. Postanowienia ust. 2-4 nie dotyczą szkód wyrządzonych przez Operatora umyślnie.
6. Operator, po uprzednim wezwaniu Abonenta do dopełnienia obowiązku, ma prawo zawiesić świadczenie usług (w całości lub w części) Abonentowi, jeżeli Abonent:
- a. opóźnia się z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek należności na rzecz Operatora przez okres dłuższy niż 30 dni od daty wymagalności, lub;
  - b. podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług przez innych użytkowników sieci operatora lub innych sieci, lub;
  - c. w przypadku usług transmisji danych (także związanych z dostępem do Internetu) – rozsyła wirusy, rozsyła niezamówione informacje, podejmuje działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych lub oprogramowania bądź też dokonuje zmian, usuwa lub dodaje jakiegokolwiek zapisy do informacji osób trzecich bez ich zgody, lub;
  - d. narusza prywatność lub dobra osobiste innej osoby korzystającej z usługi, lub
  - e. wykorzystuje usługę do celów sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami, lub
  - f. udostępnia treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze obraźliwym, rasistowskim, pornograficznym, lub
  - g. korzysta z usługi za pomocą urządzeń niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy, lub
  - h. nie złoży, w terminie wskazanym przez Operatora, żądane zabezpieczenia, lub
  - i. podał przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy nieprawdziwe informacje mogące mieć wpływ na jej wykonywanie, lub
  - j. uniemożliwia przedstawicielom Operatora wymianę urządzenia abonenckiego w wyznaczonym przez Operatora terminie, bądź też nie umożliwia dostępu do urządzenia abonenckiego znajdującego się w lokalizacji Abonenta, jak również utrudnia prowadzenie Planowanych Prac lub usunięcie awarii (w tym Awarii Uznanej), lub
  - k. w inny sposób narusza postanowienia Regulaminów, Umowy lub inne warunki świadczenia usług.
7. Operator nie będzie zobowiązany do usuwania awarii innych niż Awarie Uznane (zdefiniowane w umowie), o ile Strony wyraźnie nie postanowiły inaczej.
8. W przypadku, gdy dana awaria lub usterka wystąpiła po stronie Abonenta (w szczególności w infrastrukturze Abonenta), a Operator podjął działania zmierzające do zdiagnozowania lub usunięcia takiej awarii lub usterki, wówczas Abonent zobowiązany będzie do poniesienia wszelkich kosztów związanych z takim działaniem Operatora. Powyższe obejmuje także nieuzasadnione wezwania serwisowe.

#### **§7. ZASADY, TRYB I TERMINY SKŁADANIA ORAZ ROZPATRYWANIA REKLAMACJI**

1. Abonent może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez Operatora (w pełnym zakresie wskazanym w przepisie art. 106 Ustawy – Prawo telekomunikacyjne) przesyłając ją pisemnie na adres siedziby Operatora, albo składając ją ustnie w siedzibie Operatora (bądź jego jednostki odpowiedzialnej za obsługę klientów), pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją na przeszkodzie możliwości techniczne. Umowa może wskazywać jednostki lub osoby dedykowane do przyjmowania reklamacji ze strony Operatora.
2. Przyjęcie reklamacji przesłanej pisemnie albo złożonej telefonicznie, lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, wymaga potwierdzenia przez Operatora w formie pisemnej z podaniem nazwy,





adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, z wyjątkiem przypadku udzielenia odpowiedzi w tym terminie.

3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie, upoważniona osoba obowiązana jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
4. Reklamacja powinna określać:
  - a. imię i nazwisko lub nazwę Abonenta wraz z adresem siedziby (miejsca zamieszkania);
  - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d. przydzielony Abonentowi numer, którego reklamacja dotyczy, numer ewidencyjny, adres miejsca zakończenia sieci lub inny numer bądź dane specyficznie przydzielone Abonentowi;
  - e. datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usług – gdy reklamacja dotyczy niedotrzymania terminu uruchomienia usługi;
  - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności, w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
  - g. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
  - h. podpis Abonenta (lub osób stosownie upoważnionych) w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
6. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Operator 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.
7. Przepisu ust. 6 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator 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, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.
8. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 6 i 7, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust. 4 oraz ust. 10 i 12, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia Abonentowi ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
9. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
10. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - a. nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
  - b. informację o dniu złożenia reklamacji;
  - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - d. w przypadku przyznania odszkodowania – 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 Abonenta;
  - e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym;
  - f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
11. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
  - a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
  - b. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
12. W przypadku uwzględnienia reklamacji usługi, gdy Operator odpłatnie dostarczył Abonentowi wykaz wskazany w § 4 ust. 2, wówczas opłata ta podlega zwrotowi.
13. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.
14. Terminy na wniesienie reklamacji wskazane w niniejszym paragrafie nie naruszają powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności terminów przedawnienia zgodnie z Ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
15. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Operator, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób wskazany w ust. 1, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopie, w sposób, formie i postaci ustalonej z Abonentem. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części,



Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

16. Operator 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.

#### **§8. TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA**

1. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator zapewnia zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej w rozumieniu Ustawy – Prawo telekomunikacyjne, w tym tajemnicę:
  - a. informacji przekazywanych w sieci telekomunikacyjnej;
  - b. informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia;
  - c. identyfikacji bądź lokalizacji zakończeń sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie telekomunikacyjne w taki sposób, w jaki umożliwia to technologia stosowana przez Operatora, z wyjątkiem sytuacji określonych w ust. 2 oraz innych przypadkach, w których Operator jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.
2. Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje jednak całkowitego bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: awarii usługi, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Operatora.
3. Sieć Operatora służąca świadczeniu usług telekomunikacyjnych umożliwia przesyłanie numeru identyfikującego, co oznacza, że inny użytkownik zakończenia sieci może odczytać numer identyfikujący zakończenie sieci Abonenta, zaś Abonent może odczytać numer użytkownika wywołującego.
4. Operator jest uprawniony do gromadzenia i przetwarzania danych transmisyjnych oraz innych danych dotyczących Abonenta w celach i zakresie przewidzianych prawem, w szczególności w zakresie dopełnienia obowiązków na rzecz obronności wskazanych w Ustawie – Prawo telekomunikacyjne, w celu poprawnej realizacji obowiązków wynikających z Umowy – w tym w celu rozpoznawania reklamacji, w celach marketingowych (o ile Abonent nie wyraził sprzeciwu), w celu naliczania opłat i rozliczeń operatorskich, świadczenia usług o wartości wzbogaconej (w rozumieniu w/w Ustawy). O ile nie wskazano inaczej, Operator będzie gromadził dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
5. Przez dane transmisyjne rozumie się dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego użytkownika publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.
6. Przez dane dotyczące abonenta rozumie się wszelkie dane udostępnione przez Abonenta w celu realizacji umowy lub w celach reklamowych i związanych z marketingiem, dane pozwalające na identyfikację Abonenta oraz dane, które Abonent uczynił powszechnie dostępnymi. Abonent ma prawo do wglądu i poprawiania danych dotyczących Abonenta, a także usunięcia ich z baz danych Operatora, o ile taka zmiana lub usunięcie nie spowoduje naruszenia prawa ani nie uniemożliwi lub nie utrudni wykonywania obowiązków wynikających z umowy. Powyższe nie narusza zasad udostępniania i przetwarzania danych zgodnie z postanowieniami § 9 lub 10.
7. Operator ma prawo do rejestrowania rozmów i innych operacji Abonentów realizowanych za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, zgodnie i w granicach obowiązującego prawa, w szczególności w celu udokumentowania transakcji handlowej czy zamówienia przez abonenta nowych usług.
8. Dane transmisyjne przetwarzane do celów naliczania opłat Abonenta i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich będą przetwarzane do końca okresu obowiązywania umowy, a po jej zakończeniu – w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych powszechnie obowiązującym prawem.
9. Przetwarzanie danych transmisyjnych na cele marketingowe lub świadczenie usług o wartości wzbogaconej odbywa się na podstawie zgody Abonenta. Może on w każdej chwili odwołać taką zgodę.
10. Za zgodą Abonenta, oraz jedynie dla celów niezbędnych do świadczenia usług o wartości wzbogaconej, Operator może wykorzystywać dane o lokalizacji Abonenta. Dane te mogą być przetwarzane przez czas obowiązywania Umowy i mogą być przekazane podmiotom trzecim dla celów świadczenia usługi tworzącej wartość wzbogaconą. Dane te będą poddawane anonimizacji, a Abonent ma prawo wycofać taką zgodę, także okresowo lub w związku z konkretnym połączeniem.
11. Operator może przetwarzać następujące dane charakteryzujące sposób korzystania przez Abonenta z usługi świadczonej drogą elektroniczną w rozumieniu Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną:
  - a. oznaczenia identyfikujące Abonenta nadawane zgodnie z przepisami Ustawy – Prawo Telekomunikacyjne,
  - b. oznaczenia identyfikujące zakończenie sieci telekomunikacyjnej lub system teleinformatyczny, z którego korzystał Abonent,
  - c. informacje o rozpoczęciu, zakończeniu oraz zakresie każdorazowego korzystania z usługi świadczonej drogą elektroniczną,
  - d. informacje o skorzystaniu przez Abonentowi z usług świadczonych drogą elektroniczną.
12. Po zakończeniu korzystania z usługi świadczonej drogą elektroniczną Operator, na zasadach określonych w Ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną, może przetwarzać tylko te spośród danych określonych w ust. 11, które są:
  - a. niezbędne do rozliczenia usługi oraz dochodzenia roszczeń z tytułu płatności za korzystanie z usługi,



- b. niezbędne do celów reklamy, badania rynku oraz zachowań i preferencji Abonentów z przeznaczeniem wyników tych badań na potrzeby polepszenia jakości usług świadczonych przez Operatora, za zgodą abonenta,
  - c. niezbędne do wyjaśnienia okoliczności niedozwolonego korzystania z usługi, o którym mowa w ust. 13,
  - d. dopuszczone do przetwarzania na podstawie odrębnych ustaw lub umowy.
13. W przypadku uzyskania przez Operatora wiadomości o korzystaniu przez Abonenta z usługi świadczonej drogą elektroniczną niezgodnie z Regulaminem lub z obowiązującymi przepisami (niedozwolone korzystanie), Operator może przetwarzać dane osobowe Abonenta w zakresie niezbędnym do ustalenia odpowiedzialności Abonenta oraz może utrwalić dla celów dowodowych fakt uzyskania oraz treść tych wiadomości.

#### **§9. BEZPIECZEŃSTWO I INTEGRALNOŚĆ SIECI**

1. W związku ze świadczonymi usługami, Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, usług, oraz przekazu komunikatów, uwzględniając stopień ryzyka, najnowocześniejsze osiągnięcia techniczne oraz koszty wprowadzenia tych środków. Ponadto Operator informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Informacja taka może być przekazana drogą elektroniczną lub poprzez podanie jej do publicznej wiadomości.
2. W celu realizacji obowiązku wskazanego w ust. 1, Operator może podjąć środki zmierzające do lub powodujące:
  - a. eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług, lub
  - b. przerwanie lub ograniczenie świadczenia usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług.
3. Operator może informować innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach, o których mowa w ust. 1. Informacja może zawierać dane niezbędne do identyfikacji oraz ograniczenia zagrożenia.
4. Operator sprawdza i mierzy jakość Usług, oraz porównuje tak zebrane dane z danymi historycznymi, w celu zapewnienia odpowiedniej jakości usług, zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, w tym aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. Umowa lub odrębne regulaminy mogą przewidywać wprowadzanie lub korzystanie z odrębnych procedur dotyczących czynności określonych w zd. pierwszym.

#### **§10. PRZETWARZANIE DANYCH ABONENTA**

1. Abonent może złożyć żądanie, aby wszelkie zmiany dotyczące warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie, dotyczące Cennika, lub inne, określone umową, były mu przekazywane drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
2. Gdziekolwiek w niniejszym Regulaminie mowa jest o zgodzie Abonenta, wówczas zgoda ta musi być wyrażona wprost i bezpośrednio, może być wyrażona drogą elektroniczną oraz może być wycofana w każdym czasie, w sposób prosty i wolny od opłat.

#### **§11. ROZWIĄZANIE UMOWY**

1. Operator może rozwiązać Umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia w następujących przypadkach:
  - a. przed rozpoczęciem świadczenia usług Operator utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia usług, w szczególności uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej, wykorzystywania numeracji lub częstotliwości, lub
  - b. rozpoczęcie świadczenia Usług nie będzie możliwe z innych niezależnych od Operatora względów, w szczególności technicznych, lub
  - c. doszło do zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych świadczonych przez inne podmioty, będących integralną częścią usługi Operatora, także jeśli podmioty udostępniające infrastrukturę Operatorowi, uniemożliwiły mu wykorzystanie tej infrastruktury dla potrzeb świadczenia Usług, lub
  - d. jeżeli w terminie 14 dni od daty zawieszenia Usług na podstawie § 6 ust. 6 nie ustaną przyczyny tego zawieszenia, lub
  - e. Abonent zalega wobec Operatora z płatnościami za przynajmniej dwa okresy rozliczeniowe, lub
  - f. Abonent uchyła się od dopełnienia obowiązku przewidzianego Umową, Warunkami Promocji lub Regulaminami, w szczególności jeśli nie podpisuje stosownego protokołu odbioru w czasie przewidzianym Regulaminem lub Umową, nie przedstawia stosownych zgód właścicieli lokalu lub nieruchomości (gdy obowiązek taki wynikał z Umowy lub przepisów prawa), lub
  - g. Abonent zmienił siedzibę lub adres bez uprzedniej konsultacji z Operatorem odnośnie technicznej możliwości świadczenia usług pod nowym adresem – w przypadku, gdy charakter usług wymaga takich konsultacji dla poprawnego dziania usług, lub gdy taka zmiana adresu uniemożliwia dalsze świadczenie danej usługi lub usług.
2. W przypadku rozwiązania z winy Abonenta umowy zawartej na czas określony przed upływem okresu, na jaki została zawarta, która to umowa nie przewidywała żadnej ulgi dla Abonenta, Operator uprawniony będzie do dochodzenia od Abonenta kwoty stanowiącej równowartość kwoty, którą Abonent zapłaciłby do dnia końca obowiązywania takiej umowy.
3. W przypadku rozwiązania z winy Abonenta umowy zawartej na czas określony, przed upływem okresu, na jaki została zawarta, która to umowa była związana z ulgą przyznaną Abonentowi, Operator może dochodzić kwoty nieprzekraczającej wartości ulgi przyznanej Abonentowi w związku z zawarciem umowy, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.
4. Postanowienia ust. 2 nie wykluczają żadnych form dochodzenia przez Operatora dalszych odszkodowań w związku z poniesioną przez niego szkodą.



**§12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Abonent może uzyskać informacje o aktualnym cenniku usług oraz o kosztach usług serwisowych, jak również o funkcji i celu oprogramowania lub danych niebędących składnikiem treści usługi, pisemnie, lub poprzez kontakt telefoniczny z konsultantem Operatora.
2. Operator może korzystać z podwykonawców dla świadczenia Usług lub ich części.
3. O ile Umowa nie stanowi inaczej i z zastrzeżeniem obowiązującego prawa, w przypadku powstania sporu wynikającego z Umowy lub świadczenia Usług na rzecz Abonenta przez Operatora, Strony postarają się rozwiązać taki spór polubownie. Przy niemożności rozwiązania takiego sporu polubownie, sądem właściwym do rozpoznania sporu będzie sąd właściwy dla Operatora.
4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą odpowiednie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego i Ustawy.
5. Świadczenie usług na rzecz konsumentów reguluje odrębny regulamin.
6. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 czerwca 2016 r.