

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG W SIECI AWB-NET

### I. Postanowienia ogólne.

- §1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci AWB-NET, zwany dalej Regulaminem określa warunki i zasady świadczenia Usług telekomunikacyjnych, w tym usług dostępu do Internetu, Usługi telefonii, Usługi telefonii mobilnej, Usługi mobilnego dostępu do Internetu przez Agnieszkę Barzdo prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą AWB-NET Agnieszka Barzdo, stałe miejsce wykonywania działalności gospodarczej: ulica Lwowska 31/102, 56-400 Oleśnica, NIP 911-183-40-90, REGON: 932997635, WWW: <https://www.edial.pl/>, zwaną dalej Operatorem. Usługi są świadczone przez Operatora zgodnie z Umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz stanowiącymi jej integralną część niniejszym Regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych, Cennikiem, oraz Regulaminami Promocji, jeśli Umowa jest zawierana na warunkach promocyjnych. Usługa telefonii mobilnej i Usługa mobilnego dostępu do Internetu są świadczone przez Partnera, a zapewniane są przez Operatora.
- §2. Operator, po wykonaniu Instalacji – jeśli jest wymagana – oraz dokonaniu Aktywacji, świadczy na rzecz Abonenta Usługi w zakresie określonym przez Umowę. Zakres oferowanych przez Operatora tariff, w jakich świadczone są Usługi określony jest w Cenniku lub Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrana przez Abonenta taryfa określona jest w treści Umowy.
- §3. Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, związane z akcjami promocyjnymi (Regulaminy promocji), obowiązujące Abonentów o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej.
- §4. Postanowienia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz odrębnych Regulaminów promocji odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
- §5. Cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych obowiązujący u Operatora oraz Regulamin, a także Regulaminy promocji dostępne są na stronie internetowej Operatora, a także są przekazywane Abonentowi na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej Umowa została zawarta oraz na każde żądanie Abonenta na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Na wniosek Abonenta/Zamawiającego dokumenty te, wraz z wzorem Umowy przesyłane są przez Operatora przed zawarciem Umowy w formacie PDF (lub innym Trwałym nośniku) na wskazany przez Abonenta/Zamawiającego adres poczty elektronicznej bądź udostępniane i przekazywane są w Biurze Obsługi Klienta.
- §6. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Operatora, za zgodą Abonenta informacje, o których mowa w art. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta będą mu przesyłane w pliku PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przechowywanych informacji w niezminionej postaci) pocztą elektroniczną przed podpisaniem Umowy, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
- §6a. W przypadku Umowy zawieranej w formie dokumentowej treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami będą przez Operatora utrwalane i będą Abonentowi przesyłane w pliku PDF pocztą elektroniczną lub przekazywane mu na innym Trwałym nośniku – w zależności od formy oświadczenia Abonenta.
- §7. W ramach świadczonych Usług, Abonent otrzymuje Numer Identyfikacyjny Abonenta (Numer ID Klienta), który służy do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Operatorem, dokonywania zmian w Usłudze, logowania się w eBOK.
- §8. Użyte w Regulaminie pojęcia mają następujące znaczenie:
1. Abonent – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, utworzona zgodnie z przepisami prawa, która zawarła Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Operatorem,
  2. Aktywacja – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług,
  3. Awaria – techniczna wada Sieci Operatora, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług,
  4. Biuro Obsługi Klienta/BOK – jednostka Operatora przeznaczona do kontaktów z Abonentem, znajdująca się w Oleśnicy przy ul. Lwowskiej 31/102,
  5. Cennik – cennik usług telekomunikacyjnych, w którym znajduje się zestawienie cen za usługi świadczone przez Operatora, stanowiący integralną część Umowy,
  6. eBOK (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta) – dostępna na stronie internetowej Operatora aplikacja umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie Umową i Usługami dla Abonenta i przez Abonenta, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru ID Klienta (Numeru identyfikacyjnego),
  7. Instalacja – czynności techniczne mające na celu wykonanie Przyłącza Abonenckiego lub montaż Sprzętu Powierzonego w Lokalu i zapewnienia dostępu do Sieci oraz umożliwienie korzystania z Usług,
  8. Lokal – budynek lub jego część bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług,
  9. Okres rozliczeniowy – okres jednego miesiąca kalendarzowego lub inny wskazany w Umowie, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług,
  10. Protokół Przekazania Sprzętu – dokument poświadczający przekazanie Abonentowi Sprzętu Powierzonego, wykonanie Instalacji oraz uruchomienie Usług,
  11. Przyłącze Abonenckie – sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona gniazdem, umożliwiające podłączenie Terminala Abonenckiego do Sieci lub Sprzętu i korzystanie z Usług,
  12. Przedstawiciel Operatora – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu oraz do przyjmowania reklamacji oraz składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy, działająca na podstawie stosownego pisemnego upoważnienia,
  13. Rachunek – dokument, w tym faktura, także elektroniczna, zawierający opłaty wynikające z Umowy, Regulaminu, Cennika, Regulaminu promocji, wystawiany Abonentowi przez Operatora zgodnie z przepisami prawa oraz warunkami Umowy. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, generowany dwunastego dnia miesiąca, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem eBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, jeśli Abonent nie prowadzący działalności gospodarczej nie zgłosił Operatorowi zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury,
  14. Regulamin Promocji – dokument określający specjalne warunki świadczenia Usług,
  15. Sieć – publiczna sieć telekomunikacyjna Operatora służąca do świadczenia Usług wynikających z Umowy,
  16. 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,

17. Sprzęt Powierzony/ Sprzęt – sprzęt będący własnością Operatora, za pomocą którego Abonent może korzystać z Usług, którego przekazanie Abonentowi zostało potwierdzone Protokołem Przekazania Sprzętu,
18. Terminal Abonencki – komputer, telefon lub inne urządzenie zlokalizowane w miejscu świadczenia Usługi, umożliwiające Abonentowi nadawanie, przetwarzanie lub odbiór danych w celu korzystania z Usług świadczonych na podstawie Umowy, będący własnością Abonenta,
- §18a. Trwały nośnik - materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci, np. pendrive (pamięć USB), twardy dysk, inny nośnik informatyczny, papier, płyta CD-ROM, płyta DVD, plik PDF,
19. Tytuł prawny do lokalu – prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu celem świadczenia Abonentowi Usług,
20. Ulga – kwota przyznanej Abonentowi zniżki z tytułu podpisania Umowy,
21. Umowa – umowa o świadczenie Usług zawarta w formie pisemnej bądź dokumentowej pomiędzy Abonentem a Operatorem,
22. Usługa internetowa – usługa stałego, nielimitowanego czasowo, dostępu do sieci Internet w stałej lokalizacji,
23. Usługa telefonii stacjonarnej – usługa telekomunikacyjna świadczona w stałej lokalizacji w Sieci Operatora usług lub w sieci innego dostawcy, pozwalająca na inicjowanie i odbieranie głosowych połączeń krajowych i międzynarodowych, lokalnych i strefowych, międzynarodowych, do i z sieci komórkowych, oraz uzyskanie dostępu do służb powołanych do niesienia pomocy, za pomocą numerów ustalonych w krajowym lub międzynarodowym planie numeracji telefonicznej,
24. Usługi – Usługa internetowa, Usługa telefonii, Usługa mobilnego dostępu do Internetu oraz Usługa telefonii mobilnej, oraz Usługi dodatkowe świadczone za pośrednictwem Sieci telekomunikacyjnej Operatora.
25. Usługi Stacjonarne – Usługi: internetowa, telefonii stacjonarnej świadczone z wykorzystaniem Sieci Operatora po wykonaniu Instalacji i Aktywacji w stałym miejscu przez cały okres obowiązywania Umowy,
26. Usługi Mobilne – Usługa mobilnego dostępu do Internetu oraz Usługa telefonii mobilnej świadczone z wykorzystaniem Sieci ruchomej po wykonaniu Aktywacji na terenie Polski oraz poza jej granicami we wszystkich dostępnych na danym obszarze technologiach (LTE, HSPA+, HSPA, HSDPA, 3G, EDGE, oraz GPRS), zapewniane przez Operatora we własnym imieniu i na własny rachunek, a realizowane przez Partnera. Ich cechą jest możliwość korzystania z ww. usług bez przyporządkowania do stałego miejsca;
27. Usługa telefonii mobilnej – Usługa Mobilna, pozwalająca na inicjowanie i odbieranie głosowych połączeń krajowych i międzynarodowych, lokalnych i strefowych, międzystrefowych, do i z sieci komórkowych, oraz uzyskanie dostępu do służb powołanych do niesienia pomocy, za pomocą numerów ustalonych w krajowym lub międzynarodowym planie numeracji telefonicznej;
28. Usługa mobilnego dostępu do Internetu – Usługa Mobilna polegająca na zapewnieniu mobilnego dostępu do sieci Internet;
29. Usterka – techniczna wada Sieci, obniżająca jakość Usług lub uniemożliwiająca korzystanie z nich,
30. Zakończenie sieci – sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona gniazdem, umożliwiającym podłączenie Terminalu Abonenckiego do Sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu Operatora i korzystanie z Usług
31. Zamawiający – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej wnosząca o zawarcie Umowy lub przyjmująca ofertę Operatora zawarcia Umowy.
32. Kod PIN - ustalony fabrycznie albo przez Abonenta, przypisany do Karty SIM kod składający się z cyfr, umożliwiający poprzez Kartę SIM korzystanie z Usług;
33. Kod PUK - przypisany do Karty SIM kod cyfrowy umożliwiający odblokowanie Karty SIM;
34. Partner – oznacza partnera technologicznego, który świadczy Usługi mobilne zapewniane na mocy Umowy przez Operatora.
35. Sieć ruchoma – ruchoma sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego służąca do świadczenia przez Partnera Usług Mobilnych.

## **II. Sposób składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi.**

- §1. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi mogą być zgłaszane Operatorowi:
  - a. telefonicznie,
  - b. pisemnie,
  - c. osobiście w Biurze Obsługi Klienta,
  - d. za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Operatora.
- §2. Na złożone zamówienie Operator udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych pakietów taryfowych i/lub dodatkowych opcji Usług.
- §3. Zmiana lub dodanie pakietu taryfowego i/lub dodatkowej opcji Usługi następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie.
- §4. Świadczenie Usług w zmienionej lub dodanej taryfie i/lub nowej opcji Usługi następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, występującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy lub od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług w dodanej lub zmienionej taryfie i/lub Usłudze, jeżeli Abonent złożył wniosek i wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy przed rozpoczęciem kolejnego Okresu Rozliczeniowego.

## **III. Jakość i funkcjonalność Usług.**

- §1. Operator świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa.
- §2. Instalacja zostanie wykonana nie później niż w ciągu 14 dni od podpisania Umowy, w terminie dogodnym dla Abonenta i Operatora, przy czym Operator dołoży starań, aby została ona wykonana jak najszybciej. Jeżeli jednak Umowa została zawarta na odległość lub poza lokalem Operatora, wówczas Instalacja i rozpoczęcie świadczenia Usług nastąpią w ciągu 30 dni od podpisania Umowy, a na wyraźny wniosek Abonenta będącego konsumentem, mogą nastąpić przed upływem ustawowego, czternastodniowego terminu na odstąpienie od Umowy. Aktywacja Usługi dla wybranej przez Abonenta taryfy nastąpi po weryfikacji tożsamości Abonenta, nie później niż w ciągu 7 dni od wykonania Instalacji, przy czym Operator dołoży starań, aby została ona wykonana jak najszybciej. W przypadku Usług Mobilnych, Aktywacja nastąpi w chwili wydania Karty SIM wraz z kodem PIN i PUK, najpóźniej w ciągu 7 dni od zawarcia Umowy. W każdym wypadku Aktywacja Usług nie może nastąpić przed weryfikacją tożsamości Abonenta.
- §3. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Operatora na jego stronie internetowej.
- §4. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług, oraz działania jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bez-

- pieczeństwa lub integralności Sieci i Usług zawarte są w Regulaminie (zwłaszcza w pkt V, VIII i X) oraz w Umowie.
- §5. Operator gwarantuje jakość parametrów Usług Stacjonarnych, podając charakteryzujące dany pakiet abonamentowy, przepływności nominalne, opisane w Umowie lub Cenniku. Ze względu na statystyczny charakter sieci telekomunikacyjnej, jest możliwe, że w pewnych przedziałach czasu, rzeczywista prędkość łącza Abonenta będzie niższa od prędkości nominalnej, jednak Operator gwarantuje, że nie będzie ona niższa niż 70% deklarowanej w Umowie prędkości (prędkość minimalna). Zwykle dostępna prędkość (osiągalna przez co najmniej 80% doby) stanowi przynajmniej 85% prędkości deklarowanej w Umowie. Deklarowana w Umowie prędkość pobierania i wysyłania danych stanowi prędkość maksymalną, której uzyskania Abonent może oczekiwać co najmniej jeden raz na dobę. Niezachowanie powyższych parametrów przepustowości stanowi nienależyte wykonanie Umowy, za które Operator ponosi odpowiedzialność zgodnie z rozdziałem XI. Odpowiedzialność Operatora, wysokość odszkodowania.
- §5a. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą certyfikowanego przez Prezesa UKE narzędzia do mierzenia prędkości, dostępnego na stronie internetowej <https://pro.speedtest.pl/>.
- §5b. 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 przepustowości na poziomie minimalnym, czas pobierania będzie odpowiednio dłuższy, zgodnie parametrami wskazanymi w §5. Prędkość wysyłania danych również różni się w zależności od wyboru oferty. Wybór Usługi o przepustowości pobierania niższej niż 10 Mb/s może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści i aplikacji wymagających wyższych przepustowości, takich jak odtwarzanie on-line treści w jakości HD, korzystanie z komunikatorów przesyłających obraz w jakości HD lub granie w niektóre gry on-line.
- §5c. Operator nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych.
- §5d. Korzystanie z innych Usług świadczonych przez Operatora za pomocą Sieci nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do Internetu. Operator świadczy inne Usługi wyłącznie wtedy, gdy przepustowość Sieci umożliwia równoczesne korzystanie ze wszystkich Usług pozostaje bez wpływu na ich jakość.
- §6. Operator zapewnia bezpłatne połączenia telefoniczne z numerami alarmowymi, tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianych służbom powołanym do niesienia pomocy. Połączenie z numerami alarmowymi kierowane są na numer służb, właściwy dla miejsca Zakończenia sieci. Operator gromadzi dane o lokalizacji Terminala abonenckiego, z którego wykonywane jest połączenie. Z uwagi na charakter Sieci, lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończenia Sieci.
- §7. Z uwagi na konieczność prawidłowego kierowania połączeń na numery alarmowe Abonent zobowiązany jest do korzystania z Usług wyłącznie pod adresem Lokalu, a zmiana miejsca korzystania z Usług wymaga pisemnej zgody Operatora. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe do właściwego terytorialnie centrum ratunkowego mogą wynikać z naruszenia przez Abonenta powyższego zobowiązania oraz z faktu zaniku zasilania energetycznego w razie, gdy Terminal abonencki wymaga takiego zasilania.

### III'. Jakość i funkcjonalność Usług Mobilnych.

- §1. Partner przy wykorzystaniu Sieci ruchomej świadczy na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie Usługi Mobilne zapewniane przez Operatora na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, a także w ramach roamingu międzynarodowego.
- §2. O ile Umowa, Regulaminy Promocji oraz inne załączniki nie stanowią inaczej, Operator i Partner zapewniają dostępność świadczonych Usług na szacunkowym, zwykle osiąganym poziomie 20%. Przez dostępność Usługi Mobilnej uznaje się dostępność sygnału w zasięgu infrastruktury telekomunikacyjnej Sieci ruchomej wykorzystywanej przez Operatora w taki sposób, by możliwe było korzystanie z Usług.
- §3. Jeżeli usługa roamingu międzynarodowego jest świadczona na rzecz Abonenta na podstawie Umowy, Partner z wykorzystaniem Sieci ruchomej umożliwia Abonentowi przebywającemu za granicą Rzeczypospolitej Polskiej korzystanie z usług roamingu międzynarodowego, przy czym korzystanie z roamingu międzynarodowego może podlegać polityce uczciwego korzystania z roamingu.
- §4. Partner świadczy Usługi Mobilne zapewnione przez Operatora w ramach posiadanych możliwości technicznych w standardzie GSM, UMTS i LTE o jakości zgodnej z europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI oraz ITU).
- §5. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usługi Mobilnej (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na jakość usługi transmisji danych poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem usługi transmisji danych zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. W praktyce niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości transmisji danych niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. Szczegółowe informacje dotyczące funkcjonowania poszczególnych usług/ pakietów transmisji danych, w tym ograniczeń wynikających z przekroczenia limitu ilości danych, są określone w regulaminach tych usług/pakietów transmisji danych lub Cennikach.
- §6. W odniesieniu do Usługi mobilnego dostępu do Internetu w zakresie pobierania i wysyłania danych szacunkowa deklarowana prędkość wynosi 10 Mbit/s, na obszarze objętym zasięgiem usług transmisji danych, przy czym po wykorzystaniu pakietu transmisji danych dostępnego w ramach Umowy prędkość pobierania i wysyłania danych zostanie zredukowana do 32 kbit/s.
- §7. Ograniczenia w połączeniach z numerami alarmowymi w zakresie Usługi telefonii mobilnej wynikają z czynników wpływających na propagację fal radiowych w Sieci ruchomej, w tym uwarunkowań geograficznych, ukształtowania terenu, uwarunkowań urbanistycznych, uzależnione są od struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku, aktualnego stanu warunków atmosferycznych na obszarze, na którym zostało zainicjowane połączenie z numerem alarmowym w danym momencie. Ponadto połączenie na numer alarmowy może zostać skierowane na numer alarmowy (112 i inne.) w przypadku, gdy połączenie na pozostałe numery alarmowe nie może zostać wykonane, zaś w sytuacji, gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane jest z określonego obszaru administracyjnego za pośrednictwem stacji bazowej umieszczonej na sąsiednim obszarze administracyjnym, takie połączenie może zostać skierowane do jednostki znajdującej się na terenie takiego sąsiedniego obszaru administracyjnego.
- §8. Ograniczenia w dostępie do Usług Mobilnych lub aplikacji i korzystaniu z nich, wynikają z: używania określonego rodzaju urządzenia telekomunikacyjnego; używania urządzenia lub oprogramowania niespełniającego wymagań określonych przepisami prawa; konfiguracji urządzenia telekomunikacyjnego; braku przystosowania danego urządzenia telekomunikacyjnego do korzystania z danej usługi; parametrów urządzenia telekomunikacyjnego; zasad transmisji w sieciach przedsiębiorców telekomunikacyjnych w czasie i miejscu dostępu do Usług przez Abonenta; zasad dostępu lub sposobu korzystania z poszczególnych usług i aplikacji określonych w Regulaminie lub Regulaminie Promocji; działań podejmowanych celem zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci oraz Usług; czynników wpływających na propagację fal radiowych, w tym ukształtowania terenu, czynników pogodowych lub urbanistycznych.
- §9. Operator wskazuje, że zakres oraz dostępność Usług Mobilnych mogą być zróżnicowane terytorialnie i są zależne tak od dostępności infrastruktury telekomunikacyjnej, urządzenia wykorzystywanego przez Abonenta, jak i warunków atmosferycznych.

### III<sup>2</sup>. Postanowienia dotyczące Usług Stacjonarnych oraz Usług Mobilnych

- §1. Niezachowanie parametrów, o których mowa w pkt. III, III<sup>1</sup>, stanowi nienależyte wykonanie Umowy, za które Operator ponosi odpowiedzialność zgodnie z pkt. XI.
- §2. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Operatora na jego stronie internetowej.
- §3. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług, oraz działania jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług zawarte są w Umowie i w Regulaminie.
- §4. Operator zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi wyłącznie w przypadku korzystania z Usługi telefonii stacjonarnej oraz Usługi telefonii mobilnej, z zastrzeżeniem pkt. III §7 i pkt. III<sup>1</sup> §7 powyżej.
- §5. Operator gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie w zakresie Usługi telefonii stacjonarnej - lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończenia Sieci.
- §6. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Operator utworzył dział zarządzania Siecią, w którym prowadzi za pomocą odpowiednich narzędzi monitorujących stały monitoring obciążenia Sieci.
- §7. Operator zobowiązuje się do poinformowania Abonenta będącego konsumentem o wykorzystaniu limitu transferu danych/połączeń (czyli górnej granicy ilości danych przesyłanych i odbieranych w danym okresie rozliczeniowym, których transfer może zostać dokonany/minut połączeń, które mogą być wykonane przez Abonenta, przy wykorzystaniu Usług Mobilnych w ramach pakietu wybranego przez Abonenta w Umowie) za pomocą wiadomości SMS wysyłanych przez system na Kartę SIM Abonenta lub notyfikacji w postaci powiadomienia elektronicznego wysyłanego na Kartę SIM.
- §8. Operator zapewnia Abonentowi będącemu konsumentem, korzystającemu z Usług Mobilnych narzędzie umożliwiające monitorowanie wykorzystania tych usług. Funkcjonalności tego narzędzia, jak i sposób korzystania z niego, opisane są na stronie internetowej Operatora pod adresem [www.edial.pl](http://www.edial.pl).

### IV. Zawarcie Umowy.

- §1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej bądź dokumentowej na czas określony bądź nieokreślony. W przypadku Umowy zawieranej z Abonentem będącym konsumentem ma on prawo dokonać wyboru formy zawarcia Umowy spośród oferowanych przez Operatora.
- §2. Umowa może być zawarta z Operatorem:
  - a. w lokalu jego Biura Obsługi Klienta,
  - b. poza jego lokalem w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta,
  - c. na odległość tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron.
- §3. Jeżeli Umowa została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta Operatora, za pomocą środków porozumiewania się na odległość Abonent będący konsumentem może od Umowy odstąpić bez podania przyczyny w terminie 14 dni od jej zawarcia, składając Operatorowi oświadczenie zawierające wolę odstąpienia od Umowy. W przypadku odstąpienia Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany Sprzęt, a Operator zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem §4 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta, Operator zwraca Abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Jeśli Operator udostępnił Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy np. router, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.
- §4. W przypadku, o którym mowa w §3, jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi np. instalacyjnej, przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Operatora za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. W odniesieniu do opłat abonamentowych, Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku.
- §5. Operator uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi wedle wybranej przez Zamawiającego taryfy i lokalizacji.
- §6. Zamawiający zgłasza do Operatora telefonicznie, pisemnie, elektronicznie za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, bądź osobiste zamówienie na świadczenie Usług.
- §7. Na złożone zamówienie Operator udziela Zamawiającemu odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując Zamawiającego czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych Usług.
- §8. Zamawiający może zawrzeć Umowę osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela.
- §9. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej Umowę mogą zawrzeć osoby upoważnione do reprezentowania według właściwych rejestrów bądź ewidencji lub pełnomocnicy tych osób.
- §10. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.
- §11. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Operatora dokument potwierdzający Tytuł prawny do Lokalu bądź zgodę na Instalację osoby, której Tytuł prawny do Lokalu przysługuje.
- §12. Operator zastrzega sobie możliwość uzależnienia zawarcia Umowy od spełnienia dodatkowych przesłanek przez Zamawiającego dotyczących jego wiarygodności płatniczej.
- §13. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Operatora o tej okoliczności. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie na adres BOK lub za pośrednictwem poczty elektronicznej lub eBOK.
- §14. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia.
- §15. W przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej Operator może żądać w szczególności odpisu z właściwego rejestru lub innego dokumentu, na podstawie którego dana jednostka funkcjonuje oraz zaświadczenia z Urzędu Skarbowego o braku zaległości w zapłacie podatków.
- §16. Operator może również uzależnić zawarcie Umowy od:
  - a. dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy,
  - b. pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu i wymianie danych informacji gospodarczych, przy czym Operator obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności,
  - c. weryfikacji tożsamości Abonenta. Operator odmawia zawarcia Umowy w sytuacji, kiedy Abonent odmawia potwierdzenia jego tożsamości.
- §16a. Operator uzależnia rozpoczęcie świadczenia Usług od weryfikacji tożsamości Abonenta, wedle następującej procedury:
  - a. potwierdzenia tożsamości przez instalatora lub inną osobę upoważnioną przez Operatora, podczas instalacji;
  - b. osobistego potwierdzenia tożsamości przez Abonenta w BOK Operatora.
- §17. Operatorowi przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe – poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy – jeżeli dokonano negatywnej oceny wiarygodności Zamawiającego lub z przyczyn obiektywnych taka weryfikacja nie może nastąpić.

## V. Instalacja i zasady korzystania ze Sprzętu i Terminalu Abonenckiego, ograniczenia w zakresie korzystania ze Sprzętu i Terminalu Abonenckiego.

- §1. Zawierając Umowę o świadczenie Usług wraz z zapewnieniem przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej Operatora, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada Tytuł prawny lub zgodę osoby, której taki Tytuł przysługuje. Instalacja nastąpi w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony, a podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
- §2. Jeżeli korzystanie ze Sprzętu jest niezbędne do korzystania z Usług, wówczas Operator zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie wykonania Instalacji oraz udostępnienia Sprzętu następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na właściwym Protokole wykonania Instalacji i przekazania Sprzętu, przedłożonym przez Przedstawiciela Operatora po wykonaniu Instalacji i przekazaniu Sprzętu.
- §3. Zasilanie Sprzętu w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.
- §4. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z właściwą dla niego instrukcją obsługi.
- §5. Sprzęt pozostaje własnością Operatora, o ile Umowa nie stanowi inaczej, względnie o ile nie dokonano jego sprzedaży na podstawie odrębnej umowy, zawieranej wraz z Umową.
- §6. O ile nie dokonano sprzedaży Sprzętu, Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Operatora, pod rygorem nieważności.
- §7. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o powierzony mu Sprzęt. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Operatora o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego mu do używania.
- §8. Abonent powinien umożliwić Operatorowi dokonywanie okresowych kontroli prawidłowości działania Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu oraz usuwania Awarii bądź Usterek. O zamiarze przeprowadzenia kontroli, Abonent zostanie powiadomiony telefonicznie ze stosowanym wyprzedzeniem, nie krótszym niż 7 dni, a strony wspólnie ustalą dogodny dla nich termin kontroli. W przypadku Awarii lub Usterki Abonent powinien udostępnić Lokal celem ich usunięcia niezwłocznie od zawiadomienia.
- §9. Urządzenia podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
- §10. Operator nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Terminala Abonenckiego, chyba że wynika to z powodu okoliczności jego dotyczących. Operator zaleca Abonentowi zainstalowanie w Terminalu Abonenckim oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Terminala, jak też do kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą sieci Internet.
- §11. Abonent zobowiązany jest odłączyć Terminal Abonencki i Sprzęt podczas wyładowań atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej powinien także odłączyć kabel sygnałowy od urządzenia Abonenta. Za ewentualne szkody spowodowane zaniedbaniem tego obowiązku Operator nie ponosi odpowiedzialności.

## VI. Opłaty w momencie rozwiązania lub odstąpienia od Umowy, sposób przekazywania informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą.

- §1. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia, jak również odstąpienia przez Abonenta od Umowy w trybie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu. Zwrotu dokonuje w BOK, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie – nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta. Abonent ponosi ponadto odpowiedzialność względem Operatora za zmniejszenie wartości Sprzętu, będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza jego przeznaczenie, w tym za uszkodzenie lub zużycie w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.
- §2. W przypadku naruszenia obowiązku zwrotu Sprzętu lub zwrotu w stanie uszkodzonym, Operator odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub zapłaty jego równowartości.
- §3. W przypadku wypowiedzenia Umowy Abonent zobowiązany jest do pokrycia wszelkich zaległych opłat wobec Operatora.
- §4. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta, Operatorowi przysługuje roszczenie w wysokości Ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, jeżeli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych. Wysokość Ulgi jest określona w Umowie.
- §5. Prócz powyższych opłat, Abonent zobowiązany jest także do zapłaty za świadczenia spełnione, zgodnie z treścią pkt IV. §4 Regulaminu.
- §6. W przypadku, gdy Umowa związana jest ze świadczeniem kilku Usług, Operator może zawiesić świadczenie jedynie tej Usługi, z którą związane jest naruszenie będące podstawą do zawieszenia świadczenia Usług. Ponowna aktywacja Usług zawieszonych następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia. Zawieszenie świadczenia Usług telefonii może odbyć się również w taki sposób, aby nie powodowało to zwiększenia zadłużenia Abonenta tzn. Abonent będzie mógł korzystać z Usług telefonii wyłącznie w zakresie rozmów przychodzących oraz z bezpłatnych rozmów wychodzących do numerów alarmowych.
- §7. Wezwania do zapłaty lub do zaniechania naruszeń będą wysyłane pocztą, pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem eBOK.
- §8. Abonent może na swój wniosek zawiesić korzystanie z Usług przez okres maksymalnie 3 miesięcy w ciągu roku obowiązywania Umowy. Za czasową dezaktywację Abonent zobowiązany będzie do uiszczenia jednorazowej opłaty w wysokości określonej w Cenniku. Przez okres zawieszenia, o którym mowa w niniejszym paragrafie, Abonent będzie zwolniony z obowiązku uiszczenia opłaty abonamentowej. Warunkiem skorzystania przez Abonenta z możliwości zawieszenia jest brak zaległości z opłatami wynikającymi z Umowy. W przypadkach Umów zawartych na czas określony ulegają one automatycznemu przedłużeniu na czas trwającego zawieszenia. Wniosek o zawieszenie powinien być złożony z jednomiesięcznym wyprzedzeniem pisemnie, za pośrednictwem eBOK lub pocztą elektroniczną bądź w BOK. Zawieszenie będzie skuteczne od początku kolejnego okresu rozliczeniowego.
- §9. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta zamieszczone są na stronie internetowej Operatora, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
- §10. W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
- §11. Operator wykonuje Aktywację Usługi internetowej w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia obowiązywania umowy łączącej Abonenta z dotychczasowym dostawcą usług dostępu do sieci Internet.
- §12. W przypadku rozwiązania Umowy, Operator jest zobowiązany świadczyć Usługę internetową na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usługi stacjonarnego dostępu do sieci Internet z Abonentem terminu aktywacji tej nowej usługi.
- §13. Uzgodnienie terminów, o których mowa w §11-12 powyżej, powinno nastąpić niezwłocznie na Trwałym nośniku.
- §14. ~~Wykreślono:~~
- §15. Za czynności związane z realizacją uprawnienia, o którym mowa w §10-14 powyżej, Operator nie pobiera opłat od Abonenta.

## VII. Rozliczenia i Rachunki. Sposoby dokonywania płatności. Okres rozliczeniowy.

- §1. Począwszy od dnia uruchomienia Usługi, Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłaty abonamentowej zgodnie z Umową, Cennikiem oraz Regulaminem Promocji, jeśli Umowa jest zawierana na warunkach promocyjnych.
- §2. Za wykonanie Instalacji Przyłącza Abonenckiego w Lokalu, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej określonej w Cenniku.
- §3. Wszystkie opłaty Abonent jest zobowiązany uiszczać w terminach, na rachunek bankowy Operatora wskazany w Rachunku.
- §4. Abonent uiszcza bez uprzedniego wezwania opłatę abonamentową, z góry do 12 dnia każdego miesiąca za dany miesiąc, w którym Usługa jest wykonywana. Okresem rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy.
- §5. Opłaty inne niż abonamentowa pobierane są na podstawie Rachunku w terminie 7 dni od jego dostarczenia Abonentowi.
- §6. Płatność powinna być dokonana na konto bankowe wskazane przez Operatora w Rachunku.
- §7. Rachunki udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem eBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, o ile Abonent nie zgłosił Operatorowi zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury, w tym elektronicznej (e-faktura).
- §8. W celu poprawnego księgowania płatności, Abonent powinien podać w tytule przelewu informacje o lokalizacji swojego Przyłącza Abonenckiego, numer Umowy lub numer Rachunku.
- §9. W przypadku, gdy Usługa była świadczona przez niepełny okres rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona w danym okresie rozliczeniowym.
- §10. Za opóźnienie w zapłacie Operator ma prawo naliczyć odsetki ustawowe.
- §11. W przypadku stwierdzenia zaległości Abonenta w płatnościach należnych Operatorowi, Operator powiadamia Abonenta za pomocą eBOK o powstałym zadłużeniu.

## VIII. Usługi serwisowe, Instalacja i zasady korzystania ze Sprzętu.

- §1. Wszelkich ingerencji, w tym zmian, przeróbek, napraw, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w Sprzęcie Powierzonym dokonują wyłącznie Przedstawiciele Operatora.
- §2. Przyłącze Abonenckie przeznaczone jest tylko i wyłącznie do korzystania z Usług na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, Regulaminach Promocji i Cenniku.
- §3. W przypadku wymiany Terminala Abonenckiego, Abonent jest zobowiązany zgłosić Operatorowi zmianę, podając dane nowego Terminala niezbędne do dokonania autoryzacji przez Operatora, celem świadczenia Usługi, w szczególności adresu karty sieciowej urządzenia (numer MAC).
- §4. Operator nie odpowiada za niedziałanie bądź złą jakość świadczonych usług w przypadku stosowania nieautoryzowanego Terminala Abonenckiego.
- §5. Autoryzacja Terminala Abonenckiego możliwa jest poprzez telefoniczny kontakt z BOK oraz osobiście w BOK.
- §6. Konfiguracja sieciowa Terminala Abonenckiego następuje automatycznie z serwera Operatora. Samowolna zmiana konfiguracji sieciowej Terminala przez Abonenta jest zabroniona.
- §7. Data rozpoczęcia świadczenia Usług określona jest datą pierwszego podłączenia do sieci Operatora.
- §8. W sytuacjach uzasadniających konieczność dostępu (awarie, wykorzystanie usługi niezgodnie z Umową itp.) do Terminala Abonenckiego oraz Sprzętu Powierzonych znajdujących się w Lokalu, Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Operatora dostęp do w/w urządzeń. O konieczności i terminie sprawdzenia w/w urządzeń, Operator powiadomi Abonenta telefonicznie lub poprzez eBOK lub kontakt osobisty. W przypadku braku możliwości kontaktu w/w formach, Operator powiadomi pisemnie Abonenta o konieczności udostępnienia w/w urządzeń. Abonent zobowiązany jest uzgodnić termin udostępnienia z Operatorem w ciągu 7 dni od dnia otrzymania zawiadomienia pisemnego pod rygorem zawieszenia świadczenia Usług lub rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym.
- §9. Operator zapewnia Abonentowi obsługę serwisową przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Operator zapewnia:
  - a. pomoc techniczną przy pierwszym uruchomieniu Usług oraz konfiguracji Terminala Abonenckiego, w tym sprawdzenie funkcjonowania w nim odpowiedniej karty sieciowej i ewentualnym zainstalowaniu w nim rekomendowanej przez Operatora karty sieciowej, ewentualnie poinformowanie Abonenta o konieczności zainstalowania takiej karty,
  - b. bieżącą naprawę Usterek, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu,
  - c. uzyskiwanie, w tym telefoniczne informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Operatora, trwających promocjach i ofertach specjalnych,
  - d. rozpatrywanie reklamacji,
  - e. udzielanie informacji o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem eBOK.
- §10. Operator zapewnia Abonentowi odpłatną pomoc techniczną dotyczącą poprawnej konfiguracji ustawień sieciowych według ustaleń zawartych w Cenniku.
- §11. W przypadku, gdy Abonent nie jest w stanie korzystać z Usług z przyczyn technicznych leżących po stronie Operatora, powinien fakt ten zgłosić do Operatora telefonicznie, pocztą elektroniczną lub osobiście w BOK. Operator podejmie stosowne działania zmierzające do lokalizacji i likwidacji Usterki. Zgłoszenie powinno zawierać: dane niezbędne do identyfikacji zgłaszającego, datę i godzinę wystąpienia Usterki oraz jej opis. W przypadku braku powyższych danych Operator wezwie do ich uzupełnienia pod warunkiem, że Operator będzie posiadał wystarczające informacje do skontaktowania się z Abonentem zgłaszającym Usterkę.
- §12. Informacje o usługach serwisowych oraz o aktualnym Cenniku udzielane są przez Operatora telefonicznie, pod numerem telefonu wskazanym w jego stronie internetowej. Opłaty za połączenie z numerem BOK Operatora nie będą wyższe niż opłata za zwykłe połączenia telefoniczne, zgodne z wybranym przez Abonenta pakietem taryfowym.
- §13. Operator zobowiązuje się do usunięcia Usterki w możliwie najkrótszym terminie, licząc od dnia i godziny zgłoszenia Usterki przez Abonenta.
- §14. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterek, a także pomoc techniczna następuje:
  - a. nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci Operatora bądź wywołanych działaniem/ zaniechaniem Operatora, z których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,
  - b. odpłatnie w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia lub Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby, za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Operatora.

## IX. Rozpatrywanie reklamacji, postępowanie mediacyjne.

- §1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Operatora terminu przyłączenia do Sieci Operatora lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
- §2. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik w każdej jednostce Operatora, obsługującej abonentów (dalej „Jednostka”). Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia jej złożenia. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Operatora.

- §3. Reklamacje winny być zgłaszane Operatorowi w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w Jednostce lub przesyłką pocztową, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Jednostce, w formie elektronicznej pocztą elektroniczną.
- §4. Reklamacja powinna zawierać:
- imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
  - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - Numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres miejsca świadczenia Usług,
  - datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora terminu przyłączenia do Sieci Operatora,
  - wysokość odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa, jeśli reklamujący żąda ich wypłaty oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
  - podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- §5. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w Jednostce, w formie pisemnej lub ustnie, upoważniony Przedstawiciel Operatora jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub elektronicznie przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Operator zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.
- §6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Jednostki obsługującej reklamację.
- §7. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w Jednostce nie spełnia warunków określonych w §4, upoważniony Przedstawiciel Operatora, przyjmując reklamację jest zobowiązany, o ile 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. W przypadku gdy reklamacja złożona w inny sposób aniżeli wynika to ze zdania pierwszego nie spełnia warunków określonych w §4, Jednostka rozpatrująca reklamację, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia, wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli jednak w reklamacji nie została wskazana kwota, o której mowa §4 lit. „f”, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, Jednostka traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
- §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 faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
- §9. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
- nazwę Jednostki Operatora i jej adres,
  - informację o dniu złożenia reklamacji,
  - rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta,
  - pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 109 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne,
  - dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
  - w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
- §10. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
- §11. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie 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.
- §12. Przepisu §10 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.
- §13. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone powyżej odpowiednio dla potwierdzenia/złożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
- §14. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
- §15. Abonent, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w §14, ma zostać przekazana. 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.
- §17. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym poprzez skierowanie do niego pozwu przeciwko Operatorowi lub składając wniosek o zawiązanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 109 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne. Postępowanie w trybie art. 109 w/w ustawy jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (podmiot uprawniony) na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Szczegółowe informacje dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej: <http://www.cik.uke.gov.pl/>

## X. Odpowiedzialność Abonenta.

- §1. Abonent zobowiązuje się korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy, Regulaminu i Regulaminów Promocji, jeśli Umowa jest zawierana na warunkach promocyjnych zarówno w stosunku do Operatora jak i osób trzecich.
- §2. Abonentowi zabrania się udostępniania Usług poza Lokal, bez pisemnej zgody Operatora. Za naruszenie tego obowiązku, niezależnie od prawa Operatora do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta, Abonent będzie ponosił względem Operatora odpowiedzialność odszkodowawczą wedle zasad określonych w kodeksie cywilnym.
- §3. W szczególności zabronione są następujące działania, za które odpowiedzialność ponosi Abonent:
- naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich,
  - umieszczanie w Sieci Operatora bądź sieci Internet niezgodnych z prawem: informacji, danych bądź oprogramowania,
  - przechwytywanie danych od innych użytkowników Sieci Operatora lub Internetu, bądź ingerowanie w ich urządzenia,
  - naruszanie prywatności innych Abonentów Sieci Operatora lub Internetu poprzez ingerowanie w ich systemy operacyjne i zasoby, nawet wtedy, gdy nie są one odpowiednio zabezpieczone,
  - używanie nieautoryzowanego Terminala Abonenckiego,
  - umyślne uszkodzenie infrastruktury Sieci Operatora,
  - wszelkie inne działania powodujące zakłócenia w pracy Sieci Operatora, sieci Internet bądź w urządzeniach innych użytkowników podłączonych do Sieci Operatora,
  - niestosowanie się do poleceń i zaleceń Operatora związanych z przywróceniem poprawnego działania Sieci Operatora. Abonent jest zobowiązany do utrzymywania na Terminalu Abonenckim bezpieczeństwa systemu informatycznego poprzez regularne aktualizacje oprogramowania.
- §4. Zabroniona jest dystrybucja i używanie:
- programów tworzących wirusy komputerowe,
  - programów tzw. 'koni trojańskich',
  - wiadomości, które mają na celu przejęcie kontroli nad innymi hostami,
  - ofert oszukańczych,
  - gróźb,
  - dokuczliwych wiadomości,
  - zniesławienia i oszczerstwa,
  - wysyłanie poczty e-mail 'SPAM'.
- §5. Ryzyko i odpowiedzialność związana z korzystaniem z danych, informacji oraz oprogramowania pozyskiwanego z Internetu, obciąża na zasadzie wyłączności Abonenta.
- §6. Operator zaleca Abonentowi:
- dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, itp.,
  - zainstalowania zabezpieczeń przeciwprzebieciowych, zabezpieczających Terminal Abonencki i Sprzęt,
  - stosowania do kont pocztowych, eBOK oraz innych aplikacji internetowych wymagających podania hasła, haseł o długości co najmniej 8 znaków, zawierających oprócz małych i dużych liter także cyfry i inne znaki, w tym interpunkcyjne.
- §7. Operator zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci oraz zawieszenia świadczenia Usług bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta, w przypadku naruszenia obowiązków, o których mowa w niniejszym pkt. Regulaminu, gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniecha.
- §8. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Operatorowi w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową, Regulaminem oraz za działania sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
- §9. Abonent Usługi mobilnej zobowiązany jest chronić Kartę SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem, kradzieżą lub utratą w inny sposób.
- §10. Abonent zobowiązany jest do zabezpieczenia kodu PIN, kodu PUK lub innego kodu dostępu do Karty SIM przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich.
- §11. Abonent zobowiązany jest powiadomić Operatora o zniszczeniu, uszkodzeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie Karty SIM.
- §12. Po zgłoszeniu przez Abonenta faktu zniszczenia, uszkodzenia, zagubienia, kradzieży lub utraty Karty SIM, Operator niezwłocznie blokuje Kartę SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usług. Operator odblokowuje Kartę SIM na wniosek Abonenta.
- §13. W przypadku zniszczenia, uszkodzenia, zagubienia, kradzieży lub utraty Karty SIM Abonent może zwrócić się do Operatora z wnioskiem o wydanie nowej Karty SIM w miejsce dotychczasowej.
- §14. Zablokowana na skutek zgłoszenia uszkodzenia, zniszczenia, zagubienia, kradzieży lub utraty Karta SIM po upływie 30 dni od dnia zgłoszenia ulega unieważnieniu i archiwizacji, jeżeli Abonent nie złożył wniosku o odblokowanie Karty SIM.
- §15. Abonent zobowiązany jest używać urządzeń telekomunikacyjnych spełniających wymagania Sieci ruchomej, posiadających świadectwo homologacji lub odpowiedni certyfikat wydany przez uprawniony organ oraz w sposób niezakłócający funkcjonowania Sieci ruchomej.
- §16. Zabronione jest używanie Karty SIM korzystając z urządzenia telekomunikacyjnego pochodzącego z przestępstwa.
- §17. Zabronione jest używanie przez Abonenta Karty SIM z wykorzystaniem urządzenia niespełniającego wymagań określonych w przepisach prawa, w tym nieposiadającego wymaganej homologacji lub certyfikatu wydanego przez uprawniony organ lub używanie urządzenia powodującego zakłócenia funkcjonowania sieci.

## XI. Odpowiedzialność Operatora, wysokość odszkodowania.

- §1. §1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły Wyższej, z winy Abonenta lub niezachowania przez niego przepisów prawa lub postanowień Umowy i jej załączników.
- §2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
- niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu,
  - płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pośrednictwem karty kredytowej oraz z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu,
  - nieprawidłowe funkcjonowanie Terminala Abonenckiego, utratę plików lub inne uszkodzenia Terminala Abonenckiego, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Operatora lub osoby, za które Operator odpowiada lub za pomocą których wykonuje Umowę,
  - informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu,



- e. jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci,
  - f. korzystanie przez Abonenta z numerów o podwyższonej opłacie.
- §3. Mechaniczne uszkodzenia Sprzętu oraz awarie wynikłe wskutek wadliwego działania Terminala Abonenckiego zostają usunięte na koszt Abonenta, według obowiązującego Cennika.
- §4. Abonentowi przysługuje obliczony proporcjonalnie upust w opłacie abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszeniu jej jakości.
- §5. Ewentualne odszkodowanie lub upust w opłacie abonamentowej są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec Operatora.
- §6. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie abonamentu oraz wypłaty odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym w pkt IX Rozpatrywanie reklamacji, postępowanie mediacyjne.
- §7. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, o której mowa w pkt VI §10-15, z przyczyn leżących po stronie Operatora:
- a. a jest on dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet - Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone Usługi, liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów rozliczeniowych;
  - b. a jest on nowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet - Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie usługi świadczone Abonentowi przez dotychczasowego dostawcę usług, liczonej według rachunków tego dostawcy z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.

## **XII. Usługa telefonii stacjonarnej i mobilnej. Zasady umieszczania Abonenta w spisie abonentów.**

- §1. Abonentowi przysługuje prawo do nieodpłatnego złożenia wniosku o określenie progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie tj. Usług telekomunikacyjnych z dodatkowym świadczeniem, które może być realizowane przez inny podmiot niż Operator, dla każdego Okresu Rozliczeniowego. W szczególności oznacza to prawo Abonenta do żądania od Operatora nieodpłatnego poinformowania o osiągnięciu progu kwotowego oraz blokowania połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie po osiągnięciu progu kwotowego oraz połączeń przychodzących z takich numerów, przy czym Operator oferuje co najmniej cztery progi kwotowe, które wynoszą 0, 35, 100 i 200 złotych. Obowiązek poinformowania o przekroczeniu w okresie rozliczeniowym określonego progu kwotowego uznaje się za wykonany, jeśli Operator wykonał co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od osiągnięcia progu kwotowego. Jeśli Abonent nie określił progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie uznaje się, że próg ten wynosi 35 złotych dla każdego Okresu Rozliczeniowego. Abonent może ponadto żądać, by Operator nieodpłatnie blokował połączenia wychodzące na numery o podwyższonej opłacie lub połączenia przychodzące z takich numerów bądź na numery (lub z numerów) poszczególnych usług o podwyższonej opłacie, jak również usług, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta.
- §2. Abonent Usługi telefonii stacjonarnej i mobilnej nie może wykorzystywać jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają podłączenie do sieci Operatora i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa, w tym w sposób powodujący nadużycie telekomunikacyjne.
- §3. Operator przydziela Abonentowi w Umowie numer telefoniczny.
- §4. Abonent może pisemnie żądać zmiany przydzielonego numeru telefonicznego, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe.
- §5. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent korzystający z Usługi telefonii stacjonarnej może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci Operatora na obszarze:
- a. o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego – w przypadku numerów geograficznych,
  - b. na terenie całego kraju – w przypadku numerów niegeograficznych.
- §5a. Abonent, może żądać przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci innego dostawcy usług. Może przy tym rozwiązać umowę z Operatorem i Partnerem w zakresie Usługi telefonii mobilnej bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej Umowie. W takim przypadku Abonent może zostać obciążony opłatą na rzecz Operatora zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Procedurę przeniesienia numerów określa powszechnie obowiązujące prawo, w tym przepisy wykonawcze do Ustawy – Prawo telekomunikacyjne.
- §5b. Prawo do przeniesienia numeru do istniejącej sieci innego dostawcy usług, o którym mowa w §5a, Abonent zachowuje także po rozwiązaniu Umowy, przez okres 1 miesiąca od dnia rozwiązania Umowy. Abonent może zrzec się prawa do przeniesienia numeru po rozwiązaniu Umowy, o którym mowa w zdaniu poprzednim.
- §6. Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym Rachunkiem podstawowy wykaz Usług zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach telefonicznych z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń.
- §7. Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym Rachunkiem podstawowy wykaz Usług zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach telefonicznych z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta.
- §8. Umieszczanie danych Abonenta w spisie Abonentów odbywa się za jego zgodą, na podstawie odrębnej umowy zawieranej przez Operatora z podmiotem publikującym spis abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych z zachowaniem gwarancji ochrony danych osobowych Abonenta, tajemnicy telekomunikacyjnej. Umieszczenie danych Abonenta w spisie ograniczone jest do (i) numeru Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta, (ii) nazwiska i imion Abonenta, (iii) nazwy miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się Zakończenie sieci.
- §9. W związku z zawarciem Umowy w zakresie Usług mobilnych, Operator udostępni Abonentowi do używania Kartę SIM, której odbiór Abonent potwierdza przy podpisywaniu Umowy. Karta SIM stanowi własność Operatora, a Abonent obowiązany jest do korzystania z niej na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie, Regulaminach Promocji i innych załącznikach Umowy.

## **XIII. Postanowienia końcowe.**

- §1. Abonent obowiązany jest pisemnie poinformować Operatora o zmianie danych, które są zawarte w Umowie, w terminie 7 dni od zaistnienia zmian.
- §2. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej Operator może współpracować z osobami trzecimi.
- §3. Za pisemną zgodą Operatora, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą Tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie, zwłaszcza co do wiarygodności płatniczej.
- §4. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 21 grudnia 2020 r.