

Niniejszy Regulamin określa warunki oraz zakres świadczenia usług telekomunikacyjnych Cyfrowy Świat przez Telekomunikacja Cyfrowa Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Grzybowska 80/82, pok. 202, 00-844 Warszawa.

### S1. DEFINICJE

Użyte w niniejszym Regulaminie oraz Umowie określenia oznaczają:

**Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, która jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z Operatorem.

**Konsument** – osoba fizyczna wnosząca o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.

**Operator** – Telekomunikacja Cyfrowa Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. Grzybowska 80/82, pok. 202, 00-844 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000555013, NIP 5272735149, Regon 361338831, kapitał zakładowy 5.000 zł.

**Przedstawiciel Operatora** – pracownik lub osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, na podstawie stosownego pełnomocnictwa, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania lub zmiany Umowy.

**BOK** – dział w wewnętrznej strukturze organizacyjnej Operatora odpowiedzialny za kontakt z Abonentami w sprawach związanych z Usługami.

**Użytkownik końcowy** – podmiot korzystający z publicznie dostępnej usługi telekomunikacyjnej lub żądający świadczenia takiej usługi dla zaspokojenia własnych potrzeb.

**Usługi** – usługi telekomunikacyjne, świadczone na rzecz Abonenta przez Operatora na podstawie zawartej pomiędzy Operatorem a Abonentem Umowy.

**Urządzenie abonentkie** – Aparat Telefoniczny udostępniony Abonentowi przez Operatora w celu korzystania z Usług za pomocą Karty SIM.

**Karta SIM** – karta z mikroprocesorem, stanowiąca własność Operatora, przekazana Abonentowi przez Operatora w celu korzystania z Usług.

**Zakończenie Sieci** – fizyczny punkt, w którym Abonent otrzymuje dostęp do publicznej sieci telekomunikacyjnej, identyfikujący się za pomocą konkretnego numeru przypisanego do tego zakończenia sieci.

**Stacjonarna Strefa Domowa** – strefa mieszcząca się w Zasięgu Terytorialnym, której punkt centralny stanowi Lokalizacja Abonenta, określona w Umowie, o zasięgu około 500 metrów.

**Zasięg Terytorialny** – obszary na terenie Polski objęte możliwością świadczenia Usług.

**Lokal** – nieruchomości lub jej część (budynek lub lokal mieszkalny), w którym Abonent będzie korzystał z Usług lub w którym zlokalizowane jest Zakończenie Sieci, wskazane w Umowie przez Abonenta.

**Lokal przedsiębiorstwa Operatora** – siedziba Operatora lub punkt obsługi Abonenta Operatora na terenie Rzeczypospolitej Polskiej

**Awaria** – przerwa w działaniu Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, nieprawidłowym działaniem sieci telekomunikacyjnej innego operatora, niezarządzanej przez Operatora lub przyczynami leżącymi po stronie Abonenta.

**Billing** – podstawowy lub szczegółowy wykaz Usług zrealizowanych przez Operatora na rzecz Abonenta w danym Okresie rozliczeniowym.

**Cennik Podstawowy Cyfrowy Świat** – wykaz cen za Usługi świadczone na rzecz Abonenta przez Operatora, obowiązujący w szczególności w przypadku zawarcia z Abonentem Umowy na czas nieokreślony lub przekształcenia Umowy zawartej z Abonentem na czas określony w Umowę na czas nieokreślony.

**Cennik Promocyjny (pakiet taryfowy)** – wykaz cen za Usługi świadczone na rzecz Abonenta, w przypadku zawarcia z Abonentem Umowy na czas określony. Cennik Promocyjny jest cennikiem szczególnym w stosunku do Cennika Podstawowego Cyfrowy Świat.

**Numer Klienta** – indywidualny numer przyznawany Abonentowi służący do identyfikacji Abonenta w ramach kontaktu z Operatorem we wszelkich sprawach związanych z Umową.

**Numer Telefonu** – geograficzny numer stacjonarny w formacie XY AAA AA AA, gdzie XY to numer kierunkowy strefy numeracyjnej, np.: 22 dla Warszawy.

**Faktura** – dokument księgowy, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi Operatora.

**E-faktura** – rozumie się przez to fakturę w formie elektronicznej wystawioną i otrzymaną w dowolnym formacie elektronicznym zgodnie z Ustawą.

**Nota Obciążeniowa** – dokument księgowy będący podstawą do obciążenia Abonenta Opłatą Wyrównawczą.

**Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług przez Operatora na rzecz Abonenta, za który wystawiana jest stosowna faktura, z tym zastrzeżeniem, iż pierwszym lub ostatnim Okresem rozliczeniowym może nie być pełen miesiąc kalendarzowy.

**Opłata Wyrównawcza** – kwota nieprzekraczająca wartości ulg przyznanych Abonentowi w związku z zawarciem Umowy, pomniejszona o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, która może zostać pobrana przez Operatora od Abonenta w przypadku wypowiedzenia Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta.

**Opłata Odtworzeniowa** – opłata ponoszona przez Abonenta w przypadku zwrotu zniszczonego lub niekompletnego Urządzenia abonentkiego (Aparatu Telefonicznego) albo braku zwrotu Urządzenia abonentkiego po rozwiązaniu, wygaśnięciu lub odstąpieniu od Umowy.

**Tytuł prawny** – 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.

**Umowa** – Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych Cyfrowy Świat zawarta pomiędzy Operatorem a Abonentem na czas określony albo czas nieokreślony.

**Regulamin** – Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych Cyfrowy Świat z dnia 2 sierpnia 2016 r.

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

### S2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- Niniejszy Regulamin został wydany na podstawie Ustawy.
- Operator świadczy Usługi zgodnie z zawartą Umową, Regulaminem, Cennikiem Podstawowym lub w przypadku zawarcia Umowy na czas określony (minimalny czas określony wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych) Cennikami Promocyjnymi oraz powszechnie obowiązującym polskim prawem, z zachowaniem wskaźników wymaganej, jakości, określonych przepisami prawa i po przystępnej cenie.
- Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu oraz powszechnie obowiązującego prawa polskiego, w tym do terminowego uiszczania obowiązujących Abonenta opłat i należności, określonych w Cenniku Podstawowym Cyfrowy Świat lub obowiązującym Abonenta Cenniku Promocyjnym. W przypadku zawarcia Umowy na czas określony uprawniający do skorzystania z warunków promocyjnych.
- Postanowienia zawarte w Regulaminie stanowią integralną część wszystkich Umów zawieranych przez Operatora z Abonentami. Regulamin wiąże w takim zakresie, w jakim uregulowane w nim zagadnienia nie zostały uregulowane lub są odmiennie rozstrzygnięte w treści postanowień konkretnej Umowy oraz obowiązującym Abonenta Cenniku Promocyjnym. W przypadku sprzeczności Umowy lub Cennika Promocyjnego z Regulaminem obowiązuje Umowa lub Cennik Promocyjny.
- Regulamin oraz Cennik Podstawowy Cyfrowy Świat lub Cennik Promocyjny, są przekazywane nieodpłatnie wraz z Umową oraz na każde żądanie Abonenta, jak również podawane do publicznej wiadomości na stronie internetowej Operatora, tj. [www.telekomunikacyjnowa.pl](http://www.telekomunikacyjnowa.pl)

### S3. ZAWARCIE UMOWY

- Umowa może być zawarta z Użytkownikiem końcowym posiadającym zameldowanie na pobyt stały w lokalu lub nieruchomości lub posiadającym tytuł prawny do lokalu lub nieruchomości, w których zainstalowane będzie Zakończenie sieci. Abonent obowiązany jest niezwłocznie po utracie tytułu prawnego do lokalu lub do numeru Zakończenia sieci do pisemnego powiadomienia Operatora o tym fakcie. W Umowie Abonent wskazuje Lokalizację oraz Numer Telefonu, dla którego będą świadczone Usługi.
- W celu zawarcia Umowy Użytkownik końcowy zobowiązany jest przedstawić kopie dokumentu wskazującego na posiadanie tytułu prawnego do Lokalu, w którym znajdować się będzie Aparat Telefoniczny i dodatkowo:
  - W przypadku osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej:
    - Aktualny odpis z właściwego rejestru lub ewidencji. W przypadku podmiotów niemających siedziby w Polsce – odpis z właściwego, przewidzianego prawem rejestru kraju, w którym siedzibę ma podmiot, przetłumaczony na język polski przez tłumacza przysięgłego.
    - Aktualne dokumenty stwierdzające nadanie numeru identyfikacji podatkowej (NIP) i numeru REGON.
    - Dokument pełnomocnictwa w przypadku zawierania Umowy przez przedstawiciela lub pełnomocnika Użytkownika końcowego. Osoba umocowana/pełnomocnik ma jednocześnie obowiązek potwierdzić swoją tożsamość wobec Przedstawiciela Operatora, okazując mu swój dowód osobisty lub inny własny dokument ze zdjęciem.
  - W przypadku osób fizycznych, będących jednocześnie przedsiębiorcami (w rozumieniu odrębnych przepisów), Operator ma prawo żądać od takich osób – niezależnie od dokumentu potwierdzającego tożsamość – także dokumenty wymienione w pkt. „A” powyżej, odpowiednie dla formy prawnej działalności gospodarczej tych osób. Powyższe postanowienie stosuje się odpowiednio do wspólników spółki cywilnej.
- W przypadku Konsumentów, Operator ma prawo żądać dokumentów potwierdzających dane takie jak: imiona i nazwisko, imiona rodziców, miejsce i data urodzenia, adres miejsca zameldowania na pobyt stały, numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numeru paszportu lub karty pobytu, jak również dokumentów potwierdzających możliwość wykonania Usług przez Operatora wynikających z Umowy. Wszelkie inne dane niż wskazane powyżej, w szczególności numer identyfikacji podatkowej, numer konta bankowego lub karty płatniczej, adres korespondencyjny Użytkownika końcowego, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zameldowania na pobyt stały tego Użytkownika końcowego, a także adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych, Użytkownik końcowy może podać Operatorowi dobrowolnie i tylko w takim przypadku Operator może je przetwarzać.
- Umowa może zostać zawarta tylko z Użytkownikiem końcowym uprawnionym do korzystania z numeru telefonu wskazanego w Umowie.
- Umowa może zostać zawarta w Lokalu przedsiębiorstwa Operatora lub poza nim w następujący sposób:
  - W drodze wymiany podpisanych egzemplarzy Umowy za pośrednictwem operatora pocztowego lub kuriera.
  - W oznaczonym Lokalu przedsiębiorstwa Operatora lub Przedstawiciela Operatora.
  - W innym miejscu poza Lokalem przedsiębiorstwa Operatora z upoważnionym Przedstawicielem Operatora.
- W imieniu Operatora Umowę może zawrzeć Przedstawiciel/Pełnomocnik Operatora.
- Użytkownik końcowy może zawrzeć Umowę oraz dokonywać czynności dotyczących wykonania Umowy osobiście bądź przez pełnomocnika upoważnionego na piśmie. W imieniu Użytkownika końcowego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, Umowę mogą zawrzeć osoby upoważnione do jej reprezentowania zgodnie z zasadą reprezentacji, wynikającą z właściwego rejestru lub ewidencji bądź pełnomocnicy tych podmiotów upoważnieni do jej reprezentowania na podstawie pisemnego pełnomocnictwa udzielonego przez osoby upoważnione do jej reprezentowania zgodnie z zasadą reprezentacji wynikającą z właściwego rejestru lub ewidencji.
- Operator może odmówić zawarcia Umowy w przypadku:
  - Gdy świadczenie Usług byłoby niemożliwe z przyczyn technicznych niezależnych od Operatora.

- B. Niespełnienia warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności, gdy Operator nie otrzymał od Abonenta wszystkich wymaganych do zawarcia Umowy dokumentów, wskazanych w § 3 ust. 2.
- C. Gdy Abonenta łączy z Operatorem inna Umowa i Abonent nie wyrażuje się z obowiązków z niej wynikających, w szczególności zalega z opłatami na rzecz Operatora.

#### §4. ŚWIADCZENIE USŁUG

1. Operator ma możliwość świadczenia następujących usług telefonii stacjonarnej: połączenia telefoniczne krajowe w tym: międzystrefowe, lokalne i strefowe, połączenia międzynarodowe oraz połączenia do sieci ruchomych (komórkowych), możliwość przesyłania i odbioru SMS, połączenia z numeracją skróconą, połączenia o podwyższonej opłacie, połączenia na bezpłatne numery alarmowe oraz inne dodatkowe usługi telefoniczne w zakresie i na zasadach określonych w: Umowie, Regulaminie, Cenniku Podstawowym lub Cennikach Promocyjnych.
2. Zakres Usług oferowanych przez Operatora na poszczególnych obszarach jest zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych. Informacje o możliwości świadczenia usług dostępne są w Biurze Obsługi Klienta.
3. Zakres i sposób świadczenia Usług na rzecz Abonenta określa Umowa. Z dniem rozpoczęcia świadczenia usług Abonent może korzystać z Usług w zakresie i na warunkach określonych w Umowie.
4. Przed zawarciem Umowy, Operator zaleca weryfikację czy w Lokalizacji wskazanej w Umowie, nie istnieją ograniczenia w skorzystaniu z Usługi. Informacje o dostępności Usług można uzyskać w Biurze Obsługi Klienta pod numerem 22 102 15 22 bądź na stronie internetowej [www.telekomunikacyjnowa.pl](http://www.telekomunikacyjnowa.pl).
5. Dostępność Usług ograniczona jest do obszaru Stacjonarnej Strefy Domowej i świadczona na warunkach opisanych w Regulaminie.
6. Celem świadczenia Usług, przy zawarciu Umowy pomiędzy Operatorem a Abonentem, Operator może przekazać Abonentowi Aparat Telefoniczny oraz Kartę SIM, do której przypisany jest Numer Telefonu.
7. Rozpoczęcie świadczenia Usług nastąpi w dniu aktywacji Usług, nie później niż 30 dni od daty zawarcia Umowy, chyba, że w Umowie wskazano inaczej. W przypadku podania przez Abonenta błędnych lub nieaktualnych danych w Umowie, termin rozpoczęcia świadczenia Usług może ulec przedłużeniu.
8. Abonentowi przysługuje prawo do zmiany Lokalizacji przydzielonego Numeru Telefonu wyłącznie w ramach tej samej geograficznej strefy numeracyjnej. Zmiana Lokalizacji odbywa się poprzez złożenie wniosku o zmianę Lokalizacji.
9. Zrealizowanie wniosku na zmianę Lokalizacji Abonenta polega na zmianie Lokalizacji w ramach Zasięgu Terytorialnego dostępności Usług i przypisaniu nowej Stacjonarnej Strefy Domowej.
10. Zgodnie z zapisami Ustawy Operator może odmówić Abonentowi przeniesienia przydzielonego Numeru Telefonu do nowej Lokalizacji, w szczególności w przypadku, gdy nowa Lokalizacja Abonenta znajduje się poza Zasięgiem Terytorialnym lub w innej geograficznej strefie numeracyjnej niż Lokalizacja, dla której przydzielono Abonentowi Numer Telefonu. Otrzymałaby nową Lokalizację Abonentowi Numer Telefonu. Otrzymałaby nową Lokalizację Abonentowi Numer Telefonu w nowej geograficznej strefie numeracyjnej wiąże się z koniecznością podpisania nowej Umowy, będącej podstawą aktywacji nowego Numeru Telefonu.
11. Opłaty za zmianę Lokalizacji określa obowiązujący Abonenta Cennik Promocyjny.
12. Operator zapewnia Abonentom bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi i 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.
13. Operator nie stosuje ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych.
14. Operator gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia abonenckiego, z którego wykonywane jest połączenie. Dane o lokalizacji Urządzenia abonenckiego, z którego wykonywane są połączenia mogą być gromadzone przez Operatora za zgodą Abonenta, zaś bez zgody Abonenta tylko w zakresie wynikającym z obowiązujących przepisów prawa.
15. Operator w ramach świadczenia Usług na rzecz Abonenta nie stosuje innych ograniczeń niż wynikających z niniejszego Regulaminu lub Umowy. Operator nie wprowadza ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji w ramach świadczonych Usług, z

zastrzeżeniem działań, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług.

16. Operator posiada procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w sieci polegające w współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę w przypadku Usług świadczonych przy wykorzystaniu sieci innego operatora oraz procedury wewnętrzne polegające w szczególności na zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług, w tym Usługi dostępu do Internetu. W przypadku osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza w zakresie świadczonej Usługi może wystąpić czasowe lub trwałe obniżenie, jakości świadczonej Usługi oraz może wystąpić Awaria łącza.
17. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług Operator podejmie działania przewidziane w Ustawie, w szczególności polegające na:
- A. Podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków;
- B. Informowaniu 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;
- C. Informowaniu Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (dalej UKE) o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych;
- D. Eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub Usług;
- E. Przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia Usług na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub Usług;
- F. Informowaniu innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych oraz podmiotów zajmujących się bezpieczeństwem;
- G. Publikowaniu informacji o podjętych działaniach na stronie internetowej.
18. W przypadku podjęcia środków wskazanych w ust. 17 lit. A, D, E Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług w zakresie podjętych środków wynikających z naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług.
19. Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi wyłącznie w ramach świadczonych Usług głosowych.
20. Zasady umieszczania danych w spisie Abonentów:
- A. Abonenci, przed umieszczeniem ich danych w spisie, są informowani o celu spisu lub telefonicznej informacji o numerach, w których ich dane osobowe mogą się znajdować, a także o możliwości wykorzystania spisu, za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej formie.
- B. Dane osobowe zawarte w spisie Abonentów powinny być ograniczone do:
- i. Numeru telefonu Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta;
- ii. Nazwiska i imion Abonenta;
- iii. Nazwy miejscowości lub ulicy w miejscu zamieszkania, przy której znajduje się zakończenie sieci udostępnione Abonentowi – w przypadku stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej;
- C. Rozszerzenie zakresu danych, o których mowa w pkt. B powyżej, wymaga zgody Abonenta.
- D. Zamieszczenie w spisie danych identyfikujących Abonenta będącego osobą fizyczną może nastąpić wyłącznie po uprzednim wyrażeniu przez niego zgody na dokonanie tych czynności.
- E. Operator jest obowiązany informować Abonenta o przekazaniu jego danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu.

#### §5. CZAS OBOWIĄZYWANIA UMOWY

1. Umowa może być zawarta na czas określony, bądź na czas nieokreślony.
2. Umowa zawarta na czas określony po upływie czasu, na jaki została zawarta, ulega przekształceniu w Umowę na czas nieokreślony, chyba, że Abonent powiadomił Operatora na piśmie, że nie zamierza korzystać z usług Operatora, najpóźniej na 30 dni przed upływem

okresu, na jaki Umowa została zawarta, chyba, że Umowa przewiduje inaczej.

3. W przypadku Umowy zawartej w trybie zamówienia publicznego ust. 2 nie stosuje się.
4. Każda ze Stron może wypowiedzieć w formie pisemnej pod rygorem nieważności Umowę z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym nastąpiło wypowiedzenie. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, Abonent może zostać obciążony Opłatą Wyrównawczą. Opłata Wyrównawcza nie zostanie naliczona w przypadku, gdy rozwiązanie Umowy nastąpiło przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba, że przedmiotem ulgi było telekomunikacyjne urządzenie końcowe (Urządzenie abonenckie).
5. W okresie wypowiedzenia Usługa świadczona jest na zasadach Umowy do daty jej rozwiązania, a Operator pobiera należne opłaty, w tym opłatę abonamentową.
6. Wypowiedzenie powinno zawierać oznaczenie Numeru Telefonu, którego dotyczy Umowa.
7. Abonent żądający przeniesienia przydzielonego numeru przy zmianie operatora, może rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia określonego w rozwiązywanej Umowie. W takim przypadku Abonent może zostać obciążony opłatą w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o Opłatę Wyrównawczą.
8. Umowa może zostać rozwiązana w każdym innym terminie na mocy pisemnego porozumienia stron.
9. Operator ma prawo do rozwiązania Umowy z okresem wypowiedzenia z winy Abonenta, w przypadkach, gdy:
- A. Dane lub informacje podane przez Abonenta przy zawarciu Umowy okazały się nieprawdziwe lub błędne a Abonent odmówił ich poprawy lub podania właściwych.
- B. Abonent korzysta umyślnie z Usług do celów niezgodnych z prawem.
- C. Abonent uniemożliwia lub utrudnia dostęp do urządzeń, w szczególności do Urządzeń abonenckich lub urządzeń udostępnionych przez Operatora, w związku z realizacją na jego rzecz Usług.
- D. Abonent zalega z opłatami, za co najmniej dwie faktury z tytułu świadczonych Usług.
- E. Abonent podejmuje działania powodujące zakłócenie pracy infrastruktury sieci telekomunikacyjnej lub teleinformatycznej.
- F. Operator pozyska informację o zgłoszeniu wniosku o ogłoszenie upadłości Abonenta lub o otwarciu likwidacji Abonenta.
- G. Operator pozyska informację o utracie przez Abonenta tytułu prawnego do Lokalu lub do numeru Zakończenia sieci, z zastrzeżeniem możliwości dalszego świadczenia Usługi w innym miejscu w wyniku przeniesienia przydzielonego numeru przy zmianie lokalizacji.
10. Przed wypowiedzeniem Umowy przez Operatora z winy Abonenta z powodów określonych w ust. 9 pkt. A, B, C, D, E Operator wezwie do zaprzestania naruszeń lub wykonania obowiązku przez Abonenta w terminie nie krótszym niż 7 dni.
11. Operator ma prawo do rozwiązania Umowy z zachowaniem okresu wypowiedzenia z winy Abonenta, w sytuacji, gdy Operator nie może świadczyć Usług na skutek złożenia przez Abonenta stosownych oświadczeń u innego operatora, których skutkiem jest przeniesienie lub zachowanie numeru Abonenta u innego operatora.
12. Umowa wygasa wskutek:
- A. Śmierci Abonenta, z zastrzeżeniem ust. 14 poniżej.
- B. Utraty bytu prawnego Abonenta niebędącego osobą fizyczną, chyba, że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejściem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który powstaje w wyniku łączenia, podziału lub przekształcenia Abonenta w trybie określonym przez Kodeks spółek handlowych.
13. Z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, Operator zaprzestaje świadczenia wszelkich Usług na rzecz Abonenta, o którym mowa w ust. 12 pkt. A, Operator zaprzestaje świadczenia Usług z dniem uzyskania przez Operatora udokumentowanej informacji o śmierci Abonenta.
14. W przypadku śmierci Abonenta, będącego Konsumentem, Operator umożliwia zawarcie nowej Umowy w tej samej lokalizacji osobom będącym spadkobiercami Abonenta lub innym osobom bliskim. Spadkobiercy Abonenta/osoby bliskie mogą wystąpić do Operatora o zawarcie Umowy na takich samych warunkach, na jakich uprzednio obowiązywała Umowa ze zmarłym Abonentem.

## 56. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Reklamacja może zgłosić Abonent, osoba, która jest wymieniona w Umowie, jako przedstawiciel Abonenta lub inna osoba posiadająca stosowne upoważnienie, wystawione przez Abonenta.
2. Reklamacja może zostać złożona z tytułu:
  - A. Niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej lub usługi przyłączenia do sieci w celu zapewnienia korzystania z usługi szeroko pasmowego dostępu do Internetu przez jednostki, o których mowa w art. 81 ust. 5 Ustawy,
  - B. Niedotrzymania z winy Operatora określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług,
  - C. Niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej,
  - D. Nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
3. Operator jest odpowiedzialny za przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji oraz poinformowanie Abonenta o sposobie jej rozpatrzenia.
4. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, 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 usługi telekomunikacyjnej.
5. Reklamacja złożona po upływie terminu, o którym mowa w ust. 4, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
6. Reklamacja może być złożona w siedzibie Operatora, tj. ul. Grzybowska 80/82, pok. 202, 00-844 Warszawa, jak i w każdej jednostce Operatora obsługującej Abonentów.
7. Reklamacja może być złożona:
  - A. W formie pisemnej – osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 6, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt. 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. Poz. 1529);
  - B. Ustnie – osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 6;
  - C. W formie elektronicznej z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, w tym:
    - i. drogą elektroniczną na adres e-mail: [bok@telekomunikacyjnowa.pl](mailto:bok@telekomunikacyjnowa.pl).
    - ii. faksem pod numerem 22 102 15 72
8. Reklamacja powinna zawierać:
  - A. Imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby użytkownika, zwanego dalej „reklamującym”;
  - B. Określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - C. Przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - D. Przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci;
  - E. Datę złożenia wniosku o zawarcie umowy – w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 2 lit. A;
  - F. Datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej – w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 2 lit. B;
  - G. Wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa – w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
  - H. Numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt. G;
  - I. Podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
9. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 7, nie spełnia warunków określonych w ust. 8, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji

spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

10. W przypadku, gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 7 nie spełnia warunków określonych w ust. 8, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wyzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamacja pozostawia się bez rozpoznania.
11. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 8 lit G, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
12. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 6, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
13. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie. Postanowienia nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
14. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.
15. Jednostka Operatora, rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
16. Odpowiedź na reklamację zawiera:
  - 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 lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w ust. 8 pkt. H
  - E. Pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 Ustawy;
  - F. Dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
17. 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 – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
18. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na piśmie.
19. Za zgodą reklamującego, 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 reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 Ustawy stosuje się. Postanowienia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym 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 reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący 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 reklamującego do złożenia reklamacji.

20. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa w Regulaminie, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
21. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w ust. 7, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
22. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o której mowa w ust. 16, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, 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.
23. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
24. Abonent może dochodzić roszczeń wobec Operatora w postępowaniu sądowym (przed sądem powszechnym), a w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, dodatkowo w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym, (o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy) dopiero po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego.

## 57. INSTALACJA URZĄDZEŃ I OBSŁUGA SERWISOWA

1. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:
  - A. Informacje dotyczące aktualnych cen oraz zakresu świadczonych Usług.
  - B. Informację o Cenniku Podstawowym i Cennikach Promocyjnych.
  - C. Telefoniczną obsługę Abonenta pod numerem 22 102 15 22.
  - D. Przyjmowanie reklamacji.
  - E. Dokonanie czynności związanych z usuwaniem usterek i awarii urządzenia abonenckiego.
2. Wysokość opłat za usługi serwisowe określa Cennik Podstawowy lub w przypadku zawarcia z Abonentem Umowy na czas określony (minimalny okres uprawniający do skorzystania z warunków promocyjnych) obowiązujący Abonenta Cennik Promocyjny. Niezależnie od powyższego, wszelkie informacje dotyczące opłat za usługi serwisowe są dostępne w Biurze Obsługi Klienta Operatora.
3. Operator udostępni Abonentowi do korzystania w okresie obowiązywania Umowy albo sprzeda Urządzenie abonenckie o specyfikacji określonej w Umowie.
4. W przypadku udostępnienia Urządzenia abonenckiego Operator zapewnia w ramach świadczonych Usług kontrolę, konserwację i usuwanie Awarii należących do Operatora Urządzeń abonenckich.
5. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterek lub uszkodzeniach Urządzenia abonenckiego.
6. Operator ma prawo obciążyć Abonenta Opłatą Odtworzeniową w wysokości określonej w obowiązującym Abonenta Cenniku Promocyjnym, za Aparat Telefoniczny, w przypadku stwierdzenia:
  - A. Zwrotu zniszczonego lub niekompletnego Aparatu Telefonicznego,
  - B. Braku zwrotu Aparatu Telefonicznego w terminie 14 dni od rozwiązania, wygaśnięcia albo odstąpienia od Umowy.
7. Abonent będzie używał Aparatu Telefonicznego zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji oraz zapewni mu należyłą ochronę przed zniszczeniem lub utratą. Abonent jest zobowiązany umożliwić Operatorowi przeprowadzenie wszelkich prac niezbędnych dla zapewnienia prawidłowego działania Usług.
8. Urządzenia abonenckie włączone do sieci telekomunikacyjnej powinny spełniać wymagania zasadnicze, o których mowa w art. 153 Ustawy, potwierdzone dokumentami takimi jak: świadectwo homologacji, certyfikat zgodności, deklaracja zgodności lub znak zgodności.
9. Abonent zobowiązany jest korzystać z Urządzeń abonenckich w sposób niepowodujący zakłóceń w działaniu sieci telekomunikacyjnej. W przypadku stwierdzenia przyłączenia przez Abonenta urządzeń niemających dokumentów lub znaków, o których mowa w ust. 9, Operator może ograniczyć, a następnie wyłączyć świadczenie Usług do czasu usunięcia przez Abonenta niezgodności i wykonania przez niego zobowiązania, z zastrzeżeniem, iż niezależnie od powyższych uprawnień,

- niesunięcie niezgodności w terminie wskazanym przez Operatora stanowi przesłankę do rozwiązania Umowy bez wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym przez Operatora z wyłącznej winy Abonenta i obciążenia Abonenta przez Operatora Opłatą Wyrównawczą. Zdanie poprzednie nie dotyczy Abonenta będącego Konsumentem.
- Po prawidłowe działanie Urządzenia abonenckiego lub innych urządzeń, będących własnością Operatora, w tym za ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi Operator.
  - Abonent zobowiązany jest umożliwić Przedstawicielom Operatora lub innym upoważnionym podmiotom działającym w imieniu i na zlecenie Operatora, sprawdzenie stanu technicznego Urządzeń abonenckich, Zakończenia sieci lub innych urządzeń w jego Lokalu, jeśli jest to konieczne do należytego świadczenia Usług lub rozpatrzenia reklamacji.
  - Uszkodzenia sieci telekomunikacyjnej oraz Urządzeń abonenckich lub Zakończenia sieci, powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, usuwane są na jego koszt.
  - Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Abonentowi Urządzeń abonenckich jest złożenie podpisu przez Abonenta na protokole odbioru przesyłki, przedłożonym przez Przedstawiciela Operatora Poczтового jakim jest Poczta Polska świadczącego usługi doręczania przesyłek na rzecz Spółki. Podpisanie protokołu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że Urządzenia abonenckie nie posiadały jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru.
  - Do zakończenia obowiązywania Umowy, w przypadku, gdy Operator udostępnił do korzystania Abonentowi Aparat Telefonyczny, Abonent jest zobowiązany do zwrotu Aparatu Telefonycznego w terminie 14 dni od zakończenia Umowy na adres Operatora. Koszty zwrotu Aparatu Telefonycznego pokrywa Abonent. W przypadku niezwrócenia Aparatu Telefonycznego w terminie 14 dni od zakończenia Umowy, Operator wezwie Abonenta do zwrotu Aparatu Telefonycznego w terminie nie krótszym niż 7 dni pod groźbą obciążenia Abonenta Opłatą Odtworzeniową określoną w obowiązującym Abonenta Cenniku Promocyjnym. Abonent może zostać obciążony Opłatą Odtworzeniową w przypadku niezwrócenia Aparatu Telefonycznego w terminie określonym w zdaniu poprzednim albo w przypadku zwrotu Aparatu Telefonycznego niekompletnego lub zniszczonego w stopniu przewyższającym normalne jego zużycie.
  - Abonent będący Konsumentem może dochodzić roszczeń wobec Operatora w postępowaniu sądowym (przed sądem powszechnym) lub w postępowaniu mediacyjnym, lub przed sądem polubownym, dopiero po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego.
  - Przysługujące Abonentowi kwoty pieniężne z tytułu odszkodowania lub innego tytułu, zgodnie z wnioskiem Abonenta, zwracane są przelewem na rachunek bankowy Abonenta, przekazem pocztowym albo zaliczane na poczet przyszłych należności za świadczone przez Operatora Usługi.
  - Przysługujące Abonentowi od Operatora kwoty pieniężne są wypłacane Abonentowi w terminie 30 dni od otrzymania przez Operatora stosownego wniosku Abonenta.
  - W przypadku opóźnienia w rozpoczęciu świadczenia Usługi Abonent może żądać za każdy dzień opóźnienia, zapłaty odszkodowania w formie kary umownej, w wysokości 1/30 stałej opłaty abonamentowej należnej za Usługę, której świadczenia Operator nie rozpoczął w terminie.
  - Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii lub rozpoczęcie świadczenia Usług nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
  - Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionym Przedstawicielom Operatora dostęp do Urządzenia abonenckiego znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usunięcia Awarii.
  - Wypłata kar umownych, o których mowa w tym paragrafie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta, po rozpatrzeniu reklamacji w terminie 30 dni od dnia wpływu wniosku Abonenta.
  - Operator dokonuje przeniesienia numeru nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w Umowie, jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę Usług.
  - W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w nowej sieci Abonentowi przysługuje od Operatora jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów rozliczeniowych.
  - Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 14 oblicza się na podstawie liczby dni, które upłyną do dnia:
    - Przeniesienia numeru;
    - Aktywacji numeru w sieci Operatora lub uzyskania zgody Abonenta na aktywację numeru w sieci nowego operatora.
  - Odszkodowanie nie przysługuje, w przypadku, gdy brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 78 ust. 4 Ustawy.

## §8. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

- Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
  - Straty związane z Awarią, która nie została zgłoszona w możliwie najkrótszym czasie do Biura Obsługi Klienta, nie później niż w ciągu 24 godzin od momentu zaistnienia Awarii.
  - Niewykonanie bądź nienależyte wykonanie Umowy z powodu nieprawidłowego działania Urządzeń końcowych należących do Abonenta.
  - Treść informacji przekazywanych lub przesyłanych przez Abonenta korzystającego z Urządzeń abonenckich lub innych Usług.
  - Zabezpieczenie danych znajdujących się w Urządzeniach abonenckich oraz innych urządzeniach do nich przyłączonych.
  - Szkody wynikłe z braku stosowania przez Abonenta zabezpieczeń danych oraz oprogramowania w Urządzeniach abonenckich oraz innych urządzeniach do nich przyłączonych.
- W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, Operator ponosi wobec Abonenta odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Abonenta szkody przy uwzględnieniu zasad wskazanych w niniejszym paragrafie.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść publikacji dostępnych w sieci Internet, za wyjątkiem umieszczanych na stronie internetowej Operatora, tj. www.telekomunikacyjnowa.pl.
- Za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usług płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
- Spór cywilnoprawny między Abonentem, będącym Konsumentem a Operatorem może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego. Postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes UKE na wniosek Konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Prezes UKE może wyznaczyć Stronom termin do polubownego zakończenia sprawy. Prezes UKE odstępuje od postępowania mediacyjnego, jeżeli w wyznaczonym terminie sprawa nie została polubownie zakończona oraz w razie oświadczenia, co najmniej jednej ze stron, że nie wyraża ona zgody na polubowne zakończenie sprawy.

## §9. DANE OSOBOWE I TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

- Operator jest administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 ze zm.). Dane osobowe Abonenta będą przetwarzane przez Operatora wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji Umowy oraz wypełnienia prawnie usprawiedliwionych celów Operatora zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych. Abonent ma prawo wglądu do swoich danych i ich poprawiania.
- Operator zapewnia tajemnicę komunikowania się w sieciach telekomunikacyjnych, zwaną „tajemnicą telekomunikacyjną”, która obejmuje:
  - Dane dotyczące użytkownika.
  - Treść indywidualnych komunikatów.
  - Dane transmisyjne, które oznaczają dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej, wskazujące położenie geograficzne urządzenia abonenckiego użytkownika publicznie dostępnych Usług telekomunikacyjnych.
  - Dane o lokalizacji, które oznaczają dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu lub wystawienia rachunku.
  - Dane o próbach uzyskania połączenia między zakończeniami sieci, w tym dane o nieudanych próbach połączeń, oznaczających połączenia między telekomunikacyjnymi urządzeniami abonenckimi lub zakończeniami sieci, które zostały zestawione i nie zostały odebrane przez użytkownika końcowego lub nastąpiło przerwanie zestawianych połączeń.
- Operator uprawniony jest do przetwarzania następujących danych dotyczących Abonenta będącego osobą fizyczną:
  - Nazwisk i imion.
  - Imion rodziców.
  - Miejsca i daty urodzenia.
  - Adresu miejsca zameldowania na pobyt stały.
  - Numeru ewidencyjnego PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej.
  - Nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej – numeru paszportu lub karty pobytu.
  - Zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
- Poza danymi, o których mowa w ust. 3, Operator może, za zgodą Abonenta będącego osobą fizyczną, przetwarzać inne dane tego Abonenta w związku ze świadczoną Usługą:
  - Numer identyfikacji podatkowej NIP.
  - Numer konta bankowego lub karty płatniczej.
  - Adres korespondencyjny Abonenta, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zameldowania na pobyt stały tego Abonenta.
  - Adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych.
- Operator uprawniony jest do przetwarzania następujących danych Abonentów innych niż osoba fizyczna nieprowadząca działalności gospodarczej:
  - Nazwy/Firmy.
  - Siedziby i adresu.
  - Zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora, wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
  - Numeru identyfikacji podatkowej (NIP).
  - Numeru REGON.
  - Rodzaju prowadzonej działalności gospodarczej.
  - Numeru konta bankowego.
  - Adresu Abonenta do korespondencji, jeżeli jest inny niż adres jego siedziby.
  - Adresu poczty elektronicznej oraz numerów telefonów kontaktowych.
- Operator zapewnia należyłą staranność, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.
- Operator, w celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu telekomunikacyjnego w związku ze świadczonymi przez siebie usługami, podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych usług.
- Dane Abonentów mogą być przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu – w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w Ustawie lub przepisach odrębnych.
- Osoby lub podmioty działające w imieniu Operatora mogą włączyć się do trwającego połączenia, jeżeli jest to niezbędne do usunięcia Awarii, usterek, zakłóceń lub w innym celu, związanym z utrzymaniem sieci telekomunikacyjnej lub świadczeniem usługi telekomunikacyjnej, pod warunkiem sygnalizacji tego faktu osobom uczestniczącym w połączeniu.
- Operator zapewnia Abonentowi możliwość prezentacji identyfikacji Zakończenia sieci, z którego inicjowane jest połączenie, zwanej dalej „prezentacją identyfikacji linii wywołującej”, przed dokonaniem połączenia. Oznacza to, że inny użytkownik Zakończenia Sieci może odczytać numer identyfikujący Zakończenie Sieci Abonenta. Operator umożliwia Abonentowi nieodpłatne dokonanie stałego wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywołującego podczas wywołania i połączenia, poprzez złożenie przez Abonenta u Operatora zlecenia blokowania prezentacji numeru telefonicznego identyfikującego Zakończenie Sieci Abonenta.
- Operator przetwarza dane transmisyjne, niezbędne dla naliczania opłat Abonenta za świadczone na jego rzecz Usługi w ramach Umowy i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich, obejmujące m.in. dane o wykonanych usługach telekomunikacyjnych, dane o numerze użytkownika wywołującego lub wywołanego, rodzaj i czas połączeń oraz dane, o jakości połączenia. Powyższe dane będą przetwarzane tylko i wyłącznie w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w Ustawie lub przepisach odrębnych.

## §10. OGRANICZENIE, ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG I ROZWIĄZANIE UMOWY

- Operator ma prawo:
  - Ograniczyć świadczenie Usług, utrzymując świadczenie Usług nieopiewszających zadłużenia Abonenta, w tym przekazywanie połączeń do Abonenta, połączeń alarmowych lub połączeń bezpłatnych, jeżeli Abonent spóźnia się z płatnością należności za Usługi, za co najmniej dwa Okresy rozliczeniowe.
  - Ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usług, jeżeli Abonent uporczywie narusza warunki Regulaminu lub Umowy albo podejmuje działania utrudniające, albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług, albo:
    - Wykorzystuje Usługi do celów sprzecznych z prawem.
    - Abonent za pośrednictwem Urzędnika abonentkiego, powoduje zakłócenia w sieci telekomunikacyjnej w szczególności przeciążenie sieci lub zjawisko tzw. sztucznego ruchu.
    - Podał przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy nieprawdziwe, błędne lub nieaktualne dane, lub informacje mające istotny wpływ na wykonywanie Umowy.
    - Uniemożliwia Przedstawicielom Operatora lub innym upoważnionym podmiotom działającym w imieniu i na zlecenie, wymianę Urzędnika abonentkiego, Zakończenia sieci lub innych urządzeń w wyznaczonym przez Operatora terminie bądź też uniemożliwia dostęp do Urzędnika abonentkiego, Zakończenia sieci lub innego urządzenia znajdującego się w Lokalu, w celu usunięcia awarii lub usterek.
- Przed ograniczeniem lub zawieszeniem świadczenia Usług Operator jest zobowiązany wezwać Abonenta do zaprzestania naruszeń lub do podjęcia określonych działań i wyznaczyć mu dodatkowy termin, nie krótszy niż 7 dni.
- Operator ma prawo zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, jeżeli:
  - Żądanie takie zgłoszą właściwe organy wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego, lub inne właściwe władze albo będą tego wymagać przepisy prawa.
  - Zachodzą uzasadnione okoliczności uniemożliwiające spełnienie wymagań dotyczących zachowania ciągłości świadczenia usług telekomunikacyjnych w przypadku awarii sieci telekomunikacyjnej lub w sytuacjach szczególnego zagrożenia.
- Jeżeli żądanie zawieszenia świadczenia Usług zgłosi pisemnie Abonent, Operator zawiesza wówczas świadczenie Usług na czas zgodnie z żądaniem Abonenta, nie dłuższy jednak niż 12 miesięcy.
- Z dniem zawieszenia świadczenia Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia.
- Ponowna aktywacja Usług następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, w szczególności nie wcześniej niż po uiszczeniu przez Abonenta zaległości wobec Operatora wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie lub po zaprzestaniu naruszeń.
- Ponowna aktywacja Usług następuje na wniosek Abonenta.
- W okresie zawieszenia Usług od Abonentów pobierane są opłaty określone w Cenniku Podstawowym lub obowiązującym Abonenta Cenniku Promocyjnym.
- Operator może wypowiedzieć Umowę z Abonentem z winy Abonenta, któremu ograniczył lub zawiesił świadczenie Usług, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do usunięcia przyczyn zawieszenia lub ograniczenia świadczenia Usług w przypadkach, o których mowa w ust. 1 i wyznaczeniu Abonentowi dodatkowego 7-dniowego terminu na usunięcie nieprawidłowości i po jego bezskutecznym upływie.
- W przypadkach, gdy przerwa w świadczeniu Usług spowodowana będzie rutynowymi czynnościami, jak konserwacja, renowacja, zmiany bądź rozbudowa sieci, Operator ma obowiązek zawiadomić Abonenta o przewidywanej przerwie oraz czasie jej trwania, z co najmniej 2-dniowym wyprzedzeniem.
- Operator zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w wysokości i sposobie stosowania opłat za Usługi, w trybie zgodnym z obowiązującymi przepisami.
- Operator doręczy Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku Podstawowym, a w przypadku zawarcia z Abonentem Umowy na czas określony w obowiązującym Abonenta Cenniku Promocyjnym, z wyprzedzeniem, co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do danego Abonenta. Abonent w terminie nie później niż przed datą wprowadzenia zmian w życie może wypowiedzieć Umowę w przypadku braku akceptacji tych zmian, poprzez złożenie Operatorowi pisemnego pod rygorem nieważności wypowiedzenia. Brak pisemnego wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, oznacza akceptację zmian w Cenniku Podstawowym lub Cenniku Promocyjnym. W razie wypowiedzenia Umowy przez Abonenta, w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, Operatorowi nie przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej ulgi w rozumieniu art. 57 ust. 6 Ustawy, chyba, że konieczność wprowadzenia zmian w cenniku następuje na skutek zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.
- Na żądanie Abonenta, który udostępnił swoje dane, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany w cennikach drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
- Informacja o aktualnych cennikach, zawierających również informacje o kosztach usług serwisowych dostępna jest na stronie internetowej Operatora tj. [www.telekomunikacyjnyfrowa.pl](http://www.telekomunikacyjnyfrowa.pl), w siedzibie Operatora, jak i w BOK pod numerem telefonu 22 102 15 22.
- Abonent jest zobowiązany ponieść na rzecz Operatora przy rozwiązaniu Umowy następujące opłaty:
  - Opłatę Wyrównawczą, w przypadku wypowiedzenia Umowy, zawartej na czas określony przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, w wysokości nieprzekraczającej wartości ulg przyznanych Abonentowi w związku z zawarciem Umowy na warunkach określonych w Cenniku Promocyjnym obowiązującym Abonenta pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, pod warunkiem rozpoczęcia świadczenia usług przez Operatora, chyba, że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe (Urządzenie abonentkie).
  - Opłatę Odtworzeniową za uszkodzone, niekompletne lub niezwrócone Urządzenie abonentkie.
  - Opłaty za świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta Usługi do dnia rozwiązania Umowy.
  - Opłatę w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia w wiążącej Abonenta Umowie, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden Okres rozliczeniowy, w przypadku rozwiązania przez Abonenta Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku przeniesienia przydzielonego numeru zgodnie z art. 70 i 71a Ustawy.
- W przypadku istnienia należności Abonenta wobec Operatora w wysokości przekraczającej wysokość ostatniej faktury lub niewskazania przez Abonenta, za którą fakturę Abonent płaci, uiszczona przez Abonenta należność jest w pierwszej kolejności zaliczana na poczet zadłużenia najdłuższej wymagalnego.
- W przypadku nieotrzymania faktury w terminie, w którym Abonent zwykle otrzymywał faktury, Abonent powinien niezwłocznie powiadomić Operatora o nieotrzymaniu faktury, nie później niż do końca miesiąca następującego po Okresie rozliczeniowym, którego dotyczy niedostarczona faktura. Niezależnie od powyższego Abonent powinien skontaktować się z BOK, aby uzyskać informacje o wysokości nieuregulowanych należności.
- W przypadku nieotrzymania faktury przez Abonenta, Operator wystawia duplikat faktury. W takim przypadku Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności wynikającej z duplikatu faktury w terminie 14 dni od daty wystawienia duplikatu faktury.
- Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia Usług przez Operatora nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi wraz z ustawowymi odsetkami za okres opóźnienia w płatności.
- Operator zastrzega sobie prawo przeniesienia wymagalnych wierzytelności wobec Abonenta z tytułu wykonania Umowy na inny podmiot, bez zgody Abonenta.
- Operator udostępni Abonentowi nieodpłatnie na stronie internetowej [www.telekomunikacyjnyfrowa.pl](http://www.telekomunikacyjnyfrowa.pl) w zakładce Billing on-line wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych, zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń.
- Operator dostarcza na pisemne żądanie Abonenta wykaz wykonanych Usług telekomunikacyjnych – Billing: w formie wydruku (papierowy), CD lub e-mail, za który jest pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku Podstawowym Cyfrowy Świat lub w przypadku zawarcia z Abonentem Umowy na czas określony w ramach promocji, w obowiązującym Abonenta Cenniku Promocyjnym. Billing powinien zawierać informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenia. Operator dostarcza Billing wraz z fakturą, wystawioną za połączenia za Okres rozliczeniowy, którego dotyczy Billing.
- Operator na pisemne żądanie Abonenta dostarcza wykaz, o którym mowa w ust. 12, za Okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy do tyłu. Powyższy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych dostarcza się w terminie 14 dni od dnia złożenia pisemnego żądania przez Abonenta.
- Billing może być udostępniany:
  - W formie papierowego wydruku.
  - Przez Internet (Billing on-line).
  - Poprzez zapisy na płycie CD.
  - Za pośrednictwem zabezpieczonej poczty e-mail.
- Zmiana wybranej przez Abonenta formy Billingu następuje od pierwszego dnia Okresu rozliczeniowego następującego po upływie pełnego Okresu rozliczeniowego od otrzymania stosownego wniosku do Abonenta

## §12. SZCZEGÓŁOWE ZASADY PONOSZENIA OPŁAT ZA USŁUGI

- Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczenia na rzecz Operatora wszelkich należności z tytułu Usług świadczonych przez Operatora zgodnie z Umową, bez względu na to, kto z tych Usług korzystał. W szczególności zobowiązany jest do uiszczenia następujących opłat:
  - Jednorazowej opłaty aktywacyjnej w wysokości opłaty obowiązującej w Cenniku Podstawowym lub Cenniku Promocyjnym, w przypadku zawarcia z Abonentem Umowy na czas określony w ramach promocji,
  - Stałej opłaty abonamentowej,
  - Opłat za wszystkie połączenia telefoniczne i inne usługi zrealizowane, zgodnie z Umową na rzecz Abonenta.
- Operator zastrzega sobie prawo do uwzględnienia w danej fakturze należności z Usługi zrealizowane w poprzednich Okresach rozliczeniowych, o ile nie zostały one uwzględnione z przyczyn technicznych w fakturach za bieżące okresy.
- Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności wynikającej z faktury w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury, chyba, że na fakturze wskazano inny termin.
- W przypadku opóźnienia Abonenta z zapłatą należności, Operator uprawniony będzie do naliczenia odsetek w ustawowej wysokości.

## §13. FAKTURA ELETRONICZNA

- Przez udostępnianie faktur VAT w formie elektronicznej rozumie się możliwość podglądu treści elektronicznej faktury VAT i pobrania elektronicznej faktury VAT.
- W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, zastosowanie mają postanowienia dotyczące faktur wystawianych i otrzymywanych w formacie elektronicznym, zawartej w Ustawie o podatku od towarów i usług (dalej „Ustawa VAT”).
- Usługa polega na udostępnieniu Abonentowi przez Operatora e-faktury wystawionej z tytułu świadczonych Usług, jak również na powiadamianiu Abonenta o wystawieniu i udostępnieniu e-faktury. Udostępnienie Abonentowi e-faktury jest równoznaczne i zastępuje przesłanie faktury w formie papierowej.
- Warunkiem skorzystania przez Abonenta z Usługi jest złożenie przez Abonenta oświadczenia o wyrażeniu zgody na przesłanie, w tym udostępnienie, e-faktury wystawionej przez Operatora na rzecz Abonenta:
  - w formie pisemnej lub:
  - przez złożenie przez Abonenta oświadczenia o wyrażeniu zgody na otrzymywanie powiadomień o wystawieniu i udostępnieniu e-faktury na wskazany adres e-mail,
  - za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość.

## §11. OPŁATY

- Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta oraz sposób ich naliczania określa Cennik Podstawowy, a w przypadku zawarcia z Abonentem Umowy na czas określony obowiązujący Abonenta Cennik Promocyjny.
- Opłaty wskazane na fakturach są naliczane: z góry w przypadku opłat abonamentowych oraz z dołu za połączenia i aktywację Usług. Szczegółowe określenie opłat innych niż w zdaniu poprzednim znajduje się w Umowie, Cenniku Podstawowym lub Cenniku Promocyjnym.

5. Oświadczenie Abonenta, o którym mowa w ust. 3 powyżej, oznacza rezygnację z otrzymywania faktur w formie papierowej.
6. Podając adres poczty elektronicznej, Abonent oświadcza, że jest posiadaczem tego adresu. Operator nie ponosi odpowiedzialności za udostępnianie osobom trzecim adresu poczty elektronicznej, ani za działania operatorów internetowych.
7. Za przesyłanie i pobieranie e-faktur Spółka nie pobiera opłat dodatkowych.
8. E-faktury udostępniane są za pośrednictwem:
  - A. wysłanego przez Operatora na adres e-mail Abonenta linka do strony, na której umieszczona jest e-faktura, z której można ją pobrać,
  - B. wysłanego przez Operatora dokumentu e-faktury na adres e-mail Abonenta.
9. Powiadomienie o wystawieniu i udostępnieniu e-faktury wysyłane jest na adres e-mail Abonenta, w terminie do 5 dni od daty wygenerowania danej e-faktury.
10. Chwilą doręczenia e-faktury jest chwila wysłania powiadomienia do Abonenta linka do strony internetowej, na której umieszczona jest e-faktura lub wysłanie e-faktury na adres e-mail Abonenta.
11. Gwarancją integralności treści faktury jest zapisanie jej w zabezpieczonym przed edycją pliku PDF.
12. E-faktury otwierane za pośrednictwem wysłanego do Abonenta linka pochodzą tylko ze strony zabezpieczonym ważnym certyfikatem SSL. Poprawne nawiązane połączenia SSL jest oznaczone ikoną kłódki, która pojawia się na pasku przeglądarki. Adres strony w połączeniu szyfrowanym zaczyna się od <https://>. W tym momencie wszelkie przesyłane dane są szyfrowane.
13. Do zasady dokonywania płatności należności objętych e-fakturami przez Abonenta stosuje się odpowiednio zapisy Umowy dotyczące płatności Faktur.
14. Spółka rozpoczyna wystawianie e-faktur poczynając od pierwszego pełnego okresu rozliczeniowego od otrzymania od Abonenta zgody na wystawianie e-faktur.
15. Spółka zaprzestaje wystawiania, przesyłania i udostępniania e-faktur od pierwszego pełnego okresu rozliczeniowego następującego po otrzymaniu oświadczenia Abonenta o wycofaniu zgody na przesyłanie i udostępnianie e-faktur.
16. Oświadczenie o cofnięciu zgody na przesyłanie e-faktur wymaga zachowania formy pisemnej.
17. Oświadczenie o wyrażeniu zgody na przesyłanie lub udostępnianie e-faktur oraz oświadczenie o wycofaniu zgody na przesyłanie i udostępnianie e-faktur powinny być złożone według wzorów znajdujących się na stronie [www.telekomunikacyjnowa.pl](http://www.telekomunikacyjnowa.pl).
18. Oświadczenie w formie elektronicznej należy przysłać do BOK na adres a-mail: [bok@telekomunikacyjnowa.pl](mailto:bok@telekomunikacyjnowa.pl).
19. W przypadku, gdy wiadomość zawierająca fakturę w formie

elektronicznej nie zostanie dostarczona Abonentowi, z powodów, za które Operator nie odpowiada (np. przepełniona skrzynka pocztowa adresata), Operator wystawi duplikat faktury w formie papierowej i prześle drogą pocztową na adres Abonenta będący w ewidencji Operatora. Kolejna faktura będzie wysyłana w formie elektronicznej na podany przez Abonenta adres e-mail.

20. W przypadku, gdy wiadomość zawierająca fakturę w formie elektronicznej nie zostanie dostarczona Abonentowi, z uwagi na błędny adres poczty elektronicznej Abonenta, Operator podejmie próbę skontaktowania się z Abonentem pod wskazanym przez Abonenta numerem telefonu. W sytuacji braku kontaktu telefonicznego, Spółka wystawi duplikat faktury w formie papierowej i prześle drogą pocztową na adres Abonenta będący w ewidencji Operatora. Forma papierowa faktury zostanie zachowana do czasu powiadomienia Operatora przez Abonenta o zmianie adresu poczty elektronicznej.
21. Zmiany adresu e-mail, na który mają być przesyłane powiadomienia o wystawieniu i udostępnieniu e-faktury, Abonent dokonuje w formie pisemnej.
22. W przypadku braku powiadomienia Operatora o zmianie adresu e-mail, dokumenty księgowo, uważa się za skutecznie doręczone po przesłaniu ich na dotychczas obowiązujący adres e-mail.
23. Operator zastrzega sobie możliwość zawieszenia świadczenia Usługi w przypadku zaistnienia siły wyższej lub innych przesłanek, o czym Operator poinformuje Abonenta drogą pisemną.

#### §14. USŁUGI O PODWYŻSZONEJ OPŁACIE

1. W odniesieniu do Usług o podwyższonej opłacie Operator zapewnia Abonentowi określenie progu kwotowego, po przekroczeniu, którego Operator będzie obowiązany do:
  - A. Natychmiastowego poinformowania Abonenta o fakcie jego przekroczenia;
  - B. Zablokowania na żądanie Abonenta możliwości wykonywania połączeń na numery Usług o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów, chyba, że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.
  - C. Operator zapewnia Abonentowi progi kwotowe, które wynoszą 35, 100 i 200 złotych, dla każdego Okresu rozliczeniowego. Poziom progów kwotowych wybiera Abonent.
  - D. Operator wykonuje, co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od chwili przekroczenia progu kwotowego wybranego przez Abonenta.
  - E. Operator jest zobowiązany bezpłatnie zapewnić Abonentowi każdorazowo, przed rozpoczęciem naliczania opłaty za połączenie telefoniczne, informację o cenie za jednostkę rozliczeniową Usługi albo o cenie za połączenie, w przypadku Usługi taryfikowanej za całe połączenie. Jeżeli w trakcie

połączenia telefonicznego zmianie ulegnie wysokość opłaty Operator będący jednocześnie dostawcą Usługi o podwyższonej opłacie obowiązany jest poinformować Abonenta o fakcie zmiany wysokości opłaty na 10 sekund przed zmianą jej wysokości.

2. Operator jest obowiązany, na żądanie Abonenta, do:
  - A. Nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery Usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów,
  - B. Nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów Usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów,
  - C. Umożliwienia Abonentowi określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową Usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery Usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, oraz połączeń przychodzących z takich numerów – chyba, że takie połączenia nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.

#### §15. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Abonent nie może wykorzystywać Usług realizowanych przez Operatora do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej, transferowania ruchu telekomunikacyjnego do innych sieci telekomunikacyjnych. W przypadku naruszenia powyższego postanowienia Operator uprawniony jest do zawieszenia świadczenia Usług na rzecz Abonenta, jak również rozwiązania Umowy zawartej z Abonentem bez zachowania okresu wypowiedzenia z winy Abonenta. Zdanie poprzednie nie dotyczy Abonenta będącego Konsumentem.
2. Operator zastrzega sobie prawo rejestrowania rozmów Abonenta z BOK oraz innych środków porozumiewania się na odległość, pod warunkiem wyrażenia na to zgody przez Abonenta.
3. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Operatora o wszczęciu wobec niego postępowania upadłościowego lub naprawczego, egzekucyjnego czy likwidacyjnego i innych, które mogłyby mieć wpływ na wykonanie przez Abonenta Umowy.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego, w szczególności przepisy Ustawy i wydanych na jej podstawie rozporządzeń, ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm.), ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014, Poz. 827.), ustawy z dnia 14 lutego 2003 roku o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. Nr 50, poz. 424 ze zm.).
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 2 sierpnia 2016 r.