

# REGULAMIN OGÓLNY ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

(obowiązuje od 14 marca 2026 r.)

## Część I. Postanowienia ogólne (dotyczące wszystkich Usług)

### 1. Kim jesteśmy i jak się z nami kontaktować?

- a. Dokument ten reguluje zasady świadczenia Usług przez: Jerzy Krempa prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą Krempa Jerzy „TELPOL” – Przedsiębiorstwo Produkcyjno-Montażowe Urządzeń Elektronicznych, z siedzibą w Chorzowie przy ul. Racjonalizatorów 10, NIP: 6270007191, REGON: 271457761, nr telefonu: 32-789-60-30, adres e-mail: biuro@telpol.net.pl.
- b. Kontaktując się z nami pamiętaj proszę, że standardowo pracujemy w dni robocze. Informacje o godzinach, w których jesteśmy dostępni, uzyskasz na Stronie Internetowej.

### 2. Gdzie są wszystkie warunki naszej Umowy?

- a. Ten dokument opisuje zasady naszej współpracy właściwe dla wszystkich Usług jakie świadczymy. W skrócie będziemy nazywać go „Regulaminem ogólnym”.
- b. Pamiętaj jednak, że warunki naszej współpracy umownej określają jeszcze inne dokumenty. Otrzymałeś je od nas przed zawarciem umowy. Są to:
- (1) **Umowa** – nasza Umowa abonencka;
- (2) **Podsumowanie warunków Umowy** – wymagane prawem i stworzone zgodnie z jego wymogami (także co do formy) zwięzłe podsumowanie podstawowych warunków naszej Umowy;
- (3) **Regulamin promocji** – dokument, w którym opisane są warunki promocji, o ile do niej przystąpiłeś;
- (4) **Regulamin ogólny** – niniejszy dokument;
- (5) **Regulamin szczególny** – jest to regulamin, który opisuje dokładniej warunki świadczenia poszczególnych Usług;
- (6) **Cennik** – dokument opisujący stawki opłat za nasze Usługi;
- (7) **Polityki, oświadczenia i informacje** – to wszelkie dodatkowe dokumenty, w tym „Wykaz kanałów” (czyli spis kanałów telewizyjnych, jakie dostępne są w poszczególnych pakietach Usługi telewizji), a także polityki, wymagane prawem informacje - np. Informacja o przetwarzaniu danych osobowych Abonenta (jest to dokument potocznie nazywany dokumentem „RODO”), czy pouczenia (np. Pouczenie o prawie odstąpienia).

- c. W skrócie wszystkie te powyższe dokumenty będziemy łącznie nazywać „**Dokumentacją umowną**”. Wszystkie one, przedstawione Tobie przed zawarciem umowy, składają się na tzw. informacje przedumowne. Zaakceptowane Podsumowanie warunków umowy oraz pozostałe informacje przedumowne stanowią integralną częścią Umowy, a zmiana ich postanowień może nastąpić wyłącznie na zasadach określonych w Umowie.
- d. Z wzorami dokumentów, w tym aktualnym Cennikiem, określającym obowiązujące ceny i koszty usług serwisowych, możesz zapoznać się także na naszej Stronie internetowej.

### 3. Co oznaczają pojęcia pisane wielką literą?

- a. **Abonament** – to stała comiesięczna opłata, którą będziesz nam płacił za Usługę;
- b. **Awaria** – to nieprawidłowość w działaniu Sieci lub udostępnionego Ci przez nas Sprzętu, wskutek której Usługa nie działa wcale albo działa wadliwie (np. spadną umówione parametry jej jakości);
- c. **BOK** – to w skrócie Biuro Obsługi Klienta, czyli jeden z naszych lokali, w których możesz nas odwiedzić i załatwić sprawy związane z Umową. Pełną listę naszych BOK znajdziesz na naszej Stronie Internetowej;
- d. **Gniazdo abonenckie** – to miejsce (punkt fizyczny) w Lokalu, w którym możesz podłączyć Telekomunikacyjne urządzenie końcowe lub Sprzęt do Sieci, w celu korzystania z Usług;
- e. **Kodeks cywilny** – to ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny;
- f. **Konsument** – to Osoba fizyczna, która zawiera Umowę (ale też wnioskuje o jej zawarcie, np. składając zamówienie) lub korzysta z naszych Usług dla celów, które nie są bezpośrednio związane z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Zasadniczo, za Konsumenta będziemy także uważać Przedsiębiorcę Jednoosobowego (chyba, że w Dokumentacji umownej wskażemy inaczej);
- g. **Osoba fizyczna** – to po prostu człowiek (czyli np. nie spółka. Ale osoba prowadząca działalność gospodarczą na podstawie wpisu do CEIDG - już tak);
- h. **PKE** – to ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo Komunikacji Elektronicznej;
- i. **Przedsiębiorca Jednoosobowy** – musimy tu posłużyć się definicją ustawową. Zgodnie więc z art. 385<sup>5</sup> Kodeksu cywilnego, będzie to Osoba fizyczna zawierająca Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej Umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o

Działalności Gospodarczej (CEIDG). W praktyce, na ogół Przedsiębiorcą Jednoosobowym może być Abonent prowadzący działalność na podstawie wpisu do CEIDG (choć oczywiście nie jest to bezwzględna reguła – pierwszeństwo ma bowiem opisana wcześniej definicja ustawowa);

**j. RODO** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);

**k. Strona Internetowa** – to nasza strona internetowa, którą prowadzimy pod adresem: [www.telpol.net.pl](http://www.telpol.net.pl)

**l. Sieć** – jest to sieć telekomunikacyjna, poprzez którą dostarczamy Ci Usługę. Może należeć do nas lub do innego operatora, z którym współpracujemy;

**m. Siła wyższa** – to takie wydarzenie zewnętrzne, które jest niezależne od Ciebie i od nas. Nie sposób go przewidzieć ani mu zapobiec. Przykładowo, będą to: wojny, katastrofy naturalne, czy strajki;

**n. Sprzęt** – to udostępniane Ci przez nas na czas trwania Umowy urządzenia, których przeznaczeniem jest odbiór Usług. Sprzętem nie są jednak Telekomunikacyjne urządzenia końcowe (np. telefony, telewizory, tablety, komputery). Sprzętem będą natomiast np.: dekodery, moduły CAM, zasilacze z kablami, czy routery;

**o. Trwały nośnik** – znowu musimy posłużyć się definicją z przepisów prawa. Otóż zgodnie z art. 2 pkt 4) Ustawy o prawach konsumenta Trwałym nośnikiem jest materiał lub narzędzie umożliwiające komuś 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. Może to być w szczególności wiadomość e-mail lub SMS.

**p. Umowa zawarta na odległość** – tu także musimy posłużyć się definicją z przepisów. Zgodnie z art. 2 pkt 1) Ustawy o prawach konsumenta, jest to Umowa zawarta z Konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia Umowy włącznie. W praktyce naszej współpracy na ogół będzie to Umowa zawarta przez: e-mail, formularz na naszej Stronie Internetowej lub telefon. Pamiętaj jednak, że zawarcie Umowy w taki sposób jeszcze nie przesądza o tym, że jest ona Umową zawartą na odległość. Zawsze konieczne będzie bowiem odniesienie się do definicji przepisowej (tej opisanej powyżej).

**q. Umowa zawarta poza lokalem** – i w tym przypadku konieczne jest odniesienie do definicji z przepisów. Zgodnie z art. 2 pkt 2) Ustawy o prawach konsumenta i w ramach naszej współpracy, będzie to Umowa zawarta z Konsumentem:

**(1)** przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy (czyli naszym BOK),

**(2)** w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Konsumenta w okolicznościach, o których mowa w punkcie (1) powyżej,

**(3)** w lokalu przedsiębiorstwa Dostawcy lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z Konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron,

**(4)** podczas pokazu zorganizowanego przez Dostawcę, w którym uczestniczy zaproszona bezpośrednio lub pośrednio określona liczba Konsumentów, w którego trakcie ma miejsce promocja, składanie ofert sprzedaży lub sprzedaż towarów lub usług, bez względu na to, czy został na niego zorganizowany transport.

W praktyce może to być więc Umowa zawierana przez Ciebie podczas spotkania z naszym przedstawicielem poza naszym BOK (np. u Ciebie w domu), jeżeli spełnia jednocześnie powyższe warunki.

**r. Telekomunikacyjne urządzenie końcowe** – urządzenie osobiste, służące do korzystania z Usług, takie jak np. telefon, smartfon, tablet lub komputer;

**s. Usługa** – Usługa komunikacji elektronicznej, Usługa dodatkowa lub inna usługa, która znajduje się w naszej ofercie, lub której dotyczy nasza Umowa;

**t. Usługa komunikacji elektronicznej** – to Usługa w rozumieniu art. 2 pkt 76) PKE. U nas będzie to Usługa telewizji, telefonii lub dostępu do Internetu;

**u. Usługa dodatkowa** – to świadczona przez nas Usługa powiązana z Usługą komunikacji elektronicznej. Taka, która wspiera lub uzupełnia Usługę komunikacji elektronicznej.

**v. Ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;

**w. Ustawa o zwalczaniu nadużyć** - ustawa z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej.

**4. W jakiej formie zawiera się Umowę i składa inne oświadczenia?**

**a.** Umowę z nami standardowo zawierasz na piśmie (forma pisemna). W naszym BOK oraz na naszej Stronie Internetowej dowiesz się, czy aktualnie możliwe jest (a jeżeli tak - to w jaki sposób) zawarcie Umowy także w formie:

- (1) Elektronicznej, czyli elektronicznie i koniecznie przy wykorzystaniu bezpiecznego podpisu elektronicznego;
  - (2) Dokumentowej, czyli elektronicznie, bez konieczności użycia bezpiecznego podpisu elektronicznego (np. mailowo lub poprzez formularz). Forma dokumentowa to też telefon – ten konkretny sposób możemy jednak udostępnić co najwyżej do zmiany warunków już zawartej Umowy.
- b. Jeżeli jesteś Konsumentem, to masz prawo wyboru formy zawarcia Umowy (wybierasz spośród form, jakie aktualnie oferujemy).
- c. Aneks do Umowy standardowo zawiera się na takich samych zasadach, co samą Umowę (chyba że Dokumentacja umowna mówi inaczej).
- d. Standardowo, wszystkie oświadczenia w sprawie Umowy można składać w formie (wedle własnego wyboru):
- (1) pisemnej;
  - (2) elektronicznej, czyli koniecznie z wykorzystaniem bezpiecznego podpisu elektronicznego (pamiętaj więc proszę, że sam e-mail bez takiego podpisu nie jest formą elektroniczną);
  - (3) dokumentowej, np. mailowo lub telefonicznie, przy posłużeniu się adresem mailowym i numerem telefonu podanym w Umowie (lub później zaktualizowanym).
- Pamiętaj jednak proszę, że Dokumentacja umowna lub przepisy prawa mogą w pewnych sytuacjach wymagać konkretnej formy dla danego oświadczenia. I wtedy właśnie obowiązuje tak wymagana forma.
- e. Jeżeli oświadczenia składane będą w formie dokumentowej (np. mailem lub telefonicznie), to na Trwałym nośniku doręczymy Ci treść tak zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy. Tak samo postąpimy z Twoim oświadczeniem o związaniu się tymi warunkami.

## 5. Jak sprawdzamy Twoją tożsamość?

- a. Umowę możesz zawrzeć z nami osobiście albo poprzez Twojego przedstawiciela (np. pełnomocnika). To, czy taki przedstawiciel został przez Ciebie odpowiednio umocowany sprawdzamy zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego. Możemy Was poprosić o okazanie nam stosownych dokumentów, które potwierdzą to umocowanie.
- b. Przepisy prawa nakazują nam sprawdzać tożsamość osoby zawierającej z nami Umowę. Dlatego też przed zawarciem Umowy musisz nam podać opisane niżej dane:
- (1) **Jeżeli jesteś Osobą fizyczną:** Twoje imię (imiona) i nazwisko, numer PESEL (o ile go masz) albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość. Jeżeli jesteś

Cudzoziemcem i nie jesteś obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – potrzebujemy numeru Twojego paszportu lub karty pobytu. Wszystko to dotyczy także osób, które Cię reprezentują, podczas gdy Ty sam nie jesteś Osobą fizyczną.

- (2) **Jeżeli nie jesteś Osobą fizyczną:** Twoją nazwę, numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w KRS albo informację o wpisie do CEIDG lub innym właściwym rejestrze.

- c. Jeżeli przedstawiane przez Ciebie dokumenty byłyby zniszczone albo budziłyby wątpliwości odnośnie ich autentyczności lub kompletności, to ze względów bezpieczeństwa będziemy zmuszeni odmówić zawarcia Umowy.
- d. Świadczenie Usług rozpoczniemy najwcześniej po potwierdzeniu opisanych wcześniej danych:
- (1) z informacjami zawartymi we wskazanych tam dokumentach tożsamości lub rejestrach (zrobimy to sami albo poprosimy inną osobę, żeby zrobiła to w naszym imieniu)  
*albo*
  - (2) zrobimy to drogą elektroniczną, z wykorzystaniem jednego ze sposobów określonych w art. 296 ust. 3 PKE.  
Pamiętaj tylko proszę, że powyższe jeszcze nie znaczy, że Usługi będą Ci świadczone zaraz po dokonaniu autoryzacji. Moment uruchomienia Twojej Usług określa Umowa.

## 6. Czy istnieją jakieś dodatkowe wymogi do zawarcia Umowy?

- a. W niektórych sytuacjach możemy być zmuszeni do odmowy zawarcia Umowy. Po pierwsze wtedy, gdy wymagałoby od nas tego prawo albo rozstrzygnięcie organu administracji publicznej. Po drugie - jeżeli nie będzie technicznych możliwości świadczenia Ci Usługi. Po trzecie - w sytuacjach opisanych w kolejnych punktach.
- b. Możemy uzależnić zawarcie Umowy od:
- (1) przedstawienia przez Ciebie dokumentów, które potwierdzą możliwość wykonania Twoich zobowiązań wynikających z Umowy;
  - (2) pozytywnej oceny Twojej wiarygodności płatniczej, która wynikać będzie z posiadanych przez nas danych. Ewentualnie - z danych udostępnionych nam przez biuro informacji gospodarczej;
  - (3) zawarcia przez Ciebie umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego - ale tylko, jeżeli jest to niezbędne do świadczenia Ci Usługi (np. do zapewnienia Ci przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej).
- c. Jeżeli ocena Twojej wiarygodności płatniczej dokonana przy pomocy biura informacji gospodarczej będzie negatywna, mamy prawo:

- a. odmówić Ci zawarcia Umowy (całkowicie albo tylko na warunkach promocyjnych);
  - b. zawrzeć z Tobą Umowę na mniej korzystnych warunkach, w tym oczekiwać od Ciebie:
    - przedpłaty w wysokości (łącznie): opłaty przyłączeniowej, opłaty aktywacyjnej oraz sześciu Abonamentów;
    - kaucji na pokrycie przyszłych zobowiązań wynikających z Umowy.
  - d. Czynności opisanych wyżej (lit. b-c) dokonujemy zgodnie z właściwymi procedurami przewidzianymi prawem. Możesz o nich przeczytać w art. 298 PKE.
  - e. Przedpłaty i kaucje służą temu, abyśmy mogli zaspokoić z nich nasze należności umowne, jeżeli nie zapłacisz ich w terminie. Wcześniej wezwiemy Cię jeszcze do zapłaty zaległości i wyznaczmy na to dodatkowy co najmniej 7 dni. Po upływie powyższego terminu będziemy mogli zaspokoić swoje roszczenia z wpłaconej przez Ciebie kaucji.
  - f. Ani przedpłata ani kaucja zasadniczo nie pozbawiają nas pozostałych uprawnień związanych z Twoim opóźnieniem w płatnościach (np. ewentualnego prawa do Zawieszenia lub Ograniczenia świadczenia Usług, czy wypowiedzenia Umowy).
  - g. Jeżeli zaspokoimy nasze roszczenia z przedpłaty lub kaucji, to powinieneś uzupełnić je do kwoty, w jakiej zapłaciłeś je pierwotnie (przy zawarciu Umowy). Musisz to zrobić w ciągu 7 dni od otrzymania od nas wezwania.
  - h. Twoja kaucja i przedpłata nie przepadną po zakończeniu naszej współpracy. Oczywiście zwrócimy Ci je w pierwotnie zapłaconej wysokości – najpóźniej w przeciągu 14 dni od zakończenia obowiązywania Umowy i zaspokojenia przez Ciebie wszystkich należności z Umowy (termin ten rozpoczyna swój bieg z datą późniejszą). Zwracana Ci kwota zostanie pomniejszona o wartość wykorzystaną przez nas na zaspokojenie zaległości.
- 7. Kiedy i na jakich warunkach zaprzestaniemy świadczenia Ci Usługi?**
- a. Co do zasady zaprzestaniemy świadczenia Usługi z momentem zakończenia obowiązywania naszej Umowy. W pewnych sytuacjach możemy jednak czasowo zaprzestać dostarczania Usług także w trakcie jej obowiązywania. Sytuacje takie opisujemy poniżej.
  - b. Możemy ograniczyć świadczenie Usługi, jeżeli opóźniasz się z zapłatą za nią. „**Ograniczenie**”, w zależności od Usługi, może polegać na zablokowaniu możliwości wykonywania połączeń wychodzących (oprócz numerów alarmowych), wysyłania wiadomości SMS/MMS, a także korzystania z transmisji danych. Wolno nam to jednak zrobić dopiero po upływie 7 dni od uprzedzenia Cię przez nas o zamiarze dokonania Ograniczenia.
  - c. Nie dokonamy Ograniczenia, jeżeli byłoby ono niewykonalne technicznie albo niezasadne ekonomicznie.
  - d. „**Zawieszenie**” oznacza całkowite zablokowanie świadczenia Usługi, przy czym możliwe jest wtedy wykonywanie połączeń na numery alarmowe (tylko w przypadku Usługi telefonii). Możemy tego dokonać, jeżeli nie uregulujesz zaległości w przeciągu 7 dni liczonych od:
    - a. Ograniczenia lub
    - b. wystąpienia przyczyny braku możliwości Ograniczenia (lit. c powyżej).
 Wcześniej uprzedzimy Cię jednak o zamiarze Zawieszenia i wyznaczmy dodatkowy, 3 - dniowy termin na zapłatę.
  - e. Jeżeli złożyłeś reklamację dotyczącą wysokości należności za daną Usługę, to Zawieszenie Usługi nie nastąpi przed upływem 21 dni od wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Nie dotyczy to jednak sytuacji, gdy opóźnienie dotyczy należności niespornych.
  - f. Wznowimy świadczenie Usługi niezwłocznie (najpóźniej w przeciągu 3 dni) po zapłaceniu przez Ciebie zaległych należności. Wznowienie Zawieszanej Usługi może podlegać opłacie określonej w Cenniku (odpowiadającej ponoszonym kosztom takiego wznowienia). Jeżeli uporczywie będziesz opóźniał się z zapłatą za Usługi, nie będziemy stosować opisanych wcześniej podstawowych procedur zmierzających do Zawieszenia. W takim wypadku zawiesimy Ci Usługę po uprzedzeniu Cię o takim zamiarze i wyznaczeniu dodatkowego, 14-dniowego terminu na zapłatę.
  - g.**[h.]** Mamy prawo wypowiedzieć Ci Umowę (z Twojej winy), jeżeli nie uregulujesz zaległości w przeciągu 7 dni od Zawieszenia (oczywiście, mowa tu o zaległościach, które stanowiły przyczynę tego Zawieszenia). Wcześniej musimy Cię jednak uprzedzić o takim zamiarze i wyznaczyć dodatkowy, 7-dniowy termin na zapłatę.
  - h.**[i.]** Wszystkie opisane wyżej powiadomienia doręczymy na Trwałym nośniku, na podany przez Ciebie adres korespondencyjny, mailowy lub numer telefonu.
  - i. Procedury opisane w niniejszym punkcie dotyczą Usług telekomunikacyjnych.
- 8. Na czym polega konsumenckie prawo odstąpienia od Umowy?**
- a. Konsumenckie prawo odstąpienia od Umowy wynika z przepisów Ustawy o prawach konsumenta. Przysługuje ono Konsumentom oraz Przedsiębiorcom Jednoosobowym. Dotyczy Umów zawartych na odległość i Umów zawartych poza lokalem. W uproszczeniu polega ono na tym, że masz prawo odstąpić od takiej Umowy bez

podawania jakichkolwiek przyczyn w przeciągu 14 dni od jej zawarcia. Umowa będzie wtedy uważana za niezawartą. Jeżeli złożysz oświadczenie o odstąpieniu zanim w ogóle przyjmujemy Twoją ofertę (czyli jeszcze zanim w ogóle dojdzie do zawarcia Umowy), to Twoja oferta po prostu przestanie być wiążąca.

b. Zgodnie z Ustawą o prawach konsumenta, prawo odstąpienia nie przysługuje Ci, jeżeli:

(1) za Twoją wyraźną i uprzednią zgodą (złożoną wraz z oświadczeniem, że przyjąłeś do wiadomości możliwość utraty prawa odstąpienia) zdążymy już w pełni wykonać Usługę;

(2) wyraźnie żądałeś, abyśmy przyjechali do Ciebie w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji. Jeżeli jednak świadczymy dodatkowo inne usługi, niż te których wykonania zażądałeś w taki sposób lub jeżeli dostarczamy towary inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, to prawo odstąpienia przysługuje Ci w odniesieniu do tych dodatkowych usług lub towarów;

(3) jeżeli wyraźnie zażądałeś od nas przyjechania do Ciebie w celu dokonania naprawy, a Usługę wykonamy w pełni za Twoją wyraźną i uprzednią zgodą.

c. Rozpoczęcie świadczenia Usługi przed upływem terminu odstąpienia odbywa się na podstawie Twojego wyraźnego żądania. Powinno ono zawierać także oświadczenie o przyjęciu przez Ciebie do wiadomości, że utracisz prawo odstąpienia z chwilą pełnego wykonania przez nas Umowy. Bez takiego żądania z oświadczeniem – nie ponosisz kosztów świadczenia Usług za czas odstąpienia od Umowy.

d. Zapoznaj się z pouczeniem o prawie odstąpienia, które jest załącznikiem do Twojej Umowy. Znajdziesz tam dokładne informacje o terminie i sposobie realizacji tego prawa, a także jego skutkach.

## 9. Jakie oferujemy środki związane z przejrzystością rachunku i kontrolą wydatków?

a. Zapewniamy podstawowy wykaz wykonanych usług, dotyczący Usług dostępu do Internetu oraz Usług telefonii. Dołączamy go bezpłatnie do każdej faktury. Taki wykaz zawiera:

(1) informację o tym, jakie płatne Usługi wykonaliśmy dla Ciebie (podamy też liczbę jednostek rozliczeniowych, jaka odpowiada wartości wykorzystanych przez Ciebie Usług);

(2) jeżeli skorzystałeś z usługi z dodatkowym świadczeniem (tzw. *premium rate*) – podamy wykorzystany do niej numer, informację o stronie internetowej BIP UKE z rejestrem numerów *premium rate*, a także informację o prawie żądania przez Ciebie blokowania połączeń z takimi numerami.

b. Regulaminy Szczególne mogą określać dodatkowe środki przejrzystości rachunku oraz kontroli wydatków, właściwe dla poszczególnych Usług.

## 10. Jakie są podstawowe zasady świadczenia Ci przez nas Usług?

a. Przede wszystkim mamy obowiązek dostarczyć Ci Usługę zgodną z warunkami Umowy, przepisami prawa i obowiązującymi normami technicznymi.

b. Usługi dostarczamy Ci w sposób ciągły, czyli 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

c. O minimalnych poziomach jakości konkretnych Usług przeczytasz w dedykowanych im Regulaminach szczególnych.

## 11. Czy oprócz podstawowych Usług możesz otrzymać coś jeszcze?

a. Podstawowe Usługi, które będziemy Ci świadczyć określa Twoja Umowa. Możemy Ci jednak zaoferować jeszcze inne powiązane z nimi usługi dodatkowe. Przykładowo, mogą to być usługi posprzedażne, usługi z zakresu obsługi klienta i konserwacji, a także dodatkowe usługi serwisowe, które nie wchodzą w skład Podstawowej obsługi serwisowej. Informację o warunkach ich świadczenia i opłatach za nie znajdziesz w Cenniku. Jeżeli Cennik nie mówi nic innego, to do takich usług dodatkowych odpowiednio stosuje się warunki naszej Umowy.

b. „Podstawowa obsługa serwisowa” to usługi serwisowe, które świadczymy Ci w ramach Abonamentu – nie podlegają one dodatkowej opłacie. W ramach takiej Podstawowej obsługi serwisowej zapewniamy Ci:

(1) usuwanie Awarii, w tym: telefoniczną i mailową obsługę Twoich zapytań lub zgłoszeń dotyczących Awarii;

(2) usuwanie nieprawidłowości (o ile ponosimy za nią odpowiedzialność) w:

(1) świadczeniu Usług;

(2) działaniu udostępnionego Ci przez nas na czas trwania Umowy: Sprzętu lub Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego;

(3) informację o świadczonych Usługach.

c. Nie świadczymy Usług gwarancyjnych innych niż Podstawowa obsługa serwisowa.

## 12. Co robimy, ażeby zapewnić wydajność oraz bezpieczeństwo?

a. Możemy stosować narzędzia, które automatycznie monitorują bieżące obciążenie ruchu na wybranych odcinkach Sieci, a także występowanie tam Awarii i naruszeń bezpieczeństwa. Możemy też stosować pewne środki zarządzania ruchem w Internecie. Narzędzia takie służą jedynie wydajnemu wykorzystaniu Sieci (w tym usprawnieniu transmisji

danych i zwiększeniu jej efektywności), sprawnemu usuwaniu Awarii, a także bezpieczeństwu Sieci oraz Usług. Nie mają one negatywnego wpływu ani na Twoją prywatność ani bezpieczeństwo Twoich danych osobowych ani na jakość naszych Usług. Środki takie standardowo nie wiążą się z przetwarzaniem Twoich danych osobowych. Wyjątkiem jest sytuacja, w której byłoby to niezbędne dla zapewnienia bezpieczeństwa lub dla rozliczenia Usługi.

- b. Niektóre działania, połączenia komunikaty mogą powodować naruszenie bezpieczeństwa Sieci lub Usług, stwarzać zagrożenie takiego naruszenia lub podatność na jego wystąpienie. Dotyczy to zwłaszcza sytuacji, w których Usługi są wykorzystywane niezgodnie z ich przeznaczeniem, a tym bardziej – niezgodnie z przepisami prawa. Przykładowo: gdy dochodzi do ingerowania lub uszkodzenia Sieci, dokonywania nadużyć w komunikacji elektronicznej, wprowadzania do Sieci nielegalnych treści, uzyskiwania nieuprawnionego dostępu do cudzych danych lub urządzeń (tzw. hackerstwo) albo ogólnie rzecz ujmując – dokonywania czynów zabronionych. W takich sytuacjach, w celu zapewnienia bezpieczeństwa Sieci lub Usług możemy zablokować przekaz komunikatu lub czasowo (tylko na czas potrzebny do realizacji wspomnianego celu) wstrzymać dostarczanie Usługi. Oczywiście, dojdzie to tego tylko wtedy, gdy będzie to absolutnie konieczne.
- c. Pamiętaj proszę, że do blokowania połączeń lub komunikatów może nas zobowiązać Prezes UKE. Może on to zrobić, jeżeli takie połączenia lub komunikaty mogą zagrażać obronności, bezpieczeństwu państwa oraz bezpieczeństwu i porządkowi publicznemu.
- d. O ogólnych zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych informujemy Cię w Dokumentacji umownej. Natomiast o ewentualnym, faktycznym wystąpieniu takiego konkretnego zagrożenia lub naruszenia (o ile będzie miało niekorzystny wpływ na Twoje prawa) oraz związanych z nimi sposobach ochrony powiadomimy Cię osobno za pośrednictwem Twoich danych kontaktowych udostępnionych nam w Umowie. Jeżeli sprawa dotyczyłaby większej liczby osób – możemy też zamieścić stosowny komunikat na naszej Stronie Internetowej. Zawsze będziemy stosować się do procedur przewidzianych prawem, zwłaszcza PKE, a w przypadku danych osobowych - Rozporządzenia Komisji (UE) nr 611/2013 z dnia 24 czerwca 2013 r. w sprawie środków mających zastosowanie przy powiadamianiu o przypadkach naruszenia danych osobowych, na mocy dyrektywy

2002/58/WE Parlamentu Europejskiego i Rady o prywatności i łączności elektronicznej.

### 13. Co robimy z nadużyciami w komunikacji elektronicznej i nielegalnymi treściami?

- a. Wiąże nas Ustawa z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej (w skrócie będziemy ją nazywać „**Ustawą o zwalczaniu nadużyć**”). Zgodnie z jej przepisami nadużycie w komunikacji elektronicznej, to „świadczenie lub korzystanie z usługi telekomunikacyjnej lub korzystanie z urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, których celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu lub użytkownikowi końcowemu lub osiągnięcie nienależnych korzyści dla podmiotu dopuszczającego się nadużycia w komunikacji elektronicznej, innej osoby fizycznej, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej” (w skrócie takie działanie będziemy określać: „**Nadużyciem**”).
- b. Prezes UKE może nam nakazać zablokowanie dostępu do danego numeru lub danej usługi. Oczywiście, nie pobieramy wtedy za nie opłat. Szczegółowe warunki takiej blokady znajdziesz w art. 23 Ustawy o zwalczaniu nadużyć.
- c. Identyfikacja, zapobieganie i zwalczanie Nadużyć może wymagać od nas przetwarzania określonych informacji, w tym objętych tajemnicą telekomunikacyjną. W tym celu możemy je wzajemnie udostępniać innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnymi. Zasadniczo nie dotyczy to treści komunikatów. Szczegółowe zasady w tym zakresie określa art. 26 Ustawy o zwalczaniu nadużyć.
- d. Zasadniczo nie monitorujemy treści Twoich komunikatów. Jednak wyjątkowo, przepisy mogą nas do tego uprawniać lub nawet zobowiązywać. Przykładowo, może to wynikać ze wspomianej wcześniej Ustawy o zwalczaniu nadużyć, PKE oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (w skrócie: „**Aktu o usługach cyfrowych**”/”**Aktu**”).
- e. Upoważniony podmiot może nas zobowiązać do podjęcia określonych działań przeciwko nielegalnej treści (lub treściom). Odbywa się to na zasadach przewidzianych wspomnianym wyżej Aktem o usługach cyfrowych. Przysługują Ci prawa przewidziane w tym Akcie, w tym prawo do złożenia skargi do krajowego koordynatora ds. usług cyfrowych oraz prawo do otrzymania odszkodowania za szkody lub straty, jakie poniosłeś

wskutek naruszenia przez nas obowiązków wynikających z tego Aktu.

#### **14. Jakie są zasady naliczania odszkodowania za rozwiązanie Umowy przed czasem na jaki została zawarta?**

**a.** Możemy dochodzić od Ciebie odszkodowania, jeżeli przed upływem czasu oznaczonego Umowy, zostanie ona wypowiedziana przez Ciebie lub przez nas, ale z Twojej winy (w skrócie nazywamy je: „Odszkodowaniem”).

**b.** Odszkodowanie nie może przekroczyć sumy części Abonamentu stanowiących opłatę za Usługę, które powinieneś nam zapłacić do zakończenia obowiązywania Umowy. Jest to maksymalna kwota Odszkodowania. Odszkodowanie to ulega zatem zmniejszeniu wraz z upływem czasu obowiązywania Umowy. Przykładowo, w przypadku rozwiązania Umowy:

(1) na 12 miesięcy przed końcem umówionego okresu – Odszkodowanie wynosi sumę opłat abonamentowych, jakie uiściłbyś przez te 12 miesięcy,

(2) na 6 miesięcy przed końcem umówionego okresu – Odszkodowanie wynosi sumę opłat abonamentowych, jakie uiściłbyś przez te 6 miesięcy,

(3) na 3 miesiące przed końcem umówionego okresu – Odszkodowanie wynosi sumę opłat abonamentowych, jakie uiściłbyś przez te 3 miesiące.

**c.** Analogicznie Odszkodowanie oblicza się w przypadku rozwiązania Umowy w innych miesiącach jej obowiązywania. Jeżeli czas trwania Umowy obejmuje niepełny Okres Rozliczeniowy (miesiąc), Odszkodowanie za ten niepełny Okres rozliczeniowy oblicza się proporcjonalnie.

**d.** Odszkodowanie nie przysługuje nam w następujących przypadkach:

(1) Wypowiedzenia przez Ciebie Umowy przed rozpoczęciem przyłączenia, a jeżeli nie jest ono wykonywane – przed rozpoczęciem świadczenia Ci Usług (dotyczy Konsumentów nie będących Przedsiębiorcami Jednoosobowymi);

(2) Wypowiedzenia przez Ciebie Umowy z powodu znaczących, stałych lub częstych rozbieżności pomiędzy rzeczywistym wykonaniem Usługi (oprócz Usługi dostępu do Internetu) a warunkami określonymi w Umowie (dotyczy Konsumentów nie będących Przedsiębiorcami Jednoosobowymi);

(3) Wypowiedzenia przez Ciebie Umowy zawartej na czas oznaczony wobec planowanych przez nas jej jednostronnych zmian. Możemy jednak domagać się Odszkodowania, jeżeli zmiany te

są konieczne wobec zmiany przepisów prawa, decyzji Prezesa UKE, są wyłącznie korzystne dla Ciebie lub mają jedynie charakter administracyjny.

#### **15. Czym jest oferta wiązana i jakie wiążą się z nią skutki?**

**a.** Jeżeli jesteś Konsumentem i zawierasz z nami Umowę obejmującą co najmniej usługę dostępu do Internetu lub usługę telefonii (w sieci stacjonarnej lub w sieci ruchomej) wraz z inną Usługą komunikacji elektronicznej lub promocyjnym urządzeniem końcowym w rozumieniu art. 285 ust. 2 pkt d) PKE, postanowienia Umowy lub Dokumentacji umownej dotyczące:

(1) automatycznego przedłużenia obowiązywania Umowy na czas nieokreślony,

(2) zasad dokonywania przez Dostawcę jednostronnej zmiany warunków Umowy,

(3) zasad dotyczących zachowania ciągłości Usług przy zmianie Dostawcy,

(4) prawa rozwiązania umowy z powodu występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, a warunkami określonymi w Umowie,  
- stosuje się do wszystkich Usług objętych taką Umową.

Jeżeli zawierasz Umowę na ofertę wiążaną nie będąc Konsumentem, ale będąc mikroprzedsiębiorcą lub małym przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców lub organizacją pozarządową w rozumieniu art. 3 ust. 2 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, postanowienia lit. a stosuje się z wyłączeniem punktu (4).

**b.[c.]** Jeżeli jako Konsument masz prawo do wypowiedzenia Umowy na ofertę wiążaną, przed upływem okresu jej obowiązywania, ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez nas Umowy, uprawnienie to obejmuje wszystkie Usługi objęte tą Umową.

**c.[d.]** Jeżeli jako Konsument złożysz zamówienie na dodatkowe Usługi, nie przedłuża to terminu obowiązywania Umowy na ofertę wiążaną, chyba że wyrazisz na to zgodę.

#### **16. Czy i jak ktoś może przejąć Twoją Umowę?**

**a.** Pod pewnymi warunkami możemy zgodzić się na to, ażeby ktoś inny przejął Twoje prawa i obowiązki wynikające z Umowy, bez uprawnień typowo osobistych (nazywamy to też Cesją). Zasadniczo,

konieczna jest w takim wypadku nasza zgoda oraz zawarcie Umowy z nowym Abonentem. Wiąże się to z opisaną wcześniej procedurą weryfikacji tożsamości i wiarygodności płatniczej nowego Abonenta.

- b. Postanowienia powyższe stosuje się odpowiednio w przypadku śmierci Abonenta i zamiaru wstąpienia w jego prawa i obowiązki przez osoby najbliższe.

#### **17. Jakie są zasady naszej odpowiedzialności wobec Ciebie?**

- a. Odpowiadamy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa, zwłaszcza PKE, Ustawy o prawach konsumenta (o ile ma do Ciebie zastosowanie) oraz Kodeksu cywilnego. Dodatkowo, zasady naszej odpowiedzialności określają warunki Umowy. Jej warunki nie mogą być jednak rozumiane jako ograniczające lub wyłączające Twoje prawa jako Konsumenta, jeżeli w przewidziane zostały w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
- b. Jeżeli prawo nie stanowi inaczej, to nie odpowiadamy wobec Ciebie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, jeżeli nastąpiło ono wskutek Siły wyższej albo z przyczyn leżących wyłącznie po Twojej stronie.
- c. Niezależnie od innych uprawnień, jeżeli jesteś Konsumentem, przysługuje Ci prawo wypowiedzenia Umowy, po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, a warunkami określonymi w Umowie. Postanowienie powyższe nie obejmuje usługi dostępu do Internetu, chyba że jest świadczona w ramach oferty wiązanej.

#### **18. Co w przypadku Awarii?**

- a. Powinieneś niezwłocznie informować nas o każdym przypadku dostrzeżenia Awarii lub innej nieprawidłowości w świadczeniu Usługi. Inaczej możliwe, że nie ustalimy, że Usługa świadczona jest nieprawidłowo i nie podejmiemy potrzebnych działań.
- b. Awarie usuwamy niezwłocznie, nie później niż w przeciągu 3 dni roboczych od momentu otrzymania informacji o ich wystąpieniu. Czas ich usunięcia uzależniony jest od charakteru danej Awarii i związanych z tym możliwości technicznych. Jeżeli z takich przyczyn usunięcie Awarii w przeciągu wspomnianych 3 dni roboczych nie byłoby możliwe – określimy termin i damy Ci o nim znać.
- c. Mamy dla Ciebie dwa rodzaje rekompensat na wypadek, gdybyśmy nie wykonali lub nienależycie wykonali nasze obowiązki. Możesz oczekiwać od nas odszkodowania, które liczymy jako 1/30 średniej sumy Twoich opłat miesięcznych w ostatnich 3

miesiącach za każdy dzień takiego niewykonania albo nienależytego wykonania Usługi (nazywamy to: „**Karą umowną**”).

- d. Kara Umowna nie przysługuje, jeżeli niedostępność Usług w Okresie rozliczeniowym nie przekroczy 36 godzin.
- e. Możesz domagać się Bonifikaty i Kary umownej także za brak naszej odpowiedniej reakcji na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa. Przysługują Ci one w stawce liczonej za każdy przypadek takiego naruszenia jak za jeden dzień. Naruszenia powstałe w ciągu jednego dnia uważa się za jedno naruszenie.
- f. Do okresu, za który przysługuje Ci Bonifikata i Kara umowna nie wlicza się czasu, w którym nie mogliśmy usunąć Awarii z przyczyn leżących po Twojej stronie.
- g. Aby uzyskać Bonifikatę i Karę umowną musisz złożyć nam reklamację (w niej wskażesz, czego się od nas domagasz).
- h. Bonifikatę i Karę umowną zaliczmy w pierwszej kolejności na poczet przyszłych zobowiązań. Oznacza to, że jeżeli istnieją jakieś Twoje przyszłe należności umowne, to zostaną one obniżone o wysokość przyznanej Ci Bonifikaty lub Kary umownej. Na Twój wniosek możemy je także wypłacić przelewem bankowym na wskazany rachunek bankowy.

#### **19. Kiedy i jak złożyć reklamację?**

- a. Reklamacja jest możliwa, gdy:
  - (1) z naszej winy nie dotrzymaliśmy umówionego terminu rozpoczęcia świadczenia Twojej Usługi;
  - (2) nie wykonaliśmy Twojej Usługi albo wykonaliśmy ją nienależycie;
  - (3) nieprawidłowo obliczyliśmy nasze należności za Usługę.
- b. Termin na złożenie reklamacji to 12 miesięcy. Biegają one od końca miesiąca kalendarzowego, w którym:
  - (1) zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi;
  - (2) nienależycie wykonaliśmy Usługę;
  - (3) nie wykonaliśmy Usługi;
  - (4) otrzymałeś fakturę z nieprawidłowo obliczonymi należnościami.Po tym czasie reklamację pozostawimy bez rozpoznania. Niezwłocznie damy Ci o tym znać.
- c. Reklamację możesz złożyć na różne sposoby. Wybierz ten, który jest dla Ciebie najodpowiedniejszy:
  - (1) odwiedzając którykolwiek z naszych BOK – możesz tam złożyć wcześniej przygotowane pismo z reklamacją albo zwyczajnie opisać sprawę naszemu pracownikowi (spisze on wtedy protokół Twojej reklamacji);
  - (2) dzwoniąc na nasz numer telefonu;
  - (3) wysyłając reklamację na nasz adres pocztowy;
  - (4) wysyłając reklamację na nasz adres mailowy;

**d.** Prawo wymaga, ażeby reklamacja zawierała minimum pewnych informacji. I tak, musisz w niej wskazać przynajmniej:

- (1) Twoje imię i nazwisko albo nazwę (firmę);
- (2) Twój adres zamieszkania albo siedziby;
- (3) czego dotyczy reklamacja (opisz co się stało);
- (4) okres, którego dotyczy reklamacja;
- (5) okoliczności uzasadniające reklamację (opisz, dlaczego Twoja reklamacja jest zasadna);
- (6) przydzielony Ci numer, którego dotyczy reklamacja (o ile masz takowy przydzielony), Twój ewidencyjny numer Abonenta (znajdziesz go na Umowie) lub adres Lokalu, w którym świadczymy Ci Usługę;
- (7) datę zawarcia Umowy i umówiony termin rozpoczęcia świadczenia Usług (wskaz je tylko, jeśli reklamujesz niedotrzymanie przez nas tego terminu);
- (8) wysokość żądanych należności – o ile ich oczekujesz. Żebyśmy jednak mogli Ci cokolwiek wypłacić musisz nam też podać numer rachunku bankowego, numer rachunku w SKOK lub adres do wypłaty (np. przekazem pocztowym). Zamiast wypłaty, możesz teżawnioskować o zaliczenie takich należności na poczet przyszłych płatności umownych;
- (9) opcjonalnie: sposób, w jaki chcesz otrzymać odpowiedź na reklamację. Jeżeli nie wskażesz nam takiego sposobu – ewentualne wezwanie do uzupełnienia braków reklamacji, a także odpowiedź na nią prześlemy Ci w sposób wskazany w Umowie lub wskazany przez Ciebie w trakcie jej trwania lub w taki sposób, w jaki została złożona reklamacja (szczegółowe zasady znajdziesz w § 9 Umowy).

Oczywiście, możesz też dodać coś od siebie. I nie zapomnij proszę się podpisać - jeżeli składasz reklamację w formie pisemnej.

**e.** Jeżeli Twoja reklamacja nie będzie zawierała wymaganych prawem informacji (lit. d powyżej), a ich podanie będzie niezbędne do jej prawidłowego rozpatrzenia – niezwłocznie wezwiemy Cię do uzupełnienia braków (w wezwaniu wskażemy brakujące elementy). Jeżeli w terminie 7 dni od otrzymania takiego wezwania nie uzupełnisz reklamacji – pozostawimy ją bez rozpoznania (o możliwości wystąpienia takiego skutku pouczymy Cię w wezwaniu). Reklamacja uzupełniona przez Ciebie w terminie wywoła skutki od dnia jej złożenia.

**f.** Jeżeli złożysz reklamację:

- (1) pisemnie w naszym BOK – potwierdzimy Ci jej złożenie niezwłocznie;
- (2) ustnie do protokołu – niezwłocznie prześlemy Ci na Trwałym nośniku kopię protokołu jej złożenia (powinien on zawierać co najmniej dane, o których mowa pod lit. d pkt (1)-(5) powyżej), kopia ta

będzie stanowić potwierdzenie złożenia przez Ciebie reklamacji;

**(3)** w pozostały sposób (w tym pisemnie przesyłką pocztową albo kurierską, telefonicznie, na adres poczty elektronicznej lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej [o ile zapewniamy taką możliwość] – złożenie reklamacji potwierdzimy Ci w przeciągu 14 dni od jej złożenia (pamiętaj, że w przypadku przesyłek pocztowych albo kurierskich termin ten liczymy od momentu doręczenia nam Twojej reklamacji).

Potwierdzenie otrzymasz na Trwałym nośniku. Będzie ono zawierało dzień złożenia reklamacji oraz nasze (Dostawcy) dane – naszą nazwę, adres i numer telefonu.

**g.** Rozpatrzymy Twoją reklamację w przeciągu 30 dni. Gdybyśmy Ci jednak w tym czasie nie odpowiedzieli – oznacza to, że uznaliśmy Twoją reklamację. Ten 30 dniowy termin dotyczy jednak tylko Usług komunikacji elektronicznej. Dla pozostałych Usług termin ten jest nieco krótszy i wynosi 14 dni.

**h.** Nasza odpowiedź na Twoją reklamację będzie zawierała:

**(1)** naszą (Dostawcy) nazwę i dane kontaktowe umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji (w tym: numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej, który umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników);

**(2)** datę złożenia reklamacji;

**(3)** informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;

**(4)** jeżeli przyznamy Ci należności – ich wysokość i termin wypłaty - nie dłuższy niż 30 dni od uwzględnienia reklamacji (ewentualnie: informację, że zaliczymy je na poczet przyszłych płatności, jeżeli o to wnioskowałeś);

**(5)** pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a jeżeli jesteś Konsumentem (nie – Przedsiębiorcą Jednoosobowym) – także w postępowaniu sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ust. 1 PKE;

**(6)** jeżeli nie uznamy Twojej reklamacji – uzasadnienie faktyczne i prawne.

**i.** Odpowiedź na reklamację prześlemy Ci w sposób opisany w § 9 Umowy. Jeżeli Twoja reklamacja nie zostanie uwzględniona (w całości lub w części), to odpowiedź udzielaną na piśmie w postaci papierowej (o ile takowa będzie miała zastosowanie) prześlemy Ci przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób (np. osobiście).

**j.** Jeżeli przekazana przez nas odpowiedź na Twoją reklamację nie zostanie Ci doręczona – to na Twoje żądanie prześlemy ją ponownie (w sposób przez Cie-

bie wskazany w żądaniu). Zrobimy to w przeciągu 3 dni roboczych od dnia złożenia przez Ciebie takiego żądania.

- k. Skorzystanie przez Ciebie z niektórych uprawnień albo bieg niektórych terminów (spójrz np. na lit. l poniżej) może zależeć od wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Droga taka jest wyczerpana, jeżeli Twojej reklamacji nie uwzględnimy albo, jeżeli pomimo jej uwzględnienia – nie wypłacimy Ci należnej kwoty w przeciągu 30 dni.
- l. Warto wiedzieć, że bieg przedawnienia roszczeń zawieszają się (czyli jego bieg zostaje tymczasowo zatrzymany) na czas od dnia wniesienia przez Ciebie reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Dotyczy to jednak tylko reklamacji obejmujących Usługi komunikacji elektronicznej.

## 20. Co, jeżeli jesteś Osobą z niepełnosprawnościami?

- a. Poniżej znajdziesz ogólne informacje o podstawowych udogodnieniach, jakie oferujemy Osobom z niepełnosprawnościami. W tym zakresie zawsze stosujemy aktualne wymogi wynikające z przepisów prawa. Niniejsze postanowienie ma zatem charakter informacyjny i obejmuje stan na dzień doręczenia Ci niniejszego regulaminu. Aktualne informacje o oferowanych usługach i udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami możesz uzyskać na naszej Stronie internetowej oraz w BOK (w skrócie informację taką nazwiemy: **Informacją dla Osób z niepełnosprawnościami**).
- b. Co najmniej 1/6 naszych BOK oraz co najmniej jeden taki salon w mieście na prawach powiatu (jeżeli jest prowadzony) jest dostosowany do obsługi osób z niepełnosprawnościami poprzez:
  - (1) posiadanie stanowisk zapewniających obsługę osób słabowidzących,
  - (2) wyposażenie w urządzenia do komunikacji audiowizualnej z tłumaczem języka migowego,
  - (3) zapewnianie ułatwień dostępności dla osób z upośledzeniem narządu ruchu,
  - (4) wymagane prawem oznakowanie.
- c. Lista BOK przystosowanych do obsługi osób z niepełnosprawnościami dostępna jest na naszej Stronie Internetowej.
- d. Zapewniamy dostęp do:
  - (1) warunków Umowy, w tym dokumentów składających się na Dokumentację umowną,
  - (2) informacji o udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami,
  - (3) informacji zawartych na fakturze,
  - (4) szczegółowego wykazu wykonanych usług - sporządzonych na papierze z użyciem dużej czcionki lub w formie elektronicznej w formacie tekstowym. Dokumenty dostępne są w BOK, na

Stronie internetowej lub są doręczane na Twoje żądanie.

- e. W przypadkach określonych w obowiązujących przepisach prawa, masz możliwość uzyskania informacji o warunkach Umowy, danych na fakturze i szczegółowego wykazu usług, w alfabecie Braille'a.
- f. Nasza Strona internetowa spełnia wymogi dostępności określone w obowiązujących przepisach (standard co najmniej WCAG 2.0).
- g. Obowiązujące nas przepisy względem Osób z niepełnosprawnościami znajdziesz głównie w PKE oraz w rozporządzeniu wydanym na podstawie art. 340 ust. 3 PKE.

## 21. Jak postępujemy z Twoimi danymi?

- a. Przetwarzamy Twoje dane osobowe wskazane w Umowie. W toku naszej współpracy możemy przetwarzać jeszcze inne Twoje dane, jeżeli nam je udostępnisz. Zawsze robimy to zgodnie z aktualnymi wymogami prawa, a zwłaszcza przepisami RODO oraz PKE.
- b. Rejestrujemy i przechowujemy dane o wykonanych dla Ciebie usługach (w tym połączeniach) przez co najmniej 12 miesięcy. Robimy to w takim zakresie, jaki pozwala nam ustalić należności za Usługi i rozpatrzenie reklamacji. Jeżeli ją złożysz, okres przetwarzania danych wydłuży się o czas niezbędny do rozstrzygnięcia ewentualnego sporu.
- c. Musimy rejestrować i przechowywać pewne dane na potrzeby naliczania Ci opłat oraz rozliczeń z innymi operatorami. Dotyczy to informacji (danych transmisyjnych) o:
  - (1) numerze wybierającym połączenie i numerze, na który połączenie jest wybierane;
  - (2) rodzaju połączenia;
  - (3) czasie połączenia.Takie dane przetwarzamy tylko do końca okresu, w którym możliwe jest dochodzenie roszczeń – Twoich wobec nas lub naszych wobec Ciebie.
- d. Możesz wpływać na zakres przetwarzania Twoich danych poprzez:
  - (1) określenie rodzaju Usług, które będą Ci świadczone;
  - (2) wykonywanie uprawnień opisanych w załączanej do Umowy Informacji o przetwarzaniu danych Abonenta;
  - (3) wyrażenie zgody lub cofnięcie zgody na określone cele, dla których te dane są przetwarzane. Miej jednak proszę na względzie, że niektóre zgody mogą być warunkiem niezbędnym do tego, ażeby w ogóle świadczyć Ci daną Usługę.

## 22. Jakie są możliwości pozasądowego załatwienia sporu?

- a. Zgodnie z przepisami (art. 379 PKE), zanim skierujesz swoje roszczenie do sądu lub postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, musisz najpierw wyczerpać u nas drogę postępowania reklamacyjnego. Zasada ta dotyczy jednak tylko roszczeń określonych w PKE. Przede wszystkim będą to więc roszczenia dotyczące Usługi telewizji, dostępu do Internetu, czy telefonii.
- b. Prezes UKE prowadzi postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Są to spory cywilnoprawne. Dotyczą one jedynie Konsumentów (nie ma tu odpowiedniego stosowania do Przedsiębiorców Jednoosobowych). Takie postępowanie prowadzi się:
  - (1) z urzędu (oznacza to, że Prezes UKE sam wszczyna postępowanie, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta) albo
  - (2) wskutek złożenia do Prezesa UKE wniosku przez samego Konsumenta.Dokładne zasady takiego postępowania, w tym niezbędne elementy wniosku o jego wszczęcie określa PKE (art. 383-385, wraz z wydanym na ich podstawie rozporządzeniem wykonawczym) oraz ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

### 23. Co jeśli zmienią się Twoje lub nasze dane?

- a. Aktualne dane identyfikujące i kontaktowe to sprawna i efektywna wymiana ważnych informacji (a także oświadczeń) w ramach naszej współpracy. Dlatego jesteś zobowiązany niezwłocznie informować nas o zmianach wszelkich Twoich danych podanych w Umowie – najpóźniej w przeciągu 7 dni.
- b. My również niezwłocznie będziemy Cię informować o zmianie naszych danych identyfikujących i kontaktowych. Zrobimy to na Trwałym nośniku – w takiej formie, w jakiej zawarliśmy Umowę. Możesz jednak zgłosić nam żądanie otrzymywania takich wiadomości na wskazany przez Ciebie adres korespondencyjny lub mailowy.
- c. Aktualizacja danych identyfikacyjnych oraz kontaktowych) nie stanowi zmiany warunków Umowy.

## Część II. Postanowienia dotyczące usług stacjonarnych

### 24. Co to są Usługi stacjonarne i gdzie możesz je odbierać?

- a. „Usługi stacjonarne” to Usługi, które świadczymy pod stałym adresem, np. w Twoim domu lub firmie.
- b. Usługi stacjonarne możemy Ci dostarczać na tych obszarach, na których dysponujemy Siecią i możliwościami technicznymi, żeby Cię do niej przyłączyć (o ile już nie jesteś do niej przyłączony).

- c. W przypadku, w którym świadczenie Usług wymaga uprzednio wykonania przyłącza do Lokalu, zawarcie Umowy możemy uzależnić od zawarcia umowy na wykonanie takiego przyłącza.

### 25. Co to jest Lokal i jakie wiążą się z nim wymogi?

- a. „Lokal” to przyłączone do Sieci miejsce o konkretnym adresie, pod którym odbierasz Usługi stacjonarne. Adres Lokalu zawsze wskazujemy w Umowie.
- b. Możemy przyłączyć Lokal do Sieci jedynie wtedy, gdy dysponujesz odpowiednim uprawnieniem do zawarcia takiej Umowy, tzn. posiadasz odpowiedni tytuł prawny do Lokalu.
- c. Przed zawarciem Umowy możemy oczekiwać:
  - (1) współdziałania uprawnionego do Lokalu (art. 684 Kodeksu Cywilnego w zw. z art. 32 Megaustawy);
  - (2) przedstawienia przez Ciebie oświadczenia o posiadaniu tytułu prawnego do Lokalu, który uprawnia Cię do wyrażenia zgody na wykonanie prac związanych z dostarczeniem i dostosowaniem sieci do świadczenia Usług w Lokalu;
  - (3) w przypadku uzasadnionych wątpliwości – przedstawienia przez Ciebie informacji lub dokumentów potwierdzających przysługiwanie Ci odpowiedniego uprawnienia do Lokalu.
- d. Ponosisz odpowiedzialność za niezgodność z prawdą oświadczenia o posiadaniu tytułu prawnego do Lokalu. Obejmuje to zwłaszcza koszty poniesione przez nas w związku z roszczeniami właściciela lub innych podmiotów uprawnionych do Lokalu, w tym koszty bezumownego korzystania, koszty przywrócenia Lokalu do stanu poprzedniego, czy koszty usunięcia zainstalowanej infrastruktury i sprzętu. Pamiętaj proszę, że powyższe wcale nie wyłącza jeszcze innych uprawnień, jakie mogą nam przysługiwać na mocy przepisów prawa.
- e. Może dojść do sytuacji, że będziemy musieli wejść do Twojego Lokalu, w celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Sieci, jej konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji. Odbywać się to będzie z poszanowaniem Twojej prywatności oraz jedynie po uzgodnieniu z Tobą dogodnego terminu. Jesteś jednak zobowiązany do współdziałania z nami w tym zakresie.

### 26. Kiedy rozpoczniemy świadczenie Ci Usług?

- a. O ile nie wskazaliśmy inaczej w Umowie, Usługi aktywujemy w ciągu 30 dni od zawarcia Umowy. Termin ten może ulec wydłużeniu, jeżeli nie będziemy mogli wykonać niezbędnych prac w Lokalu lub aktywować Usług z przyczyn leżących po Twojej stronie (bo np. nie zapewnisz nam odpowiedniego dostępu do Lokalu).

- b. Lokal przyłączamy w oparciu o Twoją zgodę na przeprowadzenie w nim uzgodnionych prac. Takie prace mogą obejmować np. wywiercenie niezbędnych otworów, zainstalowanie Gniazda abonenckiego, czy montaż Sprzętu.
- c. Dla wykonania przez nas Umowy potrzebujemy, żebyś:
  - (1) współpracował z nami w sposób umożliwiający terminowe przyłączenie Lokalu;
  - (2) był obecny w Lokalu podczas umówionego terminu przyłączenia go do Sieci lub przeprowadzania w nim innych prac (bez takiej obecności mamy prawo odmówić wykonania prac).
- d. Przyłączenie Lokalu nie obejmuje obsługi, konfiguracji ani naprawy Twoich urządzeń. Możemy oferować tego rodzaju Usługi serwisowe, jednak wówczas podlegają one opłacie wskazanej w Cenniku.
- e. Przyłączenie Lokalu do Sieci standardowo obejmuje zainstalowanie w nim jednego Gniazda abonenckiego. Wykonanie przez nas dodatkowych Gniazd abonenckich możemy jednak oferować jako Usługę dodatkową, za opłatą wskazaną w Cenniku. Przyłączenie nie obejmuje wykonania prac ziemnych, doprowadzenia sieci do domu jednorodzinnego lub innych prac poza Lokalem, wymagających uzyskania odrębnych zgód lub pozwoleń. Takie prace wymagają zawarcia odrębnej umowy o wykonanie przyłącza.
- f. Przyłączenie Lokalu do Sieci potwierdzimy w podpisanym przez Ciebie protokole odbioru.

## **27. Jak należy postępować z naszym Sprzętem i elementami Sieci w Twoim Lokalu?**

- a. Sprzęt wydamy Ci w stanie, który umożliwia jego prawidłowe używanie. Jego wydanie potwierdzimy w podpisanym przez Ciebie protokole odbioru.
- b. Wydany Ci Sprzęt i wszelkie elementy Sieci zamontowane w Lokalu pozostają naszą (jako Dostawcy) własnością. Nie możesz udostępniać ich innym osobom bez naszej zgody. Wolno Ci ich używać jedynie w Lokalu lub innym miejscu wskazanym w Umowie.
- c. Sprzęt i udostępnione elementy Sieci musisz przechowywać w sposób, który zabezpieczy je przed utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem. Pamiętaj, że od momentu podpisania protokołu ich odbioru ryzyko ich uszkodzenia lub utraty przechodzi na Ciebie. Musisz powiadomić nas o ich utracie lub zniszczeniu najpóźniej w przeciągu 48 godzin.
- d. Sprzętu i wszelkich elementów Sieci wolno Ci używać wyłącznie zgodnie z ich przeznaczeniem oraz ewentualnie załączoną do nich i udostępnioną Ci instrukcją.

- e. Podczas wyładowań atmosferycznych (np. burzy z piorunami) zalecamy odłączenie Sprzętu od prądu oraz od Gniazda abonenckiego. Jeżeli tego nie zrobisz, może dojść do uszkodzenia Sprzętu, sieci wewnątrz Twojego Lokalu lub podłączonych do nich urządzeń. Nie będziemy odpowiadać za takie zdarzenia (chyba, że z przepisów prawa będzie taka odpowiedzialność wynikać).
- f. Po Twojej stronie leży zapewnienie zasilania Sprzętu energią elektryczną i ponoszenie koszt takiego zasilania.

## **28. Jakie są zasady wymiany i zwrotu Sprzętu, który Ci udostępniamy?**

- a. W wyjątkowych sytuacjach zastrzegamy sobie prawo do wymiany Sprzętu, który udostępniliśmy Ci do używania na czas trwania Umowy. Wymiana taka będzie możliwa ze względów:
  - (1) technicznych – jeżeli zajdzie konieczność modernizacji Sprzętu, zmiany lub unowocześnienia technologii świadczenia Usług;
  - [(2)] organizacyjnych lub prawnych – zwłaszcza, jeżeli po naszej stronie powstanie obowiązek usunięcia z Sieci określonych modeli Sprzętu lub Sprzętu określonych dostawców;
  - [(3)] bezpieczeństwa – zwłaszcza, jeżeli określone modele Sprzętu lub Sprzęt określonego dostawcy nie zapewnia odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa.
- b. Wymiana Sprzętu może wiązać się z koniecznością zmiany ustawień lub ponownej konfiguracji Twojego urządzenia.
- c. W opisanych wcześniej przypadkach (lit. a powyżej) Twoim obowiązkiem będzie umożliwienie nam dokonania wymiany Sprzętu. Wizyta naszego personelu odbędzie się w uzgodnionym terminie – na analogicznych zasadach jak w przypadku przyłączenia Lokalu do Sieci. Po zakończeniu obowiązywania Umowy musisz zwrócić nam Sprzęt, który udostępniliśmy Ci do używania na czas jej trwania. Masz na to 14 dni. Oddaj go proszę w jednym z naszych BOK lub odeślij na nasz adres korespondencyjny (Ty ponosisz koszty zwrotu). Analogiczne zasady obowiązują, jeżeli dojdzie do takiej zmiany Twojej Umowy, wskutek której dalsze korzystanie przez Ciebie ze Sprzętu okaże się zbędne (bez obaw – poinformujemy Cię o tym) – przy czym, jeżeli zmiana następuje z przyczyn leżących po naszej (Dostawcy) stronie, to nie ponosisz kosztów zwrotu. Pamiętaj jednak proszę, że szczegółowe zasady zwrotu Sprzętu mogą znajdować się w pouczeniu o prawie odstąpienia od Umowy (jest ono załącznikiem do Umowy).