

# Regulamin Świadczenia Dostępnych Usług Telekomunikacyjnych

## I. Postanowienia ogólne

### § 1

Niniejszy Regulamin Świadczenia Dostępnych Usług Telekomunikacyjnych, zwany dalej **Regulaminem**, określa zakres, warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Jerzego Krempa prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą Krempa Jerzy „TELPOL” - Przedsiębiorstwo Produkcyjno-Montażowe Urządzeń Elektronicznych, z siedzibą w Chorzowie przy ul. Racjonalizatorów 10, wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej pod numerem REGON 271457761 i NIP 6270007191, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 108, zwanym dalej **Dostawcą**.

### § 2

Niniejszy Regulamin został wydany na podstawie art. 384 § 1 Kodeksu cywilnego oraz art. 56 ust. 5 oraz 59 ust. 1 ustawy z dnia 16 lipca 2004. Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800, z 2004 r. z późniejszymi zmianami), zwanej dalej **Ustawą**.

### § 3

Użyte w regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Abonent** – podmiot, który jest stroną Umowy zawartej z Dostawcą w formie pisemnej lub elektronicznej;
2. **Adres Poczty Elektronicznej (APE)** – adres poczty elektronicznej Abonenta wskazany w trakcie zawierania Umowy lub taki adres wskazany później w POK albo w portalu abonenta;
3. **Aktywacja** – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usługi w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usługi;
4. **Awaria** – nieprawidłowość funkcjonowania Sieci, skutkująca zaprzestaniem świadczenia Usług lub jej pogorszeniem, także z uwagi na niedotrzymanie parametrów jakości ich świadczenia, za której usunięcie ponosi odpowiedzialność, zgodnie z zasadami Kodeksu cywilnego, Dostawca;
5. **Cennik** – aktualnie obowiązujące u Dostawcy zestawienie cen (Opłat) usług proponowanych i świadczonych przez Dostawcę wraz z ich odpowiednim opisem, oraz innych opłat związanych z tymi usługami, w tym opłat z tytułu wykonywania czynności

- obsługi serwisowej nie wchodzących w zakres Podstawowej Obsługi Serwisowej; Cennik stanowi integralną część Umowy;
6. **Dekoder** - rodzaj Sprzętu; telekomunikacyjne urządzenie końcowe umożliwiającego korzystanie z Usługi Telewizji Cyfrowej;
  7. **EBOK** (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta) - dostępna na stronie internetowej Dostawcy aplikacja, umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie Umową i Usługami dla Abonenta i przez Abonenta, do której dostęp następuje poprzez podanie nadanego Abonentowi w umowie Numeru (będącego loginem do EBOK) oraz hasła dostępu; pierwszym hasłem do EBOK jest nadany w Umowie PIN; Abonent może w ustawieniach EBOK zmienić hasło do EBOK; Abonent zobowiązany jest do zachowania danych dostępowych do EBOK w tajemnicy i nie udostępnienia ich osobom trzecim;
  8. **Instalacja** - czynności techniczne, mające na celu wykonanie Przyłącza Lokalowego, Zakończenia Sieci i/lub montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci i świadczenia mu Usług;
  9. **Konsument** – osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie przez Dostawcę publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub korzystającą z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą, lub wykonywaniem zawodu;
  10. **Lokal** - miejsce udostępnienia usług objętych Umową, wskazane przez Abonenta, co do którego Abonent posiada tytuł prawny lub posiada pisemną zgodę osoby posiadającej tytuł prawny; Lokalem jest każde miejsce udostępnienia usług objętych Umową, a więc nie tylko lokal mieszkalny, ale także każde miejsce Instalacji Przyłącza Lokalowego pozostające w dyspozycji Abonenta;
  11. **Modem** – rodzaj Sprzętu; telekomunikacyjne urządzenie końcowe odpowiedzialne za realizację protokołów transmisji danych oraz modulację i demodulację sygnałów zgodnie ze standardami przyjętymi w systemie transmisji danych, umożliwiające realizację Usługi dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci;
  12. **Oferta Programowa** – oferta programów telewizyjnych i ewentualnie radiowych reemitowanych na danym obszarze przez Dostawcę w związku ze świadczeniem Usługi TVK; przy czym Oferta może być podzielona na Pakiety Usługi TVK obejmujące różny zakres dostępnych w ramach Pakietu

- programów; Oferta Programowa obejmuje Programy Gwarantowane oraz może obejmować Programy NG;
13. **Operator** - przedsiębiorca telekomunikacyjny, z którego Sieci korzysta Dostawca w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych; w zakresie w jakim Dostawca korzysta z własnej Sieci jest równocześnie Operatorem;
  14. **Oplata abonamentowa** – opłata okresowa, jaką Abonent zobowiązany jest uiszczać na rzecz Dostawcy z tytułu świadczenia objętej Umową Usługi, w wysokości określonej w Cenniku dla wybranego w Umowie Pakietu/Taryfy;
  15. **Oplaty** - Opłata abonamentowa, Opłata aktywacyjna, Oplaty dodatkowe, Oplaty za Usługi Dodatkowe oraz inne oplaty za usługi oraz inne czynności świadczone przez Dostawcę na rzecz Abonenta, związane z Usługą, określone w aktualnym Cenniku, Umowie lub Regulaminie;
  16. **Pakiet** – jeden z wariantów świadczenia Usługi; ilekroć w Umowie, Regulaminie i Cenniku jest mowa o Pakiecie rozumie się przez to również **Taryfę** oraz odwrotnie;
  17. **Pakiet Wyższy lub Niższy** – rozumie się przez to Pakiet za korzystanie z którego podstawowa (określona w Cenniku) Opłata Abonamentowa jest odpowiednio wyższa lub niższa od Oplaty Abonamentowej za Pakiet z którego Abonent korzystał przed zmianą na Pakiet Wyższy lub Niższy;
  18. **PIN** – ciąg liter, cyfr i znaków generowany automatycznie, służący do weryfikacji Abonenta w przypadku kontaktów z wykorzystaniem środków porozumienia się na odległość; PIN stanowi również pierwsze hasło do EBOK, przy czym zmiana hasła do EBOK nie skutkuje zmianą PIN;
  19. **Podstawowa Obsługa Serwisowa** – obejmuje usługi w zakresie prawidłowości funkcjonowania oraz bezpieczeństwa Sieci i Sprzętu, w zakresie wskazanym w rozdziale V. Regulaminu, w tym nieodpłatną (nie dotyczy opłaty z tytułu zakończenia połączenia, w przypadku połączeń telefonicznych) możliwość kontaktu ze służbami odpowiedzialnymi za obsługę serwisową (w tym aktualną, alternatywną ofertę Usług Dostawcy) za pośrednictwem poczty elektronicznej, pod adresem [biuro@telpol.net.pl](mailto:biuro@telpol.net.pl) lub [support@telpol.net.pl](mailto:support@telpol.net.pl) oraz telefonicznie, pod numerem 32-789-60-30.
  20. **Przyłącze Lokalowe** – odcinek Sieci pomiędzy ostatnim rozgałęzieniem Sieci, a Zakończeniem Sieci, obejmujący w szczególności odcinek Sieci Instalowany w Lokalu;
  - 20a. **Programy Gwarantowane** – programy telewizyjne lub radiowe wchodzące w skład Pakietów Usługi TVK, których

zmiana stanowi zmianę warunków Umowy; Programy Gwarantowane wskazane są w Cenniku;

20b. **Programy NG** – programy telewizyjne lub radiowe inne niż Programy Gwarantowane, które Dostawca może, według swojego uznania, udostępniać Abonentom, bez dodatkowych Opłat, w szczególności w okresach testowych i promocyjnych, wobec czego Abonent nie może żądać ich udostępniania; Programami NG w przypadku Usługi Telewizji Cyfrowej są wszystkie programy telewizyjne udostępniane Abonentowi tej Usługi w technologii analogowej, nawet gdy odpowiednik tego programu udostępniany jest w ramach Usługi Telewizji Cyfrowej jako Program Gwarantowany, a to dlatego że Dostawca może, według swojego uznania, udostępniać Abonentom Usługi Telewizji Cyfrowej, bez dodatkowych Opłat, poza programami wchodzącymi w skład Pakietu Usługi Telewizji Cyfrowej, również te same lub inne programy reemitowane w technologii analogowej, wobec czego Abonent nie może żądać ich udostępnienia.

21. **Punkt Obsługi Klientów (POK)** – jednostka organizacyjna Dostawcy, zlokalizowana w wyznaczonym miejscu, wyznaczona do kontaktów z Abonentami poprzez uprawnionych pracowników Dostawcy; aktualna lista POK dostępna jest na stronie internetowej Dostawcy pod adresem <http://www.telpol.net.pl>;

22. **Siec** – zespół zainstalowanych urządzeń, w tym między innymi kabli, konwerterów i innego sprzętu, służący do świadczenia przez Dostawcę Usług;

23. **Sprzęt** - wszelkie urządzenia elektryczne lub elektroniczne, przeznaczone do świadczenia przez Dostawcę Usług lub do korzystania z Usług przez Abonenta (w szczególności Dekoder, moduł CAM, zasilacz, kable, Modem, Terminal Abonencki, aparat telefoniczny, karta SIM), które mogą bądź stanowić własność Dostawcy lub Operatora, którą Dostawca udostępnia Abonentowi na okres obowiązywania Umowy lub inny uzgodniony okres, celem świadczenia Usług, lub które zostają sprzedane Abonentowi w związku z zawarciem lub zmianą Umowy, bądź które stanowią własność Abonenta, z wykorzystaniem których Abonent może korzystać z Usługi;

24. **Terminal Abonencki** – rodzaj Sprzętu; komputer lub inne telekomunikacyjne urządzenie końcowe wykorzystywane przez Abonenta, umożliwiające podłączenie do Sieci Operatora, wyposażone w odpowiednie urządzenie sieciowe umożliwiające technicznie komunikację z Zakończeniem Sieci, z wykorzystaniem Modemu lub bez jego pośrednictwa;

25. **Umowa** – zawarta w formie pisemnej lub elektronicznej umowa o świadczenie przez Dostawcę na rzecz Abonenta Usługi (lub kilku Usług) w wybranym przez Abonenta Pakiecie/ Taryfie, której integralną część stanowi niniejszy Regulamin;

26. **Usługa** – jedna z Usług telekomunikacyjnych dostępnych w ofercie Usług świadczonych przez Dostawcę;

27. **Usługa dodatkowa** – świadczona przez Dostawcę Usługa powiązana z usługą podstawową, z której Abonent może korzystać wyłącznie w związku z świadczeniem usługi podstawowej;

28. **Usługa dostępu do Internetu** - usługa telekomunikacyjna polegająca na świadczeniu szerokopasmowego dostępu do sieci Internet wraz z wybranymi usługami dodatkowymi;

29. **Usługa mobilnego dostępu do Internetu** – usługa telekomunikacyjna polegająca na świadczeniu dostępu do sieci Internet wraz z wybranymi usługami dodatkowymi z wykorzystaniem Sieci Ruchomej;

30. **Usługa Telefonii stacjonarnej** – usługa telekomunikacyjna telefonicznych połączeń głosowych pozwalająca na dwukierunkową łączność głosową pomiędzy rozmówcami, świadczona z wykorzystaniem Sieci nie będącej Siecią Ruchomą,

31. **Usługa Telefonii mobilnej** – usługa telekomunikacyjna telefonicznych połączeń głosowych pozwalająca na dwukierunkową łączność głosową pomiędzy rozmówcami, świadczona z wykorzystaniem Sieci Ruchomej;

32. **Usługa Telewizji Kablowej (Usługa TVK)** – usługa telekomunikacyjna polegająca na przekazywaniu (reemitowaniu) sygnałów programów telewizyjnych i radiowych w Sieci wraz z wybranymi usługami dodatkowymi;

33. **Usługa Telewizji Analogowej** – Usługa TVK świadczona w technologii analogowej;

34. **Usługa Telewizji Cyfrowej** – Usługa TVK świadczona w technologii cyfrowej;

35. **Zakończenie Sieci** - fizyczny punkt w Lokalu, w którym Abonent otrzymuje dostęp do Sieci, mogący składać się z urządzeń i okablowania, w tym Dekodera/Modemu, stanowiących wyłączną własność Dostawcy, niezbędnych do odbioru Usługi oferowanej przez Dostawcę.

## II. Zakres i warunki świadczonych usług telekomunikacyjnych – prawa i obowiązki Dostawcy oraz Abonenta

### § 4

1. Niniejszy Regulamin określa, w zakresie nie uregulowanym w Umowie, zakres i warunki świadczenia przez Dostawcę następujących Usług podstawowych (wraz z oferowanymi dla nich Usługami dodatkowymi):

- Usługa Telewizji Analogowej,
- Usługa Telewizji Cyfrowej,
- Usługa dostępu do Internetu,
- Usługa Telefonii Stacjonarnej,
- Usługa mobilnego dostępu do Internetu<sup>1</sup>,
- Usługa Telefonii mobilnej<sup>2</sup>.

2. Dostawca świadczy Usługi zgodnie z obowiązującym prawem, zawartą Umową, Regulaminem, Cennikiem, na określonym obszarze, z zachowaniem wymaganej jakości, a także zgodnie z innymi dokumentami uzgodnionymi pomiędzy stronami, w szczególności regulaminami i cennikami Promocji.

3. Przez zawarcie Umowy z Abonentem Dostawca zobowiązuje się do świadczenia Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Umowie i załącznikach stanowiących jej integralną część.

### § 5

1. Dostawca świadczy Usługi w różnych wariantach (Pakietach). Pakiety obejmują różny zakres oferty, w szczególności zróżnicowaną liczbę programów telewizyjnych i radiowych, prędkość transmisję danych z Internetu oraz transmisję zwrotną, opłaty za połączenie telefoniczne.

2. Z chwilą zawierania Umowy Abonent wskazuje Usługę (lub Usługi) oraz jej (lub ich) Pakiet, z którego (z których) zamierza korzystać.

3. Rodzaje Pakietów, ich zakres oraz ceny podawane są przez Dostawcę do publicznej wiadomości w ofercie oraz Cennikach, w szczególności udostępnianych w siedzibie Dostawcy, w POK, na kanele informacyjnym lub na stronie internetowej Dostawcy pod adresem [www.telpol.net.pl](http://www.telpol.net.pl).

### § 6

1. Dostawca uprawniony jest do zmiany Oferty Programowej, w tym zawartości programowej Pakietów Usługi TVK, a ponadto zmiany częstotliwości nadawanych programów oraz zastrzega sobie prawo do zmiany systemu kodowania programów, przy czym zmiana Oferty Programowej może następować w przypadku wystąpienia jednej z następujących okoliczności:

- przyczyny niezależne od Dostawcy leżące po stronie podmiotów zewnętrznych, w tym w szczególności po

<sup>1</sup>Z chwilą udostępnienia tej Usługi w ofercie Dostawcy.

<sup>2</sup>Z chwilą udostępnienia tej Usługi w ofercie Dostawcy.

stronie nadawcy programu (w tym: zaprzestanie nadawania, zmiana charakteru programu lub obniżenie jego jakości, problemy lub zmiany techniczne po stronie nadawcy – zła jakość sygnału lub kodowanie, zawartość programu naruszająca prawo lub uzasadnione prawa osób trzecich, nadmierne podwyższenie opłat licencyjnych),

b. zmiany stanu prawnego uniemożliwiający kontynuowanie reemisji programu,

c. względy techniczne uniemożliwiające dalsze dalszą reemisję programu w ogóle lub w danej technologii,

d. niska oglądalność dostępnego w Ofercie Programowej programu telewizyjnego lub radiowego wśród Abonentów lub zastąpienie takiego programu innym o podobnym charakterze.

Zmiana nazwy programu przez jego nadawcę nie stanowi zmiany Oferty Programowej.

2. Zarówno udostępnienie jak i wycofanie z Oferty Programowej jakiegokolwiek Programu NG nie wymaga powiadomienia, ani zgody Abonenta i nie stanowi zmiany warunków Umowy, wobec czego do zmiany Oferty Programowej w zakresie Programów NG, nie stosuje się postanowień o trybie zmiany Umowy dokonywanej przez Dostawcę.

3. Zmiana Oferty Programowej w zakresie Programów Gwarantowanych, stanowi zmianę warunków Umowy, do której stosuje się postanowienia o trybie zmiany Umowy dokonywanej przez Dostawcę. Przez zmianę Oferty Programowej w zakresie Programów Gwarantowanych w stosunku do Abonenta rozumie się:

a. wycofanie Programu Gwarantowanego z Pakietu Usługi TVK świadczonego temu Abonentowi, w tym także na skutek zastąpienia Programu Gwarantowanego nowym Programem Gwarantowanym;

b. istotna zmiana rodzaju i charakteru Programu Gwarantowanego wchodzącego w skład Pakietu Usługi TVK świadczonego temu Abonentowi;

Zmianą w zakresie Programów Gwarantowanych nie jest:

c. zmiana nazwy pod którą Program Gwarantowany jest nadawany;

d. inna niż określona w pkt b. zmiana rodzaju i charakteru Programu Gwarantowanego..

4. (uchylony).

## § 7

Dostawca zastrzega sobie prawo przerw w świadczeniu Usług, w tym ich zawartości (w przypadku Usługi TVK dotyczy to w

szczególności przerw w reemisji poszczególnych programów telewizyjnych lub radiowych) trwających jednorazowo na danym obszarze nie dłużej niż 24 godziny w Okresie rozliczeniowym, spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac modernizacyjnych lub konserwacyjnych Sieci albo związanych z wprowadzaniem nowych technologii i rozwiązań technicznych.

## § 8

Dostawca świadczący na rzecz Abonenta Usługę zobowiązany jest w szczególności:

1. Zapewniać Abonentowi objętą Umową Usługę i wybrane dla niej Usługi dodatkowe, według obowiązującej na danym obszarze oferty, zgodnie z wybranym w Umowie Pakietem.

2. Zapewniać dostęp do Usługi o której mowa w pkt. 1 zgodnie z normami ustalonymi przez właściwe organy państwowe, w szczególności ministra właściwego dla spraw telekomunikacji oraz Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

3. Utrzymywać w sprawności Sieć, a w szczególności urządzenia zapewniające świadczenie Usługi na rzecz Abonenta, przez cały czas obowiązywania Umowy, w szczególności do usuwania Awarii w możliwie najkrótszym terminie.

4. Wykorzystywać pozyskane od Abonenta dane osobowe tylko w zakresie prowadzonej działalności i chronić je przed niepowołanym wykorzystaniem.

5. Informować na bieżąco Abonentów o zmianach w ofercie, Cenniku, Ofercie Programowej, Regulaminie i innych ważnych dla Abonentów informacjach o świadczonych przez Dostawcę Usługach zgodnie z postanowieniami Regulaminu.

6. Zapewniać Abonentowi tajemnicę komunikowania na zasadach określonych w Ustawie.

## § 9

Abonent zobowiązany jest do przestrzegania Umowy, Ustawy i Regulaminu, a w szczególności:

1. Po przeprowadzeniu Instalacji Przyłącza Lokalowego i Zakończenia Sieci oraz zapewnieniu świadczenia Usługi (możliwości korzystania z Usługi) uiścić Opłatę aktywacyjną, w wysokości i terminie określonym w Umowie, Regulaminie i Cenniku obowiązującym w dniu zawarcia Umowy.

2. Opłacać terminowo wszelkie należne z tytułu korzystania ze świadczonej na podstawie Umowy Usługi Opłaty, a w szczególności Opłatę Abonamentową, Opłaty za połączenia, w wysokości i na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku.

3. Pokryć wszelkie koszty związane z naprawą uszkodzonych wskutek nieprawidłowej eksploatacji Sieci Sprzętu Dostawcy, a w razie ich utraty, zniszczenia lub kradzieży do zapłaty kwoty pozwalającej na odtworzenie utraconego, uszkodzonego lub skradzionego mienia.

4. Nie udostępniać dostarczanej do Zakończenia Sieci Usługi poza obręb Lokalu lub do większej niż wynikająca z Umowy lub Regulaminu ilości Terminali lub odbiorników.

5. Umożliwić pracownikom Dostawcy sprawdzenie stanu technicznego Sieci, a w szczególności Przyłącza Lokalowego i urządzeń Zakończenia Sieci zainstalowanych w jego Lokalu lub nieruchomości, oraz udostępnionego mu Sprzętu, na zasadach określonych w Regulaminie.

6. W przypadku rozwiązania Umowy zwrócić na własny koszt, wszelkie urządzenia Zakończenia Sieci zainstalowane przez Dostawcę w Lokalu Abonenta lub jego nieruchomości lub umożliwić dokonanie demontażu tych urządzeń przez pracowników Dostawcy oraz zwrócić udostępniony mu Sprzęt.

7. Przechowywać rachunki lub dowody wpłat na rzecz Dostawcy przez okres niezbędny do przeprowadzenia ewentualnego postępowania reklamacyjnego.

8. Korzystać ze świadczonej Usługi wyłącznie na swój użytek osobisty. W przypadku komercyjnego wykorzystania Usług konieczne jest zawarcie odrębnego porozumienia pomiędzy stronami oraz pomiędzy Abonentem i innymi organizacjami, w szczególności z organizacjami, których zadaniem jest ochrona praw autorskich i pokrewnych. Zamieszczanie treści o charakterze komercyjnym na stronach WWW umieszczonych przez Abonenta na serwerze Dostawcy jest uzależnione od wykupienia stosownego Pakietu zapewniającego możliwość umieszczania tych informacji.

9. Stosować się do ogólnie przyjętych zasad etyki, w tym etyki sieciowej.

10. Nie podejmować działań powodujących ingerowanie w Sieć, w zasoby danych lub przechwytywanie danych innych użytkowników Sieci lub Internetu.

11. Nie rozpowszechniać w Sieci bądź w Internecie informacji lub danych niezgodnych z prawem, w szczególności nielegalnego oprogramowania, nielegalnych plików z filmami, muzyką itp.

12. Nie podejmować działań powodujących zakłócenia w pracy Sieci, w Internecie lub urządzeniach innych użytkowników.

13. Korzystać z Usługi zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, porządkiem publicznym i dobrymi obyczajami zarówno w stosunku do Dostawcy jak i osób trzecich. W szczególności zabronione są następujące działania:

- 1) naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich,
- 2) działanie mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych czy też oprogramowania,
- 3) rozpowszechnianie wirusów komputerowych; niezależnie od tego Abonent Usługi dostępu do Internetu oraz Usługi mobilnego dostępu do Internetu zobowiązany jest zapobiegać wprowadzaniu jakichkolwiek wirusów komputerowych do sieci Internet lub do sieciowych systemów komputerowych,
- 4) rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, na przykład o charakterze rasistowskim czy pornograficznym,
- 5) dokonywanie zmian, usuwanie, lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody,
- 6) korzystanie z Usługi w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci lub/i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usługi.

14. Nie kierować do Sieci lub sieci Operatorów, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu Karty SIM otrzymanej przez Abonenta, ruchu hurtowego pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych.

15. Nie stosować urządzeń umożliwiających dostęp do Sieci Operatora współpracującego z Dostawcą przy świadczeniu Usług Mobilnych lub realizować połączenia za pomocą urządzeń końcowych przeznaczonych do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie, w których wykorzystywane będą Karty SIM działające w Sieci Operatora współpracującego z Dostawcą przy świadczeniu Usług Mobilnych, z wyłączeniem połączeń i urządzeń związanych z realizacją Usługi Mobilnej objętej Umową.

#### § 10

1. Abonent jest odpowiedzialny za wszelkie szkody wyrządzone Dostawcy w wyniku naruszenia zobowiązań, określonych Umową i niniejszym Regulaminem.
2. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone osobom trzecim w związku z korzystaniem z Usługi.

3. Abonent jest odpowiedzialny za wszelkie szkody wyrządzone na skutek rozprzestrzeniania się wirusa komputerowego, którego Abonent wprowadził do Sieci oraz jest zobowiązany do zwrotu Dostawcy kosztów, poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.

4. Abonent jest odpowiedzialny za przestrzeganie prawa w związku z korzystaniem z Usługi.

5. Dostawca zastrzega sobie prawo zablokowania Usługi w zakresie, w którym wykorzystywana jest ona niezgodnie z niniejszym Regulaminem oraz obowiązującym prawem, w szczególności w przypadku Usługi dostępu do Internetu oraz Usługi mobilnego dostępu do Internetu - do zablokowania Usługi w zakresie możliwości wysyłania poczty elektronicznej oraz zablokowania stron WWW, do czasu wyjaśnienia sprawy przez odpowiednie organy.

6. Dostawca zastrzega sobie prawo ingerowania w Usługę w zakresie, jakim jest to niezbędne do ochrony Sieci lub/i systemu informatycznego Dostawcy lub/i innych Abonentów podłączonych do Sieci, ich zasobów lub systemów informatycznych.

#### § 11

1. Poprzez zawarcie Umowy, Abonent wyraża jednocześnie zgodę na zainstalowanie w jego Lokalu wszelkich niezbędnych urządzeń i instalacji, w tym Przyłącza Lokalowego i urządzeń Zakończenia Sieci, służących do świadczenia Usługi przez Dostawcę. Instalacja mająca zapewnić Abonentowi rozpoczęcie korzystania ze świadczonej na podstawie Umowy Usługi zostanie przeprowadzona w ustalonym w dniu podpisywania Umowy terminie, nie dłuższym niż 30 dni od daty zawarcia Umowy, chyba że Abonent wyrazi chęć przeprowadzenia Instalacji w późniejszym terminie.

2. Wyrażenie zgody, o której mowa w ust. 1 oznacza w szczególności zgodę na przeprowadzenie kabli, przewiercenie otworów oraz zamocowanie odpowiedniego osprzętowania.

3. Podczas przeprowadzania Instalacji Przyłącza Lokalowego i Zakończenia Sieci w Lokalu lub nieruchomości Abonenta oraz Aktywacji Usługi w Lokalu, obecny powinien być Abonent lub upoważniona przez niego pisemnie osoba pełnoletnia.

4. Abonent obowiązany jest do udostępnienia Lokalu w zakresie, w jakim jest niezbędny do prawidłowego przeprowadzenia Instalacji lub/i Aktywacji oraz do przygotowania Lokalu do jej przeprowadzenia, a także do współpracy z przedstawicielami Dostawcy dokonującymi tej Instalacji/Aktywacji, w

szczególności do udostępnienia miejsca na przeprowadzenie Instalacji/Aktywacji.

5. Uniemożliwienie przeprowadzenia Instalacji/Aktywacji przez Abonenta, w szczególności wskutek niezastosowania się do postanowienia ust. 3 lub 4, wyłącza odpowiedzialność Dostawcy za niedotrzymanie ustalonego terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi.

6. Niniejsze postanowienia nie dotyczą Usług typu Mobilnego, wobec tego że rozpoczęcie świadczenia tych Usług odbywa się bez wykonania czynności Instalacji lub Aktywacji w Lokalu.

#### § 12

1. Potwierdzeniem wykonania na rzecz Abonenta Instalacji lub/i Aktywacji Usługi oraz udostępnienia mu Sprzętu, lub samego udostępnienia Sprzętu (w przypadku nie wykonywania czynności instalacyjnych) jest pisemny podpis Abonenta lub pełnoletniej osoby upoważnionej przez Abonenta, na dokumencie przedłożonym przez przedstawiciela Dostawcy, zwanym Protokołem odbioru. Podpisany Protokół odbioru stanowi integralną część Umowy.

2. Niezależnie od postanowienia ust. 1, zapłata przez Abonenta Opłaty lub Opłat okresowych jest traktowana jako potwierdzenie rozpoczęcia świadczenia Usługi przez Dostawcę i korzystania z niej przez Abonenta.

3. Z momentem udostępnienia Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o powierzony mu Sprzęt. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego mu do używania.

4. Zasilanie Sprzętu w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.

#### § 13

1. Przedstawiciele Dostawcy nie są zobowiązani do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą urządzeń z których korzysta Abonent, w szczególności komputerów, odbiorników telewizyjnych lub radiowych, aparatów telefonicznych, modemów, za wyjątkiem urządzeń udostępnianych przez Dostawcę pozostających jego własnością oraz za wyjątkiem czynności Podstawowej Obsługi Serwisowej.

2. Przedstawiciele Dostawcy nie ponoszą również odpowiedzialności za prawidłowe działanie u Abonenta Sprzętu stanowiącej własność lub pozostającego w dyspozycji Abonenta, a nie stanowiącego Sprzętu udostępnionego przez

Dostawcę, chyba że ich nieprawidłowe działanie wynika z winy tych przedstawicieli.

#### § 14

1. Abonent z chwilą podpisania Umowy, jeżeli Umowa lub Cennik nie stanowią inaczej, uzyskuje prawo podłączenia do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia Sieci jednego:
  - a. Telewizora lub podobnego urządzenia odbiorczego – w przypadku Usługi TVK,
  - b. Terminala Abonenckiego – w przypadku Usługi dostępu do Internetu oraz Usługi mobilnego dostępu do Internetu.
2. Jeżeli Umowa lub Cennik nie stanowią inaczej, w ramach jednej Opłaty Abonamentowej z tytułu Usługi Telefonicznej, Dostawca przydziela Abonentowi jeden numer telefoniczny.
3. Abonent, który jest zainteresowany podłączeniem do Zakończenia Sieci kolejnych urządzeń odbiorczych lub zainstalowaniem dodatkowych Zakończeń Sieci w Lokalu ponosi opłatę zgodną z aktualnym Cennikiem.

#### § 15

1. W zakres prac instalacyjnych prowadzonych w Lokalu lub nieruchomości Abonenta objętych Opłatą Aktywacyjną wchodzi:
  - a. Montaż Przyłącza Lokalowego oraz urządzeń Zakończenia Sieci w Lokalu Abonenta – o ile będzie wymagany,
  - b. Przekazanie jednego kabla podłączeniowego dla urządzenia odbiorczego do każdego zamontowanego Zakończenia Sieci,
  - c. W zależności od wybranego przez Abonenta Pakietu lub Usługi dodatkowej – udostępnienie Sprzętu (w szczególności Dekodera lub Modemu).
  - d. Podłączenie do Zakończenia Sieci jednego urządzenia odbiorczego (w szczególności telewizora – dla Usługi TVK, komputera – dla Usługi dostępu do Internetu, aparatu telefonicznego – dla Usługi Telefonii); w przypadku gdy Abonent wyrazi wątpliwości w zakresie sprawnego działania Usługi w Zakończeniu Sieci, przedstawiciel Dostawcy przeprowadza czynności testowe, celem weryfikacji zastrzeżeń i wykazania że Usługa dostępna jest w sposób prawidłowy; w przypadku wykazania że Usługa dostępna jest w sposób prawidłowy, Przedstawiciel Dostawcy nie jest zobowiązany do przeprowadzenia czynności konfiguracji ustawień urządzenia odbiorczego; Usługa konfiguracji może być wykonana na zlecenie Abonenta odpłatnie według Cennika, chyba że Umowa stanowi inaczej.

2. Przeprowadzenie na wniosek Abonenta dodatkowych czynności towarzyszących instalacji Zakończenia Sieci lub korzystania z Usług (w zakresie nie objętym Podstawową Obsługą Serwisową), pociąga za sobą konieczność uiszczenia Opłaty dodatkowej zgodnie z aktualnie obowiązującym Cennikiem, a jeżeli Opłata z tytułu takiej czynności nie jest przewidziana, Dostawca przedstawia Abonentowi ofertę – propozycję Opłaty, którą Abonent może przyjąć lub odmówić przyjęcia (rezygnując ze skorzystania z takiej dodatkowej czynności).

#### § 16

Wszelkie zainstalowane w Lokalu lub nieruchomości Abonenta urządzenia składające się na Sieć, w tym również Przyłącze Lokalne i urządzenia Zakończenia Sieci pozostają własnością Operatora lub Dostawcy i tylko on ma prawo wyłącznego dysponowania nimi, chyba że Umowa stanowi inaczej.

#### § 17

Dostawca w celu realizacji Umowy może posługiwać się osobami trzecimi posiadającymi pisemne upoważnienia Dostawcy.

### III. Opłaty abonamentowe i inne płatności

#### § 18

1. Dostawca określa w Cenniku Usług w szczególności ceny (Opłaty) za przyłączenie do Sieci, za Usługi, za obsługę serwisową (w zakresie wykraczającym poza Podstawową Obsługę Serwisową) oraz szczegółowe informacje dotyczące stosowanych pakietów cenowych oraz upustów, a także inne Opłaty dodatkowe.
2. Cennik jest podawany przez Dostawcę do publicznej wiadomości – do wglądu w siedzibie Dostawcy, w POK oraz na stronie internetowej Dostawcy pod adresem [www.telpol.net.pl](http://www.telpol.net.pl), a także jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi który udostępnił swoje dane, o których mowa w art. 60a ust. 1a Ustawy wraz z Umową zawartą na piśmie, a także na każde jego żądanie.

#### § 19

Dostawca zastrzega sobie prawo do zmiany wysokości Opłat wyszczególnionych w Cenniku w trybie i na warunkach opisanych w Umowie.

#### § 20

Abonent zobowiązany jest do uiszczenia wszelkich Opłat (aktywacyjnych, abonamentowych oraz pozostałych), zgodnie z aktualnym Cennikiem.

#### § 21

1. Za przeprowadzenie w sposób prawidłowy Instalacji Przyłącza Lokalowego Zakończenia Sieci i zapewnienie możliwości korzystania z Usługi przez Abonenta, potwierdzonych w Protokole Odbioru, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia na podstawie otrzymanej faktury VAT Opłaty aktywacyjnej w wysokości określonej w Cenniku, nie później niż w terminie 7 dni od daty otrzymania tej faktury.
2. W przypadku zawarcia Umowy w formie elektronicznej Dostawca przed przystąpieniem do Instalacji lub Aktywacji Usługi w Lokalu uprawniony jest do przeprowadzenia weryfikacji danych osoby, która jako Abonent zawarła Umowę w formie elektronicznej. Weryfikacja może nastąpić poprzez zgłoszenie się Abonenta do dowolnego POK celem potwierdzenia jego danych – w takim przypadku Opłata Aktywacyjna płatna jest w terminie określonym w ust. 1. Weryfikacja Abonenta możliwa jest również poprzez zapłatę Opłaty Aktywacyjnej przed przystąpieniem do Instalacji za pomocą przelewu bankowego z rachunku bankowego którego posiadaczem jest Abonent, w związku z czym dochodzi do wskazania osoby dokonującej płatności tej Opłaty i zachodzi możliwość weryfikacji danych podanych przez Abonenta. W przypadku gdy Abonent który zawarł umowę w formie elektronicznej nie wyrazi woli przeprowadzenia weryfikacji w jednym z powyższych trybów, albo weryfikacja będzie negatywna Dostawca uprawniony jest do rozwiązania Umowy.

#### § 22

1. W przypadku, gdy instalacja Zakończenia Sieci i rozpoczęcie świadczenia Usługi połączone jest z dodatkowymi nakładami inwestycyjnymi, Dostawca jest uprawniony do pobrania podwyższonej Opłaty aktywacyjnej według oferty cenowej zaakceptowanej przed zawarciem Umowy przez zamawiającego Usługę przyszłego Abonenta.
2. W przypadku gdy świadczenie Usługi, której mowa w ust. 1 połączone byłoby przez oznaczony lub nieoznaczony okres czasu z dodatkowymi nakładami czynionymi w tym celu przez Dostawcę, Dostawca jest uprawniony niezależnie od postanowienia ust. 1, do pobierania podwyższonych opłat okresowych według oferty cenowej zaakceptowanej przed zawarciem Umowy przez zamawiającego Usługę przyszłego Abonenta.

#### § 23

W przypadku zmiany Lokalu, w którym ma być świadczona Usługa, Abonent zobowiązany jest uiścić opłatę za zmianę

miejsca świadczenia Usługi w wysokości określonej w Cenniku. Zmiana miejsca świadczenia usługi nie jest możliwa, jeżeli Lokal znajduje się poza obszarem działania Operatora z którego Sieci korzysta Dostawca lub jeżeli na tym terenie Dostawca nie świadczy Usług lub Usług tego rodzaju.

#### § 24

Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.

#### § 25

1. Opłata abonamentowa płatna jest w sposób i na warunkach określonych przez Dostawcę od następnego dnia, po którym udostępniono Usługę.
2. Abonent zobowiązany jest uiszczać Opłatę abonamentową za każdy okres rozliczeniowy oraz inne Opłaty okresowe – w terminie do 25 dnia miesiąca za bieżący okres rozliczeniowy którego Opłata dotyczy.
3. W przypadku, gdy Usługa była świadczona przez niepełny okres rozliczeniowy wysokość należnej Dostawcy Opłaty abonamentowej lub innej Opłaty okresowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona w tym okresie rozliczeniowym.

#### § 26

1. Abonent zobowiązany jest terminowo uiszczać należne Dostawcy Opłaty, a w szczególności Opłaty abonamentowe.
2. Za datę zapłaty uważa się datę wpływu należności na rachunek bankowy Dostawcy.
3. Dostawca zastrzega sobie prawo do zaliczenia uiszczonej, przez Abonenta kwoty pieniężnej, w pierwszej kolejności na poczet odsetek od zaległych należności, zaległych Opłat za czynności inne niż Opłaty abonamentowe, a na końcu na poczet Opłat abonamentowych w kolejności od najstarszej zaległej.
4. Zapłata Opłat możliwa jest w punkcie kasowym w siedzibie Dostawcy, w POK, lub przelewem bankowym na rachunek bankowy Dostawcy wskazany na fakturze.

#### § 27

1. W razie opóźnienia w płatności jakichkolwiek Opłat przewidzianych w Cenniku, Abonent powinien zapłacić taką opłatę wraz z odsetkami maksymalnymi w rozumieniu art. 359 § 21 Kodeksu cywilnego.
2. W przypadku powstania zwłoki w uiszczaniu jakichkolwiek opłat przewidzianych w Cenniku, a w szczególności Opłaty abonamentowej, Dostawca ma prawo obciążyć Abonenta kosztami wysłanych upomnień.

#### § 28

1. Dostawca będzie przysyłał Abonentowi faktury VAT listem zwykłym lub dostarczał osobiście na adres Lokalu podany w Umowie. Abonent może w formie pisemnej wskazać inny (niż adres Lokalu) adres dostarczania faktury pod warunkiem, że jest on w obszarze świadczenia usług przez Dostawcę, w przeciwnym wypadku faktura zostanie wysłana listem zwykłym na koszt Abonenta, zgodnie z Cennikiem.

#### § 29

W przypadku nie uiszczenia Opłaty Abonamentowej za jeden pełny okres rozliczeniowy, Dostawca może zawiesić świadczenie Usługi na rzecz Abonenta do czasu uiszczenia zaległych należności wraz z odsetkami za opóźnienie. Przed zawieszeniem świadczenia Usługi z powodu opóźnienia w zapłacie Opłat, Dostawca zobowiązany jest do uprzedzenia Abonenta, w formie komunikatu wysłanego na Adres Poczty Elektronicznej, a jeżeli nie został podany – telefonicznie lub w formie pisemnej, o zamiarze Zawieszenia Usługi, wyznaczając Abonentowi dodatkowy, nie krótszy niż 7 dni termin do uiszczenia zaległych Opłat wraz z odsetkami za opóźnienie.

#### § 30

W przypadku promocji, zasady naliczania Opłat objętych promocją po zawarciu Umowy są regulowane Regulaminem Promocji, w oparciu, o który Umowa została zawarta. W przypadku, w którym zawarcie Umowy lub zmiana Umowy związane jest z ulgą przyznaną Abonentowi, rozwiązanie z tytułu rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę z winy Abonenta, przed upływem terminu określonego w Umowie lub regulaminie Promocji nie może przekroczyć wartości Ulgi przyznanej Abonentowi w Umowie lub regulaminie Promocji pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia/zmiany Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Konsumenta Umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, chyba że przedmiotem Ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe w rozumieniu Ustawy. Powyższe ograniczenie możliwości dochodzenia roszczenia z tytułu rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę z winy Abonenta, przed upływem terminu określonego w Umowie lub regulaminie Promocji, nie wyłącza zastosowania § 31 poniżej.

#### § 31

Rozwiązanie Umowy nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania wobec Dostawcy Opłat za okres obowiązywania Umowy. W szczególności Abonent zobowiązany jest do zapłaty Opłaty aktywacyjnej (w całości lub w wysokości proporcjonalnej),

jeżeli czynności za które są one należne zostały już wykonane w całości lub w części.

#### § 32

W przypadku korzystania przez Abonenta w sposób nieuprawniony z Usług Dostawcy nie objętych Umową lub umożliwienia przez Abonenta korzystania przez nieuprawnione osoby trzecie z usług Dostawcy za pomocą instalacji Sieci znajdującej się w Lokalu Abonenta lub na jego nieruchomości, Abonent będzie zobowiązany do zapłaty na rzecz Dostawcy odszkodowania, którego wysokość zostanie ustalona w szczególności w oparciu o wysokość utraconych korzyści, a więc Opłat jakich zapłaty Abonent lub osoby który Abonent udostępnił Usługę nie uiściły za Usługi z których mogły korzystać w skutek powyższego naruszenia.

#### § 33

Dostawca zastrzega sobie prawo obciążenia Abonenta Opłatami za Usługę, za które Abonent nie został obciążony w Okresach rozliczeniowych, w których Usługa była świadczona Abonentowi, to jest do naliczenia Opłaty za świadczoną Usługę w terminie późniejszym, niż w fakturze VAT stwierdzającej należność za Okres Rozliczeniowy, w którym Usługa ta była świadczona, jeżeli brak obciążenia (naliczenia) spowodowany był uzasadnionymi przyczynami niezależnymi od Dostawcy, w szczególności w przypadku, kiedy do obciążenia Abonenta niezbędne są dane od Operatorów lub Operatorów zagranicznych.

### IV. Zasady wypłaty kar umownych za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi

#### § 34

1. Do odpowiedzialności Dostawcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego, Ustawy oraz postanowienia Umowy i niniejszego Regulaminu.
2. Odpowiedzialność Dostawcy nie obejmuje utraconych przez Abonenta korzyści.

#### § 35

1. Za każdy dzień Awarii wynikającej z przyczyn leżących po stronie Dostawcy, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 należnej Opłaty abonamentowej.
2. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.
3. Niezależnie od powyższego odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi

Telefonicznej (w tym mobilnej) trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 należnej za ten okres Oplaty abonamentowej.

4. Odpowiedzialność Dostawcy, o której jest mowa w niniejszym paragrafie ograniczona jest w każdym okresie rozliczeniowym do wysokości obowiązującej Abonenta Oplaty abonamentowej.

### § 36

Z tytułu niedotrzymania z winy Dostawcy:

1. terminu zawarcia umowy o świadczenie Usługi określonego w Regulaminie lub

2. określonego w Regulaminie lub Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,

Abonentowi przysługuje za każdy dzień przekroczenia wyżej określonych terminów od Dostawcy odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w Umowie lub Cenniku miesięcznej Oplaty Abonamentowej, stosowanej przez Dostawcę za świadczenie takiej Usługi. Odpowiedzialność Dostawcy, o której jest mowa w niniejszym paragrafie ograniczona jest do 100% wysokości miesięcznej Oplaty abonamentowej.

### § 37

Postanowienia niniejszego rozdziału nie naruszają bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, w tym dotyczących wartości odszkodowania, opisanych w art. 105 Ustawy, w przypadkach opisanego w tym przepisie świadczenia na rzecz jednostek uprawnionych.

## V. Obsługa serwisowa

### § 38

1. Dostawca świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Dostawcę na jego stronie internetowej pod adresem [www.telpol.net.pl](http://www.telpol.net.pl). Ponadto Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranego przez Abonenta Pakietu.

2. Dostawca deklaruje następujące wskaźniki jakości:

a. Instalacja (przyłączenie do Sieci) nastąpi w terminie określonym w § 11 ust. 1 niniejszego Regulaminu,

b. Prędkość transmisji danych – przy czym wskaźnik ten odnosi się wyłącznie do usług dostępu do Internetu oraz usług mobilnego dostępu do Internetu. Wskaźnik został opisany w § 38a

c. Pomoc techniczna z wykorzystaniem POK oraz dostępność kontaktu z POK ograniczona jest do godzin działania POK, podanych przez Dostawcę na jego stronie internetowej.

3. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług, oraz działania jakie Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług zawarte są w Regulaminie.

4. Informacje o kosztach usług serwisowych (wykraczających poza Podstawową Obsługę Serwisową) zawarte są w Cenniku, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta APE. W przypadku konieczności przeprowadzenia czynności serwisowych nie przewidzianych w Cenniku Dostawca przedstawia Abonentowi ofertę dotyczącą Oplaty za wykonanie takiej czynności, która zostanie przeprowadzona po przyjęciu (akceptacji) przez Abonenta tej oferty.

### § 38a

1. Prędkość transmisji (pobierania i wysyłania) danych stanowiąca wskaźnik jakości dla usług dostępu do Internetu i mobilnego dostępu do Internetu, i prędkość ta określona jest zgodnie z § 5 ust. 1 niniejszego Regulaminu oddzielnie dla poszczególnych Pakietów tych Usług wybranych w Umowie. Dane dotyczące jakości usług deklarowane są dla Sieci Dostawcy. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za prędkość transmisji danych w sieciach innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych.

2. Prędkość dla pakietu określana jest w bitach na sekundę, zapisywanych jako jednostka 1bit/s. Dane dotyczące jakości usług deklarowane są dla Sieci Dostawcy. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za prędkość transmisji danych w sieciach innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych.

Używane przez Dostawcę pojemności pakietu określane są w Bajtach, i zapisywanych jako jednostka 1B, gdzie 1 Bajt = 8 bitów, 1 Giga = 1000 Mega, 1 Mega = 1000 kilo, 1 kilo = 1000.

Przykładowo, 1GB zostanie pobrany w czasie: około 1 minuty i 20 sekund dla Usługi o prędkości maksymalnej 100 Mb/s (prędkość 100 Mega bitów). W przypadku Pakietu o prędkości maksymalnej wyższej dwukrotnie, czas potrzebny do pobrania takiego samego pliku w przypadku pobierania z prędkością maksymalną ulegnie odpowiednio dwukrotnemu skróceniu. Przy prędkości na poziomie minimalnym, czas pobierania będzie odpowiednio dłuższy.

3. Dostawca gwarantuje jakość wskaźnika prędkości na

następujących poziomach:

a. dla Usługi (stacjonarnej) dostępu do Internetu mierzonym przy bezpośrednim połączeniu kablowym sprzętu odbiorczego z urządzeniem abonenckim:

i) minimalnym – tj. na poziomie 2% poziomu deklarowanego;

ii) zwykle dostępnym – tj. na poziomie mieszczącym się w przedziale poziomu minimalnego i deklarowanego (maksymalnego). Prędkość zwykle dostępna jest osiągalna przez nie mniej niż 50 % doby.

iii) deklarowanym – tj. na poziomie równym określone w opisie Pakietu zawartym w Tabeli nr 1 Umowy

iv) maksymalnym – tj. na poziomie równym poziomowi deklarowanemu;

b. dla Usługi mobilnego dostępu do Internetu: i) szacunkowym maksymalnym – tj. na poziomie 100% poziomu deklarowanego, równym określone w opisie Pakietu zawartym w Tabeli nr.1 Umowy

Dla poszczególnych technologii sieciowych usług mobilnych poziomy prędkości wynoszą: 1G/GSM-GPRS - wysyłanie 20 kb/s, pobieranie 80 kb/s; 2G/GSM-EDGE – wysyłanie 58,4 kb/s, pobieranie 233,6 kb/s; 3G/UMTS – wysyłanie 384 kb/s, pobieranie 384 kb/s; 3G/UMTS-HSPA – wysyłanie 5,4 Mb/s pobieranie 42 Mb/s;

4G/LTE – pobieranie 50 Mb/s, wysyłanie 150 Mb/s; 4G/LTE-Advanced – pobieranie 50 Mb/s, wysyłanie 300 Mb/s

ii) szacunkowym deklarowanym – tj. na poziomie równym określone w opisie Pakietu zawartym w §1 ust. 1 Umowy

W odniesieniu do Podstawowych oraz Dodatkowych Pakietów Danych w zakresie pobierania i wysyłania danych szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych wynoszą: 1G/GSM-GPRS - wysyłanie 20 kb/s, pobieranie 80 kb/s; 2G/GSM-EDGE – wysyłanie 58,4 kb/s, pobieranie 233,6 kb/s; 3G/UMTS – wysyłanie 384 kb/s, pobieranie 384 kb/s; 3G/UMTS-HSPA – wysyłanie 5,4 Mb/s pobieranie 42 Mb/s;

4G/LTE – pobieranie 50 Mb/s, wysyłanie 150 Mb/s; 4G/LTE-Advanced – pobieranie 50 Mb/s, wysyłanie 300 Mb/s

4. Wybór Pakietu usługi dostępu do Internetu lub mobilnego dostępu do Internetu o przepustowości pobierania niższej niż 40 Mb/s może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści i aplikacji wymagających wyższych przepustowości, takich jak odtwarzanie on-line treści w najwyższej jakości, korzystanie z komunikatorów przesyłających obraz w jakości HD lub granie w niektóre gry on-line.

5. Dostawca nie stosuje limitów ilości pobieranych i wysyłanych danych w zakresie Usługi (stacjonarnego) dostępu do Internetu.

6. Dostawca w zależności od wybranego przez Abonenta Pakietu Usługi mobilnego dostępu do Internetu może stosować limity ilości pobieranych i wysyłanych danych o których mowa w § 64. Wielkość takiego pakietu transmisji danych dla wybranego przez Abonenta Pakietu tej Usługi również może mieć wpływ na korzystanie z tych Usług.

7. Dostawca wyjaśnia, iż w praktyce niektóre Usługi Dodatkowe świadczone na tym samym Przyłączu Lokalowym mogą wpływać na wskaźniki jakości Usługi dostępu do Internetu. Przykładowo korzystanie z usługi typu video on demand w ramach Usług Telewizji Cyfrowej może wpływać na prędkość z jaką możliwe będzie korzystanie z Usług dostępu do Internetu. Dostawca wyjaśnia jednakże, że w przypadku świadczonych przez niego Usług dostępu do Internetu, korzystanie z innych usług świadczonych przez Dostawcę za pomocą Przyłącza Lokalowego nie powinno mieć wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do Internetu, albowiem Dostawca dba o to aby świadczyć inne Usługi wyłącznie wtedy, gdy przepustowość Sieci i Przyłącza Lokalowego umożliwia równoczesne korzystanie z Usługi dostępu do Internetu oraz tych innych Usług bez wpływu na ich jakość.

7. W razie niezachowania parametrów, o których mowa w ust. 3, wpływających na jakość Usługi dostępu do Internetu, dostęp do informacji i treści internetowych oraz możliwość ich rozpowszechniania, a także możliwość korzystania z niektórych aplikacji i usług internetowych mogą być ograniczone.

### § 39

1. Dostawca zaleca Abonentowi Usług dostępu do Internetu, zainstalowanie w komputerach oprogramowania antywirusowego oraz dokonywanie okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci komputerów, jak również kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą sieci lub innych źródeł.

2. Dostawca zobowiązuje się dostarczyć Abonentowi nieodpłatnie wszelkie informacje dotyczące Usługi, niezbędne do prawidłowego skonfigurowania urządzeń odbiorczych w zakresie korzystania z tej Usługi. Zobowiązanie nie dotyczy ogólnej konfiguracji urządzenia.

3. Dostawca zobowiązuje się dołożyć wszelkich starań, by zabezpieczyć serwer poczty elektronicznej i WWW przed dostępem osób nieupoważnionych.

### § 40

1. Dostawca nie odpowiada za usterki lub awarie wynikające wyłącznie ze złego stanu technicznego Sprzętu znajdującego się w dyspozycji Abonenta i wykorzystywanego przez niego do korzystania ze świadczonej przez Dostawcę Usługi, za wyjątkiem Sprzętu udostępnionego Abonentowi na czas obowiązywania Umowy.

2. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe na skutek niewłaściwego eksploataowania Sprzętu znajdującego się w dyspozycji Abonenta i wykorzystywanego przez niego do korzystania ze świadczonej przez Dostawcę Usługi.

3. Zasady, zalecenia i wskazówki dotyczące współpracy urządzeń Zakończenia Sieci i Modemu kablowego ze sprzętem komputerowym zawarte są w instrukcji obsługi modemów kablowych dołączonej do Modemu, przekazanej Abonentowi w trakcie instalacji.

4. Podczas wyładowań atmosferycznych Sprzęt znajdujący się w dyspozycji Abonenta i wykorzystywany przez niego do korzystania ze świadczonej przez Dostawcę Usługi, powinny być – zgodnie z instrukcją obsługi – odłączone od zasilania energetycznego oraz od Sieci.

5. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za:

1) niewłaściwą ochronę danych w komputerach i innych urządzeniach używanych do korzystania z Usługi, w szczególności za zabezpieczenie antywirusowe oraz przed ingerencją osób trzecich,

2) treść i zawartość danych transmitowanych przez Sieć i sieć Internet, jak również za szkody wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanego tą drogą,

3) spadki transferu danych wynikłe z obciążenia ruchu na internetowych łączach krajowych i światowych,

4) wadliwe funkcjonowanie systemu operacyjnego w komputerze wynikłe z działania wirusów lub innego oprogramowania zainstalowanego przez Abonenta świadomie bądź nieświadomie w trakcie trwania Umowy,

5) utratę danych na komputerach i innych urządzeniach używanych do korzystania z Usługi, wynikłą z działania opisanego w pkt 1) i 4).

6. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za informacje gromadzone i przekazywane przez Abonenta oraz nie nadzoruje działań Abonenta w tym zakresie. Dostawca nie ma

obowiązku monitorowania materiałów, przekazywanych lub gromadzonych przez Abonenta.

### § 41

1. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia deklarowanej jakości Usług, Dostawca wprowadza następujące procedury:

a) zautomatyzowana analiza obciążenia ruchem wybranych elementów Sieci w czasie rzeczywistym,

b) interwencja serwisu technicznego, w przypadku Awarii, jak również przypadkach opisanych w § 48 ust. 1.

Wskazane procedury umożliwiają ograniczenie częstotliwości oraz czasu występowania Awarii, jak również pozytywnie wpływają na bezpieczeństwo i integralność Sieci. Procedury nie posiadają negatywnego wpływu na jakość Usług, ani na prywatność Abonenta i ochronę jego danych osobowych

2. Dostawca zapewnia parametry Usługi odpowiadające wykupionemu Pakietowi jedynie do swojego węzła operatorskiego. W przypadku Usługi dostępu do Internetu, prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą urządzenia serwisowego Dostawcy podłączonego do zakończenia Przyłącza Lokalowego. W przypadku wykonywanych samodzielnie przez Abonentów testów prędkości dostępnych w sieci internetowej, wyniki tych testów mogą podawać wartości niższe prędkości dostępne na Przyłączu Lokalowym. W szczególności wyniki te mogą być niższe w przypadku wykonywania testów przy użyciu urządzeń które łączą się bezprzewodowo (np. w technologii Wi-Fi) ze Sprzętem podłączonym do Zakończenia Sieci, na przykład z uwagi na oddziałujące na te połączenia bezprzewodowe przeszkody fizyczne, takie jak ściany, lub inne sieci bezprzewodowe pracujące w tym samym obszarze. Jakość parametrów tej Usługi jest gwarantowana jedynie na odcinku od Sieci do zakończenia Przyłącza Lokalowego. Wobec powyższego Dostawca nie podnosi odpowiedzialności za jakość parametrów mierzonych na urządzeniach niepodłączonych bezpośrednio do zakończenia Przyłącza Lokalowego, a w szczególności na urządzeniach podłączonych do Sprzętu w trybie Wi-Fi.

### § 42

1. Abonent nie jest uprawniony bez pisemnej zgody Dostawcy do modyfikowania zainstalowanego w Lokalu Przyłącza Lokalowego i Zakończenia Sieci, ani przekazanego do czasowego używania Sprzętu, ani do montażu własnego osprzętu i okablowania, za wyjątkiem podłączania do



Zakończenia Sieci sprzętu służącego zgodnie z jego przeznaczeniem do korzystania z Usługi świadczonej przez Dostawcę.

2. W przypadku naruszenia postanowienia ust. 1 Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody, ani za nieprawidłowe działanie Usługi, powstałe wskutek nieprawidłowego przyłączenia do Sieci zastosowanych przez Abonenta kabli i urządzeń.
3. W przypadku stwierdzenia naruszenia postanowienia ust. 1 Dostawca uprawniony jest do rozwiązania umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w trybie natychmiastowym z winy Abonenta.
4. W przypadku, gdy Abonent, we własnym zakresie, dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustawionych podczas instalacji Usługi przez przedstawicieli Dostawcy konfiguracji i parametrów, w następstwie czego niemożliwe lub utrudnione będzie korzystanie przez niego z Usługi, przywrócenie stanu pierwotnego, umożliwiające ponowne korzystanie z Usługi, odbędzie się na koszt i ryzyko Abonenta, według kosztorysu, przedstawionego uprzednio Abonentowi przez przedstawiciela Dostawcy i zaakceptowanego przez Abonenta.

#### **§ 43**

Wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w Sieci i Sprzętu będących własnością Dostawcy lub Operatora, a zainstalowanych u Abonenta dokonuje wyłącznie Dostawca, Operator lub upoważniony przez nich przedstawiciel.

#### **§ 44**

1. Abonent jest zobowiązany umożliwić pracownikom Dostawcy lub upoważnionym przez niego Przedstawicielom sprawdzenie stanu technicznego Sieci i Sprzętu zainstalowanego w Lokalu Abonenta, w tym Zakończenia Sieci i Przyłącza Lokalowego, a także udostępnionego mu Sprzętu, o ile jest to konieczne do należytego świadczenia Usług lub rozpatrzenia reklamacji. Sprawdzenie następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem.
2. W celu przeprowadzenia kontroli stanu technicznego, o której mowa w ust. 1 Abonent zobowiązany jest zapewnić pracownikom Dostawcy lub upoważnionym przez niego przedstawicielom dostęp do miejsca zainstalowania Sieci i Sprzętu, chyba, że miejsce to znajduje się poza Lokalem lub miejscem kontrolowanym przez Abonenta, albo udostępnić Sprzęt.

3. W trakcie kontroli stanu technicznego, o której mowa w ust. 1, w Lokalu zobowiązany jest znajdować się Abonent lub pełnoletnia osoba przez niego pisemnie upoważniona.
4. W przypadku uniemożliwienia przeprowadzenia kontroli stanu technicznego, o której mowa w ust. 1, w szczególności poprzez naruszenie zobowiązania określonego w ust. 2 Dostawca uprawniony będzie do rozwiązania umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w trybie natychmiastowym z winy Abonenta.

#### **§ 45**

1. Awarie Sieci, w tym jej Zakończenia lub Przyłącza Lokalowego powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, będące w szczególności konsekwencją nieuprawnionej ingerencji - Abonenta lub osób, za które ponosi on odpowiedzialność - w Sieć, będą usuwane na jego koszt, zgodnie z Cennikiem.
2. Za usunięcie Awarii w Lokalu Abonenta nie wynikających z wad fizycznych zainstalowanego Sprzętu lub wynikających z przyczyn, które powinny znaleźć się pod kontrolą Abonenta, bądź za wezwanie Dostawcy bez uzasadnienia, pobierana jest opłata według stawek określonych w aktualnym Cenniku.

#### **§ 46**

Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy o występujących zakłóceniach w korzystaniu z Usług.

#### **§ 47**

1. Dostawca zobowiązany jest do usuwania Awarii w terminie nie dłuższym niż 24 godziny przypadające w dniach roboczych od chwili zgłoszenia Awarii.
2. Za dni robocze w rozumieniu powyższych postanowień przyjmuje się dni od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 08.00 do 16.00, o ile Abonent nie umówi się z Dostawcą lub jego przedstawicielem w innym terminie.
3. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w przeciągu ustalonego wyżej terminu Dostawca zobowiązany jest określić termin jej usunięcia i powiadomić o tym zgłaszającego Awarię.
4. Abonent powinien zapewnić dostęp do miejsca wystąpienia Awarii, chyba, że miała ona miejsce poza Lokalem lub miejscem kontrolowanym przez Abonenta. Brak takiego dostępu przesuną termin, określony w ust. 1, a ponadto ogranicza odpowiedzialność Dostawcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w okresie, w którym Dostawca nie był w stanie usunąć Awarii z przyczyn leżących po stronie Abonenta. Podczas dokonywania usuwania Awarii w Lokalu

zobowiązany jest znajdować się Abonent lub pełnoletnia osoba przez niego pisemnie upoważniona.

5. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, iż Awaria jest konsekwencją wadliwości lub uszkodzenia Sprzętu zainstalowanego w Lokalu, a będącego własnością Dostawcy, Abonent zobowiązany jest dostarczyć wadliwe urządzenie do siedziby Dostawcy lub do POK na własny koszt oraz udzielić wszelkich informacji żądanych przez Dostawcę.
6. Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje:
  - a. odpłatnie – w przypadku utraty Sprzętu lub jego uszkodzeń będących następstwem używania Sprzętu w sposób niezgodny z instrukcją lub przeznaczeniem. W przypadku możliwości naprawy – w wysokości kosztów naprawy, w przypadku utraty lub uszkodzenia, którego nie da się naprawić – w wysokości opłaty określonej w Cenniku lub kosztów odtworzenia Sprzętu,
  - b. nieodpłatnie – w przypadku wykrycia w trakcie eksploatacji przez Abonenta wad ukrytych w udostępnionym Sprzęcie.
7. Wymiana Sprzętu nastąpi po dostarczeniu przez Abonenta na jego koszt do siedziby Dostawcy lub do POK Sprzętu wadliwego, zniszczonego lub uszkodzonego, a w przypadku kradzieży – po okazaniu protokołu zawiadomienia o przestępstwie właściwego organu.

#### **§ 48**

1. Dostawca podejmuje środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi przez niego usługami.
2. Dostawca przekazywać będzie Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych pocztą elektroniczną na APE lub poprzez komunikaty udostępniane w EBOK. W szczególnych przypadkach, Dostawca może także przekazać te informacje telefonicznie lub krótką wiadomością tekstową, wysłaną na numer telefonu podany w tym celu przez Abonenta w Umowie. W przypadku informacji dotyczących ogółu lub większej grupy Abonentów, Dostawca może ponadto przekazać przedmiotową informację w formie komunikatu umieszczonego na stronie internetowej Dostawcy.
3. Dostawca będzie niezwłocznie (nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia) przekazywał Abonentowi będącemu osoba fizyczną informację o naruszeniu jego danych osobowych, które mogło mieć niekorzystny wpływ na jego prawa. Postanowienia ust. 2, w zakresie określającym

sposoby przekazywania informacji, stosuje się odpowiednio. Zawiadomienie nie będzie wymagane w zakresie, w którym Dostawca wdrożył przewidziane przepisami o ochronie danych osobowych odpowiednie techniczne i organizacyjne środki ochrony, które uniemożliwiają odczytanie danych przez osoby nieuprawnione oraz zastosował je do danych, których ochrona została naruszona .

4. Dostawca informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci , wymagającego podjęcia środków wykraczających poza podjęte przez Dostawcę środki techniczne i organizacyjne, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Postanowienia ust. 2, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji stosuje się odpowiednio.

5. Dostawca nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, w zakresie wynikającym z podjętych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności posiadanej Sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych z Usługą. Postanowień zdania pierwszego nie stosuje się w przypadku zakazania przez Prezesa UKE stosowania takich środków.

## **VI. Umowa abonencka – zawarcie, zmiana, rozwiązanie**

### **§ 49**

Dostawca może uzależniać zawarcie Umowy od:

1. udzielenia przez Abonenta będącego osobą fizyczną informacji lub danych, określonych w art. 161 ust. 2 ustawy Prawo Telekomunikacyjne (§ 72 ust. 2 Regulaminu),
2. dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawcy wynikającego z Umowy,
3. pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej użytkownika końcowego wynikającej z danych będących w posiadaniu dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530); Dostawca powiadamia Abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia,
4. spełnienia przez przyszłego Abonenta odpowiednich wymagań technicznych niezbędnych do należytego świadczenia i korzystania z Usługi; minimalne wymagania

sprzętowe dla poszczególnych Usług Dostawca określa w swojej ofercie; Dostawca na wyraźne żądanie Abonenta zawrze z nim umowę mimo niespełniania przewidzianych powyżej wymagań, nie będzie jednak ponosił odpowiedzialności za nienależyte świadczenie Usługi z powodu niespełniania przez Abonenta powyższych wymagań.

### **§ 50**

Dostawca może odmówić Abonentowi zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa w § 49 pkt 3, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wierzytelności wynikających z tej umowy.

### **§ 51**

1. W przypadku posiadania przez Abonenta tytułu prawnego do nieruchomości innego niż prawo własności, prawo użytkownika wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, przyłączenie pojedynczego Zakończenia Sieci wymaga przedstawienia przez niego pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej.
2. Postanowienia ust. 1 nie stosuje się do właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej będącego osobą prawną.

### **§ 52**

1. Zawarcie Umowy może być poprzedzone złożeniem przez potencjalnego Abonenta zamówienia na Usługę w siedzibie Dostawcy lub w POK.
2. W razie odmowy zawarcia Umowy Dostawca udziela zamawiającemu bezzwłocznie odpowiedzi z podaniem przyczyny odmowy, jednak nie później niż w terminie do 21 dni roboczych.
3. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej lub w formie elektronicznej, po spełnieniu przez potencjalnego Abonenta warunków określonych w Regulaminie oraz pod warunkiem stwierdzenia przez Dostawcę istnienia możliwości technicznych i organizacyjnych do wykonywania Usługi w ramach Umowy.

4. Z zastrzeżeniem ust. 2 Umowa jest zawierana przez Dostawcę na wniosek osoby zainteresowanej, w terminie 21 dni od dnia złożenia zamówienia u Dostawcy, po spełnieniu przez zamawiającego warunków wynikających z Regulaminu.

5. Umowa zawierana w formie elektronicznej, zawierana jest za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy pod adresem [www.telpol.net.pl](http://www.telpol.net.pl).

### **§ 53**

1. Abonent, przy zawieraniu Umowy, zobowiązany jest przedstawić dokumenty niezbędne do ustalenia informacji o danych, o których mowa w art. 161 ust. 2 ustawy Prawo Telekomunikacyjne (§ 72 ust. 2 Regulaminu), a także dokument potwierdzający tytuł prawny do Lokalu lub pisemną zgodę osoby posiadającej tytuł prawny do Lokalu wraz z niezbędnymi dokumentami potwierdzającymi ten fakt.
2. W przypadku gdy Abonentem ma zostać osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, osoby ją reprezentujące zobowiązane są nadto przedstawić Dostawcy przy zawieraniu Umowy dokumenty określające nazwę (firmę) Abonenta, aktualny, dokładny adres i siedzibę oraz podstawowe dokumenty określające status prawny Abonenta, w szczególności: odpisu z właściwego, prawem przewidzianego rejestru lub ewidencji oraz kopii zaświadczenia o nadaniu numeru identyfikacji podatkowej (NIP), wydanego przez właściwy urząd skarbowy i kopii dokumentu potwierdzającego nadanie numeru REGON.
3. W przypadku Umowy zawieranej w formie elektronicznej Dostawca może przeprowadzić weryfikację danych Abonenta podanych w procesie zawierania takiej Umowy, zgodnie z § 21 ust. 1 Regulaminu.

### **§ 54**

Abonent otrzymuje z chwilą podpisania Umowy Regulamin i Cennik. W przypadku umowy zawartej elektronicznie Regulamin i Cennik są przekazywane również w formie elektronicznej. Dokumenty te dostępne są również w siedzibie Dostawcy, w POK oraz formie elektronicznej na stronie internetowej Dostawcy pod adresem [www.telpol.net.pl](http://www.telpol.net.pl).

### **§ 55**

1. Umowa jest zawierana na czas określony bądź nieokreślony, wskazany w treści Umowy.
2. Umowa określa tryb i warunki dokonywania zmian umowy w tym w zakresie zmiany Pakietów i Usług Dodatkowych, oraz określa warunki jej przedłużenia i rozwiązania.

### **§ 56**

1. Dostawca uprawniony jest do przeniesienia wszelkich praw i obowiązków wynikających z Umowy i Regulaminu na osoby trzecie w celu zachowania ciągłości świadczenia Usług objętych Umową.

2. W przypadku określonym w ust. 1 Abonent uprawniony jest rozwiązać umowę bez wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym. Oświadczenie o rozwiązaniu wymaga formy pisemnej, doręczonej Dostawcy lub jego następcy w terminie 7 dni od powzięcia przez Abonenta informacji o takiej zmianie.

#### **§ 57**

1. Po rozwiązaniu Umowy Dostawca odłączy Abonenta od swojej Sieci bez dodatkowego poinformowania. Abonent zobowiązany jest umożliwić pracownikom Dostawcy lub upoważnionym przez niego przedstawicielom przeprowadzenie demontażu instalacji sieciowej, w tym Przyłącza Lokalowego i Zakończenia Sieci zainstalowanego w Lokalu lub na nieruchomości Abonenta, stanowiących własność Dostawcy lub Operatora.

2. Z chwilą rozwiązania Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu, na własny koszt, sprawnego Sprzętu udostępnionego mu uprzednio w związku z zawarciem Umowy, w szczególności Dekodera, Modemu, Karty SIM, do siedziby Dostawcy lub POK, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie – nie później niż w terminie 5 dni od dnia rozwiązania Umowy.

3. Abonent nie odpowiada za pogorszenie stanu zwracanego Sprzętu, jeżeli pogorszenie wynika z normalnego zużycia urządzenia przy jego prawidłowej eksploatacji.

4. W przypadku uchybienia przez Abonenta obowiązkom określonym w ust. 1 lub 2, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Dostawcy kary umownej w wysokości wskazanej w Cenniku, przy czym Dostawca będzie uprawniony do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych do pełnej wartości wyrządzonej przez Abonenta szkody.

#### **§ 58**

1. Abonent może zwrócić się do Dostawcy z wnioskiem o zawieszenie korzystania z każdej z Usług objętych Umową przez okres maksymalnie 3 kolejnych miesięcy, z góry określając datę ponownej aktywacji Usługi, zawiadamiając o tym Dostawcę na piśmie (listem poleconym) lub osobiście w POK, z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem ze skutkiem od 1-szego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym doręczono wniosek.

2. Za czasowe zawieszenie Usługi Abonent zobowiązany będzie do uiszczenia opłaty w wysokości określonej w aktualnym Cenniku.

3. Przez okres zawieszenia w korzystaniu z wybranych Usług objętych Umową, Abonent zwolniony będzie z obowiązku uiszczenia Opłat okresowych za te usługi, a Dostawca z obowiązku świadczenia tych Usług.

4. Prawo do zawieszenia korzystania z Usług przysługuje jedynie tym Abonentom, którzy w chwili złożenia stosownego wniosku nie zalegają z żadnymi płatnościami wobec Dostawcy.

5. O odmowie zawieszenia świadczenia Usług, Dostawca zawiadamia Abonenta.

### **Vla. Postanowienia dodatkowe dotyczące Usługi Telefonii oraz Usług Mobilnych**

#### **§ 59**

1. Dostawca zapewnia użytkownikom końcowym Usług Telefonicznych, możliwość uzyskania połączenia z konsultantem Dostawcy usług, w tym w celu uzyskania informacji dotyczących alternatywnych Taryf, jeżeli takie są dostępne.

2. Dostawca zapewnia swoim użytkownikom końcowym Usług Telefonicznych, bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi oraz kierowanie połączeń telefonicznych, a także – od 01.01.2015r. – kierowanie przez użytkowników Usług Telefonii Mobilnej krótkich wiadomości tekstowych typu SMS (o ile Abonent na podstawie Umowy jest uprawniony do korzystania z usług w zakresie wysyłania SMS), 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.

#### **§ 60**

1. Dostawca udostępni swoim Abonentom Usług Telefonii (tylko w sieci stacjonarnej) po cenie uwzględniającej koszty, aktualny spis swoich abonentów posiadających przydzielone numery, z obszaru strefy numeracyjnej, w której znajduje się Zakończenie Sieci Abonenta, nie rzadziej niż raz na 2 lata.

2. Dostawca świadczy swoim Abonentom Usług Telefonii informacji o numerach telefonicznych, obejmującą co najmniej jego abonentów, którzy udostępniili swoje dane, o których mowa w art. 60a ust. 1a ustawy.

#### **§ 61**

1. Dostawca dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdą fakturą podstawowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez abonenta połączeń.

2. Dostawca dostarcza na żądanie Abonenta, który ma przydzielony numer, szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych, za który może być pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku.

3. Szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych 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 połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.

4. Dostawca dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych począwszy od odpowiednio bieżącego Okresu Rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, do końca Okresu Rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu.

5. Wykaz, o którym mowa w ust. 4, Dostawca dostarcza wraz z fakturą wystawioną za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz.

6. Dostawca dostarcza, na żądanie Abonenta, szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych obejmujący okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okresu Rozliczeniowego, w którym Abonent złożył żądanie.

7. W przypadku, o którym mowa w ust. 6, szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych dostarcza się w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta

#### **§ 62**

1. Dostawca w zakresie świadczenia Usług Telefonicznych, udostępni niezbędne dane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz usługę informacji o numerach obejmującej wszystkich abonentów publicznie dostępnych usług telefonicznych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

2. Do usługi informacji o numerach telefonicznych oraz do sporządzania spisu abonentów i związanego z tym

udostępniania danych stosuje się odpowiednio przepisy art. 161 i art. 169 ustawy.

3. Abonenci, przed umieszczeniem ich danych w spisie, są informowani nieodpłatnie o celu spisu lub telefonicznej informacji o numerach, w których ich dane osobowe mogą się znajdować, a także o możliwości wykorzystywania spisu, za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej formie.

4. Zamieszczenie w spisie danych identyfikujących Abonenta będącego osobą fizyczną może nastąpić wyłącznie po uprzednim wyrażeniu przez niego zgody na dokonanie tych czynności.

5. Dostawca jest obowiązany informować Abonenta o przekazaniu jego danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych.

### § 63

Dostawca zapewnia Abonentom korzystania z uprawnień, o których mowa w art. 69-72 Ustawy, to jest w szczególności zmiany przydzielonego numeru, przeniesienia numeru w razie zmiany Lokalizacji, przeniesienia numeru do lub od innego Dostawcy – na zasadach i warunkach wynikających z przepisów prawa. Prawo do przeniesienia numeru do istniejącej sieci innego operatora, Abonent zachowuje także po rozwiązaniu umowy, przez okres 1 miesiąca od dnia rozwiązania umowy. Abonent może zrzec się prawa do przeniesienia numeru po rozwiązaniu umowy, o którym mowa w zdaniu poprzednim.

### § 64

1. Aktualna wysokość pakietu transmisji danych w przypadku Usługi mobilnego dostępu do Internetu określona jest w Cenniku dla każdego Pakietu (Taryfy) tej Usługi. Dostawca powiadamia Abonenta o wyczerpaniu pakietu transmisji danych poprzez wysłanie wiadomości SMS na numer telefoniczny udostępnionej celem korzystania z Usługi Karty SIM, z którego treścią Abonent może zapoznać się za pomocą aplikacji przeznaczonej do obsługi Modemu.

2. Dostawca usług zapewnia abonentowi będącemu konsumentem, korzystającemu z usług mobilnych [usług świadczonych w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej, które są rozliczane w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych], narzędzie umożliwiające monitorowanie wykorzystania tych usług. Funkcjonalności tego narzędzia, jak i sposób korzystania z niego, opisane są na [www.telpol.net.pl](http://www.telpol.net.pl)

## Vlb. Postanowienia dodatkowe dotyczące Usługi dostępu do sieci Internet

### § 64a

W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. Dostawca usług wykonuje aktywację usługi w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia obowiązywania umowy łączącej Abonenta z dotychczasowym dostawcą usług dostępu do sieci Internet. W przypadku rozwiązania umowy, Dostawca usług jest zobowiązany świadczyć usługę na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet z Abonentem terminu aktywacji tej nowej usługi.

Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi, o której mowa w § 14 pkt.8 z przyczyn leżących po stronie Dostawcy usług: a jest on dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet - Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych; a jest on nowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet - Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie usługi świadczone Abonentowi przez dotychczasowego dostawcę usług, liczonej według rachunków tego dostawcy z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.

## Vlc. Postanowienia dodatkowe dotyczące blokad oraz limitów

### § 65

1. Dostawca zapewnia Abonentowi bezpłatnie określenie progu kwotowego, dla każdego Okresu Rozliczeniowego, a w przypadku jego braku, dla każdego miesiąca kalendarzowego, po przekroczeniu którego Dostawca będzie obowiązany do:

- natychmiastowego poinformowania Abonenta o fakcie jego przekroczenia;
- 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.

2. Dostawca w wykonaniu obowiązku o którym mowa w ust. 1 oferuje Abonentom co najmniej trzy progi kwotowe, które wynoszą 35, 100 i 200 złotych.

3. W przypadku publicznie dostępnych usług telefonicznych świadczonych w stacjonarnych publicznych sieciach telekomunikacyjnych obowiązek, o którym mowa w ust. 1 pkt a., uważa się za wykonany, jeżeli Dostawca wykonał co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od chwili przekroczenia progu kwotowego.

4. Dostawca jest obowiązany, na żądanie Abonenta, do:

- nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów,
- nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów,
- 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.

### § 66

1. Niezależnie od praw i obowiązków określonych w § 65, Dostawca stosuje, w zakresie Usług Telefonii oraz Usług Mobilnych limity kwotowe opłat okresowych, które naliczane są w Okresie Rozliczeniowym w związku z korzystaniem z Usługi, w szczególności dotyczy to Opłat za połączenia, Opłat za wysyłane wiadomości oraz Opłat za transmisję danych. Do kwoty limitu nie zalicza się stałych Opłat miesięcznych, w szczególności takich jak Opłaty Abonamentowe.

2. Wysokość limitów dla poszczególnych Usług i ewentualnie ich Pakietów, określona jest w Cenniku. Jeżeli w Cenniku nie określono inaczej domyślna wysokość limitu wynosi 34,99 zł dla każdej Usługi.

3. Mechanizm limitu polega na tym, że w sytuacji gdy w Okresie Rozliczeniowym łączna należność Abonenta na rzecz Dostawcy z tytułu Opłat naliczanych w związku z korzystaniem z Usługi, o których mowa w ust. 1, osiągnie poziom Limitu, Dostawca – o ile będzie to możliwe, w szczególności z powodów niewymienionych w ust. 8 – ograniczy możliwość

dalszego korzystania z Usługi do końca Okresu Rozliczeniowego (zablokowanie Usługi).

4. Usługa zablokowana w sposób określony w ust. 3, jest wznawiana na wniosek o którym mowa w ust. 5 lub automatycznie poczynając od pierwszego dnia kolejnego Okresu Rozliczeniowego.
5. W przypadku zablokowania Usługi z powodu osiągnięcia poziomu limitu, Abonent może złożyć Dostawcy wniosek o wznowienie świadczenia Usługi (odblokowanie Usługi) jeszcze w tym samym Okresie Rozliczeniowym. Dostawca może w takim przypadku uzależnić odblokowanie Usługi od uiszczenia na poczet Opłat wliczanych do kwoty limitu zaliczki w kwocie równej wysokości osiągniętego limitu.
6. Odblokowanie Usługi o którym mowa w ust. 5 powoduje wyzerowanie stanu wykorzystania limitu. W przypadku gdy w związku z dalszym korzystaniem z Usługi w tym Okresie Rozliczeniowym, poziom Opłat o których mowa w ust. 1 ponownie osiągnie poziom uprzednio wyzerowanego limitu, zastosowanie ponownie znajdują postanowienia ust. 3-6.
7. Abonent może wnioskować o zwiększenie wysokości limitu w stosunku do poziomu wynikającego z ust. 2. W takim przypadku Dostawca może uzależnić wyrażenie zgody w tym zakresie od wniesienia kaucji zabezpieczającej zapłatę należności uwzględnianych w limicie. Zmiana wysokości limitu wymaga porozumienia Stron i zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
8. Ze względów technologicznych, przekroczenie wysokości limitu, podlega weryfikacji dopiero po zakończeniu poszczególnych połączeń telefonicznych, transmisji danych, wysłaniu wiadomości, co oznacza, że Dostawca nie dokona zablokowania Usługi w ich trakcie, nawet jeżeli wysokość limitu zostanie przekroczona w trakcie takiego połączenia, transmisji, przesyłu, a zablokuje ją dopiero po ich zakończeniu jeżeli w ich trakcie osiągnięto lub przekroczono wysokość limitu. Weryfikacja nie obejmuje połączeń roamingowych, o których Dostawca otrzymuje informacje od innych Dostawców po upływie Okresu Rozliczeniowego.

## VII. Tryb postępowania reklamacyjnego

### § 67

1. Dostawca jest obowiązany do rozpatrzenia reklamacji Usługi telekomunikacyjnej.

2. Jeżeli reklamacja Usługi nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona.

3. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Dostawcę odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

### § 68

1. Reklamacja powinna zawierać:

1. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby użytkownika, zwanego dalej "reklamującym";
2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
4. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawcę lub adres miejsca Zakończenia sieci;
5. datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
6. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
7. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt 6;
8. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

2. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w § 69 ust. 1, nie spełnia warunków określonych w ust. 1, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę, 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.

3. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 2 nie spełnia warunków określonych w ust. 1,

jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa 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 reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

4. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 1 pkt 6., a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

### § 69

1. Reklamacja może być złożona w każdym POK, a także w siedzibie Dostawcy.

2. Reklamacja może być złożona:

1. w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 1, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz.U. poz. 1529);
2. ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 1;
3. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wyraźnie wskazane przez Dostawcę na jego stronie internetowej.
3. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 1, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
4. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Dostawca w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
5. Postanowienia ust. 4 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację.

#### § 70

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

#### § 71

1. Jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, udziela w odpowiedzi na reklamację.

2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- a. nazwę jednostki Dostawcy 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 § 68 ust. 1 pkt 7;

e. (uchylony);

f. 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 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;

g. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:

1. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;

2. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

4. W przypadku uwzględnienia reklamacji Usługi Opłata za szczegółowy wykaz wykonanych Usług, o której mowa w § 61 ust. 2, podlega zwrotowi.

#### § 71a

1. Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.

2. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca 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 z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne stosuje się.

Postanowienie ust. 1 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca 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, Dostawca 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.

3. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 2 i 3, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 69 ust. 6 oraz § 71 ust. 2 i 3 pkt 1, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

#### § 71b

1. Jeżeli wysłana przez Dostawcę odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca,

na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w § 69 ust. 2, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

2. Reklamujący, w porozumieniu z Dostawcą, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 1, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

3. Dostawca 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.

### VIII. Przetwarzanie danych osobowych

#### § 72

1. Oprócz danych, o których mowa w ust. 3, Dostawca może, za zgodą Abonenta będącego osobą fizyczną, przetwarzać inne dane tego Abonenta w związku ze świadczoną Usługą, w szczególności w szczególności numer identyfikacji podatkowej NIP, numer konta bankowego lub karty płatniczej, a także APE oraz numery telefonów kontaktowych

2. Z zastrzeżeniem ust. 3, treści lub dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną mogą być zbierane, utrwalane, przechowywane, opracowywane, zmieniane, usuwane lub udostępniane tylko wówczas, gdy czynności te, zwane dalej "przetwarzaniem", dotyczą świadczonej Abonentowi Usługi albo są niezbędne do jej wykonania. Przetwarzanie w innych celach jest dopuszczalne jedynie na podstawie przepisów ustawowych.

3. Zgodnie z art. 161 ust. 2 ustawy Prawo Telekomunikacyjne Dostawca jest uprawniony do przetwarzania następujących danych dotyczących użytkownika będącego osobą fizyczną: nazwisk i imion; imion rodziców; miejsca i daty urodzenia; adresu miejsca zamieszkania i adresu korespondencyjnego jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania; 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 albo

Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu; zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawcy wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

#### § 73

1. Dostawca informuje Abonenta, z którym zawiera Umowę o zakresie i celu przetwarzania danych transmisyjnych oraz innych danych ich dotyczących, a także o możliwości wpływu na zakres tego przetwarzania.
2. Dostawca będzie przetwarzać dane transmisyjne, obejmujące dane o numerze użytkownika wywołwanego i wywołującego oraz rodzaj i czas połączenia - dla celów naliczania Opłat oraz dla celów rozliczeń międzyoperatorskich.
3. 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.

#### § 74

1. Dostawca jest obowiązany do rejestracji danych o wykonanych Usługach, w zakresie umożliwiającym ustalenie należności za wykonanie tych Usług oraz rozpatrzenie reklamacji.
2. Dostawca przechowuje dane, o których mowa w ust. 1, co najmniej przez okres 12 miesięcy, a w przypadku wniesienia reklamacji - przez okres niezbędny do rozstrzygnięcia sporu.

#### § 75

1. Poprzez podpisanie Umowy oraz dołączonego do niej oświadczenia w sprawie przetwarzania danych osobowych Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych, w tym na przekazanie jego danych uprawnionym organom, jak również doradcom prawnym i podatkowym oraz instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności powstałych w związku z nie płaceniem opłat i innych należności.
2. Przed podpisaniem umowy Abonent zostaje poinformowany o przysługujących mu prawach dotyczących sfery ochrony danych osobowych, w szczególności o prawie wglądu do swoich danych oraz do ich poprawiania i żądania ich usunięcia.

#### § 76

Przetwarzanie danych, o których mowa w niniejszym dziale odbywać się będzie zgodnie z zapisami Ustawy o Ochronie

Danych Osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 r. (Dz. U. z 1997 nr 133 poz. 883) i będzie prowadzone w celach ewidencyjnych, księgowych, rozrachunkowych, statystycznych oraz w celach marketingowych i konkursowych związanych z działalnością Dostawcy.

#### § 77

Dostawca nie gromadzi danych o lokalizacji, które oznaczają dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu lub wystawienia rachunku.

### IX. Postanowienia końcowe

#### § 78

1. Spór cywilnoprawny między Abonentem będącym Konsumentem a Dostawcą może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego lub poddany pod rozstrzygnięcie sądu polubownego, zgodnie z art. 109 i 110 Ustawy.
2. Postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes UKE na wniosek Abonenta będącego Konsumentem lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta.
3. 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.
4. Stałe polubowne sądy konsumenckie przy Prezesie UKE rozpatrują między innymi spory o prawa majątkowe wynikłe z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, zawartych pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi.

#### § 79

Regulamin podany jest do publicznej wiadomości – do wglądu w siedzibie Dostawcy oraz w POK, a także na stronie internetowej Dostawcy pod adresem [www.telpol.net.pl](http://www.telpol.net.pl), a także dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową, a także na każde jego żądanie, w formie pisemnej lub elektronicznej.

#### § 80

1. W trakcie trwania Umowy abonenckiej Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie abonenckiej, a także o zmianie APE, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.

2. Abonent wyraża zgodę na rejestrowanie rozmów telefonicznych prowadzonych z Dostawcą. Abonent który nie wyraża zgody na rejestrowanie rozmów telefonicznych prowadzonych z Dostawcą, po usłyszeniu komunikatu uprzedzającego o rejestracji, winien zakończyć połączenie telefoniczne z Dostawcą.

#### § 81

1. W sprawach nieuregulowanych Umową i niniejszym Regulaminem, Cennikiem oraz obowiązującymi Abonenta regulaminami promocji, zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego (Dz. Nr 16, poz.93, z 1964 r., z późn. Zm.), ustawy z dnia 16 lipca 2004. Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800, z 2004 r. z późniejszymi zmianami oraz przepisów wykonawczych.
2. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 20.12.2021r.

---

czytelny podpis Abonenta