

## Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Volta Communications Sp. z o. o. Gdańsk, ul. Wassowskiego 12

### §1. Postanowienia ogólne

1. **Volta Communications Sp. z o. o.** z siedzibą w Gdańsku, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, świadczy usługi telekomunikacyjne, na warunkach i w zakresie określonym w Umowie Abonenckiej oraz Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych (zwanym dalej jako: Regulamin), Cenniku Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych (zwanym dalej jako: Cennik) i innych dokumentach stanowiących integralną część Umowy Abonenckiej.
2. Regulamin został wydany na podstawie art. 384 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.) oraz art. 59 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz.U.04.171.1800 z późn. Zmian.).
3. Dostawca usług może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („Regulaminy promocji”).
4. Postanowienia Umowy Abonenckiej oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

### §2. Definicje

1. **Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem Umowę Abonencką.
2. **Klient** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zamierza zawrzeć z Operatorem Umowę Abonencką.
3. **Biuro Obsługi Klienta** - siedziba, lub lokalne biuro Operatora powołane do kontaktów Operatora z Abonentami.
4. **Cennik** - dokument zawierający zestawienie wysokości Opłat wraz z opisem Usług świadczonych przez Operatora, a także zestawienie Opłat Dodatkowych.
5. **Gniazdo Sieciowe** - urządzenie będące zakończeniem Sieci, umożliwiające przyłączenie Terminala Telekomunikacyjnego.
6. **Lokal** - pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe pozostające w posiadaniu Abonenta na podstawie tytułu prawnego.
7. **Numer Abonenta** - nadany Abonentowi przez Operatora numer identyfikacyjny, służący do kontaktów i rozliczeń Operatora z Abonentem.
8. **Obszar** - terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, na którym Operator świadczy usługi za pośrednictwem Sieci.
9. **Okres Rozliczeniowy** - wynikający z Umowy Abonenckiej przedział czasu, liczony w pełnych miesiącach kalendarzowych, ustalony przez Operatora w celu rozliczania, należnej od Abonenta Opłaty za świadczenie usług telekomunikacyjnych.
10. **Operator** – Volta Communications Sp. z o. o., zarejestrowana w Sądzie Rejonowym Gdańsk Północ w Gdańsku VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: KRS: 0000110205 oraz NIP: 5832105752, działająca na podstawie odpowiednich uprawnień; ilekroć w Umowie Abonenckiej, Regulaminie oraz innych dokumentach stanowiących integralną część Umowy Abonenckiej jest mowa o czynnościach dokonywanych przez Operatora, należy przez to rozumieć czynności dokonywane przez pracownika lub upoważnionego przedstawiciela Operatora.
11. **Opłata/Opłata Dodatkowa** - szczegółowo określone w Cenniku, należne Operatorowi świadczenie pieniężne związane ze świadczonymi przez Operatora usługami telekomunikacyjnymi, do zapłaty których Abonent jest zobowiązany na podstawie Umowy Abonenckiej, Regulaminu, i Cennika
12. **Pakiet** - określony w Cenniku zakres usług telekomunikacyjnych.
13. **Protokół Odbioru Łącza/ lub Protokół VOIP /GPON** dokument, w którym Abonent potwierdza przyjęcie do użytkowania Sprzętu Operatora oraz prawidłowy montaż i/lub sprawne funkcjonowanie: Gniazda Sieciowego, Sprzętu Operatora albo należącego do Abonenta urządzenia, niezbędnego do świadczenia usług telekomunikacyjnych.
14. **Protokół Zwrotu Sprzętu** - dokument, w którym Operator potwierdza dokonanie przez Abonenta zwrotu Sprzętu Operatora.
15. **Regulamin** - Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Volta Communications Sp. z o. o. z siedzibą w Gdańsku, będący integralną częścią Umowy Abonenckiej.
16. **Urządzenie dostępowe OPERATORA** - stanowiące element Sieci, pierwsze urządzenie informatyczne, łączące Terminal Abonenta z siecią telekomunikacyjną, umożliwiające świadczenie usług telekomunikacyjnych.
17. **Sieć** - będąca własnością Operatora lub posiadana przez niego na podstawie innego tytułu prawnego sieć telekomunikacyjna, na początku której znajduje się Urządzenie Dostępowe Operatora, a na końcu Gniazdo Sieciowe.
18. **Sprzęt Operatora** - oddane do użytkowania Abonentowi na czas trwania Umowy Abonenckiej, będące własnością Operatora lub posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, inne niż Gniazdo Sieciowe, urządzenie umożliwiające dostęp do usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora za pośrednictwem Sieci, takie jak w szczególności: Terminal Internetowy, karta sieciowa, zakończenie sieci światłowodowej GPON, dekodery telewizyjne

cyfrowej, karta dekodująca.

19. **Terminal** - komputer, odbiornik telewizyjny lub inne podobne urządzenie umożliwiające Abonentowi korzystanie z usług świadczonych przez Operatora.

20. **Terminal Internetowy** - niezbędne do świadczenia usług telekomunikacyjnych, urządzenie łączące Terminal z Siecią poprzez Gniazdo Sieciowe.

21. **Umowa Abonencka** - zawarta pomiędzy Operatorem a Abonentem umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

### **§3. Zawarcie Umowy Abonenckiej**

1. W celu korzystania z usług telekomunikacyjnych Klient zawiera z Operatorem Umowę Abonencką, w której zobowiązuje się do przestrzegania określonych w niej zasad, a także zasad określonych w Regulaminie oraz innych dokumentach stanowiących integralną częścią Umowy Abonenckiej, a w szczególności zobowiązuje się do terminowego uiszczania Opłat.

2. Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej. Operator może umożliwić zawarcie umowy w formie elektronicznej za pomocą formularza zamieszczonego na stronie internetowej Operatora.

3. Umowa Abonencka zawierana jest na czas nieoznaczony, chyba że co innego wynika z Umowy Abonenckiej lub Regulaminu promocji organizowanej przez Operatora.

4. Klient będący osobą fizyczną może podpisać Umowę Abonencką osobiście lub przez należycie umocowanego pełnomocnika. Za Klienta będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie mającej osobowości prawnej, Umowę Abonencką podpisują osoby uprawnione do jego reprezentacji lub umocowane na podstawie pełnomocnictwa udzielonego przez osoby uprawnione do ich reprezentacji. Pełnomocnictwo udzielone przez Klienta wymaga zachowania formy pisemnej, pod rygorem nieważności i musi być dołączone do Umowy Abonenckiej.

5. Abonent może w Umowie Abonenckiej przewidzieć, że usługi telekomunikacyjne będą świadczone na rzecz osoby trzeciej, w Lokalu szczegółowo określonym w Umowie Abonenckiej. W takim wypadku za wykonanie wszelkich zobowiązań wynikających z Umowy Abonenckiej, Regulaminu oraz innych dokumentów będących integralną częścią Umowy Abonenckiej, odpowiedzialność ponosi Abonent.

6. Operator może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od:

1) dostarczenia przez Klienta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z Umowy Abonenckiej, w szczególności, gdy Klient nie wykaże tytułu prawnego do Lokalu, lub posługuje się dokumentem zniszczonym, nieczytelnym albo budzącym uzasadnione wątpliwości co do jego autentyczności;

2) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Klienta wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora 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. z 2010 r., nr 81, poz. 530)- o zastrzeżeniu tym Operator powiadomi Abonenta.

7. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej lub zawarcia Umowy Abonenckiej na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy Abonenckiej.

8. Z Klientem, co do którego Operator dokonał negatywnej oceny wiarygodności płatniczej, Operator dopuszcza możliwość zawarcia Umowy Abonenckiej pod warunkiem złożenia przez Abonenta jednorazowej kaucji w wysokości określonej w Cenniku. Złożona kaucja nie podlega oprocentowaniu.

9. W przypadku, gdy Umowa Abonencka została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora, Abonent może od niej odstąpić bez podania przyczyn, w terminie 14 dni od zawarcia Umowy Abonenckiej, składając oświadczenie wg poniższego wzoru.

*Niniejszym oświadczam, że na podstawie art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. Nr 22, poz.271), odstępuję od Umowy Abonenckiej nr, zawartej dnia w Gdańsku, z Volta Communications Sp. z o. o. z siedzibą w Gdańsku Imię i nazwisko Abonenta (podpis Abonenta)*

10. Odstąpienie przez Abonenta od Umowy Abonenckiej w powyższym trybie, wywołuje taki skutek, jakby Umowa Abonencka nie została zawarta. W takiej sytuacji Abonent jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie czternastu dni od odstąpienia od Umowy.

11. Operator umożliwia Abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej lub elektronicznej zmianę warunków umowy dotyczących świadczonej Usługi ze wskazaniem elementów składających się na opłatę abonamentową, okresu, na jaki została zawarta Umowa, w tym minimalnego okresu wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych, pakietu taryfowego, sposobu składania zamówień na pakiety taryfowe albo dodatkowe opcje usługi, jak również sposobów dokonywania płatności za pomocą środków porozumiewania się na odległość tj.

telefonicznie lub przy użyciu poczty elektronicznej lub faksu. Operator w takim przypadku utrwała oświadczenie Abonenta złożone w sposób określony w zdaniu poprzedzającym i przechowuje je do końca obowiązywania Umowy na zmienionych warunkach i udostępnia jego treść Abonentowi na jego żądanie, zgłoszone w szczególności w trakcie postępowania reklamacyjnego. W przypadku zmiany warunków Umowy dokonanej telefonicznie utrwalona zostaje cała rozmowa. Jednocześnie Operator przedkłada Abonentowi potwierdzenie faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

#### **§4. Gniazdo Sieciowe, podłączenie do Sieci**

1. Operator, w celu stworzenia możliwości świadczenia usług telekomunikacyjnych, dokonuje w Lokalu montażu Gniazda Sieciowego zgodnie z technologią stosowaną przez Operatora. Montaż Gniazda Sieciowego następuje w ciągu 30 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej.
2. W celu umożliwienia Operatorowi montażu Gniazda Sieciowego, Abonent, podpisując Umowę Abonencką, wyraża zgodę na wywiercenie otworów, mocowanie odpowiedniego wyposażenia oraz prowadzenie przewodów w Lokalu.
3. Przygotowanie Lokalu do montażu Gniazda Sieciowego, a także do podłączenia do Sieci nie wymagającego montażu Gniazda Sieciowego, jest obowiązkiem Abonenta i obejmuje przenoszenie mebli oraz innych przedmiotów w Lokalu, w zakresie niezbędnym do montażu lub podłączenia.
4. Operator ponosi odpowiedzialność za szkodę w mieniu znajdującym się w Lokalu, wyrządzoną z winy osoby, której Operator powierzył wykonanie czynności określonych w ust.3 i 7.
5. Niezwłocznie po montażu Gniazda Sieciowego, chyba że w Lokalu było zamontowane Gniazdo Sieciowe, ale nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej, Operator dokonuje podłączenia do Sieci. Dzień podłączenia do Sieci stanowi pierwszy dzień świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
6. Operator dokonuje konfiguracji Terminala, Sprzętu Operatora, a także innych niż Terminal urządzeń nie będących Sprzętem Operatora, w zakresie niezbędnym do stwierdzenia prawidłowości podłączenia. Abonent, podpisując Umowę Abonencką, wyraża zgodę na dokonanie przez Operatora konfiguracji Terminala oraz urządzeń nie będących Sprzętem Operatora, niezależnie od zabezpieczeń związanych z udzieloną na Terminal i te urządzenia gwarancją oraz obowiązującą rękojmią.
7. W przypadku konieczności przystosowania Terminala do podłączenia do Gniazda Sieciowego lub Terminala Internetowego, Abonent ponosi koszty wszelkich niezbędnych przeróbek Terminala. Abonent ponosi także koszty konfiguracji Terminala i/lub Sprzętu Operatora ponad zakres określony w ust.7. Operator określa powyższe koszty w Cenniku w postaci odpowiednich Opłat.
8. Wykonanie podłączenia do Sieci oraz stwierdzenie jego sprawnego działania, Abonent potwierdza podpisując w Lokalu Protokół Odbioru Łąca.
9. Na wniosek Abonenta, Operator, za Opłatą Dodatkową określoną w Cenniku, może odłączyć Abonenta od Sieci w aktualnie używanym Lokalu i podłączyć go w innym Lokalu, jeżeli Operator ma technicznie możliwości do dokonania takiego przełączenia. Postanowienia dotyczące montażu Gniazda Sieciowego i podłączenia do Sieci stosuje się odpowiednio.
10. Do Gniazda Sieciowego Abonent może podłączyć Terminal znajdujący się tylko w Lokalu Abonenta. W przypadku stwierdzenia podłączenia do Gniazda Sieciowego Terminala będącego poza Lokalem Abonenta, Operator może obciążyć Abonenta Opłatą Dodatkową określoną w Cenniku.
11. Abonent ponosi odpowiedzialność za uszkodzenie lub zniszczenie Gniazda Sieciowego, wynikające z jego nieprawidłowego używania, spowodowane winą umyślną lub rażącym niedbalstwem. Abonent ponosi koszty naprawy lub wymiany Gniazda Sieciowego, jeśli uszkodzenie powstało na skutek nieprawidłowego używania. Za nieprawidłowe używanie Gniazda Sieciowego uważa się w szczególności:
  - samowolną jego naprawę lub modernizację ;
  - zniszczenie Gniazda Sieciowego;
  - uszkodzenia mechaniczne, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji Gniazda Sieciowego;
  - niepowiadomienie Operatora o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Gniazda Sieciowego. Koszty zniszczenia Gniazda Sieciowego oraz koszty związane z uszkodzeniem i usunięciem uszkodzenia określa Cennik.
12. W sytuacji określonej w ust. 12, postanowienia §7 ust.8, 9 i 10 stosuje się odpowiednio.
13. Operator w przypadku Umowy dotyczącej świadczenia usług głosowych umieszcza dane w spisie abonentów. Dane osobowe Abonenta ujawnione w spisie abonentów ogranicza się do:
  - numeru abonenta lub znaku identyfikującego abonenta;
  - nazwiska i imion abonenta;
  - nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania, przy której znajduje się zakończenie sieci,

udostępnione abonentowi - w przypadku stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej albo nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania - w przypadku ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej.

14. 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.
15. Zamieszczenie w spisie danych identyfikujących abonenta będącego osobą fizyczną może nastąpić wyłącznie po uprzednim wyrażeniu przez niego zgody na dokonanie tych czynności.
16. Rozszerzenie zakresu danych, o których mowa w ust. 1, wymaga zgody abonenta.
17. Przedsiębiorca telekomunikacyjny jest obowiązany informować abonenta o przekazaniu jego danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych.

#### **§5. Kaucja gwarancyjna**

1. Na zabezpieczenie ewentualnych roszczeń przysługujących Operatorowi względem Abonenta, w przypadku Abonenta, który otrzymał negatywną ocenę wiarygodności płatniczej na podstawie danych udostępnianych przez biuro informacji gospodarczych, Operator może zażądać aby Abonent, przy podpisaniu Umowy Abonenckiej lub najpóźniej przy podpisaniu Protokołu Odbioru Łącza, złożył kaucję gwarancyjną w wysokości określonej w Cenniku. O żądaniu złożenia kaucji, Operator informuje Abonenta przed zawarciem Umowy Abonenckiej.
2. Operator, w razie niewykonania lub nienależytego wykonania przez Abonenta obowiązków określonych w Umowie Abonenckiej, Regulaminie lub innych dokumentach stanowiących integralną częścią Umowy Abonenckiej, może, w zależności od zabezpieczenia złożonego przez Abonenta w związku z zawarciem Umowy Abonenckiej, zaspokoić przysługujące mu roszczenie z kaucji gwarancyjnej. Uprawnienie to przysługuje Operatorowi także po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy Abonenckiej.
3. Okoliczność, że kaucja nie wystarczy na pokrycie wierzytelności Operatora, nie stoi na przeszkodzie dochodzeniu przez Operatora pozostałej części wierzytelności na zasadach ogólnych.
4. W okresie obowiązywania Umowy Abonenckiej, Abonent zobowiązany jest każdorazowo do uzupełnienia kwoty nominalnej kaucji gwarancyjnej, jeżeli Operator wykorzystał to zabezpieczenie dla zaspokojenia przysługującej mu wierzytelności.
5. Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy Abonenckiej, jeżeli Abonent spełnił wszystkie świadczenia wobec Operatora, Operator zwraca kaucję gwarancyjną w kwocie nominalnej, w jakiej została wniesiona w chwili zawarcia Umowy Abonenckiej.

#### **§6. Sprzęt Operatora**

1. W przypadku, gdy korzystanie z wybranego przez Abonenta Pakietu wymaga dodatkowego (innego niż Terminal) urządzenia będącego w posiadaniu Operatora, wymagany Sprzęt Operatora zostanie przekazany przez Operatora Abonentowi do używania w Lokalu.
2. Operator oddaje Abonentowi w posiadanie Sprzęt Operatora z chwilą podpisania Protokołu Odbioru Łącza. Abonent ma prawo używania Sprzętu Operatora tylko w Lokalu oraz w okresie obowiązywania Umowy Abonenckiej. Wszelkich zmian, przeróbek lub ingerencji w Sprzęt Operatora może dokonywać jedynie Operator.
3. Do Sprzętu Operatora można podłączyć tylko jeden Terminal.
4. Abonent nie może udostępniać Sprzętu Operatora osobom trzecim (za wyjątkiem osób mieszkających wspólnie z Abonentem) oraz dokonywać w nim jakichkolwiek zmian, a także zmieniać sposobu ani miejsca używania Sprzętu Operatora.
5. Abonent ponosi odpowiedzialność za utratę oraz za zniszczenie lub uszkodzenie Sprzętu Operatora, wynikające z jego nieprawidłowego używania, a w szczególności ponosi koszty naprawy lub wymiany Sprzętu Operatora. Za nieprawidłowe używanie Sprzętu Operatora uważa się w szczególności naruszenie lub zniszczenie plomby, jeżeli Sprzęt Operatora był nią zabezpieczony przed otwarciem, a także odpowiednio okoliczności opisane w §4 ust. 12 Regulaminu. Koszty związane z nieprawidłowym używaniem Sprzętu Operatora oraz koszty związane ze zniszczeniem lub uszkodzeniem określone zostaną stosownie do postanowień ust. 7.
6. Abonent zobowiązany jest zgłosić każde uszkodzenie Sprzętu Operatora w Biurze Obsługi Klienta. Operator zobowiązuje się usunąć uszkodzenie w możliwie najkrótszym czasie.
7. Kwalifikacji uszkodzenia Sprzętu Operatora, pod kątem zastosowania postanowienia ust.5, dokonuje Operator. Operator, w uzasadnionych wypadkach, może odstąpić od obciążenia Abonenta kosztami naprawy lub wymiany. Abonentowi, który nie zgadza się z dokonaną przez Operatora kwalifikacją przysługuje prawo wniesienia na piśmie zastrzeżeń. Zastrzeżenia Abonent wnosi w terminie 7 dni od poinformowania Abonenta przez Operatora o dokonanej kwalifikacji uszkodzeń lub znośzeń. W braku porozumienia roszczenia mogą być dochodzone na drodze postępowania Sądowego.
8. W sytuacji określonej w ust. 5, postanowienia § 7 ust.8, 9 i 10 stosuje się odpowiednio.
9. Niezwłocznie po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy Abonenckiej, ale nie później niż w trzecim dniu od jej rozwiązania lub wygaśnięcia, Abonent jest zobowiązany, na swój koszt i ryzyko, zwrócić Sprzęt Operatora w stanie

nie pogorszonym bardziej, niż wynikający z normalnej i prawidłowej eksploatacji.

10. Operator określa w Cenniku odpowiednią Opłatę za każdy dzień opóźnienia w zwrocie Sprzętu Operatora.

11. W razie niezwrócenia Sprzętu Operatora w terminie określonym w ust. 9, Operator, niezależnie od naliczania opłaty za opóźnienie w zwrocie Sprzętu Operatora, pisemnie wezwie dotychczasowego Abonenta do zwrotu, wyznaczając termin nie krótszy niż 3 dni od daty doręczenia wezwania, pod rygorem podjęcia przewidzianych prawem czynności, zmierzających w szczególności do odzyskania Sprzętu Operatora bądź jego równowartości, w tym, jeżeli Abonent złożył zabezpieczenie, o którym mowa w § 5 ust.1,

przystąpienia do realizacji praw z kaucji. Koszty wezwania, o którym mowa w zdaniu pierwszym, ponosi Abonent.

12. Sprzęt Operatora umożliwia Abonentowi korzystanie wyłącznie z usług świadczonych przez Operatora.

13. Abonent nie ma możliwości administrowania sprzętem Operatora zainstalowanym w celu świadczenia danej usługi telekomunikacyjnej oraz dokonywania zmian jego parametrów konfiguracyjnych.

## **§7. Opłaty**

1. Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczania Opłat w pełnej wysokości, na rachunek bankowy Operatora, wskazany w Umowie Abonenckiej, blankiecie wpłaty, rachunku, Protokole Odbioru Łączna albo fakturze.

2. Za wyjątkiem sytuacji określonej w ust.3, Abonent jest zobowiązany, bez osobnego wezwania, do regularnego uiszczania z góry, do 15 dnia Okresu Rozliczeniowego, Opłaty Abonenckiej w wysokości określonej w Cenniku. Wszelkie wpłaty dokonywane przez Abonenta będą w pierwszej kolejności zaliczane na poczet zaległych należności Operatora, poczynając od najwcześniejszych wymagalnych.

3. Jeżeli podłączenie do Sieci nastąpiło po rozpoczęciu określonego w Umowie Abonenckiej Okresu Rozliczeniowego, Opłata za pierwszy Okres Rozliczeniowy zostanie obniżona proporcjonalnie do liczby dni, w których usługa telekomunikacyjna nie była świadczona. W takim wypadku, Abonent uiszcza Opłatę Abonamentową w terminie wskazanym na rachunku albo fakturze.

4. Okoliczność, że Abonentowi nie doręczono blankietu wpłaty Opłaty Abonamentowej lub faktury, nie zwalnia go z obowiązku określonego w ust.2.

5. Opłaty Dodatkowe Abonent uiszcza w terminie wskazanym na doręczonym mu rachunku albo fakturze.

6. W przypadku opóźnienia w uiszczeniu Opłat, Abonent zobowiązany jest do zapłaty odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia liczonych od dnia wymagalności Opłaty do dnia zapłaty.

7. W razie stwierdzenia braku należnej Opłaty, Operator wezwie Abonenta do jej zapłaty, wyznaczając termin do zapłaty nie krótszy niż 3 dni od daty odebrania wezwania.

8. W razie bezskutecznego upływu terminu do zapłaty, o którym mowa w ust.7, Operator może wstrzymać świadczenie usług telekomunikacyjnych, zgodnie z § 10 ust.4. W okresie wstrzymania świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz po jego upływie, Operator może podjąć przewidziane prawem czynności, zmierzające w szczególności do odzyskania należności, w tym, jeżeli Abonent złożył zabezpieczenie, o którym mowa w § 5 ust.1, dokonać czynności, o których mowa w § 5 ust.3 i 4. W przypadku opóźnienia w płatności, Operator wysyła wezwanie do zapłaty oraz może przenieść wierzycelność o taką należność na osobę trzecią. Ponowne podłączenie może nastąpić dopiero po uregulowaniu zaległych należności wraz z odsetkami.

9. Kosztami wezwania do zapłaty Abonent zostanie obciążony w wysokości określonej w Cenniku. oraz kosztami niezbędnymi do skutecznego dochodzenia należności Operatora obciążony zostanie Abonent.

10. Rozwiązanie Umowy Abonenckiej nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania Opłat należnych do dnia rozwiązania.

11. Operator wystawi fakturę VAT za usługi telekomunikacyjne oraz świadczenia z tą usługą związane.

## **§8. Promocje**

1. Operator ma prawo do organizowania, w ustalonych przez siebie terminach, promocji. Szczegółowe warunki promocji Operator określa w odrębnym Regulaminie Promocji.

2. Jeżeli promocja organizowana przez Operatora polega na przyznaniu Abonentowi ulgi przy zawarciu Umowy Abonenckiej, a Abonent rozwiąże Umowę Abonencką przed ustalonym w ramach promocji terminem wygaśnięcia ulgi, wysokość roszczenia z tytułu rozwiązania Umowy Abonenckiej przez Abonenta nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej w ramach promocji do dnia jej rozwiązania.

## **§9. Zmiana Pakietu przez Abonenta**

1. Abonent, który nie zalega z żadną Opłatą na rzecz Operatora, może zmienić Pakiet

2. Abonent, który zalega z Opłatą, może zmienić Pakiet jedynie na Pakiet tańszy względem Pakietu posiadanego.

3. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi mogą być składane przez Abonenta osobiście w Biurze Obsługi Klienta oraz za pomocą udostępnionych w tym celu przez Operatora środków porozumiewania się na odległość.

4. Zmiana Pakietu wymaga, pod rygorem nieważności, podpisania Aneksu do Umowy Abonenckiej oraz uiszczenia Opłaty w wysokości zgodnej z obowiązującym Cennikiem. Aneks do Umowy Abonenckiej, o którym mowa w zdaniu

pierwszym, obowiązuje od dnia wskazanego w nim przez Strony. W sytuacji, gdy zmiana Pakietu następuje w trakcie Okresu Rozliczeniowego, postanowienie §7 ust.3 stosuje się odpowiednio.

5. Aneks do Umowy może wiązać się z przedłużeniem czasu trwania Umowy. niemożności korzystania przez Abonenta z usług telekomunikacyjnych.

6. Podpisanie Aneksu do Umowy Abonenckiej nie wiąże się ze zmianą Numeru Abonenta.

#### **§10. Zawieszenie i wstrzymanie świadczenia usług telekomunikacyjnych**

1. Na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z żadną Opłatą na rzecz Operatora oraz posiada umowę zawartą na czas nieokreślony, lub która przekształciła się na czas nieokreślony, Operator może zawiesić świadczenie usług telekomunikacyjnych. Wniosek, zawierający przewidywany okres zawieszenia obejmujący od jednego pełnego Okresu Rozliczeniowego do trzech pełnych Okresów Rozliczeniowych i musi być doręczony Operatorowi najpóźniej w 14-tym dniu przed końcem Okresu Rozliczeniowego poprzedzającego okres, w którym ma nastąpić zawieszenie.

2. Zawieszenie świadczenia usług telekomunikacyjnych liczone jest w pełnych miesiącach kalendarzowych i nie może trwać dłużej niż 3 miesiące w ciągu kolejnych dwunastu miesięcy kalendarzowych.

3. Po upływie wnioskowanego przez Abonenta okresu zawieszenia, Operator wznawia świadczenie usług telekomunikacyjnych, bez osobnego powiadomienia Abonenta.

4. Operator może wstrzymać świadczenie usług telekomunikacyjnych, jeżeli Abonent opóźnia się z Opłatą lub jej częścią przez okres dłuższy niż 14 dni od dnia wymagalności Opłaty.

#### **§11. Zmiana Oferty Usług Operatora**

W trakcie obowiązywania Umowy Abonenckiej, do zmiany Warunków Umowy określonych w Umowie Abonenckiej, Regulaminie oraz Cenniku zastosowanie znajdują przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym w szczególności art. 384-385.2 Kodeksu Cywilnego oraz ~~60a i 61~~ art. 306-307 Ustawy ~~Prawo Telekomunikacyjne~~ Prawo komunikacji elektronicznej.

#### **§12. Nadzór i serwis Sieci**

1. W celu prawidłowego świadczenia usług telekomunikacyjnych, Operator ma prawo do okresowej konserwacji i kontroli Sieci oraz, w tym celu, do przerw w świadczeniu usług telekomunikacyjnych. Operator zastrzega sobie prawo do przejściowego, nie dłuższego łącznie niż 2 dni w roku kalendarzowym, zawieszenia świadczenia usług w celu przeprowadzania prac konserwacyjnych, serwisowych itp. infrastruktury technicznej, po uprzednim, z wyprzedzeniem co najmniej 7 dni, podaniu na stronie internetowej Operatora informacji o terminie i czasie planowego zawieszenia świadczenia usług. Strona internetowa operatora pod adresem [www.volta.net.pl](http://www.volta.net.pl)

2. Abonent zobowiązany jest do umożliwienia Operatorowi, przeglądu Gniazda Sieciowego oraz Sprzętu Operatora i Terminala, o ile zachodzi podejrzenie zaburzenia pracy Sieci, w związku z niepoprawną pracą Terminala, pod rygorem natychmiastowego rozwiązania Umowy.

3. W razie nieprawidłowego funkcjonowania Sieci, Operator zobowiązuje się do podejmowania działań interwencyjnych i usunięcia niesprawności funkcjonowania Sieci w możliwie najkrótszym czasie od momentu powzięcia wiadomości o awarii.

4. Abonent zobowiązany jest umożliwić Operatorowi dostęp do miejsca awarii. Abonent zobowiązany jest nadto umożliwić Operatorowi dostęp do Sieci w przypadku zgłoszenia takiego żądania przez Operatora.

5. Wszelkich zmian, przeróbek lub ingerencji w Sieć może dokonywać jedynie Operator. Operator na wniosek Abonenta i na jego koszt może dokonać modernizacji odcinka Sieci znajdującego się w Lokalu. Uszkodzenia odcinka Sieci znajdującego się w Lokalu, określone jako powstałe z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa, o czym mówi § 4 ust.12 będą usuwane na koszt Abonenta. Koszty uszkodzeń i usuwania uszkodzeń Sieci określa Cennik w. Postanowienia § 7 ust.8, 9 i 10 stosuje się odpowiednio.

6. Jeżeli z przyczyn leżących po stronie Abonenta, Operator w celu dalszego świadczenia usług telekomunikacyjnych, dokonuje ponownej konfiguracji Terminala, Sprzętu Operatora, a także innych niż Terminal urządzeń nie będących Sprzętem Operatora, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia Opłaty, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

7. Abonent nie ma prawa naruszania ani podejmowania prób zachwiania integralności urządzeń sieciowych innych użytkowników sieci telekomunikacyjnej z Siecią łącznie. Za naruszenie lub próby naruszenia, o których mowa wyżej, uważane są szczególności: blokowanie działania, próby włamań do systemów oraz wszelkie inne działania powodujące zakłócenia w pracy Sieci, sieci telekomunikacyjnej, bądź urządzeń innych

użytkowników. Operator zastrzega sobie możliwość przekazania właściwym służbom, w trybie przewidzianym prawem, informacji o takim naruszeniu i jego sprawcy. W razie ujawnienia takiego zachowania Abonenta, Operator ma prawo rozwiązać Umowę Abonencką w trybie natychmiastowym.

8. Za bezpodstawne wezwanie Operatora Abonent zobowiązany jest do zapłaty Opłaty zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

9. Abonent nie ma prawa do przesyłania jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym, w tym w szczególności do przesyłania do oznaczonego odbiorcy, nie zamówionej informacji handlowej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. Nr 144, poz. 1204) oraz innych przepisów odnoszących się do

świadczenia takich usług.

10. Operator świadczy za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta na rzecz Abonenta usługi serwisowe w zakresie:

- 1) telefonicznej obsługi abonenta;
- 2) usuwania usterek lub awarii,
- 3) udzielania informacji odnośnie aktualnego Cennika oraz ofertach promocyjnych Operatora.

11. Operator przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem swojej strony internetowej bądź poczty elektronicznej.

12. Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami. Podjęte środki zapewniają poziom bezpieczeństwa odpowiedni do stopnia ryzyka, przy uwzględnieniu najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków.

13. Operator informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach.

14. Operator niezwłocznie informuje Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie sieci lub usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych oraz podjętych przez Operatora działaniach.

15. Operator podejmuje proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi usługami, w tym:

- 1) eliminuje przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług;
- 2) przerywa lub ogranicza świadczenie usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług. Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków wskazanych w niniejszym postanowieniu.

### **§13. Odpowiedzialność Operatora**

1. Operator świadczy usługi przez siedem dni w tygodniu 24 godziny na dobę.

2. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych wyłącznie w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie oraz w obowiązujących przepisach prawa.

3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.

4. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.

5. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.

6. Operator zwraca opłatę lub jej odpowiednią część za nie wykonane lub nienależyte wykonane świadczenie w terminie najpóźniej 30 dni od dnia pozytywnego załatwienia reklamacji, a w przypadku roszczeń dochodzonych na drodze postępowania polubownego lub przed sądem powszechnym - w terminie 30 dni od dnia prawomocnego rozstrzygnięcia w sprawie.

### **§14. Wyłączenie odpowiedzialności Operatora**

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu usług telekomunikacyjnych, będących następstwem przyczyn niezależnych od Operatora wskutek, siły wyższej albo wyłącznie z winy osób trzecich, za których Operator nie ponosi odpowiedzialności.

2. W przypadku uszkodzenia lub zniszczenia Gniazda Sieciowego lub Sprzętu Operatora, wynikającego z jego nieprawidłowego użytkowania, Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niemożności korzystania przez Abonenta z usług telekomunikacyjnych.

3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody będące następstwem naruszeń, o których mowa w § 12 ust.5.

4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewłaściwą ochronę danych oraz szkody powstałe w Terminalu lub oprogramowaniu Terminala Abonenta a, w szczególności za zabezpieczenie antywirusowe oraz przed ingerencją osób trzecich.

5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie karty sieciowej, nie będącej Sprzętem Operatora, zainstalowanej w Terminalu.

6. Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów w sieci Internet.

7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę, rozpowszechnianych przez Abonenta, materiałów niezgodnych z obowiązującym prawem, dobrymi obyczajami. W razie ujawnienia takiego zachowania Abonenta, Operator ma prawo rozwiązać Umowę z Abonentem w trybie natychmiastowym.

8. Operator nie sprawuje kontroli nad treścią informacji przesyłanych przez swoją Sieć oraz nie ponosi żadnej

odpowiedzialności za treść przesyłanych i przechowywanych informacji, jak również za straty wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania.

#### **§ 14a. Przeniesienie numeru**

1. Operator przenosi numer nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w Umowie, jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usług.
2. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w ust. 5, Abonentowi przysługuje od Operatora jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, a w przypadku Abonentów usługi przedpłaconej w wysokości 1/4 sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w [art. 337 ust. 3. ~~78 ust. 4~~ ustawy Prawo Telekomunikacyjne](#) [Prawo komunikacji elektronicznej](#). W przypadku gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie Operatora, przysługuje mu zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, z winy którego nastąpiło opóźnienie.
3. W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w nowej sieci abonentowi przysługuje od nowego operatora jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, a w przypadku Abonentów usługi przedpłaconej w wysokości 1/2 sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy.
4. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 6 i 7, oblicza się na podstawie liczby dni, które upłyną do dnia:
  - 1) przeniesienia numeru w przypadku, o którym mowa w ust. 6;
  - 2) aktywacji numeru w sieci Operatora lub uzyskania zgody abonenta na aktywację numeru w sieci nowego operatora, o którym mowa w ust. 7.

#### **§15. Postępowanie reklamacyjne**

1. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez jednostkę Operatora obsługującą Abonentów a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, i ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
2. Reklamacja może być zgłoszona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym nastąpiło zdarzenie będące podstawą do złożenia reklamacji.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego Abonenta.
4. Reklamacja może dotyczyć w szczególności:
  - 1) niewykonania lub nienależytego wykonania usługi,
  - 2) wadliwego rozliczenia usługi.
5. Reklamacja dla swej ważności powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
  - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - 4) przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci;
  - 5) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy - w przypadku niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej lub usługi przyłączenia do sieci;
  - 6) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku niedotrzymania z winy Operatora określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług;
  - 7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty;
  - 8) 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. 7;
  - 9) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
  - 10) sposób udzielenia odpowiedzi na reklamację
6. Ponadto reklamacja winna zawierać wskazanie, czy w razie uwzględnienia reklamacji przez Operatora, Abonent żąda zwrotu części uiszczonych przez niego Opłaty Abonamentowej, czy pomniejszenia o tę część Opłaty Abonamentowej należnej za następny Okres Rozliczeniowy.
7. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w ust. 5 pkt 1-6, 8-9, Operator niezwłocznie informuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, a także, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego Abonenta do uzupełnienia reklamacji, określając na to termin nie krótszy niż 7 dni. Po bezskutecznym upływie w/w terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
8. W wezwaniu, o którym mowa w ust. 7, Operator wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, iż nieuzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez



rozpoznania.

9. Jeżeli reklamacja Usługi nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez dostawcę publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

10. Odpowiedź Operatora na reklamację wymaga formy pisemnej.

11. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- 1) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
- 2) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
- 3) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
- 4) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
- 5) 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 110-383~~ ustawy ~~z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne~~ Prawo komunikacji elektronicznej;
- 6) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

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

- 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
- 2) zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą.

14. Złożenie przez Abonenta reklamacji nie zwalnia go od obowiązku uiszczenia Opłaty Abonamentowej.

15. Jeżeli Abonent, w zgłoszeniu reklamacyjnym nie dokona, zgodnie z ust.6, wyboru formy rekompensaty, Operator, o ile reklamacja będzie zasadna, uwzględni ją poprzez odpowiednie pomniejszenie Opłaty Abonenckiej należnej za następny Okres Rozliczeniowy.

16. W przypadku przerwy w świadczeniu usług telekomunikacyjnych wynikającej z przyczyn leżących po stronie Abonenta, Abonentowi nie przysługuje prawo do rekompensaty.

17. Dla potrzeb niniejszego Regulaminu przyjmuje się że:

- 1) jeden dzień przerwy w świadczeniu usług telekomunikacyjnych nastąpił, jeżeli świadczenie usług telekomunikacyjnych nie było możliwe przez pełną dobę;
- 2) jedna godzina przerwy w świadczeniu usług telekomunikacyjnych nastąpiła, jeżeli świadczenie usług telekomunikacyjnych nie było możliwe przez pełną godzinę zegarową.

18. Prawo dochodzenia należności w postępowaniu sądowym, a w przypadku konsumenta również w postępowaniu mediacyjnym oraz przed polubownym sądem konsumenckim, przysługuje Abonentowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

19. Drogę postępowania reklamacyjnego w przypadku, o którym mowa w ust. 18, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi telekomunikacyjnej została uwzględniona.

## **§16. Rozwiązanie Umowy Abonenckiej**

1. Każdej ze Stron przysługuje prawo do rozwiązania Umowy Abonenckiej, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec przyjętego w Umowie Abonenckiej Okresu Rozliczeniowego.

2. Umowa Abonencka ulega rozwiązaniu bez zachowania okresu wypowiedzenia:

- 1) w przypadkach przewidzianych w niniejszym Regulaminie,
- 2) w przypadku śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną, chyba że uprawniona osoba złoży oświadczenie o wstąpieniu w Umowę Abonencką, której stroną był Abonent;
- 3) gdy Operator utraci prawo do świadczenia usług telekomunikacyjnych;
3. Umowa Abonencka może zostać rozwiązana przez Operatora bez zachowania okresu wypowiedzenia, w razie:
  - 1) zalegania przez Abonenta, mimo wezwania do zapłaty, z Opłatą Abonencką za co najmniej jeden Okres Rozliczeniowy albo zalegania z Opłatą Dodatkową przez okres odpowiadający Okresowi Rozliczeniowemu;
  - 2) podłączenia przez Abonenta do Sieci lub Sprzętu Operatora więcej niż jednego Terminala;
  - 3) niedopuszczenia przez Abonenta do okresowej kontroli Gniazda Sieciowego i/lub Sprzętu Operatora;
  - 4) utraty przez Abonenta tytułu prawnego do Lokalu, w którym zgodnie z Umową Abonencką zamontowane jest Gniazdo Sieciowe;
  - 5) rozpowszechniania przez Abonenta w Sieci materiałów niezgodnych z obowiązującym prawem lub dobrymi obyczajami;
  - 6) naruszenia albo podejmowania przez Abonenta próby naruszenia integralności sieci telekomunikacyjnej lub Sieci Operatora.

7) w innych przypadkach przewidzianych w niniejszym Regulaminie.

4. Umowa Abonencka może zostać rozwiązana przez Abonenta bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku powtarzających się rażących naruszeń istotnych postanowień Umowy lub Regulaminu przez Operatora, w tym w

szczegółności występowania przerw w świadczeniu Usług w sposób ciągły oraz w sytuacji, jeśli Operator nie rozpoczął świadczenia usług telekomunikacyjnych w terminie 30 dni od daty określonej w Umowie.

5. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy Abonenckiej, złożone na podstawie ust.3 pkt 2-6 i ust.4, wymaga formy pisemnej oraz opisu przyczyny uzasadniającej rozwiązanie.

6. W przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej zawartej na czas określony przed upływem okresu jej obowiązywania Abonent zobowiązany jest do zapłaty Operatorowi opłaty wyrównawczej w wysokości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia 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.

#### **§ 16a. Tryb i warunki dokonywania zmian warunków Umowy i Cennika**

1. Operator doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie oraz zmiany Cennika, chyba że abonent złożył żądanie określone w ust. 3 z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Abonentowi w przypadku braku akceptacji proponowanych zmian, przysługuje do dnia ich wejścia w życie prawo wypowiedzenia Umowy. Wypowiedzenie powinno nastąpić na piśmie. Brak oświadczenia o wypowiedzeniu umowy uznaje się za akceptację zmian. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy, Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi, chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, z usunięcia niedozwolonych postanowień umownych albo z decyzji Prezesa UKE, a w przypadku zmiany Cennika wyłącznie na skutek zmiany przepisów prawa.

2. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Regulaminie lub zmiana Cennika wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Wraz z podaniem do publicznej wiadomości treści proponowanych zmian Operator informuje Abonenta o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.

3. Na żądanie Abonenta Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

#### **§17. Postanowienia końcowe**

1. W przypadku zmiany adresu miejsca zamieszkania, zmiany adresu siedziby firmy, a także utraty tytułu prawnego do lokalu, Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Operatora o zaistniałych zmianach, nie później niż w terminie 7 dni od wystąpienia zmiany. W przypadku niedotrzymania tego obowiązku odpowiedzialność za szkody powstałe z tego tytułu ponosi Abonent.

2. W sprawach nie uregulowanych niniejszym Regulaminem znajdują zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego oraz Prawa telekomunikacyjnego.

W przypadku sprzeczności postanowień niniejszego Regulaminu z postanowieniami Umowy Abonenckiej, pierwszeństwo zachowują postanowienia Umowy Abonenckiej.

3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 21 czerwca 2013 ~~z uwzględnieniem zmiany wprowadzonej do ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U.04.171.1800 z późn. zmian.), w dniu 21 stycznia 2013 r.~~