



## § 1

### PRZEDMIOT REGULAMINU

Regulamin Świadczenia Usług określa ogólne warunki świadczenia przez NETbis spółka z o.o., Rynek 8, 06-200 Maków Mazowiecki, REGON: 146718715, NIP: 7571480296, zwaną dalej „Operatorem”, Usług multimedialnych i telekomunikacyjnych Abonentom.

## § 2

### DEFINICJE

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

**Abonament** – opłata miesięczna za możliwość korzystania przez Abonenta z Usług Operatora oraz za utrzymanie infrastruktury niezbędnej do świadczenia Usług;

**Abonent** – podmiot będący stroną zawartej z Operatorem Umowy Abonenckiej;

**Awaria** – zdarzenie polegające nie działaniu Usług świadczonych przez Operatora, znaczne pogorszenie jakości Usług uniemożliwiające korzystanie z nich;

**Biuro Obsługi Klienta** – wydzielona u Operatora jednostka organizacyjna odpowiedzialna za obsługę Abonentów; godziny urzędowania poszczególnych Biur Obsługi Klienta oraz ich adresy są podane na stronie Internetowej Operatora, pod adresem [www.netbis.pl](http://www.netbis.pl);

**Cennik** – zestawienie cen i opisów Usług udostępnianych przez Operatora, będący integralną częścią Umowy Abonenckiej;

**Lokal** – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe Abonenta, w którym jest zainstalowany sprzęt umożliwiający korzystanie z Usług, adres Lokalu jest równoznaczny z Miejscem Instalacji zdefiniowanym w Zamówieniu Instalacji, o ile Umowa nie stanowi inaczej;

**Operator** – NETbis spółka z o.o., operator sieci Internet wykorzystujący infrastrukturę światłowodową;

**Opłata/Oplaty** – wszystkie płatności, w tym odszkodowania, uiszczane przez Abonenta na rzecz Operatora w związku z zawarciem Umowy Abonenckiej;

**Okres Rozliczeniowy** – jednomiesięczny okres liczony od początku do końca miesiąca kalendarzowego, chyba że w Umowie Abonenckiej lub Regulaminie Dodatkowym dotyczącym pewnych Usług lub Regulaminie Promocji określono inaczej, w którym naliczane są należności za wyświadczone Abonentowi Usługi;

**Pełnomocnik** – osoba uprawniona, stosownie do wymogów prawa, przez Abonenta do reprezentowania go wobec Operatora;

**Promocja** – specjalna oferta związana ze szczególnymi warunkami świadczenia Usług i naliczania Opłat opisanymi w Regulaminie Promocji;

**Protokół Przekazania Sprzętu** – dokument, w którym Abonent potwierdza przyjęcie do użytkowania kompletu Udostępnionego przez Operatora Sprzętu;

**Protokół Zwrotu Sprzętu** – dokument, w którym Operator lub inny upoważniony przez powyższych podmiot potwierdza zwrot przez Abonenta Udostępnionego Sprzętu w komplecie bądź nie, wraz z informacją o stanie sprzętu w momencie zwrotu;

**Regulamin** – niniejszy dokument, Ogólny Regulamin Świadczenia Usług regulujący główne zasady świadczenia Usług przez Operatora, będący integralną częścią Umowy Abonenckiej;

**Regulamin Promocji** – Regulamin opisujący szczególne warunki świadczenia Usług w ramach danej Promocji; Abonent nie jest zobligowany do zamawiania danej Promocji; na zasadach określonych w Regulaminach Promocji, promocje te ulegają lub nie ulegają łączeniu. Regulamin Promocji nie wiąże Abonenta, jeśli nie zamówił on Usług objętych takim Regulaminem Promocji;

**Regulamin Dodatkowy** – dokument opisujący zasady związane ze świadczeniem przez Operatora pewnych Usług, gdy zasady te wykraczają poza opisane w niniejszym Regulaminie; Regulamin Dodatkowy nie wiąże Abonenta, jeśli nie zamówił on Usług objętych takim Regulaminem Dodatkowym;

**Udostępniony Sprzęt** – sprzęt Operatora przekazany Abonentowi do użytkowania w celu korzystania z Usług Operatora w czasie obowiązywania Umowy Abonenckiej, elementy wchodzące w skład Udostępnionego Sprzętu są wymienione w Protokole Przekazania Sprzętu; o ile nie postanowiono inaczej w Umowie, Sprzęt ten pozostaje własnością Operatora i podlega zwrotowi po rozwiązaniu Umowy;

**Umowa Abonencka (Umowa)** – umowa o świadczeniu Usług podpisywana z Abonentem, w skład umowy wchodzi w szczególności: Umowa Abonencka, Regulamin, ewentualnie dodatkowo Regulaminy Promocji lub Regulaminy Dodatkowe dotyczące pewnych Usług, jeśli Abonent zamówi część oferty Operatora objętą takimi Regulaminami;

**Usługa** – każda usługa świadczona przez Operatora;

**Usterka** – defekt w odbiorze Usługi nie będący Awarią;

**Zamówienie Instalacji** – dokument podpisywany przez osobę chcącą zostać Abonentem w celu wskazania miejsca instalacji;

**Zamówienie na zawarcie Umowy Abonenckiej** – dokument podpisywany przez osobę chcącą zostać Abonentem, dokument pozwala na wskazanie wybranych przez taką osobę Usług z oferty Operatora.

### § 3

#### POSTANOWIENIE OGÓLNE

1. Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej.
2. Niniejszy Regulamin oraz ewentualnie Regulaminy Promocji i Regulaminy Dodatkowe stanowią integralną część podpisywanej z Abonentem Umowy Abonenckiej.
3. Promocje oraz świadczenie pewnych dodatkowych Usług mogą być organizowane przez Operatora na podstawie osobnych Regulaminów opisujących warunki świadczenia tych Usług.

4. W przypadku skorzystania przez Abonenta z wybranej Promocji, Regulamin tej promocji staje się integralną częścią Umowy Abonenckiej.
5. W przypadku zaistnienia rozbieżności w postanowieniach Umowy i jej załączników, pierwszeństwo ma Umowa, następnie odpowiednio Regulaminy Promocji, Regulamin Dodatkowy, Cennik oraz niniejszy Regulamin.
6. W przypadku chęci zakupu przez Abonenta Usług objętych Regulaminami Dodatkowymi, Abonent przed dokonaniem zakupu otrzymuje te Regulaminy, a po zakupie Regulaminy Dodatkowe staną się częścią Umowy Abonenckiej.
7. Wskutek zawarcia Umowy Abonenckiej Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług zgodnie z Regulaminem Świadczenia Usług i wszystkimi innymi Regulaminami związanymi z zakupionymi przez Abonenta Usługami i Promocjami.
8. Opłaty abonamentowe na rzecz Operatora świadczone na mocy Umowy Abonenckiej nie zawierają abonamentu radiowo-telewizyjnego.
9. Abonent nie nabywa praw do udostępniania Usług Operatora osobom trzecim (za wyjątkiem udostępniania dla osób pozostających w związku osobistym, w szczególności pokrewieństwa, powinowactwa lub stosunku towarzyskiego) ani do publicznego rozpowszechniania. Abonent zobowiązuje się do korzystania z usług Operatora jedynie do prywatnego użytku w Lokalu. Abonent nie jest uprawniony do wykorzystywania Usług świadczonych przez Operatora dla prowadzenia działalności gospodarczej i jakichkolwiek innych działań komercyjnych. W przypadku złamania przez Abonenta powyższych zakazów, Operator może dochodzić odszkodowania w wysokości proporcjonalnej do opisanego powyżej naruszenia, na zasadach ogólnych.
10. Operator informuje, że prawo wglądu w Umowę Abonencką będą mieli także pracownicy firm i instytucji dokonujących audytów i kontroli działalności Operatora, zgodnie z obowiązującym prawem.
11. Operator będzie informował na piśmie Abonenta o wszelkich zmianach Regulaminu, Cennika lub Regulaminów Promocji z wyprzedzeniem przynajmniej miesiąca przed ich wejściem w życie. Każdorazowo Abonent zostanie poinformowany o prawie do odstąpienia od Umowy i ewentualnej możliwości, lub jej braku, dochodzenia roszczeń przez Operatora z tego tytułu.
12. Operator może przetwarzać dane osobowe Abonentów będących osobami fizycznymi, zgodnie z przepisami ustawy Prawo telekomunikacyjne (np. dane z zakresu tajemnicy telekomunikacyjnej) oraz na podstawie ogólnych przepisów o ochronie danych osobowych w tym ustawy o ochronie danych osobowych oraz RODO.
13. Dla Abonenta będącego osobą fizyczną, przetwarzanie przez Operatora danych osobowych odbywa się tylko gdy istnieją podstawy prawne do ich przetwarzania lub zgoda Abonenta.
14. Operator przekazuje informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych Abonenta w osobnym dokumencie w trakcie zawierania Umowy. Informacje te są również stale dostępne na stronach internetowych Operatora.

15. Gdziekolwiek w niniejszym Regulaminie mowa jest o zgodzie Abonenta, wówczas zgoda ta musi być wyrażona w wyraźny sposób, w tym może być wyrażona drogą elektroniczną oraz może być wycofana w każdym czasie, w sposób prosty i wolny od opłat.
16. W przypadku, gdyby doszło do naruszenia danych osobowych Abonenta i naruszenie to może mieć niekorzystny wpływ na prawa Abonenta będącego osobą fizyczną, Operator niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia, zawiadomi o takim naruszeniu Abonenta.
17. Przez naruszenie danych osobowych, o którym mowa w ust. 16, rozumie się takie naruszenie, które w szczególności może skutkować nieuprawnionym posługiwaniem się danymi osobowymi, szkodą majątkową, naruszeniem dóbr osobistych, ujawnieniem tajemnicy bankowej lub innej ustawowo chronionej tajemnicy zawodowej.
18. Zawiadomienie, o którym mowa w ust. 16, nie jest wymagane, jeżeli Operator 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.
19. Zawiadomienie, o którym mowa w ust. 16, powinno zawierać:
  - a. opis charakteru naruszenia danych osobowych;
  - b. dane kontaktowe Operatora, umożliwiające uzyskanie informacji dotyczących naruszenia ochrony danych osobowych;
  - c. informacje o zalecanych środkach mających na celu złagodzenie ewentualnych niekorzystnych skutków naruszenia danych osobowych;
  - d. informacje o działaniach podjętych przez Operatora;
  - e. opis skutków naruszenia danych osobowych;
  - f. opis proponowanych przez Operatora środków naprawczych.

#### § 4

#### **ZAKRES I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG**

1. Usługi świadczone przez Operatora obejmują m.in.: dostęp do Pakietów, dostęp do usług dodatkowych i inne, o ile zgodnie z postanowieniami Regulaminu Promocji lub Regulaminu Dodatkowego stosuje się do nich Regulaminy.
2. O ile Umowa, Regulaminy Promocji lub Regulaminy Dodatkowe nie stanowią inaczej, Operator zapewnia dostępność świadczonych Usług na poziomie **97%**.
3. Świadczenie Usług przez Operatora dla Abonenta jest związane jedynie z tą końcówką sieci, która została aktywowana w momencie instalacji Usług w Lokalu.
4. Świadczenie niektórych Usług może podlegać Regulaminom Dodatkowym, a ich zakup może być objęty Promocją wg warunków opisanych w Regulaminie Promocji.

5. Operator oferuje Usługi Abonentom zamierzającym z nich korzystać na terenie objętym swoim wspólnym zakresem działania.
6. Zakres Usług oferowanych przez Operatora na poszczególnych obszarach może być zróżnicowany jedynie w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych, o czym Abonent jest informowany przed zawarciem Umowy; w szczególności może to dotyczyć dostępności usług dodatkowych. Umowa nie może zostać zawarta na Usługi niedostępne na danym terenie.
7. Zakres świadczonych Usług dla danego Abonenta określa zawarta z nim Umowa Abonencka.
8. O ile Umowa nie stanowi inaczej, zamówione Usługi zostaną uruchomione niezwłocznie po podpisaniu Umowy, nie później jednak, niż w przeciągu **30 dni** od dnia podpisania Umowy.
9. O ile jest to możliwe oraz uzasadnione technicznie, Operator może umożliwić Abonentowi, który rozwiązuje umowę z innym operatorem dostarczającym analogiczne do Operatora usługi, płynne przejście na Usługi Operatora, tj. bez przerwy w dostarczaniu Usług podczas zmiany operatorów. W tym celu Abonent może zawrzeć z Operatorem Umowę na warunkach specjalnych lub zawierającą inne postanowienia szczególne w przedmiocie takiej zmiany, zgodnie z obowiązującym prawem. Zawarcie takiej umowy jest opcjonalne dla Abonenta.
10. W ramach opłaty abonamentowej Operator zapewnia:
  - a. stały dostęp do Sieci Operatora;
  - b. możliwość korzystania z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej;
  - c. obsługę serwisową, na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie, Regulaminach Dodatkowych lub Regulaminach Promocji, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.
11. Abonent może zmieniać zakres świadczonych mu Usług zgodnie z Umową Abonencką, niniejszym Regulaminem, Regulaminami Promocji i Regulaminami Dodatkowymi.
12. Operator poprzez stosowne postanowienie w Umowie lub aneks do Umowy, może, poza formą pisemną, umożliwić Abonentowi zmianę warunków Umowy dotyczących świadczonych Usług, okresu na jaki została zawarta Umowa, pakietu taryfowego, sposobu składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi, oraz sposobów dokonywania płatności, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie oraz pocztą elektroniczną.
13. Poza przypadkami wskazanymi wprost w Regulaminach czy Umowie, Operator nie wprowadza innych ograniczeń w korzystaniu z usług.
14. Operator zobowiązany jest dostarczyć rzeczy wolne od wad.
15. Operator oferuje usługi posprzedażne w zakresie wyłączenie określonym niniejszym Regulaminem, Regulaminami Promocji, Regulaminami Dodatkowymi, Cennikiem oraz Umową Abonencką.

## ZAWARCIE UMOWY

1. Umowa Abonencka zawierana jest na czas nieokreślony, chyba że Regulamin Promocji, z której korzysta Abonent w momencie podpisywania Umowy, Regulaminy Dodatkowe lub Umowa stanowią inaczej.
2. Umowa zawarta na czas określony, równy lub dłuższy niż 30 dni, ulega po upływie okresu, na jaki została zawarta, automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że Abonent przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy złoży Operatorowi Oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy.
3. Umowa Abonencka podpisywana jest po instalacji wykonanej w Lokalu Abonenta i po odebraniu przez Abonenta poprawnie działającej Usługi, chyba, że Umowa stanowi inaczej.
4. W przypadku zawierania umowy za pomocą środków porozumiewania się na odległość, Operator nie zapewnia Abonentowi takich środków, a opłata za skorzystanie z tych środków zależy od Operatora udostępniającego Abonentowi takie środki.
5. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:
  - a. dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec dostawcy usług wynikającego z Umowy (w tym wobec Operatora);
  - b. pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta 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. 2010, Nr 81, poz. 530 z późn. zm.); Operator powiadamia Abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
6. Operator może odmówić użytkownikowi końcowemu 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 ust 5 ppkt b., w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z zawieranej Umowy.
7. Wskutek zawarcia Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, Cenniku oraz – jeśli jest to uzasadnione zamawianymi Usługami – Regulaminami Promocji oraz Regulaminami Dodatkowymi, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika oraz Regulaminów Promocji oraz Regulaminów Dodatkowych, w szczególności do terminowego uiszczania opłat za Usługi.

## § 6

### PAKIETY I USŁUGI DODATKOWE

1. Operator w ramach oferty świadczy usługi:
  - a. w zakresie połączeń głosowych w technologii VOIP;

- b. dostępu do sieci Internet z maksymalną szybkością transmisji do/od komputera Abonenta określoną w Cenniku;
  - c. stały publiczny adres IP powiązany z 1 urządzeniem abonenckim znajdującym się w Lokalu Abonenta;
  - d. brak limitu transferu.
2. Zmiany zawartości zamówionych przez Abonenta Pakietów traktowane będą jak zmiana treści Umowy.
  3. Ceny dodatkowych Usług płatnych znajdują się w Cenniku, Regulaminach Promocji lub Regulaminach Dodatkowych.
  4. Abonent po podpisaniu Umowy Abonenckiej może dokonywać zakupu dodatkowych Usług i innych Usług dostępnych w danym momencie u Operatora.
  5. Zakupu dodatkowych usług Abonent może dokonywać w dowolnym momencie, jeśli nie jest to sprzeczne z Umową, Regulaminem, Regulaminami Promocji lub z Regulaminami Dodatkowymi dotyczącymi wykupionych dotychczas przez niego Usług.
  6. W przypadku opisanym w ust. 5 aktywacja dostępu do nowych usług nastąpi najpóźniej w następnym dniu roboczym po dokonaniu zakupu, chyba że istnieje osobny Regulamin Dodatkowy lub Regulamin Promocji dotyczący danego Pakietu Dodatkowego i w Regulaminie tym podany jest inny warunek dotyczący terminu uruchomienia.
  7. Zakup lub zmiana wykupionych usług dodatkowych może podlegać osobnym Regulaminom Promocji lub Regulaminom Dodatkowym i może wiązać się z zapłatą za aktywację. Szczegółowe postanowienia w tym przedmiocie znajdują się w Umowie, Cenniku, Regulaminach Promocji lub Regulaminach Dodatkowych.

## § 7

### CENNIK I OPŁATY

1. Ceny za wszystkie Usługi określają Cennik, Regulaminy Dodatkowe lub Regulaminy Promocji.
2. Operator może udzielać rabatów i zniżek zgodnych z Cennikiem lub Regulaminami Promocji.
3. Operator podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej oraz doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany w cenniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że Abonent złożył żądanie:
  - a. dostarczenia treści tych zmian drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość lub
  - b. dostarczenia treści tych zmian na piśmie na wskazany adres korespondencyjny- z wyprzedzeniem co najmniej 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. Jednocześnie Abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmiany w Cenniku, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tej zmiany w życie.

4. W przypadku gdy proponowana zmiana w Cenniku 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 przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej 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. Jednocześnie Abonent powinien zostać poinformowany 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.
5. Na żądanie Abonenta Operator dostarczy treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość lub w formie pisemnej na adres korespondencyjny.
6. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, w razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi udzielonej Abonentowi.
7. Informacja o aktualnym Cenniku, zawierającym również informacje o kosztach usług serwisowych dostępna jest na stronach WWW Operatora. Umowa może wskazywać dodatkowe sposoby uzyskiwania w/w informacji przez Abonenta.
8. Opłaty stałe dotyczące okresów krótszych niż Okres Rozliczeniowy są naliczane proporcjonalnie do czasu świadczenia Usług w danym Okresie Rozliczeniowym.
9. Opłaty stałe są naliczane i płatne z góry za dany Okres Rozliczeniowy.
10. Opłaty jednorazowe mogą być naliczane i płatne w momencie zakupu Usługi, lub też z dołu na koniec Okresu Rozliczeniowego w którym zostały wyświadczone. Szczegółowe postanowienia w tym przedmiocie znajdują się w Umowie, Cenniku, Regulaminach Promocji lub Regulaminach Dodatkowych.
11. Abonent jest zobowiązany do dokonania płatności w terminie płatności, w wysokości nie mniejszej niż należność do zapłaty, na rachunek wskazany w Umowie lub na stosownej fakturze.
12. Od należności zapłaconych po terminie płatności Operator może naliczyć odsetki ustawowe za zwłokę od niezapłaconej w terminie kwoty.
13. Wpłaty zmniejszają lub likwidują zadłużenie Abonenta. Jeśli Abonent posiada kilka długów i przy dokonywaniu płatności wskaże, który z nich jest spłacany, wpłatę zaliczymy zgodnie ze wskazaniem. Jeśli jednak posiada wcześniej wymagalne długi, możemy zaliczyć wpłatę na poczet najstarszego zadłużenia. Jeśli Abonent posiada kilka długów i nie wskaże przy



dokonywaniu płatności, których z nich jest spłacany, możemy zaliczyć wpłatę na poczet najstarszego zadłużenia. Każdą wpłatę dokonaną na poczet danego długu, możemy w pierwszej kolejności zaliczyć na zalegające należności uboczne, w szczególności na odsetki za opóźnioną płatność.

14. Jeśli, w przypadku niezwiązanym z reklamacją wysokości naliczonych opłat, skorygujemy rachunek na Abonenta korzyść, nadpłatę zaksięgujemy w pierwszej kolejności na poczet zadłużenia. Jeżeli nie ma Abonent zadłużenia, nadpłatę zaksięgujemy na poczet opłat za bieżący okres rozliczeniowy albo zwrócimy ją.
15. W przypadku zalegania Abonenta z płatnościami i stwierdzenia tego stosownym tytułem wykonawczym, Operator ma prawo do przekazania informacji o tym do właściwego biura informacji gospodarczej w trybie określonym w Ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. 2010, Nr 81, poz. 530 z późn. zm.).
16. W przypadku nieotrzymania faktury lub innego stosownego dokumentu księgowego w terminie, w którym Abonent zwyczajowo taką fakturę otrzymywał, powinien on niezwłocznie poinformować o tym fakcie Operatora.

## § 8

### **UDOSTĘPNIENIE SPRZĘTU**

1. W ramach świadczonych usług Operator może na wniosek Abonenta udostępnić sprzęt niezbędny do korzystania z zakupionych Usług, zgodnie z opłatą wskazaną w Cenniku.
2. O ile w Umowie nie wskazano inaczej, Sprzęt jest udostępniany w formie dzierżawy, za którą Abonent ponosi opłatę zgodnie z Cennikiem i sprzęt ten pozostaje własnością Operatora.
3. Abonent może zmienić sprawny i nieuszkodzony model sprzętu, znajdujący się w ofercie Operatora. Wymiana taka może być wykonana w lokalu Operatora i związana jest z opłatą podaną w Cenniku. Powyższe nie dotyczy wymiany urządzeń uszkodzonych, których wymianę regulują postanowienia § 10.
4. Koszt energii elektrycznej niezbędnej do zasilania Udostępnionego Abonentowi Sprzętu, jak również sprzętu własnego wykorzystywanego do korzystania z Usługi w Lokalu ponosi Abonent.
5. Odpowiedzialność Abonenta za Udostępniony Sprzęt rozpoczyna się od momentu podpisania Protokołu Przekazania Sprzętu i trwa do momentu zwrotu Udostępnionego Sprzętu i podpisania Protokołu Zwrotu Sprzętu przez Operatora. Powyższe nie wyklucza roszczeń Operatora związanych z uszkodzeniem Sprzętu z winy Abonenta, zgłaszanych po zwrocie tego Sprzętu, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
6. Abonent zobowiązany jest do informowania Operatora o wszelkich uszkodzeniach oraz zaginięciu Udostępnionego Sprzętu.
7. W przypadku gdy uszkodzenia są wynikiem nieprawidłowego użytkowania Abonent poniesie koszt naprawy bądź wymiany zniszczonego sprzętu zgodnie z Cennikiem, z zastrzeżeniem ust. 8. Dotyczy to również uszkodzeń będących wynikiem zalania, wadliwej instalacji elektrycznej lub odgromowej w Lokalu, itp., o ile Abonent ponosi winę za takie

działanie lub zaniechanie (w szczególności świadomie użytkował wadliwą instalację elektryczną lub świadomie doprowadzał do jej przeciążenia).

8. W przypadku sporu co do zasadności naliczenia kosztów naprawy Sprzętu z winy Abonenta, klasyfikacji uszkodzenia sprzętu, pod kątem oceny czy uszkodzenia są wynikiem nieprawidłowego użytkowania, dokona niezależny rzeczoznawca. W przypadku stwierdzenia, że uszkodzenia powstały z winy Abonenta, Operator może obciążyć Abonenta kosztami takiej ekspertyzy. Odpowiednio Operator może odstąpić od obciążania Abonenta kosztami naprawy lub wymiany. Abonentowi, który nie zgadza się z wykonaną klasyfikacją uszkodzenia przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.
9. W przypadku opisanym w ust. 7, wydanie Abonentowi nowego lub naprawionego Sprzętu nastąpi po poniesieniu przez Abonenta wyżej opisanych kosztów wymiany lub naprawy Udostępnionego Sprzętu, stosownie do postanowień ust. 7-8.
10. W przypadku zaginięcia Udostępnionego Sprzętu z przyczyn, za które odpowiada Abonent, wydanie Abonentowi nowego Sprzętu nastąpi po poniesieniu przez Abonenta kosztów takiego wydania.
11. W przypadku niepokrycia przez Abonenta kosztów naprawy, wymiany lub wydania nowego Sprzętu, gdy na mocy Umowy, Regulaminów lub bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa był do tego zobowiązany, Operator może zawiesić świadczenie całości bądź części Usług, albo rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty w terminie 14 dni.
12. Abonent nie ma prawa modyfikować, rozkręcać ani wykorzystywać Udostępnionego Sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem.
13. Abonent nie ma prawa udostępniać Udostępnionego Sprzętu osobom trzecim. Powyższe nie narusza postanowień § 3 ust. 9, tj. Abonent może udostępniać jedynie Usługi świadczone przy pomocy Udostępnionego Sprzętu dla osób pozostających w związku osobistym, w szczególności pokrewieństwa, powinowactwa lub stosunku towarzyskiego.
14. Abonent powinien, w miarę możliwości powiadomić Operatora o zamiarze opuszczenia Lokalu w którym zainstalowany jest Udostępniony Sprzęt.
15. Tryb zwrotu Udostępnionego Sprzętu w przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej jest opisany w Umowie.

## § 9

### **SERWIS I POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE**

1. Obsługa serwisowa oraz postępowanie reklamacyjne prowadzone są przez Operatora. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:
  - a. telefoniczną obsługę Abonenta w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta;
  - b. usuwanie Awarii;

- c. możliwość uzyskania informacji dotyczącej aktualnego Cennika oraz świadczonych Usług, w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta;
    - d. możliwość uzyskania informacji o ofertach promocyjnych, w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta.
2. Usterki lub Awarie można zgłaszać telefonicznie, pocztą elektroniczną, listownie lub osobiście w siedzibie Operatora.
3. Abonent może składać reklamacje dotyczące usług telekomunikacyjnych, które to reklamacje mogą dotyczyć w szczególności:
  - a. niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych;
  - b. niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej;
  - c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
4. Reklamacja może być złożona:
  - a. w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w siedzibie Operatora, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);
  - b. ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w siedzibie Operatora;
  - c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez Operatora.
5. Przyjęcie reklamacji złożonej w formie pisemnej, telefonicznej lub w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, wymaga potwierdzenia przez Operatora w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, z wyjątkiem przypadku udzielenia odpowiedzi w tym terminie.
6. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w siedzibie Operatora, pisemnie lub ustnie, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, obowiązana jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie.
7. Reklamacja powinna zawierać:
  - a. imię i nazwisko lub nazwę Abonenta wraz z adresem zamieszkania lub siedziby;
  - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d. przydzielony reklamującemu numer, którego reklamacja dotyczy, numer ewidencyjny (o ile dotyczą danego reklamującego) lub adres miejsca zakończenia sieci;

- e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – gdy reklamacja dotyczy niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
  - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa, w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
  - g. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wnioski o zaliczenie na poczet przyszłych należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
  - h. podpis reklamującego w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
8. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w siedzibie Operatora nie spełnia warunków określonych w ust. 7, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
9. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 8 nie spełnia warunków określonych w ust. 7, Operator, 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.
10. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 7 ppkt f), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Operator rozpatrując reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
11. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzone w tym terminie uznana jest za uwzględnioną. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
12. Odpowiedź na reklamację zawiera:
- a. nazwę Operatora rozpatrującego reklamację;
  - b. informację o dniu złożenia reklamacji;
  - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - d. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w ust. 7 ppkt g);
  - e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, oraz o prawie dochodzenia

roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 Ustawy – Prawo Telekomunikacyjne, tj. postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu komunikacji Elektronicznej;

- f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
    - a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
    - b. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
  14. Reklamacje mogą być składane w okresie do 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.
  15. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
  16. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udzielają odpowiedzi na reklamację na papierze.
  17. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie Abonenckiej lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.
  18. Przepisu ust. 16 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
  19. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w ust. 4, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
  20. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 19, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię

przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

21. Operator nie jest zobowiązany 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.
22. Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Lokalu w którym zainstalowana jest Usługa, w przypadku konieczności wykonania prac serwisowych lub usunięcia Usterki lub Awarii w Lokalu Abonenta.
23. Jeśli podczas wizyty serwisowej pracownik Operatora stwierdzi że przyczyną Usterki lub Awarii jest uszkodzenie Udostępnionego Sprzętu, to Sprzęt ten zostanie wymieniony na miejscu lub będzie odebrany do naprawy lub wymiany przez pracownika Operatora, a po naprawie lub wymianie będzie on dostarczony i podłączony przez pracownika Operatora w Lokalu Abonenta, z zastrzeżeniem postanowień ust. 28.
24. W przypadku gdy reklamowany Sprzęt będzie dostarczony osobiście przez Abonenta do siedziby Operatora, w miarę możliwości powinien on być w oryginalnym opakowaniu i być kompletny zgodnie z wyszczególnionym w Protokole Przekazania Sprzętu spisem udostępnionych elementów.
25. W przypadku gdy reklamowany Sprzęt dostarczony zostanie przez Abonenta do siedziby Operatora, to wydanie naprawionego lub nowego Sprzętu nastąpi w tym samym miejscu, a o możliwości odbioru Abonent zostanie odpowiednio poinformowany.
26. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 28, w przypadku konieczności odebrania Sprzętu do naprawy, Abonentowi zostanie wydany sprzęt zastępczy, o parametrach nie gorszych niż Sprzęt odebrany. Jeśli wydanie takiego sprzętu nie jest możliwe, Abonentowi za okres od odebrania do ponownego oddania Sprzętu nie będą naliczane opłaty za Usługi.
27. Ust. 28 nie stosuje się, jeśli Sprzęt odebrany do naprawy nie jest niezbędny do korzystania z Usług lub jakiegokolwiek ich części lub też jego odebranie nie powoduje ograniczenia jakości czy dostępności Usług, z tym zastrzeżeniem, że nie ogranicza to praw Abonenta w zakresie dochodzenia od Operatora jakichkolwiek roszczeń czy składania reklamacji.
28. W przypadku gdy przyczyną Usterki lub Awarii będzie uszkodzenie bądź zniszczenie Udostępnionego Sprzętu z winy Abonenta lub też stwierdzone zostaną próby nieuprawnionego otwarcia Sprzętu przez Abonenta, pokryje on koszty naprawy, wymiany i prac serwisowych. Postanowienia § 8 ust.7-11 stosuje się odpowiednio.
29. Operator może powierzyć wykonywanie czynności serwisowych, a także przyjmowanie zgłoszeń o Awarii lub Usterce oraz Reklamacji osobom trzecim, przy czym w Umowie wskazany będzie kontakt do takich osób. W takim wypadku całościowa obsługa Abonenta w zakresie zgłoszenia, likwidacji lub obsługi takiej Awarii lub Usterki, jak również w zakresie Reklamacji, może być wykonywana przez taką osobę trzecią. Operator odpowiada za działania i zaniechania takiej osoby trzeciej w zakresie powierzonych jej obowiązków jak za swoje własne.

## § 10

### **ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA**

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług zakupionych przez Abonenta i zobowiązuje się do świadczenia Usług o dobrej jakości, przez całą dobę i przez 7 dni w tygodniu (o ile z charakteru Usługi nie wynika inaczej) z zastrzeżeniem postanowień niniejszego §.
2. Do Awarii zaliczane są również przerwy wynikające z prac serwisowych Operatora, z zastrzeżeniem postanowień ust. 3.
3. Do Awarii nie zalicza się okresów zawieszenia lub ograniczenia Usług, jeśli do takiego zawieszenia lub ograniczenia Operator był uprawniony na mocy Regulaminów, Umowy bądź bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
4. Czas Awarii liczony jest od momentu jej wystąpienia.
5. W przypadku uznania przez Operatora wniesionej reklamacji dotyczącej Awarii, Abonent otrzyma zwrot Opłat w wysokości 1/30 sumy miesięcznych Opłat za Usługi, których dotyczy Awaria, za każde rozpoczęte 24 godziny Awarii.
6. Zwrot wskazany w ust. 5 liczony jest dla wszystkich Usług łącznie, chyba, że Umowa, Regulaminy Promocji lub Regulaminy Dodatkowe stanowią inaczej.
7. Kwoty uznane na rzecz Abonenta w wyniku Reklamacji dotyczącej Awarii, na wyraźne żądanie Abonenta, będą odliczane od należności w następnych Okresach Rozliczeniowych.
8. Operator nie odpowiada za Awarie i złą jakość Usług, jeśli powodem ich wystąpienia jest awaria lub zła jakość sprzętu należącego do Abonenta, a Operator nie ponoszą odpowiedzialności za taki stan rzeczy.
9. Obsługą roszczeń Abonenta wynikających z Umowy Abonenckiej, w tym również wypłatą odszkodowań, zajmuje się Operator.

## § 11

### **ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG**

1. Operator ma prawo do wstrzymania świadczenia części lub całości Usług, w przypadku zalegania Abonenta z zapłatą za zakupione Usługi przez co najmniej dwa Okresy Rozliczeniowe, działań niezgodnych z prawem, Umową lub Regulaminami związanymi z zakupionymi Usługami, po uprzednim wezwaniu Abonenta do dopełnienia swoich obowiązków lub zaniechania naruszeń w terminie nie krótszym niż 14 dni, ze wskazaniem takich obowiązków lub naruszeń.
2. Postanowienia ust. 1 nie będą dotyczyć zawieszenia świadczenia Usług spowodowanego żądaniem uprawnionego do takiego żądania organu, w szczególności sądu, Policji czy Prokuratora.
3. Gdy wstrzymanie lub pogorszenie jakości świadczenia Usług przez Operatora było spowodowane nieterminowym regulowaniem płatności lub ich nieuregulowaniem przez Abonenta, to przywrócenie świadczenia Usług wymaga ze strony Abonenta uregulowania zaległości.
4. W okresie zawieszenia świadczenia danej Usługi, opłaty za zawieszane Usługi nie są naliczane.

5. Zawieszenie Usług zgodnie z niniejszym paragrafem nie wyłącza innych uprawnień Operatora przewidzianych Regulaminami lub przepisami prawa, w szczególności prawa do wypowiedzenia lub rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, zgodnie z postanowieniami Umowy.

## § 12

### **BEZPIECZEŃSTWO I INTEGRALNOŚĆ SIECI**

1. Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, uwzględniając stopień ryzyka, oraz najnowocześniejszych osiągnięcia techniczne oraz koszty wprowadzenia tych środków, oraz 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. Informacja taka może być przekazana drogą elektroniczną lub poprzez podanie jej do publicznej wiadomości.
2. W celu realizacji obowiązku wskazanego w ust. 1, Operator może podjąć środki zmierzające do lub powodujące:
  - a. Eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług, lub
  - b. Przerwanie lub ograniczenie świadczenia Usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
3. Operator może informować innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach, o których mowa w ust. 1. Informacja może zawierać dane niezbędne do identyfikacji oraz ograniczenia zagrożenia.
4. Operator sprawdza i mierzy jakość Usług, oraz porównuje tak zebrane dane z danymi historycznymi, w celu zapewnienia odpowiedniej jakości Usług, zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, w tym aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. Umowa lub Regulaminy mogą przewidywać wprowadzanie lub korzystanie z odrębnych procedur dotyczących czynności określonych w zd. pierwszym.
5. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator zapewnia zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej w rozumieniu Ustawy – Prawo telekomunikacyjne, w tym tajemnicę:
  - a. informacji przekazywanych w sieci telekomunikacyjnej;
  - b. informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia;
  - c. identyfikacji bądź lokalizacji Zakończeń Sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie telekomunikacyjne w taki sposób, w jaki umożliwia to technologia stosowana przez Operatora, z wyjątkiem sytuacji określonych w ust. 6 oraz



innych przypadkach, w których Operator jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.

6. Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje jednak całkowitego bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: awarii Usługi, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Operatora.
7. Operator jest uprawniony do gromadzenia i przetwarzania danych transmisyjnych oraz innych danych dotyczących Abonenta w celach i zakresie przewidzianych prawem, w szczególności w zakresie dopełnienia obowiązków na rzecz obronności wskazanych w Ustawie – Prawo telekomunikacyjne, w celu poprawnej realizacji obowiązków wynikających z Umowy – w tym w celu rozpoznawania reklamacji, w celach marketingowych (za stosowną zgodą Abonenta), w celu naliczania opłat i rozliczeń operatorskich, świadczenia usług o wartości wzbożonej (w rozumieniu Ustawy). O ile nie wskazano inaczej, Operator będzie gromadzić dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
8. Przez dane transmisyjne rozumie się dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego użytkownika publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.
9. Przez dane dotyczące Abonenta rozumie się wszelkie dane udostępnione przez Abonenta w celu realizacji Umowy lub w celach reklamowych i związanych z marketingiem, dane pozwalające na identyfikację Abonenta oraz dane, które Abonent uczynił powszechnie dostępnymi. Abonent ma prawo do wglądu i poprawiania danych dotyczących Abonenta, a także usunięcia ich z baz danych Operatora, o ile taka zmiana lub usunięcie nie spowoduje naruszenia prawa ani nie uniemożliwi lub nie utrudni wykonywania obowiązków wynikających z Umowy.
10. Operator ma prawo do rejestrowania rozmów i innych operacji Abonentów realizowanych za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, zgodnie i w granicach obowiązującego prawa, w szczególności w celu udokumentowania transakcji handlowej czy zamówienia przez Abonenta nowych Usług.
11. Dane transmisyjne przetwarzane do celów naliczania opłat Abonenta i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich będą przetwarzane do końca okresu obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu – w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych powszechnie obowiązującym prawem.
12. Przetwarzanie danych transmisyjnych na cele marketingowe lub świadczenie usług o wartości wzbożonej odbywa się na podstawie zgody Abonenta. Może on w każdej chwili odwołać taką zgodę.
13. Za zgodą Abonenta, oraz jedynie dla celów niezbędnych do świadczenia usług o wartości wzbożonej, Operator może wykorzystać dane o lokalizacji Abonenta. Dane te mogą być przetwarzane przez czas obowiązywania Umowy i mogą być przekazane podmiotom

trzecim dla celów świadczenia usługi tworzącej wartość wzbogaconą. Dane te będą poddawane anonimizacji, a Abonent ma prawo wycofać taką zgodę, także okresowo lub w związku z konkretnym połączeniem.

14. Operator przekazuje informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych poprzez zamieszczenie ich na swoich stronach WWW.

### § 13

#### **POSTANOWIENIE KOŃCOWE**

1. W sprawach nieuregulowanych Umową, Regulaminami oraz Cennikiem mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego (Dz. U. 1964, Nr 16, poz. 93 z późn. zm.) oraz Ustawy – Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. 2004, Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.).
2. W przypadku powstania sporu między Operatorem a Abonentem, Operator dopuszcza możliwość rozwiązania powstałego między nimi polubownie.
3. Spór cywilnoprawny między Abonentem a Operatorem może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, który w tym zakresie jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. poz. 1823). Tryb postępowania w w/w postępowaniu wskazany jest w art. 109 Ustawy – Prawo telekomunikacyjne, a dodatkowe informacje w przedmiocie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich Abonent może pozyskać na stronie WWW Prezesa UKE: [www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl).
4. W sprawach wszczętych a niezakończonych przed wejściem w życie jakichkolwiek zmian do treści Regulaminów i Umowie Abonenckiej, stosuje się postanowienia obowiązujące w Regulaminach i Umowie Abonenckiej obowiązujących w momencie wszczęcia tych spraw, chyba, że powszechnie obowiązujące prawo stanowi inaczej.
5. Operator jest zobowiązani do zachowania tajemnicy telekomunikacyjnej, zgodnie z obowiązującym prawem.
6. W przypadku zaistnienia jakiegokolwiek sporu wynikającego z Umowy Abonenckiej, którego stroną jest Abonent, wszelkie prawa i obowiązki Operatora, na etapie pozasądowym i poza mediacją, o której mowa w ust. 3, realizowane będą przez Operatora.
7. Aktualne wersje Regulaminu, Regulaminów Dodatkowych oraz Regulaminów Promocji są dostępne na stronie www Operatora, pod adresem [www.netbis.pl](http://www.netbis.pl). Abonent może także uzyskać informację o Umowie, Regulaminach lub Cenniku dzwoniąc do Biura Obsługi Klienta. Niezależnie od powyższego, Operator na żądanie Abonenta dostarczy mu nieodpłatnie aktualne Regulaminy lub Cennik.
8. Regulamin w niniejszej wersji obowiązuje od dnia 12.05.2023 roku.