

**§1. Postanowienia ogólne**

1. **Signalcom Sp. z o.o., REGON: 386684663, NIP: 5170408346, KRS:0000853214, UKE 12863, z siedzibą w Rzeszowie przy ul. Borowa 1C, 35-232 Rzeszów**, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, świadczy Usługę dostępu do Internetu, na warunkach i w zakresie określonym w Umowie Abonenckiej, Regulaminie oraz innych dokumentach będących integralną częścią Umowy Abonenckiej.

2. Regulamin został wydany na podstawie art. 384 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.) oraz art. 59 ust. 1 i 60 ustawy z dnia 16 lipca 2004r.Prawo Telekomunikacyjne.

**§2. Definicje**

- Abonent** („Odbiorca”) – Klient, który zawarł z Operatorem Umowę Abonencką.
- Biuro Obsługi Klienta** – lokalne biuro Operatora powołane do kontaktów Operatora z Abonentami i Klientami.
- Cennik** – zestawienie Oplat, wchodzące w skład Oferty Usług Operatora.
- Gniazdo Dodatkowe** – drugie lub kolejne Gniazdo Sietciowe.
- Gniazdo Sietciowe** – urządzenie będące zakończeniem Sieci, umożliwiające przyłączenie Terminala Internetowego.
- Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej działająca na podstawie przepisów prawa.
- Lokal** – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe pozostające w posiadaniu Abonenta na podstawie tytułu prawnego.
- Okres Rozliczeniowy** – wynikający z Umowy Abonenckiej przedział czasu, liczony w pełnych miesiącach kalendarzowych, ustalony przez Operatora w celu rozliczania, należnej od Abonenta Opłaty za Usługę dostępu do Internetu.
- Operator** – Signalcom Sp. z o.o., REGON: 386684663, NIP: 5170408346, KRS:0000853214, UKE 12863, z siedzibą w Rzeszowie przy ul. Borowa 1C, 35-232 Rzeszów, ilekroć w Umowie Abonenckiej, Regulaminie oraz innych dokumentach będących integralną częścią Umowy Abonenckiej jest mowa o czynnościach dokonywanych przez Operatora, należy przez to rozumieć czynności dokonywane przez pracownika lub upoważnionego przedstawiciela Operatora.
- Operator Telekomunikacyjny OT** – osoba, przedsiębiorstwo lub instytucja rządowa, która użytkuje sieć telekomunikacyjną przeznaczoną do świadczenia usług telekomunikacyjnych, posiada właściwe zezwolenia i uprawnienia udzielane przez właściwe agendy rządowe.
- Oplata** – szczegółowo określone w Cenniku, należne Operatorowi świadczenie pieniężne związane z korzystaniem przez Abonenta z Usługi dostępu do Internetu, do zapłaty którego Abonent jest zobowiązany na podstawie Umowy Abonenckiej i Regulaminu.
- Oplata Jednorazowa** – Oplata należna Operatorowi za jednorazowe czynności związane z Usługą dostępu do Internetu.
- Oplata Abonentowa** – Oplata należna Operatorowi za korzystanie przez Abonenta z Usługi dostępu do Internetu, w każdym kolejnym Okresie Rozliczeniowym.
- Protokół Przekazania Sprzętu** – dokument, w którym Abonent potwierdza przyjęcie do używania Sprzętu Operatora.
- Protokół Sprawności** – dokument, w którym Abonent potwierdza prawidłowy montaż i/lub sprawne funkcjonowanie: Gniazda Sietciowego/Gniazda Dodatkowego, Sprzętu Operatora albo należącego do Abonenta urządzenia, niezbędnego do świadczenia Usługi dostępu do Internetu.
- Protokół Zwrotu Sprzętu** – dokument, w którym Operator potwierdza dokonanie przez Abonenta zwrotu Sprzętu Operatora.
- Regulamin** – Regulamin Świadczenia Usługi dostępu do Internetu przez Signalcom Sp. z o.o., będący integralną częścią Umowy Abonenckiej.
- Sieć** – będąca własnością Operatora lub posiadana przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, sieć telekomunikacyjna, na początku której znajduje się Router Dostępowy Operatora, a na końcu Gniazdo Sietciowe/Gniazdo Dodatkowe.
- Sprzęt Operatora** – oddane do używania Abonentowi na czas trwania Umowy Abonenckiej, będące własnością Operatora lub posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, inne niż Gniazdo Sietciowe/Gniazdo Dodatkowe, urządzenie umożliwiające dostęp do usług świadczonych przez Operatora za pośrednictwem Sieci, takie jak w szczególności: Terminal Internetowy, czy karta sieciowa.
- Terminal** – komputer, odbiornik telewizyjny lub inne podobne urządzenie umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usługi dostępu do Internetu.
- Umowa Abonencka** – zawarta pomiędzy Operatorem a Klientem umowa o świadczenie Usługi dostępu do Internetu.
- Usługa dostępu do Internetu** – świadczona przez Operatora, usługa polegająca na umożliwieniu Abonentowi dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci.
- Sprzęt Klienta** – okablowanie oraz sprzęt elektroniczny stanowiący własność Klienta pozostający w lokalu lub stanowiący przyłącz do niego a będący własnością Klienta wykorzystywany do transmisji usług telekomunikacyjnych.

**§3. Zawarcie Umowy Abonenckiej**

1. W celu korzystania z Usługi dostępu do Internetu, 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 będących integralną częścią Umowy Abonenckiej, a w szczególności zobowiązuje się do terminowego uiszczania Oplat.

2. Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.

3. Umowa Abonencka zawierana jest na okres nieoznaczony, bądź na czas określony wynikający z regulaminu promocji organizowanej przez Operatora, przy czym umowa zawarta na czas określony nie może być dłuższa niż 24 miesiące. Po upływie okresu promocji Umowa automatycznie przechodzi na czas nieokreślony na warunkach z ostatniego Okresu Rozliczeniowego.

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

5. Abonent może w Umowie Abonenckiej przewidzieć, że Usługa dostępu do Internetu będzie świadczona 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.

- Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej w następujących przypadkach:
  - jeżeli Klient nie posiada tytułu prawnego do lokalu;
  - jeżeli Klient posługując się dokumentami zniszczonymi albo budzącymi wątpliwości co do ich autentyczności;
  - negatywnego wyniku oceny wiarygodności płatniczej Klienta wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych przez Biuro Informacji Gospodarczej lub innego operatora, w szczególności, jeżeli Klient jest dłużnikiem Operatora;
  - jeżeli z Klientem, Operator rozwiązał wcześniej Umowę Abonencką na skutek naruszenia przez niego Umowy Abonenckiej, Regulaminu albo innych dokumentów będących integralną częścią Umowy Abonenckiej;
  - jeżeli Operator nie ma technicznych możliwości świadczenia Usługi dostępu do Internetu.
  - jeżeli Operator nie jest w stanie ustalić następujących danych Klienta: nazwisk i imion, imion rodziców, miejsca i daty urodzenia, adresu miejsca zameldowania na pobyt stały, numeru ewidencyjnego PESEL użytkownika, a w przypadku cudzoziemca numeru paszportu lub karty pobytu, nazwy i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość;

7. 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 w poniższym wzorze:

*Niniejszym oświadczam, że na podstawie art. 27 ustawy z dnia. 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, odstępuję od Umowy Abonenckiej nr ..... zawartej dnia ..... w ..... pomiędzy Operatorem:Signalcom Sp. z o.o., REGON: 386684663, NIP: 5170408346, KRS:0000853214, z siedzibą w Rzeszowie przy ul. Borowa 1C, 35-232 Rzeszów,a Abonentem: imię i nazwisko ..... (podpis Abonenta)*

8. 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 czterem dni.

9. Przed zawarciem Umowy Operator zobowiązuje się dostarczyć Abonentowi podsumowanie warunków umowy, które zawiera: szczegółowy opis zamówionych usług, miesięczne opłaty za poszczególne usługi, okres trwania umowy, wszelkie opłaty dodatkowe związane z usługami oraz urządzeniami. Operator zobowiązuje się do nie wprowadzania Abonenta w błąd co do kosztów i warunków świadczenia usług oraz do jasnego i przejrzystego przedstawienia oferty, zgodnie z Ustawą o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

10. Operator zobowiązuje się dostosować warunki zawierania umów oraz obsługi klienta do potrzeb Abonentów z niepełnosprawnościami, zgodnie z wymogami określonymi w Prawie Komunikacji Elektronicznej. Operator oferuje specjalne warunki obsługi dla osób starszych i użytkowników o ograniczonej mobilności, w tym możliwość łatwego kontaktu z działem obsługi klienta.

**§4. Gniazdo Sietciowe/Gniazdo Dodatkowe, podłączenie do Sieci**

1. Operator, w celu stworzenia możliwości świadczenia Usługi dostępu do Internetu, dokonuje w Lokalu montażu Gniazda Sietciowego zgodnie z technologią stosowaną przez Operatora. Montaż Gniazda Sietciowego następuje w ciągu 30 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej.

2. Na życzenie Abonenta, Operator może dokonać także montażu Gniazd Dodatkowych za Opłatą Jednorazową określoną w Cenniku. Montaż Gniazd Dodatkowych następuje w ciągu 30 dni roboczych od przyjęcia przez Operatora zlecenia montażu. Za korzystanie z Gniazda Dodatkowego Abonent uiszcza Opłatę Abonentową określoną w Cenniku.

3. W celu umożliwienia Operatorowi montażu Gniazda Sietciowego/Gniazda Dodatkowego, Abonent, podpisując Umowę Abonencką, wyraża zgodę na wykonanie otworów, mocowanie odpowiedniego wyposażenia oraz prowadzenie przewodów w Lokalu.

4. Przygotowanie Lokalu do montażu Gniazda Sietciowego/Gniazda Dodatkowego, a także do podłączenia do Sieci nie wymagające montażu Gniazda Sietciowego/Gniazda Dodatkowego, jest obowiązkiem Abonenta i obejmuje przenoszenie mebli oraz innych przedmiotów w Lokalu, w zakresie niezbędnym do montażu lub podłączenia.

5. 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.

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.

7. W przypadku konieczności przystosowania Terminala do podłączenia do Gniazda Sietciowego/Gniazda Dodatkowego lub Terminala Internetowego, Abonent nie będący **OT** ponosi koszty wszelkich niezbędnych przeróbek Terminala oraz koszty konfiguracji Terminala i/lub Sprzętu Operatora w zakresie przekraczającym określony w ust.6. Operator określa powyższe koszty w Cenniku w postaci odpowiednich Oplat Jednorazowych.

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 Jednorazową 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 przelączenia. Postanowienia dotyczące montażu Gniazda Sietciowego i podłączenia do Sieci stosuje się odpowiednio.

10. Do Gniazda Sietciowego jak i do Gniazda Dodatkowego Abonent nie będący **OT** może podłączyć tylko jeden Terminal. W przypadku stwierdzenia podłączenia do Gniazda Sietciowego/Gniazda Dodatkowego więcej niż jednego Terminala, Operator może obciążyć Abonenta Opłatą Jednorazową określoną w Cenniku.

11. Abonent ponosi odpowiedzialność za uszkodzenie lub zniszczenie Gniazda Sietciowego/Gniazda Dodatkowego, wynikające z jego nieprawidłowego używania, spowodowane winą umyślną lub rażącym niedbalstwem. Abonent ponosi koszty naprawy lub wymiany Gniazda Sietciowego/Gniazda Dodatkowego, jeśli uszkodzenie powstało na skutek nieprawidłowego używania. Za nieprawidłowe używanie Gniazda Sietciowego/Gniazda Dodatkowego uważa się:

- samowolną jego naprawę lub modernizację dokonaną przez Abonenta;
- świadome zniszczenie Gniazda Sietciowego/Gniazda Dodatkowego;
- uszkodzenia mechaniczne, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji Gniazda Sietciowego / Gniazda Dodatkowego;
- niepowiadomienie Operatora o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Gniazda Sietciowego / Dodatkowego, w przypadku gdy Abonent takie nieprawidłowości rejestruje; Operator określa powyższe koszty w Cenniku w postaci odpowiednich Oplat Jednorazowych.

12. W sytuacji określonej w ust. 11, postanowienia §7 ust.8, 9 i 10 stosuje się odpowiednio.

**§5. Kaucja gwarancyjna**

1. Na zabezpieczenie ewentualnych roszczeń przysługujących Operatorowi względem Abonenta, w przypadku Abonenta, który otrzymał negatywną ocenę wiarygodności płatniczej udostępnianych przez Biuro Informacji Gospodarczej, Operator może zażądać aby Abonent, najpóźniej przy podpisaniu Protokołu Sprawności, złożył kaucję gwarancyjną w wysokości określonej w Cenniku. O Żądaniu złożenia kaucji oraz rodzaju zabezpieczonego nimi roszczenia, Operator informuje Abonenta przy zawarciu Umowy Abonenckiej.

2. W sytuacji określonej w ust.1, jeżeli po podpisaniu Umowy Abonenckiej, Abonent odmówi złożenia kaucji gwarancyjnej, Umowa Abonencka ulega rozwiązaniu.

3. Operator, w razie niewykonania lub nienależytego wykonania przez Abonenta obowiązków określonych w Umowie Abonenckiej, Regulaminie lub innych dokumentach będących integralną częścią Umowy Abonenckiej, może, w zależności od zabezpieczenia złożonego przez Abonenta przy zawarciu Umowy Abonenckiej, zaspokoić przysługujące mu roszczenie w pierwszej kolejności z kaucji gwarancyjnej.

4. Okoliczność, gdy kaucja nie wystarczy na pokrycie wierzytelności Operatora, nie stoi na przeszkodzie dochodzeniu przez Operatora pozostałej części wierzytelności na zasadach ogólnych.

5. 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.

6. Po rozwiązaniu 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 w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy.

#### §6. Sprzęt Operatora

1. W przypadku, gdy korzystanie z wybranego przez Abonenta Pakietu dostępu do Internetu wymaga dodatkowego (innego niż Terminal) urządzenia będącego w posiadaniu Operatora, wymagany Sprzęt Operatora zostanie przekazany przez Operatora Abonentowi do używania w ciągu 14 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej.

2. Operator oddaje Abonentowi w posiadanie Sprzęt Operatora z chwilą podpisania Protokołu Przekazania Sprzętu. Abonent ma prawo używania Sprzętu Operatora w okresie obowiązywania Umowy Abonenckiej.

3. Do Sprzętu Operatora można podłączyć tylko jeden Terminal.

4. Abonent nie będący **OT** 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. Operator określa powyższe koszty w Cenniku w postaci odpowiednich Oplat Jednorazowych.

6. Abonent zobowiązany jest zgłosić każde uszkodzenie Sprzętu Operatora w Biurze Obsługi Klienta. Operator zobowiązuje się usunąć uszkodzenie w możliwie najkrótszym czasie.

7. Operator, w uzasadnionych wypadkach, może odstąpić od obciążenia Abonenta kosztami naprawy lub wymiany Sprzętu.

8. W sytuacji określonej w ust. 5, postanowienia § 7 ust.8, 9 i 10 stosuje się odpowiednio.

9. Po rozwiązaniu Umowy, Abonent jest zobowiązany, na swój koszt i ryzyko, zwrócić Sprzęt Operatora w stanie nie pogorszonym bardziej, niż wynikający z normalnej i prawidłowej eksploatacji w terminie:

a) 3 dni – dla Abonenta

b) 14 dni – dla Abonenta będącego **OT**

10. Operator może określić w Cenniku odpowiednią Oplatę Jednorazową za każdy dzień opóźnienia w zwróceniu Sprzętu Operatora.

11. W razie niezwrócenia Sprzętu Operatora w terminie określonym w ust. 9, Operator 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 równoważności, w tym, jeżeli Abonent złożył zabezpieczenie, o którym mowa w § 5 ust.1, przystąpienia do realizacji praw z kaucji.

#### §7. Opłaty

1. Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczania Oplat w pełnej wysokości, na rachunek bankowy Operatora, wskazany w Umowie Abonenckiej, blankietnie wpłaty, rachunku 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 Abonentowej w wysokości określonej w Cenniku. Wszelkie wpłaty dokonywane przez Abonenta będą w pierwszej kolejności zaliczane na poczet zaległych należności Operatora, poczynając od najwcześniejszej 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 dostępu do Internetu nie była świadczona. W takim wypadku, Abonent uiszcza Oplatę Abonentową w terminie wskazanym na rachunku albo fakturze. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego powiadomienia Operatora o fakcie nieotrzymania faktury do 30 dnia danego miesiąca

4. Opłaty Jednorazowe Abonent uiszcza w terminie wskazanym na doręczonej fakturze.

5. W przypadku opóźnienia w uiszczeniu Opłaty, Abonent zobowiązany jest do zapłaty odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia.

6. Opłata abonamentowa obejmuje:

a) stały Dostęp do Sieci Operatora przez okres obowiązywania Umowy Abonenckiej,

b) możliwość nieprzerwanego, przez okres Umowy Abonenckiej, korzystania z Usługi dostępu do Internetu, wedle parametrów przypisanych do danej taryfy, wybranej w Umowie Abonenckiej przez Abonenta

c) usługę serwisową, w tym usuwanie usterek i awarii, z wyłączeniem nieuzasadnionych wezwań Abonenta oraz usług przekraczających ramy bezpłatnego serwisu

7. W razie stwierdzenia braku należnej Opłaty, Operator wezwie Abonenta do jej zapłaty, pod rygorem wstrzymania świadczenia Usług dostępu do Internetu oraz rozwiązania Umowy Abonenckiej i podjęcia działań, o których mowa w ust.8, wyznaczając termin nie krótszy niż 7 dni od daty odebrania wezwania.

8. W razie bezskutecznego upływu terminu do zapłaty, o którym mowa w ust. 7, Operator może wstrzymać świadczenie Usługi dostępu do Internetu. W okresie wstrzymania świadczenia Usługi dostępu do Internetu 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. Ponowne podłączenie może nastąpić dopiero po uregulowaniu zaległych należności wraz z odsetkami.

9. Wstrzymanie świadczenia usług przez Operatora w wyniku bezskutecznego wezwania do zapłaty zaległości, nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania Oplat należnych do dnia jej rozwiązania.

10. Operator wystawi fakturę VAT za Usługę dostępu do Internetu oraz świadczenia z tą usługą związane. Faktury VAT nie muszą zawierać podpisu wystawcy ani odbiorcy i wystawiane są dla wszystkich Abonentów zgodnie z przepisami ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.

11. Informacje na temat aktualnego Cennika oraz kosztach usług serwisowych Abonent może uzyskać na stronie internetowej Operatora i w Biurze Obsługi Klienta, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta w Umowie Abonenckiej adres poczty elektronicznej.

#### §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 umowie terminem jej obowiązywania, Operatorowi przysługuje roszczenie odszkodowawcze w wysokości ulgi przyznanej Abonentowi w ramach promocji, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia/zmiany umowy w ramach promocji do dnia jej rozwiązania.

3. Niezależnie od postanowień § 3 ust.7 pkt 1-7, Operatorowi przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej w ramach organizowanej przez siebie promocji, jeżeli Klient, w okresie od pierwszego ogłoszenia o promocji do ostatniego dnia jej trwania, rozwiązał dotychczas obowiązującą Umowę Abonencką z Operatorem.

#### §9. Zawieszenie i wstrzymanie świadczenia Usługi dostępu do Internetu

1. Na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z żadną Oplatą na rzecz Operatora oraz posiada umowę, która przeszła już na czas nieokreślony, Operator może zawiesić świadczenie Usługi dostępu do Internetu. Wniosek, zawierający przewidywany okres zawieszenia, musi być doręczony Operatorowi najpóźniej w 10-tym dniu przed końcem Okresu Rozliczeniowego poprzedzającego okres, w którym ma nastąpić zawieszenie.

2. Zawieszenie świadczenia Usługi dostępu do Internetu liczone jest w pełnych miesiącach kalendarzowych i nie może trwać dłużej niż 6 miesięcy. Za zawieszenie świadczenia Usługi dostępu do Internetu Operator pobiera Oplatę w wysokości 1/10 abonamentu miesięcznego określonego w umowie.

3. Po upływie wnioskowanego przez Abonenta okresu zawieszenia, Operator wznowia świadczenie Usługi dostępu do Internetu, na dotychczasowych, wynikających z Umowy Abonenckiej warunkach, bez osobnego powiadomienia Abonenta. Umowa ulega wydłużeniu o czas trwania zawieszenia usługi.

4. Operator po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty zgodnie z §7. ust 7. może wstrzymać świadczenie Usługi dostępu do Internetu, jeżeli Abonent zalega z Oplatą za co najmniej jeden Okres Rozliczeniowy. Jeżeli Abonent nie uiszczy zaległych Oplat najpóźniej do końca następnego Okresu Rozliczeniowego, Umowa Abonencka ulega rozwiązaniu. O rygorze wstrzymania świadczenia Usługi i terminie rozwiązania Umowy Abonenckiej, Operator informuje Abonenta w wezwaniu do zapłaty, o którym mowa w § 7 ust. 7.

#### §10. Nadzór i serwis Sieci, jakość usług

1. Operator zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy Abonenckiej w zakresie świadczonych usług. W ramach usługi serwisowej Operator zapewnia:

a) cykliczne przeglądy stanu technicznego Sieci,

b) bieżącą naprawę usterek i awarii Sieci,

c) techniczną pomoc przy usuwaniu usterek i awarii, a w razie potrzeby wizytę ekipy technicznej w Lokalu,

d) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o usługach i taryfach i promocjach stosowanych przez Operatora ,

e) rozpatrywanie reklamacji,

f) informacje o wystawionych rachunkach i płatnościach, elektronicznie za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail oraz za pośrednictwem IBOK i BOK.

2. Abonent zgłasza potrzebę skorzystania z usług serwisowych Operatora poprzez zgłoszenie telefonicznie z Działem technicznym Operatora dostępny :

a) pod numerem 722-343-455 dla klientów indywidualnych: pn-pt w godzinach 7-16 (poza godzinami tylko zgłoszenia SMS)

b) pod numerem 722-343-455 dla klientów biznesowych : 24h/7.

3. Informacje o kosztach usług serwisowych, które nie są objęte opłatą abonamentową zawarte są w Cenniku Usług, zamieszczanym na stronie internetowej Operatora, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej

4. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 48 godzin roboczych od chwili przyjęcia zgłoszenia o Usterce lub Awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.

5. W przypadku gdy istnieje możliwość zdalnego usunięcia Usterki lub Awarii, a Abonent (nie będący **OT**) utrudnia bądź uniemożliwia zdalny dostęp do Urządzenia, czas usunięcia Usterki lub Awarii, o którym mowa w ustępie 4, liczy się od momentu umożliwienia przez Abonenta dokonania Operatorowi stosownych czynności. Za wydłużenie okresu reakcji na zgłoszenie, nie z winy Operatora, Operator nie ponosi odpowiedzialności.

6. W przypadku gdy usunięcie Usterki lub Awarii możliwe jest wyłącznie w miejscu świadczenia usługi, a Abonent utrudnia bądź uniemożliwia technikom dokonanie stosownych czynności, czas usunięcia Usterki lub Awarii, o którym mowa w ustępie 4, liczy się od momentu umożliwienia przez Abonenta dokonania technikom stosownych czynności w miejscu świadczenia usługi. Za wydłużenie okresu reakcji na zgłoszenie, nie z winy Operatora, Operator nie ponosi odpowiedzialności.

7. Naprawa Usterki lub Awarii następuje w godzinach pracy Działu Technicznego.

8. Naprawa awarii, wymiana Urządzeń bądź usuwanie Usterki, a także pomoc techniczna następuje:

a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Urzędzeniu lub Sieci Operatora, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Operatora,

b) odpłatnie, w przypadku utraty Urządzeń i okablowania, ich uszkodzenia, lub Usterki bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, w tym z którymi zawarł on umowę na świadczenie usług (np. mechaniczne uszkodzenie przewodu, karty sieciowej lub innego sprzętu Abonenta, awaria Urządzenia lub systemu operacyjnego Abonenta), a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Operatora.

9. W razie konieczności przeprowadzenia konserwacji sieci internetowej Operator, po wcześniejszym powiadomieniu Abonenta, zastrzega sobie prawo do wyłączenia Usługi. Nie dotyczy to nagłych Awarii.

10. Abonent w możliwie najkrótszym czasie od momentu zawiadomienia przez Operatora, zobowiązany jest do umożliwienia Operatorowi, przeglądu Gniazda Sieciowego/Dodatkowego oraz Sprzętu Operatora i Terminala, o ile zachodzi podejrzenie zaburzenia pracy Sieci, w związku z niepoprawną pracą Terminala, pod rygorem natychmiastowego rozwiązania Umowy.

11. 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. Abonent w możliwie najkrótszym czasie zobowiązany jest do udostępnienia Operatorowi, dostępu do miejsca awarii. Abonent zobowiązany jest nadto do udostępnienia Operatorowi, dostępu do Sieci w przypadku zgłoszenia takiego Żądania przez Operatora.

12. 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.11 będą usuwane na koszt Abonenta. Operator może powyższe koszty określić w Cenniku w postaci odpowiednich Oplat Jednorazowych. Postanowienia § 7 ust.8, 9 i 10 stosuje się odpowiednio.

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

14. Abonent nie ma prawa naruszania ani podejmowania prób zachwiania integralności urządzeń sieciowych innych użytkowników sieci Internet z Siecią włącznie. Za naruszenie lub próby naruszenia, o których mowa wyżej, uważane są w szczególności: blokowanie działania, próby włamań do systemów oraz wszelkie inne działania powodujące zakłócenia w pracy Sieci, sieci Internet, bądź urządzeń innych użytkowników. Operator zastrzega sobie możliwość przekazania właściwemu służbom, w trybie przewidzianym prawem, informacji o takim naruszeniu i jego sprawie. W razie ujawnienia takiego zachowania Abonenta, Operator ma prawo rozwiązać Umowę Abonencką w trybie natychmiastowym.

15. Za bezpodstawne wezwanie serwisu Operatora, Abonent zobowiązany jest do zapłaty Opłaty Jednorazowej zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

16. 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.

17. Operator świadczy usługi przez cały okres obowiązywania Umowy Abonenckiej, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa. Wskaźniki te mogą zostać umieszczone przez Operatora na jego stronie internetowej. Ponadto usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej usługi i wybranej przez Abonenta taryfy wedle minimalnych transferów określonych w Umowie Abonenckiej.

#### **§11. Odpowiedzialność, Obowiązki Operatora**

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi dostępu do Internetu wyłącznie w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie oraz w obowiązujących przepisach prawa.

2. Zgodnie z art. 105 ustawy Prawo Telekomunikacyjne za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi dostępu do Internetu, płatnej okresowo Abonentowi przysługują 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. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerwy był krótszy od 36 godzin.

3. Operator zwraca w całości wniesioną opłatę za nie wykonane świadczenie lub, w przypadku gdy usługę zrealizowano częściowo, jej część w terminie najpóźniej 30 dni od dnia pozytywnego załatwienia reklamacji.

4. W przypadku szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej w ust. 2 kary umownej, Abonentowi przysługują prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.

5. Operator, zgodnie z Ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, jest administratorem danych osobowych. Operator świadcząc usługi gwarantuje zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie informacji przekazywanych w sieci Operatora, a szczególnie danych osobowych Abonenta oraz informacji o logach (połączeniach) wykonywanych przez Abonentów. Wyłącza się zachowanie tajemnicy w przypadku, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest wymagane na podstawie przepisów prawa.

6. Operator, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, gwarantuje zachowanie należytej staranności w zabezpieczeniu zbiorów danych, urządzeń oraz sieci telekomunikacyjnej przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.

7. Operator ma prawo zbierać, utrzymywać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną w zakresie niezbędnych do świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz innych usług Abonentowi.

#### **§12. Wyłączenie odpowiedzialności Operatora**

1. W przypadku uszkodzenia lub zniszczenia Gniazda Sietciowego/Gniazda Dodatkowego lub Sprzętu Operatora, wynikającego z jego nieprawidłowego używania, Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niemożności korzystania przez Abonenta z Usługi dostępu do Internetu.

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody będące następstwem naruszeń, o których mowa w §10 ust.4.

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

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

5. 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.

#### **§13. Postępowanie reklamacyjne**

1. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez jednostkę, obsługującą Abonentów a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o 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. Reklamacja może dotyczyć w szczególności:

- 1) niedotrzymania z winy Operatora terminu przyłączenia do Sieci Operatora (Instalacji) lub określonego terminu rozpoczęcia świadczenia usług (Aktywacji),
- 2) niewykonania lub nienależytego wykonania usługi
- 3) wadliwego rozliczenia usługi.

4. Reklamacja dla swej ważności powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta, zwanego dalej "reklamującym";
- 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez 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 reklamujący 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;
- 9) podpis reklamującego w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

5. Ponadto reklamacja winna zawierać wskazanie, czy w razie uwzględnienia reklamacji przez Operatora, Abonent żąda zwrotu części uiszczanej przez niego Opłaty Abonamentowej, czy pomniejszenia o tę część Opłaty Abonamentowej należnej za następny Okres Rozliczeniowy.

6. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 1 nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Operator rozpatrując reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamacja pozostawia się bez rozpoznania.

7. W wezwaniu, o którym mowa w ust. 7, Operator wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, iż nie uzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

8. Reklamacja Abonenta powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 dni od daty jej złożenia przez Abonenta.

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

10. Odpowiedź Operatora na reklamację wymaga formy pisemnej, dopuszczalne jest udzielanie odpowiedzi w wersji elektronicznej.

11. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- 1) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
- 2) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
- 3) w przypadku przyniesienia 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 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne;
- 6) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

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

- 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
- 2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

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

14. 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 Abonamentowej należnej za następny Okres Rozliczeniowy.

15. W przypadku przerwy w świadczeniu Usługi dostępu do Internetu wynikającej z przyczyn leżących po stronie Abonenta, Abonentowi nie przysługują prawo do rekompensaty.

16. Abonentowi przysługują, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, prawo dochodzenia roszczeń wobec Operatora w drodze postępowania mediacyjnego, prowadzonego przez prezesa UKE lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie UKE. Następnym etapem dochodzenia roszczeń jest postępowanie sądowe.

#### **§14. Rozwiązanie Umowy Abonenckiej**

1. Każdej ze Stron przysługuje prawo do rozwiązania Umowy Abonenckiej, zawartej na czas nieokreślony, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec przyjętego w Umowie Abonenckiej Okresu Rozliczeniowego, przy czym Operator może rozwiązać Umowę Abonencką jedynie z ważnych przyczyn.

2. Umowa Abonencka ulega rozwiązaniu bez zachowania okresu wypowiedzenia:

- 1) gdy Abonent będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej zostanie postawiony w stan likwidacji albo zostanie rozwiązany;
- 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 Abonent, wbrew Żądaniu Operatora, o którym mowa w § 5 ust.1, po podpisaniu Umowy Abonenckiej, najpóźniej do dnia podłączenia do Sieci, nie złoży kaucji.

3. Umowa Abonencka może zostać rozwiązana przez Operatora bez zachowania okresu wypowiedzenia, w przypadku nieprzebrnięcia postanowień Umowy Abonenckiej, Regulaminu lub innych dokumentów będących integralną częścią Umowy Abonenckiej i bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zaprzestania naruszeń, a w szczególności w razie:

- 1) zażegania przez Abonenta, mimo wezwania do zapłaty, z Opłatą Abonamentową za co najmniej jeden Okres Rozliczeniowy albo zażegania z Opłatą Jednorazową;
- 2) podłączenia przez Abonenta do Sieci lub Sprzętu Operatora więcej niż jednego Terminala;
- 3) niedopuszczenia przez Abonenta do okresowej kontroli Gniazda Sietciowego/Gniazda Dodatkowego i/lub Sprzętu Operatora;
- 4) utraty przez Abonenta tytułu prawnego do Lokalu, w którym zgodnie z Umową Abonencką zamontowane jest Gniazdo Sietciowe/Gniazdo Dodatkowe;
- 5) rozpowszechniania przez Abonenta w Sieci materiałów niezgodnych z obowiązującym prawem lub dobrymi obyczajami;
- 6) naruszenia albo podejmowania przez Abonenta próby naruszenia integralności sieci Internet lub Sieci Operatora.

4. Umowa Abonencka może zostać rozwiązana przez Abonenta po wyczerpaniu procedury reklamacyjnej bezkosztowo oraz bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności pomiędzy rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych a warunkami określonymi w umowie oraz w sytuacji, jeśli Operator nie rozpoczął świadczenia Usługi dostępu do Internetu w terminie 30 dni od daty określonej na Umowie.

5. Wypowiedzenie umowy Abonenckiej przez Abonenta, w przypadku umowy na czas określony, w trakcie jej trwania, skutkować będzie zwrotem ulgi przynajmniej Abonentowi obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy. Umowa zostanie rozwiązana na koniec kolejnego miesiąca rozliczeniowego od daty przyjęcia wypowiedzenia Umowy.

6. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy Abonenckiej, złożone na podstawie ust.3 pkt 2-4 i ust.4, wymaga formy pisemnej oraz opisu przyczyny uzasadniającej rozwiązanie. Brak opisu przyczyny uzasadniającej rozwiązanie Umowy Abonenckiej powoduje uznanie oświadczenia za wypowiedzenie Umowy Abonenckiej zgodnie z ust.1.

7. W sytuacjach określonych w ust.3 pkt 2-4, ust.4 i ust. 6, Umowa Abonencka ulega rozwiązaniu na koniec miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym oświadczenie o rozwiązaniu doszło do drugiej Strony w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią.

8. Ponowne zawarcie Umowy Abonenckiej może nastąpić pod warunkiem uregulowania przez Abonenta zaległych należności.

9. Po zakończeniu umowy, Operator zobowiązuje się do zwrotu niewykorzystanych środków zgromadzonych na koncie. Zwrot przysługuje w każdym przypadku zakończenia umowy. Wniosek o zwrot Abonent może złożyć w ciągu 6 miesięcy od daty zakończenia umowy.

#### **§15. RODO**

1. Administratorem danych osobowych, zbieranych w związku z zawarciem Umowy jest Signalcom Sp. z o.o. Dane kontaktowe Administratora, pod którymi można kontaktować się w sprawach związanych z przetwarzaniem i ochroną danych osobowych: [biuro@signalcom.pl](mailto:biuro@signalcom.pl). Dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z RODO z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, zwanych dalej jako „RODO”) oraz pozostałych przepisów obowiązującego prawa w celu:

- a) prawidłowego wykonania Umowy pomiędzy Administratorem a Abonentem przez czas trwania tej Umowy oraz okres przedawnienia roszczeń z Umowy wynikających. Po wykonaniu Umowy, dane osobowe Abonenta będą przetwarzane w zakresie w jakim są niezbędne w celu realizacji uprawnień windykacyjnych oraz obowiązków nałożonych na Administratora przepisami powszechnie obowiązującego prawa;
- b) spełnieniu obowiązków wynikających z przepisów prawa w tym w zakresie przechowywania lub zatrzymywania danych osobowych w celach przewidzianych w ustawie o rachunkowości z dnia 29 września 1994 r. (Dz. U 1994, nr.121, poz. 591 z późn. zm. ), w ustawie Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (Dz.U. 2004, nr 171, poz. 1800 z późn. zm.) czy w ustawach podatkowych (łącznie tzw. „retencja danych”);

2. Podanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Umowy jest dobrowolne jednak ich niepodanie uniemożliwia zawarcie i prawidłowe wykonanie Umowy.

3. Odbiorcą danych osobowych będą podmioty świadczące usługi na rzecz Administratora z zakresu rachunkowości i księgowości, usługi informatyczne, świadczące usługi z zakresu promocji i marketingu, pracownicy Administratora w granicach upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w określonym celu i w ramach konkretnej czynności przetwarzania.

4. Dane osobowe będą przechowywane przez cały okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu w zakresie w jakim jest to niezbędne dla wykonania ciążących na Administratorze danych obowiązków retencji danych. Dane osobowe przetwarzane w celu marketingu bezpośredniego własnych produktów i Usług będą przetwarzane przez okres obowiązywania Umowy.

5. Abonentowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania oraz – w zakresie wynikającym z przepisów - do usunięcia, ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania oraz prawie do ich przenoszenia. Abonentowi przysługuje również prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego właściwego dla przetwarzania. Jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie udzielonej zgody Abonentowi przysługuje prawo do cofnięcia udzielonej zgody w każdym czasie, w dowolny sposób. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem

#### **§16. Postanowienia końcowe**

1. W przypadku zmiany adresu miejsca zamieszkania, zmiany adresu siedziby firmy, a także utraty tytułu prawnego do lokalu, Abonent zobowiązany jest do poinformowania Operatora o zaistniałych zmianach w terminie 7 dni od dokonania zmiany.

2. W sprawach nie uregulowanych niniejszym Regulaminem znajdują zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Prawa Telekomunikacyjnego.

3. Spory z Konsumentem mogą być zakończone polubownie w drodze postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w ramach negocjacji z Operatorem lub przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej jako podmiotu uprawnionego, na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Abonenta, zgodnie z zasadami określonymi w art. 109 ustawy Prawo Telekomunikacyjne lub przed stałym polubowym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

**Zapoznałem się i akceptuję treść regulaminu**

.....  
( podpis Abonenta )