

# REGULAMIN

## Rozdział I.

### Postanowienia ogólne

#### § 1

Określenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:

**Abonent** - podmiot, który jest stroną Umowy o świadczenie Usług telekomunikacyjnych zawartych z Operatorem.

**Aktywność** - czynność w wyniku której, następuje uruchomienie świadczenia Usług umożliwiających Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług.

**Awaria** - przerwa w działaniu Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, nieprawidłowym działaniem sieci telekomunikacyjnej innego operatora, Planowanymi Pracami lub przyczynami leżącymi po stronie Abonenta.

**Biuro Obsługi Klienta** - jednostka Operatora wyznaczona do kontaktów z Abonentami i Zamawiającymi.

**Cennik** - zestawienie cen usług świadczonych przez Operatora stanowiące integralną część Umowy Abonenckiej.

**Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (e-BOK)** - darmowa platforma internetowa zamieszczona pod adresem <https://safe-lock.net/faktury/>, która ma na celu ułatwienie i usprawnienie kontaktu Abonenta z Operatorem. W szczególności wykorzystywana jest do pobierania Rachunków i podglądu aktualnego stanu konta przez Abonenta w systemie billingowym Operatora.

**Hasło dostępowe** - poufny ciąg cyfr i/lub znaków znany wyłącznie Abonentowi, służący do identyfikowania Abonenta w zdalnych operacjach związanych z posiadanymi Usługami.

**Konsument** - osoba fizyczna, dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

**Lokal** - nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal mieszkalny), w której Zamawiający zamierza korzystać z Usługi lub w której zgodnie z Umową jest zlokalizowane Zakończenie Sieci.

**Numer abonenta** - unikalny numer przydzielony Abonentowi, służący do identyfikacji Abonenta w systemie Operatora.

**Okres Rozliczeniowy** - okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Operatora na Rachunku.

**Operator** - firma Safe-Lock.NET Dawid Partyka z siedzibą w Rybniku, która świadczy usługi telekomunikacyjne.

**Planowane Prace** - działania serwisu technicznego Operatora niezbędne do zapewnienia prawidłowego działania Usług.

**Przedstawiciel Operatora** - osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany lub rozwiązywania Umowy, bądź też wykonywania jej postanowień, w szczególności w zakresie wydania Abonentowi Urządzeń Abonenckich oraz ich instalacji, konserwacji lub napraw.

**Rachunek** - dokument zawierający opłaty wynikające z Umowy Abonenckiej, regulaminu i Cennika wystawiany Abonentowi przez Operatora usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

**Sieć** - sieć telekomunikacyjna Operatora służąca do świadczenia Usług.

**Siła wyższa** - zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, strajki oraz akty wydane przez organy władzy publicznej.

**Umowa Abonencka** - umowa o świadczenie Usług telekomunikacyjnych zawarta w formie pisemnej pomiędzy Abonentem a Operatorem.

**Urządzenie Abonenckie** - urządzenie telekomunikacyjne udostępnione Abonentowi przez Operatora w celu umożliwienia korzystania z Usługi.

**Urządzenie Końcowe** - urządzenie będące własnością Abonenta, w szczególności: telefon, telewizor, komputer lub inne urządzenia przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia Sieci.

**Usługa** - świadczona przez Operatora usługa lub związana z tą usługą usługa dodatkowa.

**Ustawa** - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171 poz. 1800 z późn. zm.).

**Zakończenie Sieci** - punkt Sieci Operatora przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usług.

**Zamawiający** - podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy Abonenckiej.

**Zawieszenie Usługi** - okresowe zaprzestanie świadczenia Abonentowi Usługi lub jej elementów, w szczególności usług dodatkowych.

#### § 2

1. Regulamin stanowi integralną część Umowy Abonenckiej.

2. Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („Regulaminy promocji”).

3. Postanowienia Umowy Abonenckiej oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

## Rozdział II.

### Umowa Abonencka

#### § 3

1. Zamawiający składa u Operatora pisemny, telefoniczny lub za pośrednictwem poczty elektronicznej wniosek o zawarcie Umowy Abonenckiej.

2. Umowa może zostać zawarta przez Zamawiającego:

- w Biurze Obsługi Klienta;
- poza Biurem Obsługi Klienta, z upoważnionym Przedstawicielem Operatora;
- za pomocą środków porozumiewania na odległość;

3. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony, chyba że Abonent i Operator postanowią inaczej.

4. Umowa Abonencka zawarta na czas określony, równy lub dłuższy 30 dni, ulega po upływie okresu na który została zawarta, automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony z jedno miesięcznym okresem na wypowiedzenie, chyba że Abonent na co najmniej jeden miesiąc przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy Abonenckiej złoży oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy Abonenckiej. Oświadczenie powinno być złożone na piśmie i doręczone na adres Operatora.

5. Umowa Abonencka przedłużona na warunkach opisanych w ust. 4 niniejszego paragrafu będzie realizowana przez Operatora zgodnie z cennikiem dołączonym do umowy tzn. abonent posiadający umowę na czas nie określony uiszcza

abonament zgodnie z cennikiem dla umowy na czas nie określony.

6. W przypadku zawarcia Umowy Abonenckiej poza Biurem Obsługi Klienta, Abonent ma prawo odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia, chyba, że wyraził zgodę na świadczenie Usługi przed tym terminem lub Operator wykonał świadczenie, które nie może zostać zwrócone (np. wykonał przyłączenie Abonenta do sieci). Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej powinno być złożone na piśmie i doręczone na adres Operatora. W razie wykonania prawa odstąpienia, ulegają zwrotowi wszystkie świadczenia w stanie niezmienionym, które Strony już sobie świadczyły (w szczególności prezenty i udostępnione urządzenia, które Operator przekazał Abonentowi). 7. Wskutek zawarcia Umowy Operator zobowiązuje do świadczenia Usług zgodnie z zasadami określonymi w Umowie, Cenniku i Regulaminie oraz Regulaminie Promocji - jeżeli umowa została zawarta w ramach promocji, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania tych zasad, a w szczególności do terminowego uiszczenia opłat za Usługi.

8. Operator ma prawo do odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej w przypadku:

- braku możliwości technicznych do świadczenia wybranych Usług przez Zamawiającego;
- gdy Zamawiający nie wywiązuje się z obowiązków wynikających z Umów zawartych z Operatorem, a w szczególności zalega i nieterminowo dokonuje opłat za Usługi;
- niespełnienia warunków wynikających z Regulaminu, a w szczególności dotyczących przedstawienia odpowiednich dokumentów określonych w § 4;
- gdy wcześniejsza Umowa o świadczenie Usług, zawarta z Zamawiającym lub inną osobą korzystającą z Usług w Lokalu, została rozwiązana przez Operatora lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu;
- negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnieniu informacji gospodarczych (Dz.U. Nr 50 poz. 424 z późn. zm.);

#### § 4

1. Operator może uzależnić podpisanie Umowy Abonenckiej od podania przez Zamawiającego następujących danych Przedstawicielowi Operatora:

- nazwisko i imiona lub nazwa firmy;
  - adres zameldowania na pobyt stały;
  - numer ewidencyjny PESEL oraz seria i nr dowodu osobistego lub numer paszportu - w przypadku obywatela RP lub seria i numer paszportu w przypadku cudzoziemca;
  - zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczych lub krajowego rejestru sądowego w przypadku podmiotów innych niż osoby fizyczne;
  - potwierdzenie nadania numeru REGON oraz NIP w przypadku podmiotów innych niż osoby fizyczne;
  - dokument wskazujący na posiadanie tytułu prawnego do Lokalu, w którym będzie instalowane Zakończenie Sieci;
  - dokument potwierdzający możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy Abonenckiej;
2. Za dokument potwierdzający możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora uznaje się terminowo opłacone ostatnie dwa rachunki za usługi telekomunikacyjne, gaz, energię elektryczną, czynsz lub inne usługi opłacane okresowo.
3. Jeżeli, Zamawiający posiada tytuł prawny do lokalu inny niż prawo własności, prawo użytkownika wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, Operator może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Urządzenia Abonenckiego, bądź też nieterminową wpłatą należności przewidzianych Umową Abonencką, Cennikiem lub Regulaminem, bądź od spełnienia dodatkowych wymogów.

#### § 5

1. Zmiana Umowy Abonenckiej wymaga formy pisemnej (w szczególności zmiana danych osobowych, adresu świadczenia usługi i planu taryfowego) lub może być dokonana za pośrednictwem Elektronicznego Biura Obsługi Klienta w zakresie zmian jakie Operator umożliwi Abonentowi dokonywać poprzez platformę internetową.

2. Operator może, poza formą pisemną, umożliwić Abonentowi zmianę warunków Umowy dotyczących rodzaju świadczonych usług, okresu na jaki została zawarta Umowa, pakietu taryfowego, sposobu składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi, Okresu Rozliczeniowego oraz zakresu świadczonych publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych i elementów składających się na opłatę abonamentową, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie. W takim przypadku Operator utrwała oświadczenie Abonenta złożone w powyższy sposób i przechowuje je przez okres 12 miesięcy. Jednocześnie Operator potwierdzi abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, w formie pisemnej, w terminie 14 dni od dnia zlecenia zmiany. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, termin, w którym Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków umowy wynosi 3 miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy. Do zachowania terminu odstąpienia wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków umowy, jeżeli Operator, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenia usług zgodnie ze zmienionymi warunkami umowy.

3. Zmiana możliwych do świadczenia Usług w ramach zawartej Umowy Abonenckiej określa Regulamin promocji załączony do tej umowy, a w przypadku jego braku Cennik umieszczony na stronie internetowej Operatora pod adresem [www.safe-lock.net](http://www.safe-lock.net) Aktualnie obowiązujący Cennik oraz specyfikacja Usług dostępna jest również bezpłatnie w Biurze Obsługi Klienta.

4. Każda ze stron może rozwiązać Umowę Abonencką lub zmienić taką Umowę Abonencką w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług w drodze wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym zostało dokonane wypowiedzenie. Za dzień dokonania wypowiedzenia przyjmuje się dzień wpływu wypowiedzenia do Operatora. W okresie wypowiedzenia, Usługa świadczona jest na zasadach Umowy Abonenckiej do daty jej rozwiązania. Rozwiązanie Umowy

Abonenckiej w powyższy sposób stosuje się do wszystkich Umów Abonenckich z wyłączeniem Umów Abonenckich zawartych w ramach ofert promocyjnych (Regulaminy promocji) oraz Umów Abonenckich na czas określony.

5. Rozwiązanie lub zmiana Umowy Abonenckiej w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług następuje na piśmie i jest przesyłane przez Abonenta na adres siedziby Operatora listem poleconym lub osobiście składane w siedzibie Operatora, a przez Operatora na adres korespondencyjny Abonenta.

6. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy Abonenckiej przez Abonenta lub Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu ustalonego w Umowie Abonenckiej, której zawarcie wiązało się z ulgą przyznaną Abonentowi, Abonent zobowiązany jest do zapłaty kary umownej równej wartości ulgi przyznanej Abonentowi za wyjątkiem sytuacji, o której mowa w § 20 Regulaminu.

7. Operator może zawiesić lub rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym jeżeli pomimo uprzedniego wezwania Abonenta na piśmie do zaprzestania w ciągu 7 dni naruszeń warunków Umowy Abonent nadal:

- zalega z zapłatą opłat abonentowych z dwóch Okresów Rozliczeniowych;
  - używa udostępnionego Urządzenia Abonenckiego niezgodnie z Regulaminem, Umową Abonencką, a w szczególności naraża na zniszczenie te Urządzenia lub udostępnia je osobom trzecim;
  - używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci albo wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie Sieci;
  - wykorzystuje Urządzenie Abonenckie zarejestrowane przez Operatora jako oddane do użytkowania innemu Abonentowi, utracone albo skradzione;
  - uniemożliwia Przedstawicielowi Operatora wymianę Urządzenia Abonenckiego w wyznaczonym przez Operatora terminie bądź też nie umożliwia dostępu do Urządzenia Abonenckiego znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów lub usunięcia Usterki albo Awarii;
  - narusza prywatność lub dobra osobiste innej osoby korzystającej z Usług;
  - utracił tytuł prawny do Lokalu;
  - korzysta z Usług niezgodnie z Regulaminem;
  - narusza postanowienia § 14;
8. Umowa wygasa w przypadku:
- jeżeli w okresie 30 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usług na podstawie ust. 7 nie ustaną przyczyny zawieszenia;
  - powzięcia przez Operatora wiadomości o śmierci Abonenta;

### **Rozdział III.**

#### **Instalacja oraz zasady korzystania z Urządzeń Abonenckich**

##### **§ 6**

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Urządzenia Abonenckiego w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny.

2. Zgoda na instalację i eksploatację Urządzenia Abonenckiego oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercenie niezbędnych otworów w Lokalu, wykonanie Zakończenia Sieci oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Zakończenia Sieci.

3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Operatora instalację w możliwie najkrótszym czasie, w sposób nie powodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Przedstawiciel Operatora nie jest upoważniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności.

4. Podczas instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia.

##### **§ 7**

1. Jeżeli do świadczenia usług przez Operatora potrzebne będzie dodatkowe Urządzenie Abonenckie (np. konwerter światłowodowy, radiowa stacja kliencka, router, switch, bramka VoIP itp.), Operator udostępni Abonentowi takie Urządzenie Abonenckie bez dodatkowej opłaty lub wydzierżawi (jeżeli wymagał tego będzie Regulamin promocji) na czas trwania Umowy Abonenckiej. Przekazanie urządzeń, będzie udokumentowane „Protokołem przekazania urządzeń”. Abonent powinien użytkować otrzymane urządzenia zgodnie z przeznaczeniem, tak aby ich stan techniczny odpowiadał normalnemu zużyciu w czasie, w jakim te urządzenia są w posiadaniu Abonenta.

2. Podpisanie „Protokołu przekazania urządzeń” przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że Urządzenie Abonenckie nie posiadało jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru.

3. Urządzenia Abonenckie stanowią własność Operatora, o ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej. Abonent nie ma prawa dokonywać jakiegokolwiek zmian w Urządzeniu, ani udostępniać go osobom trzecim, o ile odrębne postanowienia Umowy Abonenckiej nie stanowią inaczej.

4. Zasilanie prądem Urządzeń Abonenckich oraz Urządzeń Końcowych odbywa się na koszt Abonenta.

5. Abonent jest uprawniony do używania Urządzenia Abonenckiego wyłącznie w Lokalu wskazanym na Umowie Abonenckiej. Zmiana lokalizacji Urządzenia Abonenckiego wymaga pisemnej zgody Operatora.

6. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia Abonenckiego.

##### **§ 8**

1. Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonenckiej, Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzeń Abonenckich w Biurze Obsługi Klienta, w godzinach jego urzędowania, nie później niż 7 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.

2. W przypadku naruszenia postanowień powyższego ustępu niniejszego paragrafu Operator wzywa Abonenta do zwrotu Urządzeń Abonenckich. W przypadku niezwrócenia Urządzeń Abonenckich w Biurze Obsługi Klienta pomimo wezwania Abonenta do zwrotu Urządzeń, Operator naliczy karę pieniężną za brak zwrotu Urządzenia Abonenckiego w wysokości określonej w Cenniku. Płatność kwoty nastąpi na skutek wezwania do zapłaty przez Operatora.

3. W przypadku braku możliwości zwrotu Abonenta Urządzenia Abonenckiego lub jego zwrotu w stanie gorszym niż wynikałoby to z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany jest do zwrotu Operatorowi kwoty umożliwiającej odtworzenie Urządzenia Abonenckiego. Kwota, o której mowa w zdaniu poprzednim w pierwszym roku korzystania będzie równa pełnej opłacie za zwrot uszkodzonego urządzenia podanej w Cenniku, a w kolejnych latach będzie obniżana o 20% za każdy pełny rok korzystania z Usługi.

Płatność kwoty nastąpi na skutek wezwania do zapłaty przez Operatora.

### **Rozdział IV.**

#### **Opłaty i rozliczenia**

##### **§ 9**

1. Za Aktywację i uruchomienie świadczenia Usług Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej w wysokości określonej w Cenniku. Opłata aktywacyjna zostanie naliczona w dniu rozpoczęcia świadczenia Usługi.

2. W przypadku zmiany miejsca instalacji świadczenia Usługi (zmiana Lokalu), Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za przeniesienie Usługi w wysokości określonej w Cenniku. Zmiana miejsca instalacji świadczenia Usługi nie jest możliwa, jeżeli Lokal znajduje się poza obszarem działania Operatora lub na tym terenie Operator nie świadczy danej usługi.

3. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Operatora oraz sposób ich naliczania określa Cennik.

4. Cennik jest podawany przez Operatora do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie wraz z Umową Abonencką, a także na żądanie Abonenta.

5. Operator doręczy Abonentowi na piśmie, chyba że Abonent złożył określone w ostatnim zdaniu niniejszego ustępu, oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do Abonenta. Abonent w terminie 14 dni od daty doręczenia proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy Abonenckiej w przypadku braku akceptacji propozycji zmian. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian. W przypadku wypowiedzenia Umowy Abonenckiej w przypadku braku akceptacji zmian Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi (jaką Abonent otrzymał w przypadku zawarcia Umowy Abonenckiej na czas określony lub innej umowy promocyjnej), chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych. Na żądanie Abonenta, który udostępnił odpowiednie dane, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pośrednictwem Elektronicznego Biura Obsługi Klienta.

##### **§ 10**

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania comiesięcznej opłaty abonentowej z góry do 10 dnia każdego miesiąca za dany Okres Rozliczeniowy na rachunek bankowy wskazany przez Operatora.

2. W ramach opłaty abonentowej Operator zapewnia:

- stały dostęp do Sieci Operatora;
- możliwość korzystania z Usług zawartych w Cenniku zgodnie z przypisaną do nich opłatą abonentową;
- obsługę serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań;

3. Wszystkie pozostałe przewidziane Umową Abonencką, Regulaminem i Cennikiem opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać na rachunek bankowy Operatora w terminach wskazanych na Rachunkach.

4. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość opłaty abonentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.

5. O terminie, w którym Operator wystawiać będzie Rachunki, Abonent zostanie poinformowany przy zawarciu Umowy Abonenckiej lub przy wystawieniu pierwszego Rachunku. Operator może w każdym czasie zmienić termin wystawiania Rachunków ze skutkiem od dnia powiadomienia Abonenta o tej zmianie. Powyższa zmiana nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej i Regulaminu.

6. Rachunek może być wystawiony łącznie za Usługi świadczone Abonentowi z tytułu kilku Umów Abonenckich zawartych z Operatorem.

7. Informacje o opłatach, należnościach i numerze konta bankowego na jakie Abonent powinien wpłacać opłaty abonentowe oraz o wystawionych Rachunkach, które Abonent, będzie mógł pobrać i wydrukować samodzielnie, zawarte będą na stronie Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK). Dostęp do e-BOK, będzie możliwy po zalogowaniu używając „Numeru abonenta” i „Kodu PIN”.

8. W przypadku opóźnienia w płatności jakiegokolwiek opłaty przewidzianej Umową Abonencką, regulaminem lub Cennikiem, Operator ma prawo naliczyć odsetki ustawowe.

9. Rozwiązanie Umowy Abonenckiej lub zawieszenie świadczenia Usług przez Operatora nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonanie na jego rzecz Usług.

10. Wpłaty dokonywane przez Abonenta na rachunek bankowy, będą pokrywać w pierwszej kolejności najstarsze niezapłacone Rachunki Abonenta.

### **Rozdział V.**

#### **Świadczenie usług**

##### **§ 11**

1. Operator oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenach, na których posiada Sieć umożliwiającą świadczenie Usług.

2. Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od możliwości technicznych i organizacyjnych posiadanych przez Operatora na danym terenie.

3. Zakres świadczonych Usług na rzecz Abonenta określa Umowa Abonencka oraz Cennik. Operator oferuje usługi internetowe i telefoniczne oraz związane z tymi usługami usługi dodatkowe.

4. Przyłączenie do sieci lub rozpoczęcie świadczenia zamówionych Usług następuje z chwilą podpisania Umowy Abonenckiej chyba, że w Umowie Abonenckiej zostanie wskazana późniejsza data rozpoczęcia świadczenia Usług, jednak nie późniejsza niż 60 dni od daty podpisania Umowy Abonenckiej. Jeżeli Abonent w dniu podpisania Umowy Abonenckiej nie został przyłączony do sieci, Operator przyłączy Abonenta do sieci przed datą rozpoczęcia świadczenia Usług wskazaną na umowie.

5. Przed rozpoczęciem świadczenia Usługi Operator przeprowadzi na własny koszt testy sprawności Usługi, w celu sprawdzenia, czy spełnia ona parametry techniczne i jakościowe określone w Umowie. W przypadku pozytywnego wyniku testów Abonent ma obowiązek podpisania protokołu odbioru Usługi, o ile Operator przedstawi taki protokół.

6. Jeżeli Abonent nie zalega z żadnymi opłatami na rzecz Operatora, zakres świadczonych Usług może zostać rozszerzony na wniosek Abonenta o nowe

Usługi dostępne na danym terenie tzn. może zmienić usługę na „wyższą” lub wyłączyć opcje dodatkowe do Usługi albo zrezygnować z niektórych Usług tzn. zmiana usługi na „niższą” lub wyłączyć opcję dodatkowe do Usługi. Sposób i zakres zmian Usług w umowach na czas określony może być regulowany przez Regulamin Promocji.

7. W sytuacji, o której mowa w ustępie poprzedzającym, zmiana Umowy Abonenckiej dochodzi do skutku z chwilą rozpoczęcia przez Operatora świadczenia Usług w zmienionym zakresie. Opłaty za Usługi świadczone przez Operatora, według zmienionej Umowy Abonenckiej, będą naliczane od dnia faktycznego rozpoczęcia świadczenia tych Usług. Potwierdzeniem, że Umowa Abonencka została zmieniona w tym zakresie, jest dokonanie przez Abonenta, po otrzymaniu Rachunku wystawionego zgodnie z Cennikiem za Usługi świadczone w zmienionym zakresie, płatności pełnej kwoty, na którą opiewa Rachunek. Operatorowi przysługuje prawo weryfikacji wniosku o zmianę zakresu Usług.

8. Jeżeli Abonent zamierza zrezygnować z Usługi „wyższej” i przejść na „niższą”, lub zrezygnować z usługi dodatkowej, zobowiązany jest zgłosić ten fakt Operatorowi pisemnie, bądź w przypadku opcji dodatkowych telefonicznie. Rezygnacja zostanie wprowadzona ze skutkiem na koniec bieżącego Okresu Rozliczeniowego, a od następnego Okresu Rozliczeniowego będą obowiązywały nowe Usługi lub pozostałe nie wyłączone Usługi. Opłaty za te Usługi będą naliczane zgodnie z Cennikiem.

9. Za dokonanie zmiany Usługi w ramach Umowy Abonenckiej Operator może pobierać opłaty przewidziane Cennikiem.

#### § 12

Szczegółowe zapisy dotyczące usług telefonicznych

1. Operator świadczy na rzecz Abonenta Usługi telefoniczne w szczególności w zakresie połączeń: miejscowych, strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych, do sieci ruchomych oraz usług sieci inteligentnych.

2. Operator usług zastrzega sobie prawo do ustalenia w chwili zawarcia Umowy Abonenckiej lub w trakcie jej wykonywania limitu należności za świadczone Usługi telefoniczne.

3. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących zgodnie z ofertą Operatora. Za dokonanie przedmiotowego ograniczenia Operator może pobrać opłatę przewidzianą w Cenniku usług.

4. Abonent usługi telefonicznej:

a) nie może wykorzystywać jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają podłączenie do Sieci i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych;

b) nie może kierować do Sieci ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora.

5. Operator przydziela Abonentowi numer telefoniczny lub za opłatą określoną w Cenniku Abonent może samodzielnie wybrać numer z listy numerów wolnych Operatora.

6. Abonent może żądać przy zmianie Operatora przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci operatora na obszarze geograficznym – w przypadku numerów geograficznych lub terenie całego kraju – w przypadku numerów nie geograficznych.

7. Abonent, o którym mowa w ust. 6, żądając przeniesienia przydzielonego numeru może rozwiązać Umowę Abonencką bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia Operatorowi opłaty w wysokości nie przekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi, obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy Abonenckiej.

8. Operator za pośrednictwem e-BOK dostarcza Rachunek za wykonane Usługi telefoniczne na koniec Okresu Rozliczeniowego, w tym okresie oraz wykaz zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń.

9. Na żądanie Abonenta, Operator będzie dostarczał w formie wydruku wykaz i Rachunek o którym mowa w ust.8. Za każdorazowe dokonanie wysyłki listem Operator będzie pobrać opłatę przewidzianą w Cenniku.

#### § 13

1. Operator ma prawo zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, jeżeli:

a) żądanie takie zgłoszą właściwe organy wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego;

b) Operator utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług, w szczególności uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej, wykorzystania numeracji lub częstotliwości;

c) z innych względów, w szczególności technicznych, Operator utraci możliwość świadczenia Usług;

2. Abonent może zawiesić świadczenie Usługi na pisemny wniosek doręczony na adres Operatora ze skutkiem na początek następnego Okresu Rozliczeniowego. Za wykonanie zawieszenia świadczenia Usługi, będzie pobierana przez Operatora opłata za zawieszenie świadczenia Usługi zgodna z Cennikiem usług i zostanie naliczona w dniu wykonania zawieszenia Usługi.

3. Zawieszenie świadczenia Usługi przez Abonenta w sposób opisany w ust. 2 nie może trwać dłużej niż 6 (sześć) pełnych Okresów Rozliczeniowych. Jeżeli Abonent w czasie zawieszenia świadczenia Usługi nie zgłosi faktu odwieszenia świadczenia Usługi, zostanie ona automatycznie odwieszona po upływie w/w maksymalnego terminu zawieszenia świadczenia Usługi.

4. Odwieszenie usługi następuje na pisemny wniosek Abonenta doręczony na adres Operatora w dowolnym momencie trwania zawieszenia świadczenia Usługi. Odwieszenie następuje natychmiast po otrzymaniu w/w wniosku od Abonenta. Za odwieszenie usługi nie jest pobierana dodatkowa opłata.

5. Ponowne zawieszenie świadczenia Usługi przez Abonenta może nastąpić nie wcześniej niż 12 miesięcy od daty ostatniego odwieszenia świadczenia Usługi.

6. Operator zastrzega sobie możliwość odmowy zawieszenia świadczenia Usługi przy Umowach Abonenckich zawartych na czas określony, niemniej jednak jeżeli takie zawieszenie świadczenia Usługi nastąpi, Umowa Abonencka na czas określony ulega przedłużeniu o całkowitą liczbę dni w jakich Usługa była zawieszona.

7. W czasie zawieszenia świadczenia Usługi nie jest świadczona Abonentowi Usługa w związku z czym nie są Abonentowi wystawiane Rachunki.

1. Podstawową formę komunikowania się między Operatorem a Abonentem korzystającym z Usług stanowi komunikacja telefoniczna z Biurem Obsługi Klienta.

2. Abonent nie ma prawa udostępniać Usług świadczonych przez Operatora osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych Usług – odpłatnie lub nieodpłatnie – jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniać Usług poza Lokal bez zgody Operatora wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności. W przypadku, gdy Operator wykryje, że Usługa była udostępniana poza Lokal może zastosować karę pieniężną za udostępnienie usługi poza Lokal w wysokości określonej w Cenniku.

3. Jeżeli Abonent, we własnym zakresie, dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustawionych przez Przedstawicieli Operatora konfiguracji i parametrów Urządzeń Abonenckich i Urządzeń Końcowych, bądź dokona innych czynności w następstwie czego niemożliwe będzie korzystanie przez niego z Usługi, przywrócenie stanu pierwotnego, umożliwiającego ponowne korzystanie z Usługi, odbędzie się na koszt i ryzyko Abonenta. Postanowienie powyższe nie dotyczy sytuacji, gdy Abonentowi została przekazana instrukcja konfiguracji Urządzeń Abonenckich i Urządzeń Końcowych a Abonent wykonał wszystkie czynności zgodnie z tą instrukcją otrzymaną od Operatora.

4. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy Abonenckiej, Regulaminu, zarówno w stosunku do Operatora jak i osób trzecich. Niezależnie od powyższego Abonent zobowiązany jest do utrzymywania bezpieczeństwa używanego systemu informatycznego poprzez regularne instalowanie aktualizacji bezpieczeństwa dostarczanych przez producentów oprogramowania oraz do stosowania regularnie aktualizowanego oprogramowania antywirusowego.

5. W szczególności zabronione są następujące zachowania:

a) naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich;

b) rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa np. o charakterze rasistowskim i pornograficznym;

c) prowadzenie działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub przechowywanych w nich informacji polegających w szczególności na przełamaniu zabezpieczeń lub obchodzeniu mechanizmów lub procedur zabezpieczeń;

d) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody;

e) przesyłanie niezamówionej informacji handlowej;

f) korzystanie z Usługi w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usług Operatora;

6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:

a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Usługi u innych podmiotów niż Operator;

b) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych;

c) jakiegokolwiek szkody poniesione przez Abonentów niebędących Konsumentami w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymywaniu lub przesyłaniu danych, spowodowane brakiem transmisji, nieprawidłową bądź powolną transmisją, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu Usługi;

d) nieprawidłowe funkcjonowanie komputera, utratę danych lub inne uszkodzenia, wynikające z instalacji Urządzeń Abonenckich, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy osoby, za którą odpowiedzialność ponosi Operator;

e) jakiegokolwiek treści zamieszczone, przesyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet;

7. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Operatorowi w wyniku naruszenia zobowiązań, określonych Umową Abonencką, zobowiązany do zwrotu Operatorowi kosztów, poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.

#### Rozdział VI.

#### Opowiedzialność Operatora, zakres obsługi serwisowej

#### § 15

1. Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonenckiej wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie, o ile nie przewidziano inaczej w Umowie Abonenckiej oraz Ustawie.

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania Siły wyższej jak również wywołane innymi okolicznościami, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności.

3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady urządzeń innych niż przekazane Urządzenia Abonenckie i nie dokonuje ich naprawy, regulacji czy adaptacji.

4. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:

a) telefoniczną obsługę Abonenta, poprzez Biuro Obsługi Klienta;

b) usuwanie Awarii;

c) możliwość uzyskania telefonicznej informacji na temat świadczonych Usług, Cennika oraz ofert promocyjnych w Biurze Obsługi Klienta;

5. Za dodatkowe świadczenie wykonane przez Operatora w ramach realizacji serwisu wezwanego na wniosek Abonenta oraz za nieuzasadnione wezwanie serwisu technicznego Operator może pobierać opłatę określoną w Cenniku w ramach serwisów płatnych.

6. W przypadku opóźnienia w rozpoczęciu świadczenia Usługi Abonent może żądać, za każdy dzień opóźnienia zapłaty odszkodowania w formie kary umownej, w wysokości 1/30 stałej opłaty abonamentowej należnej za Usługę, której świadczenia Operator nie rozpoczął w terminie.

#### § 16

1. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług telefonicznie, za pomocą poczty elektronicznej oraz osobiście w Biurach Obsługi Klienta. Jednak skuteczne ustalenie przyczyny problemu może nastąpić tylko podczas rozmowy telefonicznej, w której Abonent wykonuje określone czynności diagnozujące wskazane przez pracownika Biura Obsługi Klienta, mające na celu szybsze usunięcie zgłaszanych problemów.

2. Lokalizacja oraz dane kontaktowe Biur Obsługi Klienta zawarte są na stronie internetowej Operatora pod adresem [www.safe-lock.net](http://www.safe-lock.net)

3. Usunięcie usterki powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszenia. Usunięcie awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 2

dni roboczych od momentu zgłoszenia. O ile awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 2 dni roboczych od jej zgłoszenia, Operator określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu Abonentowi.

4. Operator nie odpowiada za Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń Końcowych.

5. Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionym Przedstawicielom Operatora dostęp do Urządzeń Abonenckich znajdujących się w Lokalu w celu przeglądów, pomiarów oraz usuwania Awarii w godzinach 8-21. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

6. Naprawa lub wymiana Urządzeń Abonenckich następuje:

- nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Urządzeniu Abonenckim;
- odpłatnie, w przypadku utraty Urządzenia Abonenckiego lub uszkodzeń będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z Umową Abonencką, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem, za zapłatą opłaty za wymianę Urządzenia Abonenckiego zgodnie z Cennikiem usług, jeśli sprzęt został utracony lub uszkodzenia nie da się usunąć. Nowe urządzenie pomimo uiszczenia opłaty za wymianę, będzie własnością Operatora i będzie udostępnione Abonentowi na czas trwania Umowy Abonenckiej;

7. Przekazanie nowego Urządzenia Abonenckiego, będzie udokumentowane „Protokołem przekazania urządzeń”.

8. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 opłaty miesięcznej. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.

9. Niezależnie od odszkodowania, o którym mowa powyżej w pkt. 8, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi telefonicznej płatnej okresowo, trwająca łącznie dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.

10. Obniżenie opłat abonamentowych i wypłata odszkodowania następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego, określonego w Rozdziale VII Regulaminu, przy czym w przypadku wystąpienia Awarii pod warunkiem zawiadomienia o niej Operatorowi za pomocą kontaktu telefonicznego. Odszkodowanie i kwoty zwrotu opłat abonamentowych naliczane są od dnia zgłoszenia awarii.

## **Rozdział VII.**

### **Tryb postępowania reklamacyjnego**

#### **§ 17**

1. Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania w winy Operatora określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczania należności z tytułu ich świadczenia. Zgłaszanie reklamacji nie powoduje zawieszania obowiązku zapłaty Rachunku.

2. Reklamacja powinna zawierać:

- imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
- określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- Numer abonenta lub adres Lokalu;
- datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania w winy Operatora określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług;
- wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty;
- numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
- podpis Abonenta

3. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez Przedstawiciela Operatora w Biurze Obsługi Klienta, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.

4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu, Przedstawiciel Operatora obowiązany jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.

5. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację. Powyższych zasad nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

6. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt. a-e, g lub h, 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 wpływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

7. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub do dnia, w którym Usługa została nienależyście wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.

8. Reklamacja złożona po upływie terminu, o którym mowa w ust. 7 pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

9. Operator udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w maksymalnym terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

10. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
- powołanie podstawy prawnej;
- rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
- w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
- w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;

f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy;

g) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska;

11. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnych lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy.

## **Rozdział VIII. Postanowienia końcowe**

### **§ 18**

1. Operator zastrzega sobie prawo rejestrowania rozmów telefonicznych z Biurem Obsługi Klienta i innych operacji Abonentów realizowanych za pomocą środków porozumiewania się na odległość.

2. W przypadku nadania Abonentowi Hasła dostępowego do konta abonenckiego, Abonent ma obowiązek nieujawniania tego numeru osobom trzecim.

3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane udostępnieniem Hasła dostępowego osobie trzeciej.

4. W przypadku zawierania kolejnych Umów Abonenckich na Usługi rozliczane w ramach jednego konta abonenckiego, będzie ono identyfikowane dotychczasowym, obowiązującym dla tego konta abonenckiego Hasłem dostępowym.

### **§ 19**

1. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej, Operator usług może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Umowy Abonenckiej innym Operatorom, na co Abonent wyraża zgodę.

2. Abonent nie może bez zgody Operatora przekazać praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej na inną osobę.

3. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego oraz zmianie danych. Których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy.

4. W przypadku niedopełnienia obowiązku opisanego w ust. 3, wszelką korespondencję nadaną przez Operatora do Abonenta niebędącego Konsumentem na dotychczasowy adres lub zawierającą dotychczasowe dane uważa się za prawidłowo doręczoną.

5. Abonent obowiązany jest niezwłocznie po utracie tytułu prawnego do Lokalu lub do numeru Zakończenia Sieci do pisemnego powiadomienia Operatora o tym fakcie.

### **§ 20**

1. Operator doręczy Abonentowi na piśmie, chyba że Abonent złożył określone w ostatnim zdaniu niniejszego ustępu, oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zaproponowanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej, w tym zmian określonych w Regulaminie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do Abonenta. Abonent w terminie 14 dni od daty doręczenia proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy Abonenckiej w przypadku braku akceptacji propozycji zmian. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian. W przypadku wypowiedzenia Umowy Abonenckiej w przypadku braku akceptacji zmian Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi (jaką Abonent otrzymał w przypadku zawarcia Umowy Abonenckiej na czas określony lub innej umowy promocyjnej), chyba że konieczność wprowadzenia zmiany wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych. Na żądanie Abonenta, który udostępnił odpowiednie dane, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pośrednictwem elektronicznego Biura Obsługi Klienta.

### **§ 21**

1. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator zapewnia tajemnicę:

- informacji przekazywanych w sieci telekomunikacyjnej;
  - danych osobowych Abonenta;
  - informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia;
  - 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. 2 oraz innych przypadkach, w których Operator jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami;
2. Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje jednak 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.
3. Sieć Operatora służąca świadczeniu usług telekomunikacyjnych umożliwia przesyłanie numeru identyfikującego, co oznacza, że inny użytkownik Zakończenia Sieci może odczytać numer identyfikujący Zakończenie Sieci Abonenta.

### **§ 22**

1. W sprawach nieregulowanych w Regulaminie zastosowane mieć będą odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego i Ustawy.

2. Do spraw wszczętych i niezakończonych przed wejściem w życie Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu.

3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 10 lipiec 2022 r.