



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEFONICZNYCH, INTERNETOWYCH ORAZ TELEWIZYJNYCH

przez VIRTUAL TELCOM na rzecz KONSUMENTÓW

Rozdział I. Postanowienia ogólne

§1

1. Niniejszy regulamin, dalej zwany Regulaminem, określa zasady świadczenia usług przez spółkę VIRTUAL TELECOM Sp. z o.o., z siedzibą w Lublinie (20-601), ul. Zana 32A, zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy Lublin – Wschód w Lublinie VI Wydział Gospodarczy pod numerem KRS: 0000735272, NIP: 712-319-82-10, REGON: 060584514, dalej zwaną Dostawcą usług lub zamiennie Operatorem.
2. Regulamin stanowi regulamin świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych w rozumieniu Ustawy Prawo Telekomunikacyjne w odniesieniu do świadczonych na jego podstawie usług telekomunikacyjnych na rzecz Konsumentów.
3. W przypadku Usług Interaktywnych będących usługami świadczonymi drogą elektroniczną, Regulamin jest regulaminem w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
4. Regulamin stanowi integralną część Umowy Abonenckiej.
5. W przypadku wprowadzenia usług nie określonych w Regulaminie, Dostawca usług zastrzega możliwość określenia szczegółowych warunków świadczenia tych usług w regulaminach szczegółowych.
6. Dostawca usług może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („Regulaminy promocji”). Postanowienia Umowy Abonenckiej oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

§2

Określenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:

- 1) **Abonent** – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie Usług zawartej z Dostawcą usług;
- 2) **Aktywacja** – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;
- 3) **Awaria** – techniczna wada Sieci całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły Wyższej;
- 4) **Biuro Obsługi Klienta** – jednostka Dostawcy usług wyznaczona do kontaktów z Abonentami i Zamawiającymi;
- 5) **Cennik** – zestawienie cen za Usługi świadczone przez Dostawcę usług stanowiące integralną część Umowy Abonenckiej;
- 6) **Instalacja** – czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie Abonentowi dostępu do Sieci;
- 7) **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 8) **Lokal** – nieruchomości lub jej część (budynek lub lokal), w której Zamawiający zamierza korzystać z Usług Dostawcy usług lub w której zgodnie z Umową Abonencką jest zlokalizowane Zakończenie Sieci;
- 9) **Numer Identyfikacyjny** – numer nadany Abonentowi przez Dostawcę Usług, wymagany m.in. do rozliczeń z Abonentem oraz identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą Usług;
- 10) **Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Dostawcę usług na Rachunku;
- 11) **Oплата Wyrównawcza** - kwota nieprzekraczająca określonej przy zawieraniu Umowy Abonenckiej lub/i Regulaminie Promocji równowartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej do dnia jej rozwiązania przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem Okresu Zobowiązania
- 12) **Okres Zobowiązania** – wskazany w Umowie Abonenckiej minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych;
- 13) **Pakiet Taryfowy** – określona w Cenniku Usługa lub grupa Usług, objętych jedną opłatą abonentową;
- 14) **Programy** – rozprowadzane przez Dostawcę usługi programy telewizyjne rozprowadzane za pomocą sieci.
- 15) **Przedstawiciel Dostawcy usług** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy Abonenckiej na podstawie stosownego pisemnego upoważnienia oraz do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych;
- 16) **Rachunek** – dokument zawierający opłaty wynikające z Umowy Abonenckiej, Regulaminu i Cennika wystawiany Abonentowi przez Dostawcę usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym faktury elektroniczne umieszczane w systemie

elektronicznej faktury oraz zindywidualizowane komunikaty przesyłane na Dekoder i wyświetlane na odbiorniku telewizyjnym Abonenta;

- 17) **Sieć** – sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług
- 18) **Siła Wyższa** – zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne;
- 19) **Sprzęt** – urządzenie techniczne (np. dekodery, modemy) oraz zakończenia Sieci stanowiące własność Dostawcy usług niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową Abonencką;
- 20) **Umowa Abonencka** – umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług w formie pisemnej albo elektronicznej, za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług;
- 21) **Urządzenia Końcowe** – urządzenie będące własnością Abonenta, w szczególności: telefon, telewizor, radio, komputer lub inne urządzenia audio video przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do zakończenia Sieci;
- 22) **Usługi** – Usługi Internetowe, Usługi Telefoniczne, Usługi Telewizyjne lub związane z nimi usługi dodatkowe;
- 23) **Usługi Internetowe** – zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci;
- 24) **Usługi Telefoniczne** – ustanawianie połączeń głosowych za pomocą Sieci pozwalających na dwukierunkową łączność;
- 25) **Usługi Telewizyjne** – programy telewizyjne i radiowe dostarczane poprzez transmisję cyfrowego sygnału telewizyjnego.
- 26) **Ustawa** - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne;
- 27) **Usterka** – techniczna wada Sieci obniżająca jakość Usług, lecz umożliwiającą korzystanie z tej Usługi;
- 28) **Zakończenie Sieci** – sieć telekomunikacyjna (instalacja) w Lokalu Abonenta zakończona gniazdem umożliwiającą podłączenie Urządzeń Końcowych do Sieci lub Sprzętu i korzystanie z Usług;
- 29) **Zamawiający** – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy Abonenckiej.

§3

1. Dostawca usług oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenach, na których posiada Sieć umożliwiającą świadczenie Usług.
2. Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy usług. Ograniczenia w dostępie lub w korzystaniu z Usług mogą wynikać z zasięgu Sieci, ograniczeń technicznych Urządzeń Końcowych. a w przypadku świadczenia Usług drogą radiową - z obciążenia stacji nadawczych, siły odbieranego sygnału oraz warunków atmosferycznych, ukształtowania terenu, uwarunkowań urbanistycznych a także innych czynników wpływających na propagację fal radiowych.

Rozdział II Zawarcie Umowy Abonenckiej

§4

1. Zamawiający składa u Dostawcy usług pisemny wniosek o zawarcie Umowy Abonenckiej. Dostawca usług dopuszcza możliwość składania wniosku telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej albo na stronie internetowej Dostawcy usług.
2. Dostawca usług udziela Zamawiającemu odpowiedzi na wniosek w terminie do 30 dni. W razie odmowy, Dostawca usług informuje o jej przyczynach.
3. Umowa może zostać zawarta przez Zamawiającego:
 - 1) w Biurze Obsługi Klienta,
 - 2) poza Biurem Obsługi Klienta, z upoważnionym Przedstawicielem Dostawcy usług,
 - 3) na odległość, w tym za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług.

§5

1. Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej lub za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług. Zawarcie umowy następuje po spełnieniu przez Zamawiającego wymogów określonych w Regulaminie oraz w przypadku, o którym mówi § 4 ust. 3 pkt. 3) wymogów wskazanych w formularzu elektronicznym.
2. Umowa Abonencka zawierana jest na czas nieokreślony albo na czas określony.
3. Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy Abonenckiej od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego.

§6

1. Umowa Abonencka może być zawarta z Zamawiającym posiadającym tytuł prawny do Lokalu.
2. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający tytuł prawny do Lokalu lub złożyć pisemne oświadczenie o posiadaniu tytułu prawnego do Lokalu.
3. Abonent obowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od utraty tytułu prawnego do Lokalu, do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o tym fakcie.

§7

1. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od podania przez Zamawiającego następujących danych:
 - 1) nazwisko i imiona,
 - 2) imiona rodziców,

- 3) adres miejsca zamieszkania oraz adres korespondencyjny, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
 - 4) numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
 - 5) nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu,
 - 6) zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej,
 - 7) potwierdzenie nadania numeru REGON oraz NIP, odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego lub innego właściwego rejestru, przy czym dane o których mowa w ust. 1 pkt 1)-6) dotyczą wyłącznie osób fizycznych, zaś dane o których mowa w ust. 1 pkt 7) – podmiotów niebędących osobami fizycznymi. Weryfikacja danych, o których mowa w ust. 1 pkt 1) – 5) następuje na podstawie dowodu osobistego lub paszportu Zamawiającego.
2. Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od:
- 1) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy Abonenckiej (np. dokumentów potwierdzających wykonanie zobowiązań wobec innych dostawców mediów, za okres trzech ostatnich miesięcy poprzedzających zawarcie Umowy Abonenckiej),
 - 2) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych; Dostawca usług obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
3. Dostawca usług, w szczególności w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego, może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu bądź też nieterminową wpłatą należności przewidzianych Umową Abonencką, Cennikiem lub Regulaminem bądź od spełnienia dodatkowych wymogów.
4. Ponadto Dostawcy usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej, jeżeli:
- 1) Zamawiający posługuje się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności,
 - 2) Zamawiający lub inna osoba korzystająca z Usług w Lokalu zalega z opłatami na rzecz Dostawcy usług,
 - 3) wcześniejsza umowa o świadczenie Usług zawarta z Zamawiającym lub inną osobą korzystającą z Usług w Lokalu została rozwiązana przez Dostawcę usług lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu,
 - 4) Lokal jest budynkiem publicznym, obiektem gastronomicznym, handlowym lub rozrywkowym, placówką edukacyjną, klubem, biurem, częścią wspólną budynku, zajazdem, hotelem, motelem, domem gościnnym, internatem lub innym miejscem, które ze względu na swój charakter jest dostępne dla większej – nieograniczonej lub ograniczonej – grupy osób.

Rozdział III. Instalacja oraz zasady korzystania ze Sprzętu i Urządzeń Końcowych

§8

1. Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny.
2. Zgoda na Instalację i eksploatację Sprzętu oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, wykonanie Zakończenia Sieci oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy usług i zaakceptowany przez Abonenta. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Zakończenia Sieci.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy usług Instalację w możliwie najkrótszym czasie, w sposób niepowodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Przedstawiciel Dostawcy usług nie jest zobowiązany ani uprawniony 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 pełnoletnia osoba.
5. Przedstawiciel Dostawcy usług nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń Końcowych.
6. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Sprzętu Abonentowi jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na dokumencie przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy usług.
7. Zasilanie prądem Sprzętu oraz Urządzeń Końcowych odbywa się na koszt Abonenta.

§9

Jeżeli Umowa Abonencka nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego Zakończenia Sieci.

§ 10

1. Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Odebranie Sprzętu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że nie posiadał on jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru, które Abonent mógł z łatwością zauważyć.
2. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego instrukcją.
3. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie, ani udostępniać go osobom trzecim, o ile odrębne postanowienia Umowy Abonenckiej nie stanowią inaczej.

4. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie Abonenckiej. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Dostawcy usług.
5. Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane w celu świadczenia – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, o ile odrębne postanowienia Umowy Abonenckiej nie stanowią inaczej.
6. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży. Abonent zobowiązany jest poinformować Biuro Obsługi Klienta o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego Abonentowi przez Dostawcę usług do używania, w terminie nie przekraczającym 48 godzin od stwierdzenia tego zdarzenia.

§ 11

1. Urządzenia Końcowe podłączone do Zakończenia Sieni powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za działanie Urządzeń Końcowych używanych przez Abonenta.
3. Dostawca usług zaleca, aby podczas wyładowań atmosferycznych Urządzenia Końcowe zostały odłączone od zasilania energetycznego. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za szkody wywołane niezastosowaniem się Abonenta do tego zalecenia.

§ 12

1. Dostawca usług ma prawo wymienić używany przez Abonenta Sprzęt na inny, nawet jeżeli wiązać się to będzie z koniecznością zmiany ustawień Urządzenia Końcowego przez Abonenta. Abonent obowiązany jest umożliwić Przedstawicielom Dostawcy usług wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez Dostawcę usług terminie.
2. Dostawca usług może wymienić Sprzęt ze względu na zmianę technologii świadczenia Usług, na skutek której Abonent nie będzie w stanie korzystać z Usług przy użyciu dotychczasowych Urządzeń Końcowych, jeżeli powszechnie w punktach sprzedaży detalicznej oferowane są urządzenia umożliwiające korzystanie z Usług po dokonanej przez Dostawcę usług wymianie Sprzętu. W razie skorzystania z powyższego uprawnienia przez Dostawcę usług Abonentowi nie przysługują roszczenia wobec Dostawcy usług.

Rozdział IV. Opłaty

§ 13

1. Za Instalację Zakończenia Sieni w Lokalu Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej w wysokości określonej w Cenniku.
2. W przypadku, gdy Instalacja Zakończenia Sieni jest połączona z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca usług jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty instalacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy Abonenckiej.
3. Za uruchomienie świadczenia Usług Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej w wysokości określonej w Cenniku.
4. W przypadku zawierania nowej Umowy Abonenckiej, a odnoszącej się do Lokalu, w którym znajduje się Zakończenie Sieni, pobiera się opłatę aktywacyjną w wysokości określonej w Cenniku.
5. W przypadku zmiany Lokalu, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca świadczenia Usługi w wysokości określonej w Cenniku. Zmiana miejsca świadczenia Usługi nie jest możliwa, jeżeli nowy Lokal znajduje się poza obszarem działania Dostawcy usług lub na tym terenie Dostawca usług nie świadczy danej Usługi.
6. W przypadku zmiany przez Abonenta Lokalu, na Lokal w którym nie ma wykonanej instalacji Zakończenia Sieni, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej na zasadach określonych w ust. 1 lub 2.

§ 14

1. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług oraz sposób ich naliczania określa Cennik.
2. Cennik jest podawany przez Dostawcę usług do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową Abonencką, a także na żądanie Abonenta. Aktualny Cennik jest również dostępny na stronie internetowej Dostawcy usług oraz w Biurach Obsługi Klienta.
3. Dostawca usług powiadamia Abonenta o zmianie Cennika z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tej zmiany w życie – na piśmie, bądź o ile Abonent tego zażądał, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość
4. Abonent, nie później niż do dnia wejścia zmian Cennika w życie, może doręczyć Dostawcy usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu umowy z powodu braku akceptacji zmian Cennika. W przypadku doręczenia takiego oświadczenia Umowa

Abonencka ulegnie rozwiązaniu w dniu poprzedzającym zmianę Cennika. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian Cennika.

5. W przypadku zmian Cennika polegających na podwyższeniu cen oraz wypowiedzenia Umowy Abonenckiej przez Abonenta w związku ze skorzystaniem przez Abonenta z uprawnień, o którym mowa w ust. 4 przed upływem Okresu Zobowiązania, Dostawcy usług nie przysługuje zwrot ulgi – Opata Wyrównawcza, chyba że zmiana ta następuje na skutek zmian prawa, usunięcia niedozwolonej klauzuli lub wynika z Decyzji Prezesa UKE.
6. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmian Cennika następuje na skutek zmian prawa, powoduje obniżenie cen Usług lub dodanie nowej Usługi bądź wynika z Decyzji Prezesa UKE, zmiany takie podane zostaną przez Dostawcę usług do publicznej wiadomości. W takiej sytuacji, w przypadku wypowiedzenia Umowy Abonenckiej przez Abonenta w związku ze skorzystaniem przez Abonenta z uprawnień, o którym mowa w ust. 4 przed upływem Okresu Zobowiązania, Dostawcy usług przysługuje zwrot ulgi – Opłata Wyrównawcza.

§ 15

1. Abonent uiszcza z góry opłatę abonamentową w wysokości określonej w Cenniku, z częstotliwością odpowiadającą Okresowi Rozliczeniowemu lub jego wielokrotności (np. kwartał, półrocze, rok).
2. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość opłaty abonamentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.
3. Abonent we własnym zakresie obowiązany jest regulować wymagane prawem opłaty za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego

§ 16

1. O terminie, w którym Dostawca usług wystawiać będzie Rachunki, Abonent zostanie powiadomiony przy zawarciu Umowy Abonenckiej lub doręczeniu pierwszego Rachunku. Dostawca usług 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.
2. W związku ze zmianą terminu wystawiania Rachunków, zakresu Usług objętych Umową Abonencką lub w przypadku zaistnienia innych ważnych względów organizacyjnych lub technicznych, Dostawca usług może, bez konieczności uprzedniego powiadomienia, wystawić Abonentowi Rachunek międzyokresowy płatny w terminie w nim określonym.
3. Abonent zobowiązany jest do co miesięcznego uiszczania stałych opłat abonamentowych w ciągu 14 dni od terminu, określonego zgodnie z ust. 1 powyżej. W przypadku opłat jednorazowych, w szczególności opłaty instalacyjnej i opłaty aktywacyjnej, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia ich w terminie 14 dni od dnia zdarzenia, z którym związana jest dana opłata (np. Instalacja Sprzętu lub Aktywacja Usług), chyba że Umowa Abonencka lub Cennik stanowią inaczej.
4. Wszystkie pozostałe przewidziane Umową Abonencką, Regulaminem i Cennikiem opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminach wskazanych na Rachunku.
5. Abonent uiszczać będzie opłaty na rachunek bankowy wskazany przez Dostawcę usług. W tym celu Abonent otrzyma indywidualny numer konta bankowego, nadany mu przez Dostawcę usług. Uiszczając opłatę Abonent zobowiązany jest podać Numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez Dostawcę usług.
6. Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia Usług przez Dostawcę usług nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi.

Rozdział V. Rodzaj świadczonych Usług

§ 17

1. Dostawca usług oferuje:
 - 1) Usługi Internetowe,
 - 2) Usługi Telefoniczne,
 - 3) Usługi Telewizyjne,
 - 4) związane z powyższymi Usługami usługi dodatkowe, szczegółowo określone postanowieniami Umowy Abonenckiej dotyczącej danego typu Usługi, Cennika oraz Regulaminu.
2. Rodzaje Usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa Abonencka oraz Cennik.

Rozdział VII. Usługi Internetowe

§ 18

Podstawową formę komunikowania się między Dostawcą usług a Abonentami korzystającymi z Usługi Internetowej stanowi poczta elektroniczna. Wszelkie informacje dotyczące Usług Internetowych, w tym indywidualna korespondencja z Abonentem, będą przesyłane przez Dostawcę usług na konto pocztowe wskazane przez Abonenta przy zawieraniu Umowy Abonenckiej.

§ 19

1. Abonent nie ma prawa udostępniać Usług Internetowych osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych usług – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniać Usług Internetowych poza Lokalem bez zgody Dostawcy usług wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.
2. Jeżeli Abonent, we własnym zakresie, dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustawionych przez Przedstawicieli Dostawcy usług konfiguracji i parametrów Sprzętu i Urządzeń Końcowych bądź dokona innych czynności, w następstwie czego niemożliwe będzie korzystanie przez niego z Usług Internetowych, przywrócenie stanu pierwotnego, umożliwiające ponowne korzystanie z Usługi, odbędzie się na koszt i ryzyko Abonenta.
3. Dostawca usług zaleca aby Abonent we własnym zakresie dołożył wszelkich starań w celu zabezpieczenia swojego komputera przed generowanymi w sieci Internet takimi zagrożeniami jak np. wirusy, konie trojańskie, włamania do komputerów, spam, itd., w szczególności przez zastosowanie odpowiedniego oprogramowania antywirusowego i stałej jego aktualizacji.

§ 20

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług Internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy Abonenckiej oraz Regulaminu, zarówno w stosunku do Dostawcy usług 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.
2. W szczególności zabronione są następujące zachowania:
 - 1) naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich;
 - 2) rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim czy pornograficznym lub mających na celu zastraszanie, grożenie, obrażanie czy niepokojenie osób trzecich;
 - 3) 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;
 - 4) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody;
 - 5) przesyłanie niezamówionej informacji handlowej;
 - 6) korzystanie z Usług internetowych w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usług internetowych.

§ 21

Abonent jest odpowiedzialny za wszelkie szkody wyrządzone Dostawcy usług w wyniku naruszenia zobowiązań, określonych Umową Abonencką oraz Regulaminem – obejmujących zarówno *damnum emergens* jak i *lucrum cessans* - w tym jest zobowiązany do zwrotu Dostawcy usług kosztów, poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.

§ 22

Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:

- 1) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Usług Internetowych u innych podmiotów niż Dostawca usług;
- 2) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych;
- 3) jakiegokolwiek szkody poniesione przez Abonentów niebędących Konsumentami w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych, spowodowane brakiem transmisji, nieprawidłową bądź powolną transmisją, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu Usług Internetowych,
- 4) nieprawidłowe funkcjonowanie komputera, utratę plików lub inne uszkodzenia, wynikające z instalacji Sprzętu, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy osoby, za którą odpowiedzialność ponosi Dostawca usług;
- 5) informacje gromadzone i przekazywane przez Abonenta; Dostawca usług nie nadzoruje działań Abonenta w tym zakresie i nie ma obowiązku monitorowania materiałów, przekazywanych lub gromadzonych przez Abonenta,
- 6) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet

Rozdział VII a Szczególne zasady dotyczące Usług Internetowych

§ 22a

1. Operator, w czasie świadczenia Usług Internetowych, traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczania czy ingerencji, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsultowane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też na wykorzystywane Urządzenia Końcowe. Zobowiązaniu temu nie stoi na przeszkodzie stosowanie przez Operatora odpowiednich środków zarządzania ruchem (dalej „SZR”).
2. Operator stosuje SZR w Sieci, których celem jest wspieranie efektywnego wykorzystywania zasobów sieciowych i optymalizacji ogólnej jakości transmisji. SZR są przejrzyste, niedyskryminacyjne i proporcjonalne oraz nie są podyktowane względami

handlowymi, co nie uniemożliwia Operatorowi stosowania – w celu optymalizacji ogólnej jakości transmisji – ŚZR wprowadzających rozróżnienie pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu.

3. Odpowiednie zarządzanie ruchem nie wymaga technik umożliwiających monitorowanie konkretnych treści w ramach danych transmitowanych za pomocą Usług Internetowych.
4. ŚZR nie są utrzymywane przez Operatora dłużej, niż jest to konieczne.
5. ŚZR nie będą blokować, spowalniać, zmieniać, ograniczać, pogarszać jakości ani faworyzować określonych treści, aplikacji lub usług, lub szczególnych ich kategorii, ani też ingerować w nie, za wyjątkiem przypadków, w których jest to konieczne, i jedynie tak długo, jak jest to konieczne zgodnie z prawem.
6. ŚZR mogą wiązać się z przetwarzaniem danych osobowych tylko, jeśli takie przetwarzanie jest niezbędne i proporcjonalne do osiągnięcia powyższych celów, przy czym takie przetwarzanie danych osobowych nie może naruszać powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 22b

Operator oferuje usługi niebędące Usługami Internetowymi, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna do spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług. Operator może oferować takie usługi lub pośredniczyć w ich oferowaniu wyłącznie w przypadku, gdy przepustowość Sieci jest wystarczająca do świadczenia tych usług oprócz ewentualnie świadczonych Usług Internetowych. Usługi te nie mogą być oferowane ani wykorzystywane jako substytut Usług Internetowych oraz nie mogą ograniczać dostępności lub wpływać negatywnie na ogólną jakość Usług Internetowych dla Abonenta.

22c

1. Stosowane przez Operatora ŚZR mogą spowodować obniżenie jakości usług dostępu do Internetu, w szczególności obniżenie prędkości, zwiększenie opóźnienia lub zmienności opóźnienia oraz zwiększenie utraty pakietów lub niedostępność określonych zasobów, w szczególności uzasadnionych przypadkach, tak długo jak to jest konieczne w celu wykonywania lub stosowania aktów prawodawczych Unii lub przepisów krajowych, orzeczeń sądowych, decyzji organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami lub innym środkiem zapewniającym zgodność z takimi aktami prawodawczymi Unii lub przepisami krajowymi, w celu ochrony integralności i bezpieczeństwa sieci, a także w przypadku awarii sieci lub przeciążenia sieci.
2. Limity ilości danych, prędkości oraz inne parametry jakości usług mogą w praktyce wpłynąć na usługi dostępu do Internetu w następujący sposób – spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług.
3. Operator nie stosuje limitów ilości danych, prędkości oraz innych parametrów jakości usług. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem usługi dostępu do Internetu zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. W związku z tym niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości usługi dostępu do Internetu niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.
4. Operator nie stosuje polityk zarządzania ruchem w sieci zależnych od aplikacji.
5. Jednoczesne korzystanie na tym samym Urządzeniu końcowym z usługi dostępu do Internetu oraz z innych usług niebędących usługami dostępu do Internetu, może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych.
6. W zależności od technologii i oferty, Operator deklaruje następujące parametry usługi dostępu do Internetu:
 - 1) prędkość minimalna- prędkość minimalna, do której zapewnienia Operator jest zobowiązany w ramach usługi dostępu do Internetu,
 - 2) prędkość zwykle dostępna- prędkość, której Abonent powinien oczekiwać w ramach usługi dostępu do Internetu,
 - 3) prędkość maksymalna- prędkość możliwa do osiągnięcia w ramach świadczone usługi bez obciążania sieci,
 - 4) prędkość deklarowana- prędkość podawana przez Operatora w reklamie lub innych przekazach marketingowych.
7. W przypadku stałych lub regularnie powtarzających się naruszeń poziomu jakości Usług Internetowych zgodnie z ust. 1, Abonent ma prawo złożyć reklamację i skorzystać z uprawnień na zasadach opisanych w Rozdziale XII Regulaminu.
8. Szczegóły dotyczące wszystkich informacji, o których mowa powyżej publikowane są na stronie internetowej Operatora.

Rozdział VIII. Usługi Telefoniczne

§ 23

1. Dostawca usług świadczy na rzecz Abonenta Usługi Telefoniczne, za pośrednictwem sieci Internetowej Dostawcy i pod warunkiem zakupu przez Abonenta Usługi Internetowej, w szczególności w zakresie połączeń: miejscowych, strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych, do sieci ruchomych oraz do usług sieci inteligentnych.
2. Abonent ma możliwość korzystania w szczególności z usług dodatkowych oznaczonych w Umowie Abonenckiej i Cenniku Dostawcy usług.
3. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do ustalenia w chwili zawarcia Umowy Abonenckiej lub w trakcie jej wykonywania limitu należności za świadczone Usługi Telefoniczne.
4. W przypadku przekroczenia limitu należności, o którym mowa w ust. 3 Dostawca usług informuje o tym Abonenta i ma prawo żądać wpłaty zaliczki na poczet opłat za świadczone Usługi Telefoniczne.

5. W przypadku przekroczenia limitu, o którym mowa w ust. 3. o więcej niż 10 % jego ustalonej wysokości, do czasu zapłacenia przez Abonenta zaliczki, o której mowa w ust. 4, Dostawca usług zastrzega sobie prawo do zawieszenia Abonentowi możliwości inicjowania niektórych bądź wszystkich połączeń wychodzących.
6. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących zgodnie z ofertą Dostawy usług. Za dokonanie przedmiotowego ograniczenia Dostawca usług może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku Dostawy usług.
7. Abonent Usługi Telefonicznej:
 - 1) nie może wykorzystywać jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają podłączenie do Sieci Dostawcy usług i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych;
 - 2) nie może kierować do Sieci Dostawcy usług ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Dostawcy usług.
8. W ramach świadczonej Usługi Telefonicznej Dostawca usług:
 - 1) zapewnia realizację połączeń z numerami alarmowymi; brak realizacji takich połączeń może wynikać z braku zasilania energią elektryczną Urządzenia Końcowego lub Sprzętu albo z Awarii;
 - 2) gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie;
 - 3) w zakresie połączeń związanych z numerami usług o podwyższonej opłacie:
 - a) zapewnia nieodpłatnie możliwość blokowania połączeń telefonicznych z numerami o podwyższonej opłacie,
 - b) umożliwia określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie,
 - c) umożliwia nieodpłatne blokowanie połączeń wychodzących, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu,
 - d) umożliwia nieodpłatne blokowanie połączeń przychodzących.

§ 24

1. Dostawca usług przydziela Abonentowi numer telefoniczny.
2. Abonent może pisemnie żądać zmiany przydzielonego numeru telefonicznego, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Za dokonanie przedmiotowej zmiany Dostawca usług może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku Dostawy usług.
3. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności Abonent wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej Sieci tego samego Dostawcy usług na obszarze o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego – w przypadku numerów geograficznych; oraz na obszarze całego kraju – w przypadku numerów niegeograficznych. Za dokonanie przeniesienia przydzielonego numeru Dostawca usług może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku Dostawy usług.
4. Abonent może żądać przy zmianie dostawcy usług przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci operatora na obszarze geograficznym – w przypadku numerów geograficznych lub terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych. Przeniesienie numeru następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w umowie o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usług.

§ 25

1. Dostawca usług dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym Rachunkiem podstawowy wykaz wykonanych Usług Telefonicznych zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, liczba jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń („Billing”).
2. Dostawca usług dostarcza, w terminie 14 dni od dnia złożenia pisemnego żądania przez Abonenta, szczegółowy wykaz Usług Telefonicznych za Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym złożono żądanie. Szczegółowy wykaz zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.
3. Za wykaz, o którym mowa w ust. 2, pobierana jest opłata określona w Cenniku, która w razie uwzględnienia reklamacji podlega zwrotowi.
4. Wykaz, o którym mowa w ust. 2, dostarczany jest w formie wydruku lub w innej uzgodnionej przez Strony formie wraz z Rachunkiem za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy.

Rozdział IX. Usługi Telewizyjne

§ 26

1. Dostawca usługi dostarczy sygnały Programów w ramach Pakietu START do zainstalowanego w Lokalu Abonenta Zakończenia Sieci. Dostarczenie Programów w ramach pozostałych Pakietów Taryfowych regulować będzie odrębna umowa.
2. Dostawca usługi może udostępniać Abonentowi dodatkowe Programy bez dodatkowych opłat, w szczególności w okresach testowych i/lub promocyjnych. Udostępnianie lub wycofanie takiego Programu dodatkowego nie wymaga zmiany Umowy, ani uprzedniego powiadomienia o tym Abonenta.

3. Dostawca usługi ma prawo zastąpić Programy w ramach Pakietu Taryfowego START innymi Programami lub zmieniać ich liczbę, przy czym w przypadku Umów Anonemckich zawieranych na czas określony lub w Okresie Zobowiązania, prawo to może być wykonane przez Dostawcę usługi wyłącznie z ważnych przyczyn prawnych, technicznych, organizacyjnych lub ekonomicznych, w szczególności: z powodu utraty uprawnień do reemisji, zaprzestanie nadawania Programu przez nadawcę, zmianę satelity nadawania, zmianę systemu nadawania. O takich zmianach Dostawca usługi powiadomi Abonentów na piśmie, drogą elektroniczną lub za pomocą stosownego komunikatu tekstowego, emitowanego na ekranie odbiornika telewizyjnego, w terminie 14 dni przed wprowadzeniem zmiany, chyba że zachowanie powyższego terminu będzie niemożliwe z przyczyn niezależnych od Dostawcy usługi.
4. W przypadku opisanym w ust 3 niniejszego paragrafu, Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania umowy Abonemckiej bez zachowania terminu wypowiedzenia w ciągu 30 dni od dokonania zmiany, ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego, w którym przyjęto oświadczenie o rozwiązaniu przez Abonemta Umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia. Jeżeli zmiana w Pakiecie Taryfowym START polegająca na zastąpieniu Programu innym Programem lub zmniejszenia liczby kanałów dotyczy wyłącznie telewizyjnej usługi dodatkowej, prawo do rozwiązania Umowy Abonemckiej dotyczy wyłącznie tej usługi dodatkowej.
5. Dostawca usługi emitować będzie Programy w pełnym paśmie częstotliwości w sieci. Zmiana częstotliwości emisji Programów nie stanowi zmiany Umowy Abonemckiej. O tej zmianie Abonemci informowani będą poprzez stronę internetową Dostawcy usługi.
6. Dostawca usługi nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów
7. Abonem może kopiować Programy w całości lub ich części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeśli nie łączy się z tym osiągnięcie korzyści majątkowych. Dostawca usługi może ograniczyć możliwość nagrywania Programów i innych treści na zewnętrznych nośnikach danych.
8. Dostawca usługi nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość dostarczonych przez nadawców informacji o audycjach telewizyjnych, zawartych w treści elektronicznego przewodnika po programach.
9. Abonem uprawniony jest do korzystania z Usługi Telewizji Cyfrowej wyłącznie na użytek własny, w sposób niełączący się z osiągnięciem korzyści majątkowych w Lokalu, który ze względu na swój charakter nie jest dostępny dla większej – nieograniczonej lub ograniczonej – grupy osób, chyba że Umowa Abonemcka stanowi inaczej.

Rozdział X. Zmiana Regulaminu, zawieszenie świadczenia Usług, zmiana Abonemta

§ 27

1. Dostawca usług powiadamia Abonemta o zmianie Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie - na piśmie, bądź o ile Abonem tego zażądał, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonemta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
2. Abonem, nie później niż do dnia wejścia zmian Regulaminu w życie, może doręczyć Dostawcy usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonemckiej z powodu braku akceptacji zmian Regulaminu. W przypadku doręczenia takiego oświadczenia Umowa Abonemcka ulegnie rozwiązaniu w dniu poprzedzającym zmianę Regulaminu.
3. Brak pisemnego oświadczenia Abonemta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.
4. W przypadku zmian Regulaminu oraz wypowiedzenia Umowy Abonemckiej przez Abonemta w związku ze skorzystaniem przez Abonemta z uprawnienia, o którym mowa w ust. 2 przed upływem Okresu Zobowiązania, Dostawcy usług nie przysługuje zwrot ulgi – Oplata Wyrównawcza – chyba, że zmiana ta następuje na skutek zmian prawa, usunięcia niedozwolonej klauzuli lub wynika z Decyzji Prezesa UKE.
5. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmian Regulaminu następuje na skutek zmian prawa lub dodania nowej Usługi bądź wynika z Decyzji Prezesa UKE, zmiany takie podane zostaną przez Dostawcę usług do publicznej wiadomości. W takiej sytuacji, w przypadku wypowiedzenia Umowy Abonemckiej przez Abonemta w związku ze skorzystaniem przez Abonemta z uprawnienia, o którym mowa w ust. 2 przed upływem Okresu Zobowiązania, Dostawcy usług przysługuje zwrot ulgi – Oplata Wyrównawcza.

§ 28

1. Dostawca usług może zawiesić świadczenie usług Abonemtowi, albo wypowiedzieć Umowę Abonemcką ze skutkiem natychmiastowym z przyczyn leżących po stronie Abonemta, jeżeli Abonem:
 - 1) opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, aktywacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty nie będącej opłatą okresową, przewidzianej Umową Abonemcką, Regulaminem lub Cennikiem o co najmniej 7 dni od terminu wymagalności świadczenia, przy czym wypowiedzenie Umowy Abonemckiej może nastąpić po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonemta do zapłaty opóźnionej należności;
 - 2) używa Sprzętu, niezgodnie z Regulaminem lub Umową Abonemcką, w szczególności naraża na zniszczenie ten Sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim;
 - 3) kopiuje Programy w całości lub części w celach przekraczających zakres własnego użytku osobistego w szczególności jeżeli łączy się z tym osiągnięcie korzyści majątkowych;
 - 4) wykorzystuje Sprzęt zarejestrowany przez Dostawcę usług jako oddany do używania innemu Abonemtowi, utracony albo skradziony;
 - 5) posługuje się Urządzeniem Końcowym nie autoryzowanym przez Dostawcę usług, chyba że prawo do posługiwania się przez Abonemta takim urządzeniem wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa;
 - 6) używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci albo wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie Sieci;

- 7) uniemożliwia Przedstawicielom Dostawcy usług wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez Dostawcę usług terminie bądź też nie umożliwia dostępu do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów lub usunięcia Usterki albo Awarii;
 - 8) utraci tytuł prawny do Lokalu;
 - 9) w przypadku Usług Internetowych – narusza postanowienia § 19 lub § 20 ust. 2, przy czym zawieszenie lub wypowiedzenie Umowy Abonenckiej nastąpi po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania działań opisanych w § 19 lub § 20 ust. 2;
 - 10) w przypadku Usługi Telefonicznej – narusza postanowienie § 23 ust. 7;
 - 11) w przypadku Usług Telewizyjnych – narusza postanowienia § 26 ust. 7,9;
 - 12) korzysta z Usługi Telefonicznej w sposób, który zakłóca funkcjonowanie Usługi Telefonicznej, Sieci bądź jej elementów lub powoduje nadmierne obciążenie Sieci;
2. Z dniem zawieszenia Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia.
 3. Ponowna aktywacja Usług, zawieszonych na podstawie ust. 1 niniejszego paragrafu następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, nie wcześniej, niż po uiszczeniu przez Abonenta zaległości wobec Dostawcy usług.
 4. W przypadku zaistnienia wskazanych w ust. 1 pkt 1) powyżej przesłanek do zawieszenia świadczenia Usług z uwagi na opóźnienie w płatności, Dostawca usług może nadto podjąć wobec Abonenta działania zmierzające do windykacji opóźnionej należności. W związku z powyższym, dane osobowe Abonentów mogą być przekazywane uprawnionym organom oraz instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami oraz ich pełnomocnikom, z zachowaniem wymogów określonych właściwymi przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych. Za czynności windykacyjne Dostawca usług pobiera opłatę zgodną z Cennikiem. Maksymalna częstotliwość miesięczna czynności windykacyjnych określona została w Cenniku.
 5. W okresie zawieszenia usługi na podstawie ust. 1 Dostawcy usług przysługuje prawo wezwania Abonenta do zwrotu Sprzętu. Do zwrotu Sprzętu stosuje się postanowienia § 29 ust.1 Regulaminu.
 6. Zawieszenie świadczenia Abonentowi usług przez Dostawcę usług na podstawie §28 ust. 1 Regulaminu nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia na rzecz Dostawcy Usług miesięcznych opłat abonamentowych za Usługi zawieszono.

§ 29

1. Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonenckiej Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy. Zwrot Sprzętu może nastąpić poprzez wysyłkę Sprzętu na adres wskazany na stronie internetowej Dostawcy usług na koszt Abonenta.
2. W przypadku naruszenia postanowień ust.1 niniejszego paragrafu lub § 4 ust. 4 Dostawca usług wzywa Abonenta do zwrotu Sprzętu. W przypadku niezwrócenia Sprzętu pomimo wezwania Abonenta do zwrotu Sprzętu, Dostawca usług za dodatkową opłatą określoną w Cenniku może odebrać Sprzęt z Lokalu.
3. W przypadku opóźnienia w wykonaniu przez Abonenta obowiązku zwrotu któ- regokolwiek elementu Sprzętu, Dostawca usług może obciążyć Abonenta karą umowną za opóźnienie w wysokości określonej w Cenniku, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej.
4. W przypadku niezwrócenia Sprzętu bądź zwrotu Sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji, mimo do- datkowego wezwania ze strony Dostawcy usług, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej za brak zwrotu Sprzętu lub zwrócenie Sprzętu uszko- dzonego, określonej przez Dostawcę usług w Cenniku. W takim wypadku Konsu- ment nie będzie odrębnie obciążany karą umowną, o której mowa w ustępie po- przedzającym. Zapłata kary umownej nie powoduje przejścia własności Sprzętu na Abonenta.
5. Dostawca usług informuje, iż zużyty Sprzęt nie może być umieszczany łącznie z innymi odpadami i powinien zostać dostarczony do Dostawcy usług, zgodnie z postanowieniami niniejszego paragrafu. Realizując ten obowiązek, gospodarstwa domowe przyczyniają się do ponownego użycia i odzysku, w tym recyklingu, zużytego Sprzętu. Na Sprzęcie został umieszczony symbol składający się z przekreślonego, kołowego kontenera na odpady wskazujący na selektywne zbieranie zużytego Sprzętu. Umieszczenie zużytego Sprzętu wraz z innymi odpadami może stanowić zagrożenie dla środowiska i zdrowia ludzi wynikające z obecności składników niebezpiecznych w Sprzęcie. Informacja o masie Sprzętu została dołączona do Sprzętu.

§ 30

1. Za zgodą Dostawcy usług Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej na osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie.
2. Dostawca usług może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Dostawcy usług.
3. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej Dostawca usług może pobierać opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

Rozdział XI. Odpowiedzialność Dostawcy usług, zakres obsługi serwisowej

§ 31

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług, wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie. Odpowiedzialność Dostawcy usług nie obejmuje korzyści utraconych przez Abonenta niebędącego Konsumentem.

2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady Urządzeń Końcowych i nie dokonuje ich napraw, regulacji lub adaptacji. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za inne zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania lub zaniechania Abonenta.
3. Za dodatkowe świadczenia wykonane przez Dostawcę usług w ramach realizacji serwisu wezwanego na wniosek Abonenta, w szczególności z przyczyn wymienionych w ust. 2 powyżej, oraz za nieuzasadnione wezwanie technika Dostawca usług może pobierać opłatę określoną w Cenniku w ramach serwisów płatnych.
4. Jeżeli jest to niezbędne do zdiagnozowania problemu związanego ze świadczeniem Usługi Internetowej, Abonent, na żądanie Dostawcy usług, udzieli wszelkich informacji, w szczególności dotyczących MAC adres modemu kablowego, karty sieciowej i innych urządzeń wskazanych przez Dostawcę usług, rodzaju systemu operacyjnego oprogramowania zainstalowanego na komputerze oraz informacji dotyczących sprzętu podłączonego do komputera i jego konfiguracji.

§ 32

1. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług na infolinii Dostawcy usług, email, na stronie internetowej Dostawcy usług oraz osobiście w Biurze Obsługi Klienta. Dostawca usług zamieszcza na stronie www.vtelecom.pl informacje o aktualnych zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych.
2. Lokalizacja oraz dane kontaktowe Biura Obsługi Klienta są dostępne na stronie www.vtelecom.pl
3. Usunięcie Usterki powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszenia. O ile Usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 5 dni roboczych od jej zgłoszenia, Dostawca usług określi termin jej usunięcia i przekaze tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
4. 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, Dostawca usług określi termin jej usunięcia i przekaze tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
5. Dostawca usług nie odpowiada za Usterki lub Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń Końcowych.
6. Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionym Przedstawicielom Dostawcy usług dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Usterki i Awarii w godzinach od 7 do 22. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
7. Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje:
 - 1) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie,
 - 2) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu lub uszkodzeń będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z Umową Abonencką, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem Sprzętu, za zapłatą:
 - a) kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć,
 - b) opłaty za wymianę Sprzętu zgodnie z Cennikiem Dostawcy usług, jeśli Sprzęt został utracony lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.
8. Wymiana Sprzętu następuje po dostarczeniu przez Abonenta do Biura Obsługi Klienta Sprzętu wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego, względnie kopii protokołu zgłoszenia kradzieży Sprzętu właściwemu organowi ścigania.
9. Za konsultacje techniczne i podłączenie Urządzeń Końcowych na wniosek Abonenta Dostawca usług może pobierać opłatę określoną w Cenniku.

§ 33

1. Zakres odpowiedzialności Dostawcy usług z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonenckiej określają właściwe przepisy, w szczególności Ustawy oraz Kodeksu cywilnego.
2. Za każdy dzień, w którym wystąpiła przerwa w świadczeniu Usługi wynikająca z Awarii, trwającej dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje prawo do bonifikaty w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za Usługę, której dotyczy Awaria.
3. W sytuacji określonej w ust. 1 i 2 Abonent uprawniony jest do żądania odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, wynikających z przepisów Kodeksu cywilnego.
4. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje bonifikata, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
5. Przyznanie bonifikaty następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale XII Regulaminu.
6. Z tytułu niedotrzymania z winy Dostawcy usług wyznaczonego terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje Abonentowi od Dostawcy usług odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w umowie miesięcznej opłaty abonamentowej.
7. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w § 24 ust. 4, abonentowi przysługuje od dotychczasowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 78 ust. 4 Ustawy.
8. W przypadku przeniesienia numeru bez zgody abonenta, za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w nowej sieci abonentowi przysługuje od nowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.

§ 34

1. Dostawca zastrzega, iż prawidłowe świadczenie Usług wymaga okresowego prowadzenia niezbędnych prac konserwacyjnych i modernizacyjnych Sprzętu oraz Sieci, skutkujących krótkotrwałymi, nietrwającymi łącznie dłużej niż 24 godziny w miesiącu, przerwami w możliwości korzystania z Usług. Prace te prowadzone będą przez Dostawcę w porze nocnej, w sposób zapewniający minimalizowanie ich uciążliwości dla Abonentów. Czas trwania przerw powyżej 24 godzin traktowany jest jako Awaria.
2. W celu zapobiegania przypadkom przekroczenia pojemności łącza w Sieci, Dostawca usług dokonuje pomiaru oraz zapewnia organizację ruchu w Sieci. Pomiar ruchu dokonywany jest w sposób automatyczny i cykliczny, za pomocą specjalistycznego oprogramowania. Organizacja ruchu oparta jest na mechanizmach zapewniających podział na niezależne kolejki i pozwalających w przypadku Awarii na kierowanie w pierwszej kolejności ruchu dla Usługi Telefonicznej, a następnie dla Usługi Internetowej. Stosowane przez Dostawcę usług metody pomiaru oraz organizacji ruchu nie mają wpływu na jakość świadczonych usług.

Rozdział XII. Tryb postępowania reklamacyjnego

§35

1. Abonent może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, niedotrzymania wyznaczonego terminu zawarcia Umowy, niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia usług lub nieprawidłowego wyliczenia należności z tytułu świadczenia usług, przysyłając ją pisemnie na adres siedziby Operatora albo na adres mailowy helpdesk@vtelecom.pl z dopiskiem „Reklamacja”, albo składając ją ustnie do protokołu, pisemnie oraz telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość wskazanych na stronie internetowej Dostawcy usług, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją na przeszkodzie możliwości techniczne.
2. Przyjęcie reklamacji przesłanej pisemnie, złożonej ustnie do protokołu, albo złożonej telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość wskazanych na stronie internetowej Dostawcy usług, w tym drogą elektroniczną, wymaga potwierdzenia przez Dostawcę Usług w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, z wyjątkiem przypadku udzielenia odpowiedzi w tym terminie.
3. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Abonenta, pisemnie lub ustnie do protokołu, upoważniona osoba obowiązana jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie z podaniem daty jej złożenia oraz nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Dostawcy usług.
4. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w jednostce Dostawcy usług w formie ustnej lub w formie pisemnej, w przypadku niespełnienia wymagań określonych w pkt 5 upoważniona osoba przyjmując reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, poinformuje Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że w przypadku braku uzupełnienia reklamacji spowoduje to pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
5. Reklamacja powinna określać:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę Abonenta wraz z adresem zamieszkania lub siedziby;
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) przydzielony Abonentowi numer, którego reklamacja dotyczy, numer ewidencyjny lub adresmiejsca Zakończenia Sieci;
 - 5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług;
 - 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności, wynikających z Umowy lub z przepisów prawa, w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
 - 8) podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
 - 9) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności, wynikających z Umowy lub z przepisów prawa, w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - 10) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
 - 11) podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
7. Złożenie reklamacji nie zawiesza obowiązku zapłaty należności wynikającej z Rachunku, z wyjątkiem części będącej przedmiotem reklamacji.

§36

1. Dostawca usług udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.
2. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Dostawcę usług odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
3. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 1) nazwę jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację;
 - 2) informację o dniu złożenia reklamacji;
 - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - 4) w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty albo wskazanie, że kwota odszkodowania zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności, w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu albo wskazanie, że kwota innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności;
 - 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;
 - 6) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem imienia, nazwiska i zajmowanego przez niego stanowiska.
4. 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.
6. Abonent ma prawo:
 - 1) złożyć odwołanie od odpowiedzi Dostawcy usług na złożoną reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi lub
 - 2) w przypadku nieuwzględnienia reklamacji bądź braku wpłaty dochodzonej od Dostawcy usług należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi telekomunikacyjnej została uwzględniona, skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub przed sądem polubownym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej (o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy).
7. W przypadku, gdy w następstwie złożonej reklamacji spór nie został rozwiązany, Dostawca usług przekazuje Abonentowi na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich albo o zgodzie na udział w takim postępowaniu lub odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
8. Jeżeli Dostawca usług nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
9. Zgodnie z treścią ustawy z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823) podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej (więcej informacji w tym zakresie na www.uke.gov.pl.)
10. Zasady i tryb postępowania w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów reguluje ustawa z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823) oraz wydane na jej podstawie akty wykonawcze.

§37

1. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
2. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Dostawca usług nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.
3. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Dostawca usług, na żądanie Abonenta, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
4. Abonent, w porozumieniu z Dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 15, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
5. Dostawca usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.

Rozdział XIII. Ochrona danych osobowych, tajemnica telekomunikacyjna, bezpieczeństwo i integralność sieci oraz usług

§ 38

1. Dostawca usług informuje Abonenta, że dane osobowe Abonenta przetwarzane są przez Virtual Telecom Sp. z o.o., z art. 23 ustawy o ochronie danych osobowych w celach statutowych, dla świadczenia usług oraz dla potrzeb marketingowych związanych ze świadczeniem tych usług (m.in. dostarczanie informacji o nowych ofertach, produktach i usługach).
2. Dane osobowe Abonenta mogą być przekazywane uprawnionym organom, jak również w razie takiej konieczności prawnikom i instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności powstałych z powodu niepłacenia Rachunków.
3. Podanie przez Abonenta danych osobowych jest dobrowolne, ale konieczne dla zawarcia niniejszej Umowy - za wyjątkiem nr telefonu i adresu e-mail, których podanie nie jest niezbędne, ale pomocne przy wykonywaniu Umowy (art. 161 ust. 2 i 3 Ustawy).
4. Abonentowi przysługuje prawo wglądu do własnych danych osobowych i ich poprawiania. W przypadkach wymienionych w art. 23 ust. 1 pkt 4 i 5 Ustawy o ochronie danych osobowych Abonent ma prawo pisemnego, umotywowanego - go żądania zaprzestania przetwarzania swoich danych osobowych oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingowych.
5. Dostawca usług informuje Abonenta, iż w zakresie dane przewidzianym przez obowiązujące przepisy prawa przetwarza:
 - 1) osobowe Abonentów oraz inne dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną;
 - 2) dane transmisyjne, przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, zarządzania ruchem w sieciach telekomunikacyjnych, obsługi klienta lub naliczania opłat z tytułu świadczenia Usług, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w Sieci lub w ramach usług telekomunikacyjnych wskazujące położenie geograficzne Urządzenia Końcowego lub Sprzętu;
 - 3) informacje dotyczące faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia.
6. Dostawca usług informuje Abonenta, iż dla celów naliczania opłat z tytułu świadczenia Usług, dla celów rozliczeń operatorskich oraz – na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa – dla celów marketingu Usług będą przetwarzane dane transmisyjne obejmujące m.in. dane lokalizacyjne (wskazujące położenie geograficzne Sprzętu), dane o numerze użytkownika wywołwanego i wywołującego, rodzaj i czas połączenia oraz dane o jakości połączenia. Powyższe dane będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy Abonenckiej, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń, nie później niż do czasu ich przedawnienia lub wykonywania zadań przewidzianych w przepisach prawa.

§ 39

1. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług, Dostawca usług jest uprawniony do podejmowania proporcjonalnych i uzasadnionych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci i usług. W szczególności Dostawca usług uprawniony jest do eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług lub przerwania albo ograniczenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług.

Rozdział XIV. Postanowienia przejściowe i końcowe

§ 40

1. W trakcie trwania Umowy Abonenckiej Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie Abonenckiej w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
2. Abonent niebędący Konsumentem obowiązany jest z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o mającym nastąpić rozwiązaniu, likwidacji, upadłości, przekształceniu formy prawnej, podziale, połączeniu lub innym zdarzeniu mogącym mieć wpływ na byt prawny Abonenta.

§ 41

1. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej, Dostawca usług może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Umowy Abonenckiej innym Dostawcom usług, na co Abonent wyraża zgodę.
2. Abonent nie może bez zgody Dostawcy usług przekazać praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej na inną osobę.
3. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do rejestrowania rozmów telefonicznych prowadzonych przez Abonenta z Biurem Obsługi Klienta w celu utrwalenia jego wniosków oraz oświadczeń.

§ 42

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą w szczególności odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, Ustawy i przepisów wykonawczych.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 12.05.2017.