

ITEKOM

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

PRZEZ ITEKOM SP. Z O.O.

Wersja z dnia 2 lipca 2026 r.

Spis treści

DEFINICJE

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- A. Dokumenty dotyczące świadczenia Usług
- B. Zakres Regulaminu

II. ZAWARCIE UMOWY I ROZPOCZĘCIE ŚWIADCZENIA USŁUGI

III. ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUGI

IV. URZĄDZENIA, SIEĆ WEWNĘTRZNA I PARAMETRY USŁUGI

V. BEZPIECZEŃSTWO SIECI I USŁUG

- A. Zasady bezpieczeństwa i działania zabronione
- B. Działania Operatora w razie naruszenia lub zagrożenia
- C. Weryfikacja, skutki i dokumentowanie działań

VI. PRACE TECHNICZNE

- A. Rodzaje prac technicznych
- B. Wpływ prac technicznych na świadczenie Usług
- C. Informowanie Abonenta
- D. Skutki przekroczenia zakresu lub czasu prac

VII. OPŁATY I ROZLICZENIA

- A. Rodzaje opłat
- B. Okresy rozliczeniowe i dokumenty rozliczeniowe
- C. Dokonywanie płatności
- D. Kwoty sporne

VIII. ZGŁOSZENIA TECHNICZNE I REKLAMACJE

- A. Rozróżnienie obu trybów i zasady wspólne
- B. Zgłoszenia techniczne i obsługa serwisowa
- C. Przedmiot i termin złożenia reklamacji
- D. Treść reklamacji
- E. Potwierdzenie złożenia reklamacji
- F. Uzupełnianie reklamacji
- G. Rozpatrywanie reklamacji
- H. Odpowiedź na reklamację
- I. Kolejne pisma, cofnięcie reklamacji i wyczerpanie postępowania

IX. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

X. BONIFIKATY, KOREKTY, NADPŁATY I ZWROTY

- A. Powstanie i ustalenie bonifikaty
- B. Korekty rozliczeń
- C. Rozliczenie bonifikaty
- D. Nadpłaty i ich zwrot

XI. OGRANICZENIE I ZAWIESZENIE USŁUGI Z POWODU ZALEGŁOŚCI

- A. Ograniczenie i zawieszenie Usługi

- B. Należność objęta reklamacją
- C. Wznowienie świadczenia Usługi
- D. Wypowiedzenie Umowy z powodu zaległości
- E. Uporczywe opóźnianie się z zapłatą
- F. Powiadomienia

XII. ZMIANY UMOWY, REGULAMINU I CENNIKÓW

- A. Zmiana Umowy za porozumieniem Stron
- B. Zmiana Abonenta
- C. Jednostronna zmiana warunków Umowy
- D. Zmiana danych Stron

XIII. CZAS OBOWIĄZYWANIA I ZAKOŃCZENIE UMOWY

- A. Czas obowiązywania Umowy
- B. Wypowiedzenie Umowy przez Abonenta
- C. Wypowiedzenie Umowy przez Operatora
- D. Wypowiedzenie Umowy z winy Abonenta
- E. Inne sposoby zakończenia Umowy
- F. Skutki zakończenia Umowy i zwrot Urządzeń Operatora

XIV. KOMUNIKACJA STRON

- A. Zasady ogólne
- B. Dane kontaktowe i ich aktualizacja
- C. Poczta elektroniczna
- D. Inne kanały komunikacji
- E. Automatyczne wiadomości i numery nadawcze
- F. Trwały nośnik
- G. Pilne komunikaty techniczne i dotyczące bezpieczeństwa
- H. Zestawienie kanałów komunikacji

XV. ROZSTRZYGANIE SPORÓW I POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- A. Rozstrzyganie sporów
- B. Postanowienia końcowe

DEFINICJE

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Abonent** – użytkownik, który zawarł z Operatorem Umowę.
2. **Cennik ogólny** – dokument określający opłaty za dodatkowe usługi, czynności techniczne, serwisowe i administracyjne oraz inne świadczenia nieobjęte podstawową Opłatą abonamentową.
3. **Cennik szczegółowy** – dokument określający ceny i opłaty dotyczące określonej Usługi, wariantu, taryfy lub oferty promocyjnej, wskazany w Umowie.
4. **EBOK (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta)** – system teleinformatyczny udostępniany Abonentowi przez Operatora, służący do obsługi Umowy, w szczególności do dostępu do dokumentów i rozliczeń oraz składania dyspozycji, Zgłoszeń technicznych i reklamacji – w zakresie funkcjonalności aktualnie udostępnionych przez Operatora.
5. **KSeF** – Krajowy System e-Faktur, za pośrednictwem którego faktury są wystawiane, otrzymywane i przechowywane w przypadkach określonych w przepisach prawa.
6. **Lokal** – miejsce świadczenia Usługi wskazane w Umowie.
7. **Nieprawidłowość** – niewykonanie Usługi, przerwa w jej świadczeniu albo odstępstwo parametrów lub funkcjonalności Usługi od warunków wynikających z Umowy, Regulaminu lub przepisów prawa.
8. **Okres rozliczeniowy** – okres, za który rozliczana jest Opłata abonamentowa, określony w Umowie.
9. **Okres zastrzeżony** – określony w Umowie początkowy okres obowiązywania szczególnych warunków, ulg, rabatów lub innych korzyści związanych z zawarciem albo wykonywaniem Umowy.
10. **Opłata abonamentowa** – cykliczna opłata należna za świadczenie Usługi, określona w Umowie lub właściwym Cenniku.
11. **Operator** – ITEKOM sp. z o.o. z siedzibą w Kiełczowie, będąca stroną Umowy i świadcząca na jej podstawie Usługi na rzecz Abonenta.
12. **Sieć** – infrastruktura techniczna pozostająca pod kontrolą Operatora, wykorzystywana do świadczenia Usług.
13. **Strona internetowa Operatora** – strona internetowa prowadzona przez Operatora, której aktualny adres jest przekazywany Abonentowi po zawarciu Umowy.
14. **Trwały nośnik** – materiał lub narzędzie umożliwiające przechowywanie informacji kierowanych osobiście do Abonenta w sposób pozwalający na dostęp do nich w przyszłości przez czas odpowiedni do celu informacji oraz na ich odtworzenie w niezmienionej postaci.
15. **Umowa** – umowa o świadczenie Usług zawarta między Operatorem a Abonentem, określająca zakres Usług oraz szczególne warunki ich świadczenia, wraz z jej późniejszymi zmianami.
16. **Urządzenie Abonenta** – urządzenie należące do Abonenta albo pozostające w jego dyspozycji, niestanowiące Urządzenia Operatora.
17. **Urządzenie Operatora** – urządzenie stanowiące własność Operatora albo pozostające w jego dyspozycji, oddane Abonentowi do używania w związku ze świadczeniem Usługi.
18. **Usługa** – usługa komunikacji elektronicznej świadczona przez Operatora na rzecz Abonenta, w zakresie określonym w Umowie i na warunkach określonych w Regulaminie, z uwzględnieniem szczególnych postanowień Umowy.
19. **Zakończenie Sieci** – fizyczny punkt, w którym Abonent uzyskuje dostęp do Sieci Operatora, określony w Umowie lub dokumentacji instalacyjnej albo wynikający z zastosowanej technologii i sposobu wykonania instalacji.
20. **Zgłoszenie techniczne** – informacja Abonenta o Nieprawidłowości połączona z oczekiwaniem podjęcia diagnostyki lub czynności technicznych zmierzających do jej usunięcia.

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

A. Dokumenty dotyczące świadczenia Usług

1. Umowa, Regulamin i właściwy Cennik są odrębnymi dokumentami:
 - a) Umowa określa indywidualny zakres Usług oraz szczególne warunki ich świadczenia;
 - b) Regulamin określa ogólne zasady świadczenia Usług i korzystania z nich;
 - c) właściwy Cennik określa ceny i opłaty.
2. Postanowienia Regulaminu stosuje się do Umowy w zakresie, w którym dana kwestia nie została odmiennie uregulowana w jej indywidualnych postanowieniach.
3. W razie rozbieżności między indywidualnym postanowieniem Umowy a ogólnym postanowieniem Regulaminu pierwszeństwo ma postanowienie Umowy, o ile jest zgodne z przepisami prawa.
4. Właściwy Cennik stosuje się w zakresie wynikającym z Umowy, Regulaminu albo odrębnego zlecenia Abonenta.
5. Żaden z dokumentów dotyczących świadczenia Usług nie może być interpretowany w sposób prowadzący do ograniczenia uprawnień Abonenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

B. Zakres Regulaminu

6. Regulamin określa zasady zawierania, wykonywania, zmiany i zakończenia Umowy, prawa i obowiązki Stron, zasady korzystania z Usług, obsługi technicznej, składania i rozpatrywania reklamacji, dokonywania rozliczeń oraz komunikacji Stron.
7. Operator świadczy Usługi z należytą starannością, zgodnie z Umową, Regulaminem i przepisami prawa.
8. Abonent korzysta z Usług zgodnie z ich przeznaczeniem, Umową, Regulaminem i przepisami prawa.

II. ZAWARCIE UMOWY I ROZPOCZĘCIE ŚWIADCZENIA USŁUGI

1. Umowa może zostać zawarta w postaci i w sposób dopuszczony przez przepisy prawa oraz udostępniony przez Operatora.
2. Przed zawarciem Umowy Operator przekazuje Abonentowi wymagane prawem informacje i dokumenty dotyczące proponowanych Usług oraz warunków Umowy.
3. Abonent przekazuje dane i dokumenty niezbędne do zawarcia i wykonywania Umowy oraz umożliwiające potwierdzenie jego tożsamości albo umocowania osoby działającej w jego imieniu.
4. Zawarcie Umowy może być poprzedzone sprawdzeniem technicznych możliwości świadczenia Usługi w Lokalu.
5. Jeżeli świadczenie Usługi na wnioskowanych warunkach nie jest możliwe, Operator informuje o tym Abonenta oraz może zaproponować inne dostępne warunki świadczenia Usługi.
6. Umowa zostaje zawarta po uzgodnieniu jej warunków i zaakceptowaniu ich przez Strony.
7. Operator przekazuje Abonentowi zawartą Umowę oraz pozostałe dokumenty wymagane przepisami prawa na Trwałym nośniku.
8. Świadczenie Usługi rozpoczyna się w terminie określonym w Umowie, po wykonaniu czynności instalacyjnych i aktywacyjnych wymaganych dla danej Usługi.
9. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usługi wymaga dostępu do Lokalu, instalacji albo miejsca montażu urządzeń, Abonent zapewnia taki dostęp w uzgodnionym terminie.
10. Jeżeli z przyczyn leżących po stronie Abonenta wykonanie instalacji lub rozpoczęcie świadczenia Usługi w uzgodnionym terminie nie jest możliwe, Strony uzgadniają nowy termin, a skutki opóźnienia ocenia się z uwzględnieniem jego rzeczywistej przyczyny.
11. Po zawarciu Umowy Operator przekazuje Abonentowi wiadomość powitalną zawierającą w szczególności aktualne dane kontaktowe, numery przeznaczone do obsługi poszczególnych rodzajów spraw oraz informacje potrzebne do rozpoczęcia korzystania z Usługi.

III. ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUGI

1. Abonent korzysta z Usługi zgodnie z Umową, Regulaminem, jej przeznaczeniem oraz przepisami prawa.
2. Abonent może umożliwić korzystanie z Usługi osobom należącym do jego gospodarstwa domowego, pracownikom, gościom oraz innym osobom przebywającym okazjonalnie w Lokalu, o ile korzystanie to pozostaje pod jego kontrolą i jest zgodne z Umową.
3. Udostępnienie hasła, klucza, danych dostępowych albo urządzenia umożliwiającego korzystanie z Usługi jest traktowane jak umożliwienie korzystania z Usługi.
4. Abonent odpowiada za sposób korzystania z Usługi przez osoby, którym umożliwił dostęp, w zakresie przewidzianym przez przepisy prawa.
5. Bez uprzedniej zgody Operatora Abonent nie może prowadzić zorganizowanego lub stałego udostępniania dostępu do Internetu osobom trzecim poza Lokalem, odsprzedać Usługi ani prowadzić jej dystrybucji.
6. Abonent może korzystać z własnych serwerów WWW, poczty elektronicznej, VPN, urządzeń NAS, systemów monitoringu i podobnych rozwiązań, jeżeli odbywa się to zgodnie z prawem, nie narusza bezpieczeństwa Sieci i nie służy zapewnianiu osobom trzecim dostępu do Internetu w sposób określony w ust. 5.
7. Abonent zabezpiecza swoje urządzenia, oprogramowanie, sieć wewnętrzną i dane dostępowe w sposób odpowiedni do rodzaju wykorzystywanej technologii i istniejącego ryzyka.
8. Abonent nie dokonuje zmian ani ingerencji w Sieć, instalację lub Urządzenia Operatora, poza czynnościami wyraźnie dopuszczonymi przez Operatora.
9. Abonent zapewnia Operatorowi dostęp do instalacji i Urządzeń Operatora znajdujących się w Lokalu albo na nieruchomości, jeżeli jest to niezbędne do instalacji, diagnostyki, naprawy, konserwacji, wymiany albo demontażu, w terminie uzgodnionym przez Strony.
10. Operator i osoby działające w jego imieniu wykonują czynności w Lokalu lub na nieruchomości z należytą starannością, w sposób ograniczający uciążliwość i ryzyko uszkodzenia mienia.
11. Abonent jest obowiązany niezwłocznie poinformować Operatora o zmianie danych mających znaczenie dla prawidłowego wykonywania i obsługi Umowy, w szczególności adresu korespondencyjnego, adresu poczty elektronicznej i numeru telefonu kontaktowego.
12. W przypadku poważnego albo powtarzającego się naruszenia istotnych obowiązków wynikających z niniejszego rozdziału Operator może, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków w odpowiednim terminie, zastosować środki przewidziane w Regulaminie, włącznie z wypowiedzeniem Umowy, jeżeli mniej uciążliwe działania okażą się niewystarczające.

IV. URZĄDZENIA, SIEĆ WEWNĘTRZNA I PARAMETRY USŁUGI

1. Operator odpowiada za prawidłowe funkcjonowanie:
 - a) Sieci pozostającej pod jego kontrolą – do Zakończenia Sieci;
 - b) Urządzeń Operatora;
 - c) instalacji wykonanej przez Operatora – w zakresie objętym jego odpowiedzialnością.
2. Operator odpowiada również za prawidłowe i zgodne z Umową wykonanie czynności instalacyjnych i serwisowych.
3. Urządzenia Abonenta, jego oprogramowanie, przewody oraz sieć wewnętrzna, w tym ich stan techniczny i konfiguracja, pozostają po stronie Abonenta.
4. Operator odpowiada za prawidłowe wykonanie instalacji, konfiguracji lub innych czynności, które wykonał w odniesieniu do tych elementów, a także za obowiązki sprzedawcy wynikające z przepisów prawa.
5. Parametry Usługi ocenia się w Zakończeniu Sieci, z uwzględnieniem warunków i metod pomiaru właściwych dla danej Usługi.
6. W przypadku Usługi dostępu do Internetu pomiar parametrów powinien być wykonywany przy użyciu połączenia przewodowego, bezpośrednio lub za pośrednictwem właściwie działającego urządzenia, z ograniczeniem ruchu generowanego przez inne urządzenia, aplikacje lub użytkowników.
7. Operator nie gwarantuje określonego zasięgu, prędkości ani stabilności połączenia w wewnętrznej sieci Wi-Fi Abonenta, ponieważ zależą one także od warunków lokalowych, zakłóceń, sposobu rozmieszczenia urządzeń i właściwości Urządzeń Abonenta.
8. Postanowienie ust. 7 nie wyłącza odpowiedzialności Operatora za wadliwe działanie Urządzenia Operatora ani za nieprawidłową konfigurację wykonaną przez Operatora.
9. Urządzenie sprzedane Abonentowi przez Operatora staje się Urządzeniem Abonenta, z zachowaniem obowiązków Operatora jako sprzedawcy wynikających z przepisów prawa oraz odrębnych warunków sprzedaży i obsługi zakupionych urządzeń.
10. Abonent może używać własnego routera podłączanego do udostępnionego interfejsu Ethernet, o ile jest on zgodny z wymaganiami technicznymi Usługi.
11. Użycie własnego urządzenia warstwy dostępowej, w szczególności terminala optycznego albo urządzenia radiowego zastępującego element instalacji Operatora, wymaga uprzedniej zgody Operatora i spełnienia określonych przez niego wymagań technicznych.

V. BEZPIECZEŃSTWO SIECI I USŁUG

A. Zasady bezpieczeństwa i działania zabronione

1. Abonent nie może korzystać z Usługi w sposób, który:
 - a) powoduje lub może powodować zakłócenie, przeciążenie albo uszkodzenie Sieci, urządzeń, systemów lub Usług;
 - b) zagraża integralności lub bezpieczeństwu Sieci, danych albo innych użytkowników;
 - c) służy uzyskiwaniu nieuprawnionego dostępu do urządzeń, systemów, kont, danych lub innych zasobów albo umożliwianiu lub ułatwianiu innym osobom uzyskania takiego dostępu;
 - d) polega na przekazywaniu lub udostępnianiu osobom nieuprawnionym danych, kodów, haseł, kluczy lub innych informacji dostępowych albo na umożliwianiu lub ułatwianiu ich pozyskania;
 - e) służy rozsyłaniu masowych niezamówionych wiadomości;
 - f) służy rozpowszechnianiu złośliwego oprogramowania;
 - g) powoduje generowanie ruchu mającego na celu zablokowanie, przeciążenie lub zakłócenie działania sieci, urządzenia, systemu albo usługi;
 - h) polega na bezprawnym fałszowaniu adresów, nagłówków, identyfikatorów lub innych informacji o źródle transmisji;
 - i) polega na nieuprawnionym przechwytywaniu, modyfikowaniu albo zakłócaniu transmisji.
2. Bez zgody podmiotu uprawnionego zabronione jest:
 - a) skanowanie urządzeń, systemów, adresów lub portów;
 - b) testowanie podatności albo zabezpieczeń;
 - c) podejmowanie prób odgadywania lub łamania haseł;
 - d) uzyskiwanie dostępu do danych nieprzeznaczonych dla Abonenta.
3. Działania wskazane w ust. 2 mogą być wykonywane w odniesieniu do własnych systemów Abonenta albo za zgodą podmiotu uprawnionego, pod warunkiem że nie powodują zagrożenia dla Sieci, Operatora ani innych użytkowników.

B. Działania Operatora w razie naruszenia lub zagrożenia

4. Jeżeli Operator stwierdzi naruszenie zasad bezpieczeństwa albo uzasadnione zagrożenie takim naruszeniem, co do zasady przed zastosowaniem ograniczenia lub zawieszenia Usługi przekazuje Abonentowi wezwanie zawierające:
 - a) opis stwierdzonego naruszenia lub zagrożenia;
 - b) wskazanie oczekiwanego działania;
 - c) termin na usunięcie przyczyny;
 - d) informację o możliwych skutkach braku reakcji.
5. Operator może bez wcześniejszego wezwania ograniczyć albo zawiesić Usługę w zakresie niezbędnym do:
 - a) ochrony bezpieczeństwa lub integralności Sieci;
 - b) ochrony urządzeń, systemów lub danych;
 - c) ochrony innych użytkowników;
 - d) ochrony Operatora lub osób trzecich przed trwającym atakiem;
 - e) wykonania obowiązku wynikającego z przepisów prawa albo wiążącego polecenia uprawnionego organu.
6. Zastosowanie środka niezbędnego do ochrony bezpieczeństwa lub integralności Sieci, Usług, urządzeń, systemów albo danych nie jest uzależnione od uprzedniego doręczenia Abonentowi wezwania ani od potwierdzenia przez niego odbioru informacji, jeżeli charakter lub bezpośredniość zagrożenia wymagają niezwłocznego działania.
7. Operator stosuje środek możliwie najmniej uciążliwy, który jest skuteczny, konieczny i proporcjonalny do rodzaju oraz skali zagrożenia.

8. O zastosowaniu ograniczenia albo zawieszenia Operator informuje Abonenta bez zbędnej zwłoki na zasadach określonych w rozdziale XIV, chyba że:
 - a) przekazanie informacji jest zabronione prawem;
 - b) mogłoby udaremnić działanie ochronne;
 - c) mogłoby zwiększyć istniejące zagrożenie.
9. Brak możliwości niezwłocznego skontaktowania się z Abonentem nie wstrzymuje zastosowania koniecznego środka ochronnego.
10. Ograniczenie albo zawieszenie trwa wyłącznie przez okres konieczny do usunięcia lub ustania zagrożenia.
11. Przed przywróceniem pełnego zakresu Usługi Operator może żądać:
 - a) potwierdzenia usunięcia przyczyny;
 - b) wykonania prostych czynności diagnostycznych;
 - c) odłączenia albo zabezpieczenia urządzenia;
 - d) umożliwienia ponownej weryfikacji.
12. Brak współpracy Abonenta może uzasadniać utrzymanie zastosowanego środka w zakresie, w jakim bez tej współpracy nie jest możliwe bezpieczne przywrócenie Usługi.
13. Operator przywraca pełny zakres Usługi bez zbędnej zwłoki po ustaniu zagrożenia albo potwierdzeniu usunięcia jego przyczyny.

C. Weryfikacja, skutki i dokumentowanie działań

14. Abonent może żądać niezwłocznej ponownej weryfikacji zasadności utrzymywania ograniczenia albo zawieszenia Usługi.
15. Żądanie ponownej weryfikacji może zostać przekazane kanałem Zgłoszeń technicznych, w tym techniczną wiadomością SMS, jeżeli Operator udostępnia taki kanał. Żądanie to nie jest reklamacją.
16. Niezależnie od żądania ponownej weryfikacji Abonent może złożyć reklamację zgodnie z postanowieniami rozdziału VIII.
17. Złożenie reklamacji nie powoduje automatycznego uchylecia środka zastosowanego w celu ochrony bezpieczeństwa Sieci lub Usług.
18. Prawidłowo zastosowane ograniczenie albo zawieszenie, konieczne z powodu działania Abonenta lub osoby, której umożliwił korzystanie z Usługi, nie stanowi – w koniecznym i proporcjonalnym zakresie – niewykonania ani nienależytego wykonania Umowy przez Operatora.
19. W przypadku poważnego albo powtarzającego się naruszania zasad bezpieczeństwa Operator może wypowiedzieć Umowę z winy Abonenta, jeżeli zastosowanie mniej uciążliwych środków jest niewystarczające.
20. Operator dokumentuje zastosowanie środka ochronnego, w szczególności:
 - a) datę i czas zdarzenia;
 - b) rodzaj i zakres zagrożenia;
 - c) rodzaj zastosowanego środka i czas jego trwania;
 - d) sposób poinformowania Abonenta;
 - e) wynik ponownej weryfikacji.
21. Dokumentacja może obejmować logi, wyniki pomiarów i inne dane techniczne, w zakresie dozwolonym prawem.
22. Na żądanie Abonenta Operator przekazuje uzasadnienie zastosowanego środka, o ile nie prowadziłoby to do naruszenia bezpieczeństwa Sieci, tajemnicy komunikacji elektronicznej, praw osób trzecich lub przepisów prawa.

VI. PRACE TECHNICZNE

A. Rodzaje prac technicznych

1. Operator może wykonywać prace techniczne niezbędne do prawidłowego świadczenia Usług, utrzymania infrastruktury oraz zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci.
2. Prace techniczne dzielą się na planowane i doraźne.
3. Prace planowane obejmują prace konserwacyjne, instalacyjne, modernizacyjne lub związane z rozbudową Sieci, których potrzeba i termin wykonania są znane Operatorowi z wyprzedzeniem.
4. Prace doraźne obejmują prace podejmowane w celu:
 - a) naprawy awarii lub innej niesprawności;
 - b) wykonania niezbędnej konserwacji, której odłożenie mogłoby spowodować niesprawność albo zwiększyć ryzyko jej wystąpienia;
 - c) zapobieżenia niesprawności, awarii albo zwiększeniu ich zakresu lub skutków, jeżeli potrzeby wykonania tych prac nie można było wcześniej przewidzieć i uwzględnić w planie prac.
5. Prace doraźne są podejmowane, gdy ze względu na ich przyczynę, pilność lub cel nie jest możliwe albo uzasadnione przeprowadzenie ich jako prac planowanych.

B. Wpływ prac technicznych na świadczenie Usług

6. Prace techniczne mogą powodować czasowe ograniczenie parametrów, funkcjonalności lub dostępności Usługi albo przerwę w jej świadczeniu.
7. Operator organizuje i wykonuje prace techniczne w sposób zmierzający do ograniczenia ich wpływu na Abonenta, w szczególności przez ograniczenie zakresu i czasu trwania utrudnień do niezbędnego minimum.
8. Ograniczenie albo przerwa w świadczeniu Usługi spowodowane pracami planowanymi powinny być możliwie krótkie i zasadniczo nie powinny jednorazowo przekraczać 3 godzin.
9. Czas wskazany w ust. 8 może zostać przekroczony, jeżeli jest to uzasadnione w szczególności:
 - a) zakresem lub złożonością wykonywanych prac;
 - b) koniecznością wymiany, przebudowy albo przełączenia infrastruktury;
 - c) wystąpieniem nieprzewidzianych trudności technicznych;
 - d) działaniem osób trzecich, dostawców infrastruktury lub innych operatorów;
 - e) warunkami atmosferycznymi, terenowymi lub innymi warunkami wpływającymi na możliwość prawidłowego wykonania prac;
 - f) potrzebą zapewnienia bezpieczeństwa lub integralności Sieci;
 - g) innymi okolicznościami niezależnymi od Operatora.
10. Prace planowane powodujące ograniczenie albo przerwę w świadczeniu Usługi w danej lokalizacji powinny być przeprowadzane nie częściej niż dwa razy w roku, chyba że częstsze ich wykonywanie jest uzasadnione:
 - a) potrzebami technicznymi;
 - b) modernizacją albo rozbudową Sieci;
 - c) zapewnieniem bezpieczeństwa lub integralności Sieci;
 - d) działaniem osób trzecich, dostawców infrastruktury lub innych operatorów;
 - e) innymi okolicznościami niezależnymi od Operatora.
11. Ograniczeń określonych w ust. 8 i 10 nie stosuje się do prac doraźnych.

C. Informowanie Abonenta

12. Jeżeli przewidywany wpływ prac planowanych na świadczenie Usługi nie przekracza 15 minut, Operator nie ma obowiązku indywidualnego informowania Abonenta o ich wykonywaniu.
13. Jeżeli przewidywany czas ograniczenia albo przerwy w świadczeniu Usługi spowodowanych pracami planowanymi przekracza 15 minut, Operator informuje Abonenta o:
 - a) planowanym terminie rozpoczęcia prac;
 - b) przewidywanym czasie ich trwania;
 - c) możliwym zakresie ograniczenia albo przerwy w świadczeniu Usługi.
14. Informacja o pracach planowanych jest przekazywana za pomocą dostępnego kanału komunikacji, zgodnie z zasadami określonymi w rozdziale XIV, w miarę możliwości nie później niż 24 godziny przed rozpoczęciem prac.
15. Brak odebrania informacji przez Abonenta albo brak potwierdzenia jej odbioru nie wstrzymuje rozpoczęcia prac planowanych, jeżeli Operator przekazał informację za pomocą dostępnego kanału komunikacji.
16. Prace doraźne mogą zostać rozpoczęte bez uprzedniego poinformowania Abonenta.
17. Jeżeli prace doraźne powodują albo mogą powodować istotne ograniczenie lub przerwę w świadczeniu Usługi, Operator przekazuje Abonentowi informację o ich przyczynie, zakresie oraz przewidywanym czasie trwania, gdy tylko jest to możliwe i celowe.

D. Skutki przekroczenia zakresu lub czasu prac

18. Jeżeli ograniczenie albo przerwa w świadczeniu Usługi spowodowane pracami planowanymi trwają dłużej niż okres wskazany w informacji przekazanej Abonentowi, czas wykraczający poza wskazany okres jest traktowany jak Nieprawidłowość niebędąca skutkiem prawidłowo przeprowadzonych prac planowanych.
19. Jeżeli Operator był obowiązany poinformować Abonenta o pracach planowanych zgodnie z ust. 13, lecz nie przekazał takiej informacji, całe ograniczenie albo przerwa w świadczeniu Usługi są traktowane jak Nieprawidłowość niebędąca skutkiem prawidłowo przeprowadzonych prac planowanych.
20. Postanowienia ust. 19 nie mają zastosowania do prac doraźnych ani do sytuacji, w których wcześniejsze poinformowanie Abonenta nie było możliwe z przyczyn niezależnych od Operatora.
21. Wykonywanie prac technicznych nie wyłącza odpowiedzialności Operatora za Nieprawidłowości, które:
 - a) nie pozostają w związku z wykonywanymi pracami;
 - b) powstały wskutek nieprawidłowego wykonania prac;
 - c) wykraczają poza zakres konieczny do wykonania prac;
 - d) trwają po zakończeniu prac dłużej, niż jest to technicznie uzasadnione;
 - e) wynikają z nieprzywrócenia prawidłowego działania Sieci, Usługi albo Urządzeń Operatora.
22. Zasady odpowiedzialności Operatora oraz przyznawania bonifikat określają postanowienia rozdziałów IX i X.

VII. OPŁATY I ROZLICZENIA

A. Rodzaje opłat

1. Opłaty pobierane przez Operatora dzielą się na:
 - a) opłaty okresowe – w postaci Opłaty abonamentowej;
 - b) opłaty jednorazowe.
2. Operator pobiera Opłatę abonamentową, a Abonent jest obowiązany ją uiszczać w wysokości określonej w Umowie, z uwzględnieniem przysługujących ulg, rabatów, bonifikat oraz korekt.
3. Opłata abonamentowa jest należna za każdy Okres rozliczeniowy określony w Umowie.
4. Operator może naliczać opłaty jednorazowe:
 - a) za instalację lub aktywację Usługi – jeżeli zostały przewidziane w Umowie;
 - b) za czynności dodatkowo zlecone przez Abonenta – w wysokości indywidualnie uzgodnionej albo określonej we właściwym Cenniku;
 - c) w innych przypadkach wyraźnie przewidzianych w Umowie lub właściwym Cenniku.
5. Opłata jednorazowa jest należna za wykonaną czynność albo udostępnione świadczenie, zgodnie z Umową, zleceniem Abonenta lub właściwym Cennikiem.

B. Okresy rozliczeniowe i dokumenty rozliczeniowe

6. Opłata abonamentowa jest rozliczana za Okresy rozliczeniowe określone w Umowie.
7. Okres rozliczeniowy może być w szczególności miesięczny, kwartalny, półroczny albo roczny.
8. Przy obliczaniu Opłaty abonamentowej za niepełny Okres rozliczeniowy przyjmuje się, że za każdy dzień świadczenia Usługi należna jest:
 - a) 1/30 Opłaty abonamentowej – w przypadku miesięcznego Okresu rozliczeniowego;
 - b) 1/90 Opłaty abonamentowej – w przypadku kwartalnego Okresu rozliczeniowego;
 - c) 2/365 Opłaty abonamentowej – w przypadku półrocznego Okresu rozliczeniowego;
 - d) 1/365 Opłaty abonamentowej – w przypadku rocznego Okresu rozliczeniowego.
9. Jeżeli świadczenie Usługi rozpoczyna się albo kończy w trakcie Okresu rozliczeniowego, Opłatę abonamentową za niepełny okres oblicza się zgodnie z ust. 8, chyba że Umowa przewiduje inny, korzystniejszy dla Abonenta sposób rozliczenia.
10. Opłaty jednorazowe są uwzględniane w najbliższym dokumencie rozliczeniowym wystawionym po wykonaniu czynności albo udostępnieniu świadczenia, chyba że uzgodniono inny termin ich rozliczenia.
11. Operator wystawia fakturę albo inny właściwy dokument rozliczeniowy, obejmujący należności przypadające do zapłaty w danym cyklu płatności.
12. Dokument rozliczeniowy zawiera informacje umożliwiające ustalenie co najmniej:
 - a) okresu albo świadczenia, którego dotyczy rozliczenie;
 - b) rodzaju i wysokości naliczonych opłat;
 - c) uwzględnionych ulg, rabatów, bonifikat, korekt lub nadpłat;
 - d) łącznej kwoty należnej do zapłaty;
 - e) terminu i sposobu zapłaty.
13. Jeżeli zgodnie z przepisami prawa faktura jest wystawiana i otrzymywana przy użyciu KSeF, Operator wystawia ją i udostępnia Abonentowi za pośrednictwem tego systemu.
14. Dzień wystawienia i otrzymania faktury, o której mowa w ust. 13, ustala się zgodnie z przepisami dotyczącymi KSeF.

15. Operator może dodatkowo przekazać Abonentowi informację o wystawieniu faktury w KSeF, zawierającą w szczególności numer dokumentu, kwotę należną do zapłaty, termin płatności oraz informację o dostępności faktury w KSeF.
16. Informacja, o której mowa w ust. 15, nie jest fakturą i nie zastępuje faktury udostępnionej w KSeF.
17. Informacja o wystawieniu faktury w KSeF może zostać przekazana odrębnie od faktury i nie musi stanowić części pliku PDF generowanego przez system rozliczeniowy Operatora.
18. Faktury oraz inne dokumenty rozliczeniowe nieobjęte obowiązkiem wystawiania i otrzymywania przy użyciu KSeF są przekazywane albo udostępniane Abonentowi za pomocą właściwego kanału komunikacji, zgodnie z zasadami określonymi w rozdziale XIV.
19. Brak otrzymania dokumentu rozliczeniowego nie zwalnia Abonenta z obowiązku zapłaty należności, jeżeli znał ich wysokość i termin płatności. Abonent powinien jednak poinformować Operatora o braku dokumentu, aby umożliwić jego ponowne przekazanie albo udostępnienie.

C. Dokonywanie płatności

20. Abonent uiszcza należności w terminie i w sposób wskazany w Umowie lub dokumencie rozliczeniowym.
21. Jeżeli w Umowie wskazano indywidualny numer rachunku bankowego przypisany Abonentowi, wpłata dokonana na ten rachunek jest identyfikowana na podstawie jego numeru. Podawanie numeru Abonenta, Umowy, Usługi lub dokumentu rozliczeniowego nie jest w takim przypadku konieczne.
22. Jeżeli Abonent ma więcej niż jedną nierozliczoną należność i chce, aby wpłata została zaliczona na poczet konkretnej należności, powinien wskazać ją w tytule płatności albo w inny jednoznaczny sposób.
23. Jeżeli Abonent nie wskaże należności, na poczet której ma zostać zaliczona wpłata, Operator rozlicza ją zgodnie z przepisami prawa.
24. Za dzień zapłaty uważa się:
 - a) w przypadku przelewu lub innej płatności bezgotówkowej – dzień uznania właściwego rachunku bankowego Operatora;
 - b) w przypadku zapłaty bezpośrednio Operatorowi, jeżeli taki sposób zapłaty jest udostępniany – dzień przyjęcia płatności.
25. Informacja o uznaniu rachunku bankowego Operatora może zostać uwzględniona w systemie rozliczeniowym Operatora po zamknięciu przez bank rozliczeń za dany dzień oraz udostępnieniu danych o wykonanych operacjach.
26. Zaksięgowanie wpłaty w systemie rozliczeniowym Operatora może nastąpić w najbliższym dniu roboczym, w którym dane o jej dokonaniu są dostępne.
27. Do czasu zaksięgowania wpłaty saldo prezentowane w EBOK, automatycznej wiadomości albo innym komunikacie Operatora może nie uwzględniać tej wpłaty.
28. Dzień zaksięgowania wpłaty w systemie rozliczeniowym ani dzień uzyskania przez Operatora informacji o jej dokonaniu nie zmieniają dnia zapłaty określonego w ust. 24.
29. Jeżeli rachunek Operatora został uznany w terminie, późniejsze uzyskanie informacji o wpłacie lub jej zaksięgowanie nie stanowi opóźnienia Abonenta i nie może być podstawą naliczenia odsetek za opóźnienie.
30. W przypadku opóźnienia w zapłacie Operator może naliczyć odsetki ustawowe za opóźnienie.
31. Zasady ograniczenia i zawieszenia Usługi z powodu zaległości oraz jej przywrócenia po zapłacie określają postanowienia rozdziału XI. Przy stosowaniu tych postanowień dzień zapłaty ustala się zgodnie z ust. 24.

D. Kwoty sporne

32. Złożenie reklamacji dotyczącej rozliczenia nie zwalnia Abonenta z obowiązku terminowej zapłaty należności, których nie kwestionuje.
33. Zasady postępowania z należnością objętą reklamacją określają postanowienia rozdziałów VIII i XI.

VIII. ZGŁOSZENIA TECHNICZNE I REKLAMACJE

A. Rozróżnienie obu trybów i zasady wspólne

1. W przypadku wystąpienia Nieprawidłowości Abonent może dokonać Zgłoszenia technicznego albo złożyć reklamację, a także skorzystać kolejno lub równoległe z obu tych możliwości.
2. Zgłoszenie techniczne służy poinformowaniu Operatora o Nieprawidłowości oraz wyrażeniu oczekiwania podjęcia diagnostyki lub czynności technicznych zmierzających do jej usunięcia.
3. Reklamacja służy zakwestionowaniu prawidłowości świadczenia Usługi, wykonania Umowy, obsługi Abonenta albo rozliczenia oraz zgłoszeniu związanego z tym żądania.
4. Dokonanie Zgłoszenia technicznego nie rozpoczyna postępowania reklamacyjnego ani nie stanowi samo w sobie żądania bonifikaty, korekty, odszkodowania lub zwrotu opłat.
5. Złożenie reklamacji nie wyłącza możliwości prowadzenia czynności diagnostycznych lub naprawczych dotyczących tego samego zdarzenia.
6. Jeżeli z reklamacji wynika, że Nieprawidłowość nadal występuje, Operator może równoległe potraktować zawarte w niej informacje jako Zgłoszenie techniczne i podjąć właściwe czynności techniczne, informując o tym Abonenta.
7. Podjęcie albo zakończenie czynności technicznych nie powoduje zakończenia postępowania reklamacyjnego, jeżeli reklamacja obejmuje żądanie wymagające formalnego rozstrzygnięcia.
8. Operator wykorzystuje informacje, dokumenty, wyniki pomiarów, historię Zgłoszeń technicznych i inne dane dotyczące zdarzenia, które znajdują się już w jego posiadaniu. Nie żąda ponownego przekazania tych samych informacji, chyba że ich potwierdzenie lub uzupełnienie jest konieczne.
9. Zgłoszenia techniczne i reklamacje przekazuje się za pośrednictwem kanałów przeznaczonych do danego rodzaju czynności, na zasadach określonych w rozdziale XIV.
10. Przekazanie informacji za pośrednictwem kanału, który nie został wskazany jako właściwy dla Zgłoszeń technicznych albo reklamacji, nie oznacza jej przyjęcia ani zarejestrowania, chyba że Operator jednoznacznie potwierdzi jej przyjęcie jako Zgłoszenia technicznego albo reklamacji.

B. Zgłoszenia techniczne i obsługa serwisowa

11. Przed podjęciem odpowiednich czynności technicznych Operator weryfikuje Zgłoszenie techniczne oraz, w zakresie możliwym i potrzebnym, stan techniczny Usługi, Sieci, instalacji i urządzeń mogących mieć wpływ na zgłaszaną Nieprawidłowość.
12. Abonent współpracuje z Operatorem przy weryfikacji Zgłoszenia technicznego, diagnostyce i usuwaniu Nieprawidłowości, w szczególności przez:
 - a) przekazanie znanych mu informacji o objawach, czasie i okolicznościach występowania Nieprawidłowości;
 - b) wykonanie wskazanych przez Operatora prostych czynności diagnostycznych;
 - c) umożliwienie wykonania pomiarów i sprawdzenia rezultatu podjętych działań;
 - d) zapewnienie, w uzgodnionym terminie, niezbędnego dostępu do instalacji lub Urządzeń Operatora.
13. W ramach diagnostyki Operator może poprosić Abonenta w szczególności o:
 - a) sprawdzenie zasilania urządzenia;
 - b) sprawdzenie podłączenia przewodów;
 - c) ponowne uruchomienie urządzenia;
 - d) podłączenie urządzenia przewodem;
 - e) odłączenie innych urządzeń, aplikacji lub użytkowników generujących ruch;

- f) przekazanie informacji o kontrolkach, komunikatach lub zachowaniu urządzenia.
14. Wykonywanie prostych czynności diagnostycznych jest elementem współpracy przy diagnostyce. Nie oznacza świadczenia przez Abonenta usług na rzecz Operatora i nie powoduje powstania prawa do wynagrodzenia, zwrotu kosztów ani odrębnego odszkodowania.
 15. Samo wykonanie przez Abonenta prostych czynności diagnostycznych nie przesądza o zasadności reklamacji ani o powstaniu prawa do bonifikaty, odszkodowania lub innych świadczeń, a jednocześnie nie stanowi rezygnacji z dochodzenia tych uprawnień.
 16. Telefoniczna obsługa techniczna jest dostępna całodobowo w zakresie:
 - a) przyjmowania i potwierdzania Zgłoszeń technicznych;
 - b) podstawowej diagnostyki zdalnej;
 - c) przekazywania informacji o rozpoznanych Nieprawidłowościach;
 - d) udzielania podstawowych wskazówek technicznych.
 17. Całodobowa dostępność telefonicznej obsługi technicznej nie oznacza całodobowego wykonywania prac terenowych, wizyt serwisowych ani prac przy fizycznej infrastrukturze.
 18. Prace terenowe, wizyty serwisowe oraz prace przy urządzeniach znajdujących się na zewnątrz budynków są wykonywane zasadniczo:
 - a) od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy;
 - b) w godzinach 9:00–16:00;
 - c) przy warunkach atmosferycznych, oświetleniowych i innych warunkach umożliwiających bezpieczne oraz prawidłowe wykonanie prac.
 19. Operator może wykonać prace w innym czasie, jeżeli uzasadnia to rodzaj, miejsce, skala albo skutki awarii.
 20. Zgłoszenie techniczne przesłane w wiadomości SMS uważa się za przyjęte do obsługi dopiero wtedy, gdy Operator jednoznacznie potwierdzi jego przyjęcie, w szczególności odpowiedzią „przyjęto”, „potwierdzam”, „sprawdzę” albo wiadomością o równoważnym znaczeniu.
 21. Samo techniczne dostarczenie wiadomości SMS do telefonu lub systemu Operatora nie oznacza przyjęcia ani zarejestrowania Zgłoszenia technicznego.
 22. Jeżeli Abonent nie otrzymał potwierdzenia, powinien skorzystać z innego kanału przeznaczonego do dokonywania Zgłoszeń technicznych.
 23. Brak skutecznego Zgłoszenia technicznego nie ma znaczenia dla podjęcia działań przez Operatora, jeżeli wcześniej sam wykrył on daną Nieprawidłowość.
 24. Operator podejmuje czynności odpowiednie do wyniku przeprowadzonej weryfikacji oraz informuje Abonenta, jeżeli:
 - a) stwierdzona przyczyna nie leży w zakresie odpowiedzialności Operatora;
 - b) dalsza diagnostyka wymaga dodatkowych informacji, czynności lub dostępu;
 - c) usunięcie Nieprawidłowości wymaga wykonania odpłatnej usługi.
 25. Okres od momentu zwrócenia się przez Operatora o przekazanie informacji, wykonanie czynności albo zapewnienie dostępu do momentu ich przekazania, wykonania albo zapewnienia nie jest uwzględniany przy ocenie czasu usuwania Nieprawidłowości wyłącznie w zakresie, w jakim ich brak rzeczywiście uniemożliwia diagnostykę albo usunięcie Nieprawidłowości.
 26. Do bezpłatnej obsługi serwisowej należy diagnostyka i usuwanie Nieprawidłowości dotyczących Sieci, instalacji lub Urządzeń Operatora, za które odpowiada Operator.
 27. Diagnostyka lub inne czynności dotyczące Urządzeń Abonenta, jego oprogramowania albo sieci wewnętrznej mogą być odpłatne na zasadach i według cen określonych we właściwym Cenniku.
 28. Potrzeba wykonania czynności odpłatnych może ujawnić się dopiero w toku weryfikacji Zgłoszenia technicznego lub diagnostyki, w szczególności po ustaleniu, że przyczyna Nieprawidłowości znajduje się poza zakresem odpowiedzialności Operatora.

29. Przed rozpoczęciem czynności odpłatnych Operator informuje Abonenta, że dalsza diagnostyka lub obsługa wykracza poza zakres bezpłatnej obsługi serwisowej. Czynności odpłatne są wykonywane po ich zamówieniu albo zaakceptowaniu przez Abonenta.
30. Zasady obsługi urządzeń zakupionych przez Abonenta od Operatora, w tym wykonywania dotyczących ich dodatkowych czynności technicznych, określa odrębny dokument „Zasady obsługi urządzeń zakupionych od Operatora”.

C. Przedmiot i termin złożenia reklamacji

31. Reklamacja może dotyczyć:
- a) niedotrzymania określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi;
 - b) niewykonania Usługi;
 - c) nienależytego wykonania Usługi;
 - d) nieprawidłowego obliczenia należności za Usługę.
32. Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 miesięcy:
- a) od końca Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi;
 - b) od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana albo miała zostać wykonana;
 - c) od dnia doręczenia dokumentu rozliczeniowego zawierającego nieprawidłowo obliczoną należność.
33. Reklamację złożoną po upływie terminu określonego w ust. 32 pozostawia się bez rozpoznania. Operator niezwłocznie informuje o tym Abonenta.

D. Treść reklamacji

34. Reklamacja powinna zawierać:
- a) imię i nazwisko albo nazwę Abonenta oraz jego adres zamieszkania albo siedziby;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji i reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) dane umożliwiające identyfikację Abonenta i Usługi, w szczególności numer ewidencyjny Abonenta albo adres Zakończenia Sieci;
 - e) datę zawarcia Umowy oraz określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – jeżeli reklamacja dotyczy niedotrzymania tego terminu;
 - f) określenie żądania Abonenta;
 - g) wysokość żądanej bonifikaty, odszkodowania lub innej należności – jeżeli Abonent żąda wypłaty określonej kwoty;
 - h) dane potrzebne do wypłaty żądanej kwoty albo wnioszek o zaliczenie jej na poczet przyszłych płatności;
 - i) wskazanie sposobu przekazania odpowiedzi na reklamację;
 - j) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
35. Brak samodzielnego obliczenia przez Abonenta wysokości bonifikaty, korekty lub innej należności nie stanowi przeszkody do rozpatrzenia reklamacji, jeżeli z jej treści wynika żądanie przyznania odpowiedniej kwoty, a jej wysokość może zostać ustalona przez Operatora.

E. Potwierdzenie złożenia reklamacji

36. Złożenie reklamacji w postaci pisemnej bezpośrednio w punkcie obsługi Operator potwierdza niezwłocznie.
37. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu Operator sporządza protokół, a jego kopię niezwłocznie przekazuje Abonentowi na Trwałym nośniku.
38. Złożenie reklamacji przesyłką pocztową albo kurierską Operator potwierdza w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia.

39. Złożenie reklamacji telefonicznie albo za pośrednictwem właściwego kanału komunikacji elektronicznej Operator potwierdza w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
40. Potwierdzenie wskazuje:
- a) dzień złożenia reklamacji;
 - b) nazwę i adres Operatora;
 - c) numer telefonu umożliwiający kontakt w sprawie reklamacji.
41. Potwierdzenie jest przekazywane Abonentowi na Trwałym nośniku.
42. Odrębne potwierdzenie nie jest wymagane, jeżeli przed upływem terminu właściwego dla jego przekazania Operator udzieli odpowiedzi na reklamację zawierającej informacje wymagane dla potwierdzenia.

F. Uzupełnianie reklamacji

43. Jeżeli reklamacja nie zawiera informacji koniecznych do jej prawidłowego rozpatrzenia, Operator niezwłocznie wzywa Abonenta do uzupełnienia wskazanych braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania.
44. Wezwanie wskazuje:
- a) informacje lub elementy wymagające uzupełnienia;
 - b) termin ich uzupełnienia;
 - c) pouczenie, że nieuzupełnienie koniecznych braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
45. Operator nie wzywa do uzupełnienia braku, który nie uniemożliwia prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.
46. Reklamację pozostawia się bez rozpoznania wyłącznie wtedy, gdy:
- a) brak jest konieczny do jej prawidłowego rozpatrzenia;
 - b) Operator prawidłowo wezwał Abonenta do jego uzupełnienia;
 - c) Abonent nie uzupełnił braku w wyznaczonym terminie.
47. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej pierwotnego złożenia.
48. Wezwanie do uzupełnienia reklamacji oraz jej uzupełnienie nie rozpoczynają na nowo terminu jej rozpatrzenia.

G. Rozpatrywanie reklamacji

49. Operator rozpatruje reklamację na podstawie jej treści, posiadanych dokumentów, danych rozliczeniowych i technicznych, wyników przeprowadzonej diagnostyki oraz innych okoliczności mających znaczenie dla sprawy.
50. Operator może zwrócić się do Abonenta o dodatkowe wyjaśnienia, dokumenty albo współpracę konieczną do ustalenia stanu faktycznego, o ile informacje te nie są już w jego posiadaniu.
51. Brak odpowiedzi Abonenta na prośbę, o której mowa w ust. 50, nie powoduje pozostawienia reklamacji bez rozpoznania, chyba że prośba stanowi wezwanie do uzupełnienia koniecznego braku na zasadach określonych w części F.
52. Reklamacja jest rozpatrywana bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
53. Do zachowania terminu określonego w ust. 52 wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
54. Jeżeli Operator nie rozpatrzy reklamacji w terminie określonym w ust. 52, żądanie określone w reklamacji uważa się za uzasadnione.

H. Odpowiedź na reklamację

55. Odpowiedź na reklamację jest przekazywana w sposób wskazany przez Abonenta w reklamacji, a w przypadku braku takiego wskazania – na zasadach określonych w rozdziale XIV.
56. Odpowiedź zawiera:
- a) nazwę i dane kontaktowe Operatora umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji;

- b) datę złożenia reklamacji;
- c) informację o uwzględnieniu reklamacji w całości lub części albo o jej nieuwzględnieniu;
- d) wskazanie sposobu i zakresu rozstrzygnięcia poszczególnych żądań Abonenta;
- e) w przypadku przyznania bonifikaty, odszkodowania albo innej należności – jej wysokość oraz termin wypłaty albo informację o zaliczeniu jej na poczet przyszłych płatności;
- f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i możliwości dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym;
- g) w przypadku Abonenta będącego konsumentem – również informację o możliwości skorzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem UKE.

- 57. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości albo części odpowiedź zawiera uzasadnienie faktyczne i prawne w zakresie nieuwzględnionego żądania.
- 58. Termin wypłaty przyznanej należności nie może przypadać później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, chyba że kwota jest zaliczana na poczet przyszłych płatności zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie.
- 59. Jeżeli przekazana odpowiedź nie została doręczona Abonentowi, Operator, na jego żądanie, ponownie przekazuje odpowiedź w sposób wskazany w tym żądaniu, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od jego złożenia.

I. Kolejne pisma, cofnięcie reklamacji i wyczerpanie postępowania

- 60. Ponowne przekazanie przez Abonenta pisma dotyczącego tego samego zdarzenia i zawierającego to samo żądanie przed zakończeniem postępowania reklamacyjnego nie rozpoczyna nowego postępowania ani nowego terminu rozpatrzenia reklamacji. Pismo dołącza się do prowadzonej sprawy.
- 61. Jeżeli kolejne pismo zawiera nowe okoliczności, dowody albo dodatkowe żądanie:
 - a) w zakresie dotyczącym pierwotnej reklamacji traktuje się je jako jej uzupełnienie;
 - b) w zakresie nowego żądania może zostać potraktowane jako nowa reklamacja, o czym Operator informuje Abonenta.
- 62. Abonent może cofnąć reklamację przed jej rozpatrzeniem przez złożenie Operatorowi jednoznacznego oświadczenia na Trwałym nośniku.
- 63. Cofnięcie reklamacji powoduje zakończenie jej rozpatrywania w zakresie objętym oświadczeniem Abonenta.
- 64. Cofnięcie reklamacji nie wyłącza możliwości jej ponownego złożenia, pod warunkiem zachowania terminu określonego w ust. 32.
- 65. Ponowne złożenie reklamacji po jej cofnięciu rozpoczyna nowe postępowanie i nowe terminy potwierdzenia oraz rozpatrzenia reklamacji. Nie rozpoczyna natomiast na nowo terminu 12 miesięcy na jej złożenie.
- 66. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli:
 - a) reklamacja nie została uwzględniona w całości albo w części – w zakresie nieuwzględnionego żądania;
 - b) Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji.
- 67. Bieg przedawnienia roszczeń objętych reklamacją ulega zawieszeniu na okres od dnia jej wniesienia do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.

IX. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy na zasadach określonych w przepisach prawa, Umowie i Regulaminie.
2. Zakres odpowiedzialności Operatora za Sieć, instalację, Urządzenia Operatora oraz wykonane przez niego czynności określają postanowienia rozdziału IV, w szczególności ust. 1–4.
3. Przy ustalaniu odpowiedzialności Operatora uwzględnia się przyczynę Nieprawidłowości oraz zakres, w jakim wpłynęła ona na możliwość świadczenia Usługi zgodnie z Umową.
4. Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w zakresie, w jakim zostało ono rzeczywiście spowodowane okolicznością pozostającą poza zakresem jego odpowiedzialności, w szczególności:
 - a) nieprawidłowym działaniem, stanem technicznym lub konfiguracją Urządzeń Abonenta, jego oprogramowania albo sieci wewnętrznej;
 - b) działaniem lub zaniechaniem Abonenta albo osoby, której umożliwił korzystanie z Usługi;
 - c) brakiem informacji, współpracy albo dostępu niezbędnych do przeprowadzenia diagnostyki lub usunięcia Nieprawidłowości;
 - d) działaniem osoby trzeciej, za którą Operator nie ponosi odpowiedzialności;
 - e) wystąpieniem siły wyższej;
 - f) prawidłowym zastosowaniem koniecznego i proporcjonalnego środka służącego ochronie bezpieczeństwa lub integralności Sieci albo Usług;
 - g) prawidłowo przeprowadzonymi pracami technicznymi, w zakresie określonym w rozdziale VI.
5. Okoliczności wskazane w ust. 4 nie wyłączają odpowiedzialności Operatora w zakresie, w jakim do powstania lub zwiększenia Nieprawidłowości przyczyniło się działanie albo zaniechanie Operatora.
6. Operator podejmuje działania zmierzające do usunięcia Nieprawidłowości pozostającej w zakresie jego odpowiedzialności bez zbędnej zwłoki, z uwzględnieniem jej rodzaju, skutków oraz technicznych możliwości jej usunięcia.
7. Czas trwania Nieprawidłowości liczy się od wcześniejszej z następujących chwil:
 - a) wykrycia Nieprawidłowości przez Operatora;
 - b) skutecznego dokonania Zgłoszenia technicznego albo złożenia reklamacji przez Abonenta.
8. Jeżeli Operator powinien był wykryć Nieprawidłowość wcześniej na podstawie dostępnych mu danych technicznych, czas jej trwania liczy się od chwili, w której powinien był ją wykryć.
9. W przypadku Nieprawidłowości lokalnej, niewidocznej w systemach Operatora, okres poprzedzający skuteczne Zgłoszenie techniczne albo złożenie reklamacji uwzględnia się, jeżeli czas rozpoczęcia Nieprawidłowości można wiarygodnie ustalić na podstawie danych technicznych lub innych obiektywnych okoliczności.
10. Czas trwania Nieprawidłowości kończy się z chwilą przywrócenia prawidłowego świadczenia Usługi.
11. Przy ustalaniu czasu trwania Nieprawidłowości uwzględnia się zasady dotyczące współpracy Abonenta określone w rozdziale VIII, części B.
12. Następujące po sobie albo powtarzające się przerwy lub pogorszenia parametrów sumuje się, jeżeli:
 - a) wynikają z tej samej, nieusuniętej przyczyny albo
 - b) są następstwem nieskutecznego usunięcia tej samej Nieprawidłowości.
13. Nie sumuje się zdarzeń wynikających z odrębnych, niezależnych od siebie przyczyn.

X. BONIFIKATY, KOREKTY, NADPŁATY I ZWROTY

A. Powstanie i ustalenie bonifikaty

1. Bonifikata jest przyznawana w wyniku uwzględnienia reklamacji Abonenta w całości albo w części.
2. Samo dokonanie Zgłoszenia technicznego, stwierdzenie Nieprawidłowości lub podjęcie czynności technicznych nie powoduje przyznania bonifikaty.
3. Uwzględnienie reklamacji może również skutkować dokonaniem korekty rozliczenia, powstaniem nadpłaty albo obowiązkiem zwrotu określonej kwoty.
4. Abonent może żądać bonifikaty, jeżeli wystąpiła całkowita przerwa w świadczeniu Usługi albo istotne pogorszenie jej parametrów lub funkcjonalności, stanowiące Nieprawidłowość, za którą odpowiada Operator.
5. Podstawę obliczenia bonifikaty stanowi Opłata abonamentowa rzeczywiście należna za Usługę dotkniętą Nieprawidłowością, po uwzględnieniu ulg, rabatów i warunków promocyjnych.
6. Jeżeli Opłata abonamentowa jest pobierana za okres dłuższy niż miesiąc, jej miesięczną równowartość ustala się jako:
 - a) 1/3 Opłaty abonamentowej – dla kwartalnego Okresu rozliczeniowego;
 - b) 1/6 Opłaty abonamentowej – dla półrocznego Okresu rozliczeniowego;
 - c) 1/12 Opłaty abonamentowej – dla rocznego Okresu rozliczeniowego.
7. Podstawa obliczenia bonifikaty nie obejmuje:
 - a) opłat jednorazowych;
 - b) opłat za urządzenia, ich sprzedaż, najem lub inne udostępnienie;
 - c) opłat za usługi dodatkowe, które były świadczone prawidłowo;
 - d) opłat dotyczących innych Usług, na które Nieprawidłowość nie miała wpływu.
8. W przypadku całkowitej przerwy w świadczeniu Usługi bonifikata wynosi 1/30 miesięcznej Opłaty abonamentowej za każdy pełny okres 24 godzin trwania przerwy oraz dodatkowo 1/30 tej opłaty, jeżeli pozostała część przerwy trwała dłużej niż 12 godzin.
9. Przerwa trwająca nie dłużej niż 12 godzin nie stanowi podstawy przyznania bonifikaty na zasadach określonych w ust. 8.
10. W przypadku istotnego pogorszenia parametrów lub funkcjonalności Usługi wysokość bonifikaty ustala się proporcjonalnie do czasu trwania oraz obiektywnie stwierdzonego zakresu Nieprawidłowości dotyczącej parametrów lub funkcjonalności objętych Umową.
11. Przy ustalaniu wysokości bonifikaty nie uwzględnia się indywidualnego celu korzystania z Usługi ani szczególnego znaczenia określonej aplikacji, urządzenia lub sposobu korzystania dla Abonenta, chyba że zapewnienie danej funkcjonalności zostało wyraźnie objęte Umową.
12. Bonifikata za pogorszenie parametrów lub funkcjonalności Usługi nie może przekraczać bonifikaty przysługującej za całkowitą przerwę w świadczeniu tej Usługi trwającą przez ten sam czas.
13. Łączna wysokość bonifikaty dotyczącej danego Okresu rozliczeniowego nie może przekroczyć Opłaty abonamentowej należnej za Usługę dotkniętą Nieprawidłowością w tym okresie.

B. Korekty rozliczeń

14. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w rozliczeniu Operator dokonuje odpowiedniej korekty oraz przekazuje albo udostępnia Abonentowi dokument umożliwiający ustalenie jej podstawy i sposobu rozliczenia.
15. Kwota wynikająca z korekty może zostać:
 - a) zaliczona na poczet należności wynikających z Umowy;
 - b) uwzględniona w kolejnym dokumencie rozliczeniowym;
 - c) zwrócona Abonentowi, jeżeli wymagają tego przepisy prawa albo uzgodnią tak Strony.

C. Rozliczenie bonifikaty

16. Przyznaną bonifikatę zalicza się na poczet należności wykazanych w kolejnym dokumencie rozliczeniowym, w zakresie niepowodującym obniżenia kwoty należnej do zapłaty do zera albo poniżej zera.
17. Nierozliczoną część bonifikaty uwzględnia się w kolejnych dokumentach rozliczeniowych na zasadach określonych w ust. 16.
18. Jeżeli dalsze rozliczenie bonifikaty nie jest możliwe, w szczególności z powodu zakończenia Umowy, Operator zwraca pozostałą kwotę na własny koszt.

D. Nadpłaty i ich zwrot

19. Nadpłatę zalicza się na poczet kolejnych należności wynikających z Umowy, chyba że Abonent zażąda jej zwrotu albo Umowa została zakończona.
20. Jeżeli nadpłata powstała wyłącznie z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności wskutek wpłacenia kwoty wyższej od należnej albo ponownego opłacenia tej samej należności, zwrot nadpłaty na rachunek bankowy Abonenta może podlegać opłacie określonej we właściwym Cenniku.
21. Przed dokonaniem zwrotu, o którym mowa w ust. 20, Operator informuje Abonenta o wysokości opłaty i sposobie jej rozliczenia oraz uzyskuje jego zgodę. Za zgodą Abonenta opłata może zostać potrącona ze zwracanej kwoty. W przypadku braku zgody nadpłata pozostaje zaliczona na poczet kolejnych należności, chyba że przepisy prawa wymagają jej zwrotu.
22. Koszt zwrotu ponosi Operator, jeżeli nadpłata lub choćby część kwoty podlegającej zwrotowi powstała z przyczyn innych niż leżące wyłącznie po stronie Abonenta, w szczególności wskutek:
 - a) korekty rozliczenia dokonanej przez Operatora;
 - b) uwzględnienia reklamacji;
 - c) przyznania bonifikaty;
 - d) pobrania albo naliczenia kwoty nienależnej lub zawyżonej.
23. Po zakończeniu Umowy Operator dokonuje końcowego rozliczenia należności, korekt, bonifikat i nadpłat bez zbędnej zwłoki.

XI. OGRANICZENIE I ZAWIESZENIE USŁUGI Z POWODU ZALEGŁOŚCI

A. Ograniczenie i zawieszenie Usługi

1. W przypadku opóźnienia Abonenta z zapłatą należności za świadczoną Usługę Operator stosuje procedurę określoną w niniejszym rozdziale.
2. Operator powiadamia Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usługi, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia.
3. Powiadomienie, o którym mowa w ust. 2, zawiera co najmniej:
 - a) wskazanie zaległej należności;
 - b) termin jej zapłaty;
 - c) informację o zamiarze ograniczenia świadczenia Usługi w przypadku braku zapłaty;
 - d) informacje umożliwiające dokonanie i prawidłowe przypisanie wpłaty;
 - e) informację o możliwości złożenia reklamacji, jeżeli Abonent kwestionuje wysokość należności.
4. Po bezskutecznym upływie terminu określonego w ust. 2 Operator może ograniczyć świadczenie Usługi, której dotyczą zaległe należności, chyba że ograniczenie jest technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne.
5. Ograniczenie może polegać w szczególności na ograniczeniu albo zablokowaniu korzystania z transmisji danych.
6. Ograniczenie Usługi umożliwiającej wykonywanie połączeń głosowych nie może uniemożliwiać inicjowania połączeń na numery alarmowe.
7. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia:
 - a) ograniczenia świadczenia Usługi albo
 - b) wystąpienia przyczyny, z powodu której ograniczenie było technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne – Abonent nie zapłaci zaległych należności, Operator niezwłocznie powiadamia go o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi.
8. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w ust. 7, Operator może zawiesić świadczenie Usługi.
9. W przypadku zawieszenia Usługi umożliwiającej wykonywanie połączeń głosowych Abonent zachowuje możliwość inicjowania połączeń na numery alarmowe.

B. Należność objęta reklamacją

10. Jeżeli Abonent złoży reklamację dotyczącą wysokości należności za Usługę i zapłaci należności, których nie kwestionuje, zawieszenie świadczenia Usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.
11. Zasady składania i rozpatrywania reklamacji oraz ustalania dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego określają postanowienia rozdziału VIII, w szczególności części C–I.

C. Wznowienie świadczenia Usługi

12. Po zapłacie zaległych należności Operator wznawia świadczenie ograniczonej albo zawieszanej Usługi niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty.
13. Dzień zapłaty ustala się zgodnie z postanowieniami rozdziału VII, części C, w szczególności ust. 24.
14. Termin określony w ust. 12 liczy się od dnia zapłaty, a nie od dnia uzyskania przez Operatora informacji o wpłacie ani od dnia jej zaksięgowania w systemie rozliczeniowym Operatora.
15. Jeżeli ostatni dzień terminu określonego w ust. 12 przypada na sobotę albo dzień ustawowo wolny od pracy, termin upływa następnego dnia, który nie jest sobotą ani dniem ustawowo wolnym od pracy.

16. Opłata za wznowienie świadczenia Usługi może zostać naliczona wyłącznie po wznowieniu Usługi formalnie zawieszanej zgodnie z ust. 8.
17. Opłaty, o której mowa w ust. 16, nie nalicza się w przypadku samego ograniczenia świadczenia Usługi.
18. Wysokość opłaty za wznowienie świadczenia zawieszanej Usługi określa właściwy Cennik. Opłata nie może przekraczać kosztów ponoszonych przez Operatora w związku ze wznowieniem świadczenia Usługi.

D. Wypowiedzenie Umowy z powodu zaległości

19. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usługi nie ustały przyczyny zawieszenia, Operator powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z jego winy.
20. Powiadomienie, o którym mowa w ust. 19, wskazuje, że Operator może wypowiedzieć Umowę, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia.
21. Po bezskutecznym upływie terminu określonego w ust. 20 Operator może wypowiedzieć Umowę z winy Abonenta.
22. Zapłata zaległych należności przed wypowiedzeniem Umowy powoduje ustanie podstawy jej wypowiedzenia określonej w ust. 19–21.

E. Uporczywe opóźnianie się z zapłatą

23. Za uporczywe opóźnianie się z zapłatą uważa się sytuację, w której w okresie 12 miesięcy poprzedzających powiadomienie o zamiarze zawieszenia Usługi Abonent co najmniej trzykrotnie nie zapłacił w terminie wymagalnej i bezspornej należności za świadczoną Usługę, a każde z tych opóźnień trwało dłużej niż 7 dni.
24. Procedura przewidziana dla uporczywego opóźniania się z zapłatą może zostać zastosowana, jeżeli w co najmniej dwóch przypadkach spośród wskazanych w ust. 23 Operator doręczył Abonentowi powiadomienie o zamiarze ograniczenia świadczenia Usługi zgodnie z częścią A niniejszego rozdziału.
25. Jednorazowe opóźnienie, niezależnie od czasu jego trwania lub wysokości zaległości, nie jest uporczywym opóźnianiem się z zapłatą.
26. Przy ocenie uporczywego opóźniania się z zapłatą nie uwzględnia się:
 - a) należności objętej reklamacją, jeżeli Abonent zapłacił należności, których nie kwestionuje;
 - b) należności naliczonej nieprawidłowo przez Operatora;
 - c) przypadku, w którym właściwy rachunek bankowy Operatora został uznany w terminie, lecz informacja o wpłacie została później uwzględniona w systemie rozliczeniowym Operatora;
 - d) opóźnienia powstałego wskutek działania lub zaniechania Operatora.
27. Jeżeli zostały spełnione warunki określone w ust. 23 i 24, Operator może powiadomić Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi bez uprzedniego zastosowania ograniczenia przewidzianego w części A.
28. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w ust. 27, Operator może zawiesić świadczenie Usługi.
29. Operator dokumentuje przypadki opóźnień oraz powiadomienia stanowiące podstawę uznania opóźniania się z zapłatą za uporczywe.
30. Do wznowienia świadczenia Usługi oraz ewentualnego wypowiedzenia Umowy po jej zawieszeniu na podstawie ust. 28 stosuje się odpowiednio postanowienia części C i D.

F. Powiadomienia

31. Powiadomienia przewidziane w niniejszym rozdziale są doręczane Abonentowi bezpłatnie na Trwałym nośniku, na zasadach określonych w przepisach prawa i rozdziale XIV.
32. Niezależnie od powiadomienia doręczanego na Trwałym nośniku Operator może przesłać Abonentowi skróconą wiadomość SMS albo inny dodatkowy komunikat przypominający o zaległości lub możliwych skutkach braku zapłaty.

33. Dodatkowy komunikat, o którym mowa w ust. 32, nie zastępuje powiadomienia wymaganego na Trwałym nośniku i nie rozpoczyna biegu terminów uzależnionych od doręczenia takiego powiadomienia.
34. Operator nie ogranicza ani nie zawiesza świadczenia Usługi oraz nie wypowiedza Umowy na podstawie zaległości, która została zapłacona przed zastosowaniem danego środka.

XII. ZMIANY UMOWY, REGULAMINU I CENNIKÓW

A. Zmiana Umowy za porozumieniem Stron

1. Z zastrzeżeniem przypadków, w których przepisy prawa dopuszczają jednostronną zmianę warunków Umowy, jej zmiana wymaga porozumienia Operatora i Abonenta.
2. Z propozycją zmiany Umowy może wystąpić Abonent albo Operator.
3. Złożenie wniosku albo przedstawienie propozycji zmiany nie powoduje zmiany Umowy do czasu jej zaakceptowania przez drugą Stronę.
4. Zmiana Umowy może dotyczyć w szczególności:
 - a) zakresu świadczonych Usług;
 - b) wariantu lub parametrów Usługi;
 - c) lokalizacji świadczenia Usługi;
 - d) Okresu zastrzeżonego;
 - e) wysokości Opłaty abonamentowej, przyznanych ulg lub warunków promocyjnych;
 - f) innych indywidualnych warunków świadczenia Usługi.
5. Operator rozpatruje wniosek Abonenta z uwzględnieniem możliwości technicznych, organizacyjnych i prawnych oraz warunków właściwej oferty.
6. Jeżeli zmiana wnioskowana przez Abonenta wiąże się z opłatą jednorazową, zmianą Opłaty abonamentowej, utratą albo zmianą ulgi lub innymi kosztami, Operator informuje o tym Abonenta przed zawarciem porozumienia.
7. Porozumienie określa zmieniane warunki oraz dzień, od którego zmiana obowiązuje.
8. Zmiana Umowy jest dokonywana w formie i na zasadach wymaganych przez przepisy prawa oraz utrwalana na Trwałym nośniku.

B. Zmiana Abonenta

9. Za zgodą Operatora, dotychczasowego Abonenta oraz osoby mającej zostać nowym Abonentem może nastąpić zmiana Abonenta będącego stroną Umowy.
10. Warunki i dzień zmiany Abonenta określa porozumienie zawarte przez wszystkie strony tej zmiany.
11. Za przygotowanie dokumentów związanych ze zmianą Abonenta Operator może pobrać opłatę określoną we właściwym Cenniku.

C. Jednostronna zmiana warunków Umowy

12. Operator może jednostronnie zmienić warunki Umowy wyłącznie w przypadkach i na zasadach określonych w przepisach prawa.
13. Jednostronna zmiana warunków Umowy może nastąpić w szczególności, gdy:
 - a) konieczność jej wprowadzenia wynika bezpośrednio z wejścia w życie, zmiany albo uchylecia przepisów prawa, w tym ze zmiany stawki podatku od towarów i usług;
 - b) konieczność jej wprowadzenia wynika z decyzji Prezesa UKE jako organu regulacyjnego właściwego dla rynku komunikacji elektronicznej;
 - c) zmiana jest wyłącznie korzystna dla Abonentów, w szczególności powoduje obniżenie cen albo dodanie nowej Usługi;
 - d) zmiana ma charakter wyłącznie administracyjny i nie powoduje negatywnych skutków dla Abonentów;
 - e) w przypadku warunków związanych z Okresem zastrzeżonym – konieczność jej wprowadzenia wynika z obiektywnych okoliczności, na które Operator nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć, o ile możliwość dokonania takiej zmiany została przewidziana w Umowie;

- f) w przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony – możliwość dokonania zmiany oraz okoliczności, w których może ona nastąpić, zostały przewidziane w Umowie i są zgodne z przepisami prawa.
14. Zmiana Regulaminu albo właściwego Cennika stanowi zmianę warunków Umowy w zakresie, w jakim zmieniane postanowienia mają zastosowanie do Abonenta lub świadczonej mu Usługi.
 15. Operator przekazuje Abonentowi treść proponowanej zmiany na Trwałym nośniku oraz publikuje ją na Stronie internetowej Operatora, zgodnie z przepisami prawa i zasadami określonymi w rozdziale XIV.
 16. Informację o zmianie przekazuje się z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed jej wejściem w życie, chyba że przepisy prawa dopuszczają zastosowanie krótszego terminu.
 17. Informacja o proponowanej zmianie zawiera co najmniej:
 - a) treść i zakres zmiany;
 - b) przyczynę oraz podstawę jej wprowadzenia;
 - c) dzień wejścia zmiany w życie;
 - d) informację o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmiany;
 - e) termin skorzystania z prawa wypowiedzenia;
 - f) informację o skutkach wypowiedzenia, jeżeli wynikają one z przepisów prawa lub Umowy.
 18. Termin na wypowiedzenie Umowy z powodu braku akceptacji zmiany nie może upływać przed dniem jej wejścia w życie.
 19. Skutki wypowiedzenia Umowy z powodu braku akceptacji zmiany określają przepisy prawa i Umowa.
 20. Brak wypowiedzenia Umowy w terminie wskazanym w informacji o zmianie powoduje, że od dnia jej wejścia w życie Umowa jest wykonywana na zmienionych warunkach.

D. Zmiana danych Stron

21. Zmiana danych adresowych lub kontaktowych Abonenta albo Operatora nie stanowi zmiany Umowy, o ile nie wiąże się ze zmianą strony Umowy ani nie wpływa na zakres lub warunki świadczenia Usługi.
22. Operator informuje Abonenta o zmianie swoich danych adresowych lub kontaktowych za pomocą właściwego kanału komunikacji.

XIII. CZAS OBOWIĄZYWANIA I ZAKOŃCZENIE UMOWY

A. Czas obowiązywania Umowy

1. Umowa jest zawierana na czas nieokreślony.
2. Umowa może określać Okres zastrzeżony, w którym obowiązują wskazane w niej szczególne warunki, w szczególności związane z przyznanymi Abonentowi ulgami, rabatami lub innymi korzyściami.
3. Upływ Okresu zastrzeżonego nie powoduje zakończenia ani przedłużenia Umowy oraz nie wymaga zawarcia nowej Umowy.
4. Po upływie Okresu zastrzeżonego Operator nadal świadczy Usługę na podstawie tej samej Umowy zawartej na czas nieokreślony.
5. Z upływem Okresu zastrzeżonego wygasają wyłącznie te szczególne warunki, ulgi, rabaty lub korzyści, które zgodnie z Umową obowiązywały tylko do końca tego okresu.

B. Wypowiedzenie Umowy przez Abonenta

6. Abonent może wypowiedzieć Umowę w każdym czasie, również przed upływem Okresu zastrzeżonego.
7. Umowa ulega rozwiązaniu z upływem miesięcznego okresu wypowiedzenia, chyba że:
 - a) Abonent wskaże późniejszy dzień jej rozwiązania;
 - b) Strony uzgodnią wcześniejszy dzień jej rozwiązania;
 - c) przepisy prawa albo postanowienia Regulaminu uprawniają Abonenta do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.
8. W okresie wypowiedzenia Operator świadczy Usługę na dotychczasowych warunkach, a Abonent uiszcza należne za ten okres opłaty.
9. Wypowiedzenie Umowy przed upływem Okresu zastrzeżonego nie wpływa na jego skuteczność ani na bieg okresu wypowiedzenia.
10. Wypowiedzenie Umowy przed upływem Okresu zastrzeżonego może powodować obowiązek rozliczenia korzyści przyznanych Abonentowi w związku z tym okresem wyłącznie wtedy, gdy obowiązek ten:
 - a) został określony w Umowie;
 - b) jest dopuszczalny przez przepisy prawa;
 - c) nie przekracza wysokości dopuszczanej przez przepisy prawa.
11. Wypowiedzenie Umowy po upływie Okresu zastrzeżonego nie powoduje obowiązku zapłaty kwoty związanej z wcześniejszym zakończeniem tego okresu. Abonent ponosi wyłącznie należności wynikające z wykonywania Umowy do dnia jej rozwiązania oraz inne wcześniej powstałe zobowiązania.
12. Wypowiedzenie składa się na zasadach określonych w rozdziale XIV.
13. Operator potwierdza otrzymanie wypowiedzenia oraz przekazuje Abonentowi informację o dniu zakończenia świadczenia Usługi w sposób i w terminach wynikających z przepisów prawa.
14. Jeżeli wypowiedzenie dotyczy tylko jednej z kilku Usług objętych Umową, pozostałe Usługi są nadal świadczone, o ile ich dalsze świadczenie jest możliwe i Abonent nie oświadczył inaczej.

C. Wypowiedzenie Umowy przez Operatora

15. Operator może wypowiedzieć Umowę zawartą na czas nieokreślony z zachowaniem dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia wyłącznie z ważnej przyczyny.
16. Ważną przyczyną wypowiedzenia Umowy może być:
 - a) trwałe zaprzestanie świadczenia danego rodzaju Usługi albo jej świadczenia w lokalizacji Abonenta;

- b) trwały brak technicznej możliwości dalszego świadczenia Usługi na poziomie, w zakresie albo o parametrach uzgodnionych przez Strony, jeżeli Abonent nie zaakceptuje zaproponowanej przez Operatora zmiany warunków świadczenia Usługi;
 - c) utrata możliwości korzystania z infrastruktury, nieruchomości lub innych zasobów niezbędnych do świadczenia Usługi, jeżeli Operator nie może zapewnić rozwiązania zastępczego;
 - d) utrata wymaganych prawem uprawnień lub powstanie prawnego zakazu dalszego świadczenia Usługi;
 - e) obowiązek zakończenia świadczenia Usługi wynikający z przepisów prawa, prawomocnego orzeczenia albo wiążącej decyzji lub polecenia uprawnionego organu;
 - f) zakończenie działalności Operatora albo działalności obejmującej dany rodzaj Usługi.
17. W okresie trwania Okresu zastrzeżonego Operator może wypowiedzieć Umowę na podstawie ust. 15 wyłącznie wtedy, gdy dalsze świadczenie Usługi na uzgodnionych warunkach stało się trwale niemożliwe albo niedopuszczalne z przyczyn, których Operator nie może usunąć przy zachowaniu należytej staranności, a Abonent nie zaakceptował zaproponowanej zmiany warunków świadczenia Usługi.
18. Jeżeli przyczyna wypowiedzenia dotyczy tylko jednej z kilku Usług objętych Umową, Operator wypowiada Umowę wyłącznie w zakresie tej Usługi, o ile dalsze świadczenie pozostałych Usług jest możliwe.
19. Wypowiedzenie wskazuje konkretną przyczynę jego złożenia oraz dzień zakończenia Umowy albo świadczenia określonej Usługi.
20. Operator przekazuje wypowiedzenie Abonentowi na Trwałym nośniku, zgodnie z zasadami określonymi w rozdziale XIV.

D. Wypowiedzenie Umowy z winy Abonenta

21. Operator może wypowiedzieć Umowę z winy Abonenta:
- a) z powodu zaległości – na zasadach określonych w rozdziale XI, części D;
 - b) w przypadku poważnego albo powtarzającego się naruszania zasad bezpieczeństwa – na zasadach określonych w rozdziale V, części C, w szczególności ust. 19;
 - c) w przypadku poważnego albo powtarzającego się naruszania innych istotnych obowiązków Abonenta – na zasadach określonych w rozdziale III, w szczególności ust. 12.
22. Wypowiedzenie z winy Abonenta jest stosowane jako środek ostateczny, jeżeli ograniczenie, zawieszenie albo inne mniej uciążliwe działanie nie jest wystarczające lub nie może doprowadzić do zaprzestania naruszenia.
23. Jeżeli naruszenie dotyczy tylko jednej z kilku Usług objętych Umową, wypowiedzenie ogranicza się do tej Usługi, o ile dalsze świadczenie pozostałych Usług jest możliwe i celowe.
24. Wypowiedzenie z winy Abonenta wskazuje jego przyczynę, podstawę wynikającą z Umowy lub Regulaminu oraz dzień zakończenia Umowy albo świadczenia określonej Usługi.
25. Operator przekazuje wypowiedzenie z winy Abonenta na Trwałym nośniku, zgodnie z zasadami określonymi w rozdziale XIV.
26. Rozliczenie Umowy wypowiedzianej przed upływem Okresu zastrzeżonego następuje zgodnie z Umową i przepisami prawa.

E. Inne sposoby zakończenia Umowy

27. Umowa może zostać rozwiązana w każdym czasie za porozumieniem Operatora i Abonenta.
28. Porozumienie określa dzień zakończenia Umowy oraz, jeżeli jest to potrzebne, sposób zakończenia świadczenia poszczególnych Usług i rozliczenia Stron.
29. Abonent może odstąpić od Umowy albo rozwiązać ją bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadkach przewidzianych w przepisach prawa, Umowie lub Regulaminie.
30. Operator może rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia wyłącznie w przypadkach wyraźnie przewidzianych w przepisach prawa albo w postanowieniach Regulaminu, do których niniejszy rozdział odsyła.

31. Skorzystanie z prawa odstąpienia od Umowy powoduje skutki określone w przepisach prawa, z uwzględnieniem zasad rozliczenia Usług wykonanych na żądanie Abonenta przed upływem terminu do odstąpienia.

F. Skutki zakończenia Umowy i zwrot Urządzeń Operatora

32. Z dniem zakończenia Umowy Operator zaprzestaje świadczenia Usług objętych Umową, chyba że Strony uzgodnią wcześniejszy termin zakończenia świadczenia określonej Usługi.
33. Zakończenie Umowy nie zwalnia Stron z obowiązku rozliczenia należności, korekt, bonifikat, nadpłat ani innych zobowiązań powstałych w czasie jej obowiązywania.
34. Operator dokonuje końcowego rozliczenia Umowy na zasadach określonych w rozdziałach VII i X.
35. Po zakończeniu Umowy Abonent zwraca Urządzenia Operatora, które zostały mu oddane do używania i nie stały się jego własnością.
36. Obowiązek zwrotu nie dotyczy urządzeń zakupionych przez Abonenta od Operatora ani urządzeń stanowiących własność Abonenta.
37. Operator przekazuje Abonentowi informację o:
- a) urządzeniach i elementach wyposażenia podlegających zwrotowi;
 - b) terminie ich zwrotu;
 - c) miejscu albo sposobie dokonania zwrotu;
 - d) sposobie postępowania z urządzeniem lub elementem instalacji, którego samodzielne odłączenie albo demontaż nie jest dopuszczalne lub bezpieczne.
38. Jeżeli Abonent samodzielnie odłączył Urządzenie Operatora lub jego elementy, zwraca je samodzielnie w miejscu albo w sposób wskazany przez Operatora.
39. Jeżeli odłączenie lub demontaż Urządzenia Operatora powinny zostać wykonane przez Operatora, Abonent nie dokonuje tych czynności samodzielnie i umożliwia Operatorowi dostęp do urządzenia lub instalacji w uzgodnionym terminie.
40. Abonent zwraca Urządzenia Operatora wraz z przekazanym wyposażeniem i elementami, w tym przewodami, zasilaczami oraz innymi akcesoriami, z uwzględnieniem zużycia będącego następstwem prawidłowego korzystania.
41. Przyjęcie zwracanych urządzeń lub elementów jest potwierdzane w sposób umożliwiający ustalenie daty zwrotu oraz rodzaju przyjętych przedmiotów.
42. Potwierdzenie przyjęcia zwracanych urządzeń lub elementów nie oznacza potwierdzenia ich kompletności, sprawności technicznej ani braku uszkodzeń, jeżeli ich ocena wymaga przeprowadzenia późniejszej weryfikacji technicznej.
43. Operator dokonuje weryfikacji kompletności i stanu technicznego zwróconych urządzeń oraz elementów w terminie 14 dni od dnia ich przyjęcia. W przypadku stwierdzenia braków lub uszkodzeń Operator informuje o tym Abonenta, wskazując ustalenia dokonane podczas weryfikacji oraz ich możliwe skutki rozliczeniowe.
44. W przypadku niezwrócenia Urządzenia Operatora lub jego elementów w wymaganym terminie Operator wzywa Abonenta do ich zwrotu, wskazując dodatkowy termin oraz możliwe skutki jego bezskutecznego upływu.
45. W przypadku niezwrócenia, utraty albo uszkodzenia Urządzenia Operatora lub jego elementów z przyczyn, za które odpowiada Abonent, Operator może dochodzić należności odpowiadającej poniesionej stracie, z uwzględnieniem rodzaju urządzenia, okresu jego używania, stopnia zużycia oraz możliwości naprawy.
46. Wysokość należności lub sposób jej ustalenia może być wskazany we właściwym Cenniku, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
47. Zakończenie jednej z kilku Usług objętych Umową nie powoduje obowiązku zwrotu urządzenia, jeżeli jest ono nadal niezbędne do świadczenia pozostałych Usług.
48. Obowiązek zwrotu urządzenia oraz końcowego rozliczenia Umowy pozostaje skuteczny także po zakończeniu świadczenia Usług.

XIV. KOMUNIKACJA STRON

A. Zasady ogólne

1. Operator i Abonent komunikują się w sprawach związanych z zawarciem, wykonywaniem, zmianą i zakończeniem Umowy za pośrednictwem kanałów komunikacji określonych w niniejszym rozdziale.
2. Operator udostępnia w szczególności następujące kanały komunikacji:
 - a) korespondencję pocztową;
 - b) bezpośrednią obsługę w punkcie obsługi Abonenta;
 - c) pocztę elektroniczną;
 - d) EBOK;
 - e) telefoniczną obsługę techniczną;
 - f) telefoniczną obsługę BOK;
 - g) wiadomości SMS przeznaczone do Zgłoszeń technicznych;
 - h) automatyczne wiadomości SMS;
 - i) formularze elektroniczne udostępnione przez Operatora.
3. Poszczególne kanały komunikacji mogą być przeznaczone do określonych rodzajów czynności, informacji lub oświadczeń oraz obsługiwane w określonych dniach i godzinach.
4. Przeznaczenie poszczególnych kanałów komunikacji oraz podstawowe zasady korzystania z nich określa zestawienie zamieszczone w części H niniejszego rozdziału.
5. Aktualne adresy, numery telefonów i inne dane umożliwiające korzystanie z poszczególnych kanałów Operator przekazuje Abonentowi w wiadomości powitalnej wysyłanej po zawarciu Umowy.
6. Dane, o których mowa w ust. 5, Operator udostępnia również na Stronie internetowej Operatora oraz w aktualnym dokumencie dotyczącym kanałów komunikacji, zamieszczonym w części przeznaczonej dla Abonentów.
7. Zmiana adresu, numeru telefonu, godzin obsługi albo innych danych technicznych służących korzystaniu z kanału komunikacji nie stanowi zmiany Umowy ani Regulaminu, jeżeli nie zmienia rodzaju kanału, jego zasadniczego przeznaczenia ani uprawnień Abonenta.
8. Operator informuje Abonenta o istotnej zmianie danych dotyczących kanałów komunikacji za pomocą dostępnego i odpowiedniego kanału.
9. Udostępnienie określonego kanału komunikacji nie oznacza, że może on być wykorzystywany do dokonywania wszystkich czynności związanych z Umową.
10. Przekazanie wiadomości za pośrednictwem kanału, który nie został przeznaczony do danego rodzaju czynności, nie wywołuje skutków właściwych dla tej czynności, chyba że Operator jednoznacznie potwierdzi jej przyjęcie oraz wskaże, w jakim charakterze została przyjęta.
11. Przekazanie wiadomości za pośrednictwem kanału dostępnego całodobowo nie oznacza jej całodobowej obsługi przez Operatora. Wiadomości przekazane poza godzinami obsługi danego kanału są podejmowane do obsługi w najbliższym okresie jego pracy, chyba że Regulamin albo przepisy prawa przewidują szczególne zasady dla danej czynności.
12. Komunikacja dotycząca wykonywania i obsługi Umowy, bezpieczeństwa Sieci lub Usług, rozliczeń albo obowiązków Stron nie jest komunikacją marketingową. Przekazywanie takich informacji odbywa się niezależnie od zgód dotyczących otrzymywania marketingu, w zakresie dopuszczonym przez przepisy prawa.
13. Brak odpowiedzi na wiadomość Operatora albo Abonenta nie oznacza jej akceptacji, chyba że taki skutek wynika wyraźnie z przepisu prawa albo postanowienia Regulaminu zgodnego z prawem.

B. Dane kontaktowe i ich aktualizacja

14. Abonent wskazuje dane kontaktowe, za pomocą których Operator może komunikować się z nim w sprawach związanych z wykonywaniem Umowy.

15. Abonent jest obowiązany niezwłocznie poinformować Operatora o zmianie danych mających znaczenie dla prawidłowego wykonywania i obsługi Umowy, w szczególności adresu korespondencyjnego, adresu poczty elektronicznej i numeru telefonu kontaktowego.
16. Do czasu poinformowania o zmianie Operator może korzystać z ostatnich danych kontaktowych przekazanych przez Abonenta, z zastrzeżeniem wymogów dotyczących skutecznego doręczenia określonych informacji lub oświadczeń.
17. Zmiana danych adresowych lub kontaktowych Abonenta albo Operatora nie stanowi zmiany Umowy, o ile nie wiąże się ze zmianą strony Umowy ani nie wpływa na zakres lub warunki świadczenia Usługi.
18. Operator informuje Abonenta o zmianie swoich danych adresowych lub kontaktowych za pomocą właściwego kanału komunikacji.
19. Operator może wymagać potwierdzenia tożsamości Abonenta albo uprawnienia osoby działającej w jego imieniu przed:
 - a) udostępnieniem informacji objętych tajemnicą komunikacji elektronicznej lub ochroną danych;
 - b) przyjęciem dyspozycji dotyczącej Umowy;
 - c) zmianą danych kontaktowych;
 - d) wykonaniem innej czynności wymagającej ochrony Abonenta przed działaniem osoby nieuprawnionej.
20. Zakres weryfikacji powinien być odpowiedni do rodzaju czynności i ryzyka związanego z jej wykonaniem.

C. Poczta elektroniczna

21. Wiadomość przesłaną pocztą elektroniczną uważa się za przekazaną do systemu teleinformatycznego adresata, jeżeli została wysłana na wskazany przez niego adres i nadawca nie otrzymał informacji o trwałym błędzie uniemożliwiającym jej dostarczenie, z zastrzeżeniem szczególnych wymogów wynikających z przepisów prawa.
22. Abonent powinien zapewnić możliwość odbierania wiadomości na wskazanym adresie poczty elektronicznej, w szczególności przez utrzymywanie wolnego miejsca w skrzynce odbiorczej oraz odpowiednie skonfigurowanie filtrów wiadomości.
23. Operator nie odpowiada za nieodebranie albo opóźnione odebranie prawidłowo wysłanej wiadomości, jeżeli wynika ono z przyczyn pozostających poza zakresem jego odpowiedzialności, w szczególności z:
 - a) przepełnienia skrzynki odbiorczej Abonenta;
 - b) działania filtrów antyspamowych, reguł pocztowych albo innych ustawień skrzynki Abonenta;
 - c) zablokowania adresu Operatora przez Abonenta lub dostawcę jego poczty elektronicznej;
 - d) awarii albo nieprawidłowego działania systemu pocztowego Abonenta lub jego dostawcy;
 - e) wskazania przez Abonenta nieprawidłowego, nieaktualnego albo nieaktywnego adresu poczty elektronicznej.
24. Postanowienie ust. 23 nie zwalnia Operatora z obowiązku zastosowania szczególnego sposobu doręczenia, ponownego przekazania informacji albo wykorzystania innego kanału komunikacji, jeżeli obowiązek taki wynika z przepisów prawa, Umowy lub Regulaminu.
25. Jeżeli Operator otrzyma informację o trwałym błędzie uniemożliwiającym dostarczenie wiadomości, może podjąć próbę przekazania jej za pomocą innego dostępnego kanału oraz zwrócić się do Abonenta o aktualizację danych kontaktowych.

D. Inne kanały komunikacji

26. Dokument albo wiadomość udostępnione w EBOK uważa się za udostępnione Abonentowi z chwilą ich umieszczenia na jego koncie i przekazania mu informacji o ich dostępności, jeżeli takie powiadomienie jest wymagane.
27. Samo opublikowanie informacji na Stronie internetowej Operatora nie zastępuje jej indywidualnego przekazania Abonentowi, jeżeli indywidualne przekazanie jest wymagane przez prawo, Umowę albo Regulamin.

28. Rozmowa telefoniczna może służyć w szczególności udzielaniu informacji, prowadzeniu diagnostyki, przyjmowaniu czynności, dla których dopuszczono taki sposób komunikacji, oraz uzgadnianiu terminów.
29. Oświadczenie złożone telefonicznie wywołuje skutki wyłącznie w przypadkach, w których taki sposób jego złożenia jest dopuszczalny przez prawo oraz został przewidziany dla danej czynności.
30. Wiadomość SMS może służyć w szczególności przekazywaniu krótkich informacji, przypomnień, ostrzeżeń, potwierdzeń oraz komunikatów technicznych.
31. Wiadomość SMS nie stanowi reklamacji ani innego oświadczenia dotyczącego Umowy, chyba że Operator wyraźnie wskazał dany numer jako przeznaczony do przyjmowania takiej czynności, a jej dokonanie w ten sposób jest dopuszczalne przez prawo.

E. Automatyczne wiadomości i numery nadawcze

32. Operator może przekazywać automatyczne wiadomości dotyczące w szczególności:
 - a) wystawienia dokumentu rozliczeniowego;
 - b) terminu płatności albo zaległości;
 - c) udostępnienia dokumentu lub wiadomości w EBOK;
 - d) prowadzonych prac technicznych;
 - e) występującej Nieprawidłowości;
 - f) bezpieczeństwa Sieci lub Usług;
 - g) statusu Zgłoszenia technicznego albo reklamacji.
33. Numery wykorzystywane wyłącznie do wysyłania automatycznych wiadomości są numerami nadawczymi.
34. Odpowiedzi przesłane na numer nadawczy:
 - a) mogą nie być odbierane ani rejestrowane przez Operatora;
 - b) nie stanowią Zgłoszenia technicznego, reklamacji, dyspozycji ani oświadczenia dotyczącego Umowy;
 - c) nie wywołują skutków wobec Operatora.
35. Automatyczna wiadomość SMS zawiera, również w formie skróconej, informację „wiad. autom., proszę nie odpowiadać” albo informację o równoważnym znaczeniu.
36. Automatyczna wiadomość może mieć charakter informacyjny lub przypominający. Nie zastępuje dokumentu, wezwania ani powiadomienia, które zgodnie z prawem lub Regulaminem powinno zostać przekazane w innym trybie albo na Trwałym nośniku.

F. Trwały nośnik

37. Jeżeli przepisy prawa, Umowa albo Regulamin wymagają przekazania informacji, dokumentu, potwierdzenia lub oświadczenia na Trwałym nośniku, Operator przekazuje je w sposób umożliwiający Abonentowi:
 - a) przechowywanie informacji przez czas odpowiedni do jej celu;
 - b) dostęp do informacji w przyszłości;
 - c) odtworzenie informacji w niezmienionej postaci.
38. Informacja albo dokument udostępnione w EBOK mogą stanowić Trwały nośnik, jeżeli po ich udostępnieniu Operator nie może jednostronnie zmienić ich treści, a Abonent może je zachować i odtworzyć w niezmienionej postaci.
39. Sama informacja zamieszczona na zwykłej stronie internetowej Operatora nie stanowi Trwałego nośnika, jeżeli Operator może zmienić jej treść albo usunąć ją bez zachowania pierwotnej wersji dostępnej Abonentowi.
40. Krótka wiadomość SMS, komunikat telefoniczny, informacja na Stronie internetowej albo komunikat wyświetlany podczas korzystania z Usługi nie zastępują Trwałego nośnika, jeżeli nie spełniają wymagań określonych w ust. 37.

G. Pilne komunikaty techniczne i dotyczące bezpieczeństwa

41. W przypadku awarii, zagrożenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci albo Usług, konieczności podjęcia pilnych działań ochronnych lub wystąpienia innego zdarzenia wymagającego niezwłocznego działania Operator może przekazać Abonentowi komunikat za pomocą każdego dostępnego i odpowiedniego do okoliczności kanału.
42. Jeżeli Abonent nie wskazał adresu poczty elektronicznej albo numeru telefonu umożliwiającego niezwłoczny kontakt lub dany kanał nie może zostać wykorzystany, Operator może przekazać pilny komunikat za pośrednictwem EBOK, Strony internetowej, komunikatu wyświetlanego podczas korzystania z Usługi albo innego dostępnego technicznie sposobu.
43. Komunikat wyświetlany podczas korzystania z Usługi może zostać przekazany w szczególności przez skierowanie niezaszyfrowanego ruchu internetowego do strony informacyjnej Operatora.
44. Komunikat, o którym mowa w ust. 43, powinien zawierać, w zakresie odpowiednim do okoliczności:
 - a) informację o stwierdzonym zdarzeniu albo zagrożeniu;
 - b) informację o zastosowanym ograniczeniu lub innym środku ochronnym;
 - c) wskazanie czynności oczekiwanej od Abonenta;
 - d) sposób skontaktowania się z Operatorem;
 - e) informację o możliwości ponownej weryfikacji zastosowanego środka.
45. Przekazanie komunikatu w trybie pilnym ani zastosowanie koniecznego środka ochronnego nie są uzależnione od potwierdzenia odbioru komunikatu przez Abonenta.
46. Komunikat wyświetlany podczas korzystania z Usługi może ograniczać dostęp do innych zasobów wyłącznie w zakresie i przez czas niezbędny do ochrony bezpieczeństwa albo przekazania informacji pozwalającej na usunięcie zagrożenia.
47. Komunikat przekazany w trybie pilnym nie zastępuje informacji wymaganej na Trwałym nośniku, jeżeli obowiązek jej przekazania wynika z prawa albo Regulaminu.

H. Zestawienie kanałów komunikacji

Informacja	Poczta elektroniczna	Telefon techniczny	Telefon BOK	SMS techniczny	SMS automatyczny	EBOK	Punkt obsługi	Korespondencja pocztowa
Podstawowe przeznaczenie	Korespondencja, dokumenty, reklamacje, informacje dotyczące płatności i obsługi Umowy	Zgłoszenia techniczne, diagnostyka i informacje techniczne	Informacje i obsługa Umowy	Zgłoszenia techniczne	Powiadomienia i przypomnienia od Operatora	Dokumenty, rozliczenia i czynności dostępne w systemie	Bezpośrednia obsługa, składanie pism i zwrot urządzeń	Pisma, dokumenty i oświadczenia
Możliwość przekazania wiadomości przez Abonenta	Całodobowo	Całodobowo	W godzinach obsługi	Całodobowo	Brak możliwości skutecznego przekazania odpowiedzi	Całodobowo	W godzinach otwarcia	Zależnie od sposobu nadania
Czas obsługi przez Operatora	W godzinach obsługi danego adresu, co do zasady w najbliższym dniu roboczym	Całodobowo w zakresie obsługi technicznej	W godzinach obsługi	W godzinach obsługi właściwych dla tego kanału	Nie dotyczy	Zależnie od rodzaju czynności	W godzinach otwarcia	Po doręczeniu przesyłki, w godzinach pracy Operatora
Zgłoszenie techniczne	Jeżeli adres jest przeznaczony do takich zgłoszeń	Tak	Jeżeli kanał został do tego przeznaczony	Tak, po jednoznacznym potwierdzeniu przyjęcia	Nie	W zakresie dostępnej funkcjonalności	Tak	Możliwe, lecz kanał nie służy do pilnej obsługi
Reklamacja	Tak	Jeżeli Operator przyjmuje reklamacje telefonicznie	Jeżeli kanał został przeznaczony do przyjmowania reklamacji	Nie	Nie	W zakresie dostępnej funkcjonalności	Tak	Tak
Oświadczenia dotyczące Umowy	W zakresie dopuszczonym dla danej czynności	Tylko jeżeli przepisy lub Regulamin dopuszczają taki sposób	W zakresie dopuszczonym dla danej czynności	Nie	Nie	W zakresie dostępnej funkcjonalności	Tak	Tak

XV. ROZSTRZYGANIE SPORÓW I POSTANOWIENIA KOŃCOWE

A. Rozstrzyganie sporów

1. W przypadku powstania sporu związanego z zawarciem, wykonywaniem, zmianą albo zakończeniem Umowy Strony w pierwszej kolejności podejmują próbę jego bezpośredniego rozwiązania.
2. Jeżeli spór dotyczy sprawy objętej postępowaniem reklamacyjnym, Abonent może złożyć reklamację na zasadach określonych w rozdziale VIII.
3. W zakresie, w którym przepisy prawa wymagają wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego, dochodzenie roszczenia przed sądem albo w postępowaniu pozasądowym może nastąpić po jej wyczerpaniu.
4. Abonent będący konsumentem może wystąpić do Prezesa UKE z wnioskiem o pozasądowe rozwiązanie sporu konsumenckiego z zakresu usług komunikacji elektronicznej, na zasadach określonych w przepisach prawa.
5. Skorzystanie z pozasądowego sposobu rozwiązania sporu nie pozbawia Abonenta prawa do dochodzenia roszczeń przed właściwym sądem.
6. Sądem właściwym do rozpoznania sporu jest sąd ustalony zgodnie z przepisami prawa.

B. Postanowienia końcowe

7. W sprawach nieuregulowanych w Umowie lub Regulaminie stosuje się przepisy prawa polskiego, z uwzględnieniem bezwzględnie obowiązujących przepisów chroniących konsumenta.
8. Jeżeli którekolwiek postanowienie Regulaminu okaże się nieważne, bezskuteczne albo niewykonalne, nie wpływa to na obowiązywanie pozostałych postanowień, chyba że z przepisów prawa albo charakteru danego postanowienia wynika inaczej.
9. Tytuły rozdziałów, części i punktów służą uporządkowaniu Regulaminu i ułatwieniu korzystania z niego.
10. Aktualny Regulamin jest udostępniany Abonentowi na zasadach określonych w rozdziale XIV.
11. Zmiany Regulaminu są dokonywane na zasadach określonych w rozdziale XII.
12. Regulamin wchodzi w życie z dniem 2 lipca 2026 r.