

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH  
przez FiberX**

**Rozdział I. Postanowienia ogólne**

**§ 1**

1. Niniejszy regulamin, dalej zwany Regulaminem, określa zasady świadczenia usług przez markę FiberX należąca do spółki VIRTUAOPERATOR spółka z o.o. , z siedzibą w Warszawa, Aleja Armii Ludowej 26, (00-609) Warszawa REGON: 140803785, NIP: 7621929500, wpisanej do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Miasta St. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy KRS nr 0000271731 o kapitale zakładowym wynoszącym 50.000 zł. , dalej zwaną Dostawcą usług lub zamiennie Operatorem.
2. Regulamin stanowi regulamin świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych w rozumieniu Ustawy w odniesieniu do świadczonych na jego podstawie usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów.
3. Regulamin stanowi integralną część Umowy Abonenckiej.
4. W przypadku wprowadzenia usług nie określonych w Regulaminie, Dostawca usług zastrzega możliwość określenia szczegółowych warunków świadczenia tych usług w regulaminach szczegółowych.
5. 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 (osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej), który jest stroną Umowy Abonenckiej 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) **Biurow 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** – Abonent będący osobą fizyczną, który zawarł z Operatorem Umowę Abonencką w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 8) **Lokal** – nieruchomość 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) **Opłata Wyrównawcza** - kwota nieprzekraczająca określonej przy zawieraniu Umowy Abonenckiej lub w 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** – czas oznaczony (okres) na jaki została zawarta Umowa Abonencka;
- 13) **Pakiet Taryfowy** – określona w Cenniku Usługa lub grupa Usług, objętych jedną opłatą abonamentową;
- 14) **Prezes UKE** – Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
- 15) **Programy** – rozprowadzane za pomocą Sieci przez Dostawcę usług programy telewizyjne;
- 16) **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;
- 17) **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 dekodery i wyświetlane na odbiorniku telewizyjnym Abonenta;
- 18) **Sieć** – sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług;
- 19) **Siła Wyższa** – zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne;
- 20) **Sprzęt** – urządzenie techniczne (np. dekodery, modemy) oraz Zakończenie Sieci przekazywane przez Dostawcę usług, niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową Abonencką;
- 21) **Umowa Abonencka lub Umowa** – umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług w formie pisemnej, albo jeśli Operator dopuścił taką możliwość w formie elektronicznej lub dokumentowej;
- 22) **Urządzenie 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;
- 23) **Usługi** – Usługi Internetowe, Usługi Telefoniczne, Usługi Telewizyjne, Usługi Transmisji danych lub związane z nimi usługi dodatkowe;
- 24) **Usługi Internetowe** – zapewnienie dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci;
- 25) **Usługi Transmisji danych** – zapewnienie wymiany ruchu (łączości) w warstwie drugiej modelu ISO/OSI pomiędzy zadanymi lokalizacjami, z określoną przepustowością i w określonej technologii;
- 26) **Ustawa** - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne;
- 27) **Usterka** – techniczna wada Sieci obniżająca jakość Usług, lecz nie uniemożliwiająca korzystania z tej Usługi;

- 28) **Zakończenie Sieci** – fizyczny punkt w Lokalu Abonenta zakończony gniazdem umożliwiającym podłączenie do Sieci Urządzeń Końcowych 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 i rozpoczęcie świadczenia Usług

### § 4

1. Umowa Abonencka może zostać zawarta przez Zamawiającego:
  - 1) w Biurze Obsługi Klienta,
  - 2) poza Biurem Obsługi Klienta, z upoważnionym Przedstawicielem Dostawcy usług. .
2. Z zastrzeżeniem § 7 ust. 2, Operator rozpocznie świadczenie Usługi najpóźniej w terminie wskazanym w Umowie, a w przypadku braku terminu w Umowie – nie później niż w terminie 30 dni od daty:
  - 1) zawarcia Umowy lub
  - 2) zmiany Umowy – w przypadku rozszerzenia zakresu Usług.
3. Abonent może odstąpić od Umowy w przypadku nierozpoczęcia świadczenia Usług w terminie 30 dni od daty określonej w Umowie.

### § 5

1. Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej albo jeśli Operator dopuścił taką możliwość w formie elektronicznej lub w formie dokumentowej. Zawarcie Umowy Abonenckiej następuje po spełnieniu przez Zamawiającego wymogów określonych w Regulaminie.
2. Umowa Abonencka zawierana jest na czas nieoznaczony albo na czas oznaczony.
3. Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy Abonenckiej od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego. W razie braku takich warunków technicznych Operator odmawia zawarcia Umowy Abonenckiej.

### § 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) adres miejsca zamieszkania oraz adres korespondencyjny, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
  - 3) numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
  - 4) nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu,
  - 5) informacja o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej, numer REGON oraz NIP, wydruk z Centralnej Informacji Krajowego Rejestru Sądowego lub innego właściwego rejestru – w przypadku przedsiębiorcy.
2. Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej lub zmianę Umowy polegającą na rozszerzeniu zakresu Usług, zmianie taryfy na wyższą, zwiększeniu przepustowości transmisji danych 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 złożenie wniosku o 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 przepisach o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie informacji gospodarczych; Dostawca usług obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
3. Dostawca usług, w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego, może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej lub jej zmianę w zakresie określonym w ust. 2 od złożenia lub podwyższenia kaucji bądź też złożenia innego odpowiedniego zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z Umową Abonencką, w tym w szczególności w związku z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu bądź też brakiem wpłaty lub nieterminową wpłatą należności przewidzianych Umową Abonencką, Cennikiem lub Regulaminem.
4. Kaucja nie jest przedpłatą ani zaliczką na poczet przyszłych należności Operatora. Operator ma prawo potrącić swoją wymagalną wierzytelność z tytułu Umowy z kwoty kaucji i w każdym czasie może żądać uzupełnienia kaucji do pierwotnej wysokości, jeżeli kaucja uległa zmniejszeniu.
5. Operator deponuje środki pieniężne pobrane od Zamawiającego lub Abonenta tytułem kaucji na odrębnym nieoprocentowanym rachunku bankowym Operatora.
6. Jeśli nie zachodzą przesłanki do potrącenia, o którym mowa w ust. 4, Operator zwróci niezwłocznie Zamawiającemu lub Abonentowi kaucję w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
7. 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 zalega z opłatami na rzecz Dostawcy usług.
- 3) wcześniejsza umowa o świadczenie Usług zawarta z Zamawiającym została rozwiązana przez Dostawcę usług lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu.

### **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. Postanowienie zdania poprzedniego nie dotyczy Konsumenta.
2. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego instrukcją.
3. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania nie staje się własnością Abonenta, chyba, że Umowa Abonencka stanowi inaczej. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie, ani udostępniać go osobom trzecim, chyba, że odrębne postanowienia Umowy Abonenckiej 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 będącemu Konsumentem nie mogą być wykorzystywane w celu świadczenia – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, chyba, że odrębne postanowienia Umowy Abonenckiej 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 Sieci 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 Przedstawicielowi 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 Sieci w Lokalu Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty w wysokości określonej w Cenniku.
2. W przypadku, gdy Instalacja Zakończenia Sieci jest połączona z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca usług jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy Abonenckiej.
3. 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.
4. W przypadku zmiany przez Abonenta Lokalu na Lokal, w którym nie ma wykonanej instalacji Zakończenia Sieci, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty 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 na stronie internetowej oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową Abonencką, a także na każde żądanie Abonenta, na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej. Aktualny Cennik jest również dostępny w Biurach Obsługi Klienta.
3. W przypadku zmiany Cennika Dostawca usług z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tej zmiany w życie:
  - 1) doręcza Abonentowi treść proponowanej zmiany w postaci trwałego nośnika odpowiadającego formie w jakiej została zawarta Umowa, chyba, że:
    - a) Abonent, który udostępnił adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość złożył żądanie doręczenia mu zmian Cennika na wskazany adres,
    - b) Abonent, który zawarł Umowę w formie elektronicznej lub dokumentowej złożył żądanie doręczenia mu zmian Cennika na piśmie na wskazany adres korespondencyjny,
  - 2) podaje do publicznej wiadomości na stronie internetowej [www.fiberx.pl](http://www.fiberx.pl) treść każdej proponowanej zmiany Cennika.
4. Abonent, nie później niż do dnia wejścia zmian Cennika w życie, może doręczyć Dostawcy usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej 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 uprawnienia, o którym mowa w ust. 4 zdanie pierwsze przed upływem Okresu Zobowiązania, Dostawcy usług nie przysługuje zwrot ulgi – Opłata Wyrównawcza, chyba że zmiana ta następuje na skutek zmian prawa.
6. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmian Cennika wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług lub dodanie nowej Usługi bądź wynika z decyzji Prezesa UKE, zmiany takie podawane są przez Dostawcę usług do publicznej wiadomości na stronie internetowej [www.fiberx.pl](http://www.fiberx.pl) z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca. W takiej sytuacji, w przypadku wypowiedzenia Umowy Abonenckiej przez Abonenta w związku ze skorzystaniem przez Abonenta z uprawnienia, 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 - o ile to wynika z Umowy Abonenckiej - 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. Abonent zobowiązany jest do comiesięcznego uiszczania opłat abonamentowych w ciągu 14 dni od dnia wystawienia Rachunku. W przypadku opłat jednorazowych Abonent zobowiązany jest do uiszczenia ich w terminie 14 dni od dnia zdarzenia, z którym związana jest dana opłata, chyba że Umowa Abonencka lub Cennik stanowią inaczej.
2. Wszystkie pozostałe przewidziane Umową Abonencką, Regulaminem i Cennikiem opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminach wskazanych na Rachunku.
3. Abonent będzie uiszczać opłaty na rachunek bankowy wskazany przez Dostawcę usług na Rachunku. W tym celu Abonent otrzyma indywidualny numer konta bankowego, nadany mu przez Dostawcę usług. Uiszczając opłatę Abonent zobowiązany jest podać swój Numer Identyfikacyjny, o ile został przyznany przez Dostawcę usług. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez Dostawcę usług.
4. W przypadku opóźnienia w płatności, Operator zastrzega sobie prawo naliczenia odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia.
5. Rozwiązanie Umowy Abonenckiej lub zawieszenie świadczenia Usług przez Dostawcę usług nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi.
6. W przypadku, gdy Abonent zalega wobec Dostawcy usług z więcej niż jedną płatnością, dokonywane przez Abonenta wpłaty, przy jednoczesnym braku oświadczenia Abonenta co do tego, który z długów zaspokaja, będą zaliczane przez Operatora na poczet płatności najdawniej wymagalnych. W przypadku, gdy Abonent złoży oświadczenie co do tego, który z długów zaspokaja, Operator ma prawo zaliczyć daną wpłatę na poczet płatności najdawniej wymagalnych.

**Rozdział V. Rodzaj świadczonych Usług****§ 17**

1. Dostawca usług oferuje:
  - 1) Usługi Internetowe,
  - 2) Usługi Transmisji danych,
  - 3) 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 i powiązany z nią regulamin.
3. W przypadku wprowadzenia przez Operatora jakichkolwiek ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji zostaną one określone w regulaminach dotyczących korzystania z tych usług lub aplikacji. Regulaminy te będą dostępne na stronie internetowej Operatora [www.fiberx.pl](http://www.fiberx.pl)

## Rozdział VII. Usługi Internetowe

### § 18

Za zgodą Abonenta, 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 poczty elektronicznej 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 Przedstawiciela Dostawcy usług konfiguracji i parametrów Sprzętu lub Urządzeń Końcowych bądź dokona innych czynności, w następstwie czego niemożliwe będzie korzystanie przez niego z Usług Internetowych, przywrócenie stanu pierwotnego, umożliwiającego 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 Urządzenia Końcowego 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 szkody rzeczywiste jak i utracone korzyści - 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 przekazywanych lub gromadzonych przez Abonenta materiałów;
- 6) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet.

## **Rozdział VIII Szczególne zasady dotyczące Usług Internetowych**

### § 23

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, zwanych dalej ŚZR.
2. Operator stosuje ŚZR w Sieci, których celem jest wspieranie efektywnego wykorzystywania zasobów sieciowych i optymalizacji ogólnej jakości transmisji. ŚZR 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.

#### § 24

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.

#### § 25

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 Internetowej 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 w powodu opóźnień albo prędkości Usługi Internetowej 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 Internetowej oraz z innych usług niebędących Usługą Internetową, może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych.
6. W zależności od technologii i oferty, Operator deklaruje następujące parametry Usługi Internetowej:
  - a) prędkość minimalna - prędkość minimalna, do której zapewnienia Operator jest zobowiązany w ramach usługi dostępu do Internetu,
  - b) prędkość zwykle dostępna - prędkość, której Abonent powinien oczekiwać w ramach usługi dostępu do Internetu,
  - c) prędkość maksymalna - prędkość możliwa do osiągnięcia w ramach świadczonej usługi bez obciążania sieci,
  - d) 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 XIII Regulaminu.
8. Szczegóły dotyczące wszystkich informacji, o których mowa powyżej publikowane są na stronie internetowej Operatora.

### Rozdział XI. Zmiana Regulaminu, zawieszenie świadczenia Usług, zmiana Abonenta

#### § 26

1. W przypadku dokonywania zmian warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, Operator z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie:
  - 1) doręcza Abonentowi treść proponowanej zmiany w postaci trwałego nośnika odpowiadającego formie w jakiej została zawarta Umowa, chyba, że:
    - a) Abonent, który zawarł Umowę w formie pisemnej złożył żądanie doręczania mu zmian tej Umowy na udostępniony przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość,
    - b) Abonent, który zawarł Umowę w formie elektronicznej lub dokumentowej złożył żądanie doręczania mu zmian tej Umowy na piśmie na wskazany adres korespondencyjny,
  - 2) podaje do publicznej wiadomości na stronie internetowej [www.fiberx.pl](http://www.fiberx.pl) treść każdej proponowanej zmiany Regulaminu..
2. Abonent, nie później niż do dnia wejścia zmian Regulaminu w życie, może doręczyć Dostawcy usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej z powodu braku akceptacji zmian Regulaminu. W przypadku doręczenia takiego oświadczenia Umowa Abonencka ulegnie rozwiązaniu w dniu poprzedzającym zmianę Regulaminu.
3. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.
4. W przypadku zmian Regulaminu oraz wypowiedzenia Umowy Abonenckiej przez Abonenta w związku ze skorzystaniem przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w ust. 2 przed upływem Okresu Zobowiązania, Dostawcy usług nie przysługuje zwrot ulgi – Opłata Wyrównawcza – chyba, że zmiana ta wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub wynika z decyzji Prezesa UKE, o której mowa w art 63a Ustawy.
5. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmian Regulaminu wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub dodania nowej Usługi, powoduje obniżenie cen, bądź wynika z decyzji Prezesa UKE, zmiany takie podane zostaną przez Dostawcę usług do publicznej wiadomości na stronie internetowej [www.fiberx.pl](http://www.fiberx.pl) z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca.

#### § 27

1. Za pisemną 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 zawartej przez Abonenta niebędącego Konsumentem Dostawca usług może pobierać opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

## **Rozdział XII. Odpowiedzialność Dostawcy usług, zakres obsługi serwisowej**

### **§ 28**

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, chyba, że szkoda została wyrządzona umyślnie. Postanowienie to nie ma zastosowania do odpowiedzialności Operatora wobec Konsumenta.
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 Urządzeniu Końcowym oraz informacji dotyczących sprzętu podłączonego do Urządzenia Końcowego i jego konfiguracji.

### **§ 29**

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.fiberx.pl](http://www.fiberx.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.fiberx.pl](http://www.fiberx.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 Urządzenia Końcowego.
6. Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionemu Przedstawicielowi 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, 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.

### **§ 30**

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. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje bonifikata, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
4. Przyznanie bonifikaty następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale XIII Regulaminu.
5. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w § 27 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.
6. 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.

### **§ 31**

1. Dostawca usług zastrzega, że 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 usług w porze nocnej, w sposób zapewniający minimalizowanie ich uciążliwości dla Abonentów, przy czym Abonent jest zobowiązany umożliwić Operatorowi przeprowadzenie takich prac niezbędnych dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi. Czas trwania

przerwy powyżej 24 godzin traktowany jest jako Awaria.

2. W celu zapobiegania przypadkom przekroczenia pojemności łącza w Sieci, Dostawca usług wprowadził procedurę pomiaru oraz organizacji ruchu w Sieci. Stosowane przez Dostawcę usług metody pomiaru oraz organizacji ruchu nie mają wpływu na jakość świadczonych Usług.

### Rozdział XIII. Tryb postępowania reklamacyjnego

#### § 32

1. Abonent może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonenckiej, niedotrzymania wyznaczonego terminu zawarcia Umowy Abonenckiej, 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](mailto: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 ust. 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 adres miejsca Zakończenia Sieci;
  - 5) datę zawarcia Umowy Abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji z tytułu niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług;
  - 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności, wynikających z Umowy Abonenckiej 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.
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.

#### § 33

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 wystanie 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 postępowaniu, o którym mowa w art. 109 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.
5. 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 (o którym mowa w art. 109 Ustawy).
6. 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.
  7. Jeżeli Dostawca usług nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
  8. 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](http://www.uke.gov.pl).)
  9. 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.

#### § 34

1. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie Abonenckiej 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. 2 i 3, 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 XIV. Ochrona danych osobowych, tajemnica telekomunikacyjna, bezpieczeństwo i integralność Sieci oraz Usług

#### § 35

1. Dostawca usług jest administratorem w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) i przetwarza dane osobowe w celach: świadczenia Usług, archiwizacji oraz dla potrzeb marketingowych związanych ze świadczeniem tych Usług (m.in. dostarczanie informacji o nowych ofertach, produktach i usługach).
2. W zakresie dozwolonym przez przepisy prawa dane osobowe Abonentów mogą być udostępniane współpracującym podmiotom, uprawnionym organom oraz biurom informacji gospodarczej, jak również instytucjom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelności oraz ich pełnomocnikom.
3. Abonentowi przysługuje prawo wglądu do własnych danych osobowych i ich poprawiania. W przypadkach określonych prawem Abonent ma prawo pisemnego, umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania swoich danych osobowych oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingowych.
4. Za zgodą Abonenta dane identyfikujące tego Abonenta mogą zostać zamieszczone w spisie abonentów wydawanym w formie elektronicznej lub pisemnej (książkowej). Dane takie mogą być również udostępnione innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz informacji o numerach obejmującej wszystkich abonentów publicznych sieci telefonicznych
5. Dostawca usług w zakresie przewidzianym przez obowiązujące przepisy prawa przetwarza:
  - 1) dane 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.

#### § 36

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 XV. Postanowienia końcowe

**§ 37**

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.

**§ 38**

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. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do rejestrowania rozmów telefonicznych prowadzonych przez Abonenta z Biurem Obsługi Klienta.

**§ 39**

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego, Ustawy i innych przepisów prawa.
2. W przypadku sporów pomiędzy Operatorem a Abonentem niebędącym Konsumentem właściwy jest sąd powszechny według siedziby Operatora.
3. Regulamin wchodzi w życie od dnia 1 sierpnia 2020 roku.