

# Regulamin

## świadczenia usług telekomunikacyjnych w dla Abonentów

### **Rozdział I – Postanowienia ogólne**

#### **§ 1**

1. Niniejszy Regulamin określa zakres i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych w Sieci Goodpaint dla Abonentów ofert na abonament przez firmę Jarosław Ćwirzeń Goodpaint, wpisany do rejestru przedsiębiorców pod numerem 180485; REGON 020036347; NIP 896-104-09-09, z siedzibą we Wrocławiu, zwany dalej „Operatorem”.
2. Regulamin obowiązuje Abonentów ofert na abonament, którzy zawarli z Operatorem umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych poczynszy od dnia 01 stycznia 2022 roku.

#### **§ 2**

Abonenci Sieci Goodpaint mogą mieć, za pośrednictwem sieci Operatora, dostęp do sieci telekomunikacyjnych innych operatorów krajowych i zagranicznych, z którymi Operator ma zawarte stosowne umowy.

#### **§ 3**

Operator prowadzi działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych.

#### **§ 4**

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. „abonament” – podstawowa opłata cykliczna, ponoszona przez Abonenta na rzecz Operatora z tytułu zapewnienia gotowości Operatora do świadczenia Abonentowi usług, w szczególności usług telekomunikacyjnych;
2. „Abonent” – osoba, która jest stroną umowy;
3. „cennik” – zestawienie dostępnych usług telekomunikacyjnych w Sieci Goodpaint oraz wysokości opłat za te usługi wraz z zasadami ich naliczania;
4. „depozyt” – określona w umowie kwota złożona na nieoprocentowanym rachunku bankowym Operatora, która w indywidualnych przypadkach może być warunkiem uzyskania przez Abonenta dostępu do Sieci Goodpaint, usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora, bądź podwyższenia przyznanego limitu należności, stanowiąca zabezpieczenie ewentualnej niewypłacalności Abonenta;
5. „kaucja” – kwota, która na żądanie Operatora, w przypadku przekroczenia przez Abonenta ustalonego limitu należności, ma być niezwłocznie wpłacona przez Abonenta, z przeznaczeniem na częściowe pokrycie należności za zrealizowane na rzecz Abonenta usługi;
6. „konto abonenckie” – konto w systemie rozliczeniowym Operatora o niepowtarzalnym identyfikatorze, jednoznacznie identyfikujące zobowiązania i wpłaty Abonenta, na którym może być rozliczanych wiele kontraktów;
7. „kontrakt” – forma rejestracji numeru abonenckiego w systemie rozliczeniowym Operatora na podstawie umowy;
8. „miesiąc” – miesiąc kalendarzowy;
9. „okres rozliczeniowy” – okres, za który dokonywane są na koncie abonenckim rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych usług telekomunikacyjnych, rozpoczynający i kończący się we wskazanych przez Operatora w rachunku dniach miesiący kalendarzowych;
10. „osoba” – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, utworzona i działająca zgodnie z przepisami prawa;
11. „umowa” – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Operatorem a Abonentem na piśmie, bądź w formie elektronicznej, o ile Operator umożliwił Abonentowi zawarcie umowy w formie elektronicznej;
12. „usługi telekomunikacyjne” – usługi, w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne, świadczone Abonentom przez Operatora;
13. „wymagalna wierzytelność” – należność za usługi telekomunikacyjne nie uregulowana przez Abonenta w terminie płatności wskazanym na rachunku telefonicznym;
14. „zlecenie jednorazowe” – dyspozycja Abonenta dla Operatora, mająca wpływ na warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych, dotycząca wywołania zdarzenia, które wystąpi jeden raz w dającym się przewidzieć momencie, ale jego skutki mogą trwać przez czas nieograniczony;
15. „zlecenie stałe” – dyspozycja Abonenta dla Operatora, mająca wpływ na warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych, dotycząca zainicjowania zdarzenia, którego powtarzalne skutki będą występowały cyklicznie aż do odwołania lub zmiany dyspozycji.

#### **§ 5**

Zakres obsługi serwisowej

1. Operator zapewnia obsługę serwisową świadczonych usług telekomunikacyjnych za pomocą Panelu Klienta lub telefonicznie w godzinach pracy: 8-16.
2. Autoryzacja Abonentów dokonywana jest za pośrednictwem kodu abonenckiego lub weryfikacji okazanego dokumentu tożsamości. Operator zastrzega możliwość żądania dodatkowych dokumentów, jeżeli tożsamość Abonenta budzi wątpliwości. Prawidłowa autoryzacja jest warunkiem realizacji obsługi Abonenta przez Obsługę Klienta.
3. Abonent zobowiązuje się dołożyć należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności swojego kodu abonenckiego, a także nie udostępniać kodu abonenckiego osobom trzecim. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora, o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie jego kodu abonenckiego przez osobę trzecią.

4. Biuro Obsługi Klienta realizuje obsługę Abonentów, w szczególności w zakresie:
  - a. udzielania informacji,
  - b. przyjmowania reklamacji,
  - c. realizacji zleceń jednorazowych,
  - d. realizacji zleceń stałych.
5. Abonent kontaktuje się z podmiotami świadczącymi usługi serwisowe w szczególności:
  - a. pisemnie,
  - b. osobiście, w godzinach pracy,
  - c. za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w tym telefonicznie i za pomocą poczty elektronicznej.

#### Odpowiedzialność operatora

##### § 6

#### Zasady odpowiedzialności

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, winy Abonenta lub niezachowania przez Abonenta przepisów niniejszego Regulaminu, umowy lub szczególnych warunków oferty. W stosunku do Abonentów będących konsumentami, za nienależyte wykonanie usługi dostępu do Internetu Operator uzna znaczące i stałe lub regularnie powtarzające się odstępstwa od parametrów jakości usługi dostępu do Internetu (w tym prędkości), które zostały wskazane w warunkach umownych, jeśli zostanie to stwierdzone za pomocą mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Urząd Komunikacji Elektronicznej.
2. W wypadku określonym w § 6 pkt 1 odszkodowanie ustala się w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdą pełną dobę przerwy w korzystaniu z usług telekomunikacyjnych. W przypadku braku osiągnięcia w danym miesiącu kalendarzowym poziomu wskaźników jakości określonych w niniejszym Regulaminie lub niezgodności w zakresie dotyczącym gwarantowanych parametrów wskazanych dla usług dostępu do Internetu określonych w innych dokumentach umownych, Operator wypłaca Abonentowi odszkodowanie za miesiąc, w którym gwarantowany poziom jakości lub określone gwarantowane parametry wskazane dla usług dostępu do Internetu nie zostały osiągnięte. Kwota odszkodowania dla wskaźników jakości usług określonych w Regulaminie wyliczana jest w następujący sposób: różnica pomiędzy gwarantowanym a osiągniętym poziomem jakości w miesiącu dotyczącym reklamacji (wyrażona w procentach) pomnożona przez kwotę opłaty abonamentowej.
3. W przypadku sporu związanego ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych Abonent, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, może dochodzić swoich roszczeń przed sądem. Abonenci będący konsumentami mają możliwość rozwiązania takiego sporu również przed sądem polubownym lub w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE) lub poddania go pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie UKE.

##### § 7

#### Tajemnica telekomunikacyjna

Operator, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej, z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest dozwolone na podstawie przepisów prawa. Operator dołoży należytej staranności przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi.

##### § 8

#### Ochrona i przetwarzanie danych osobowych

1. Operator gwarantuje zachowanie poufności uzyskanych od Abonenta danych osobowych. Operator ma obowiązek poinformowania Abonenta jakiego rodzaju dane jego dotyczące będą przetwarzane.
2. Operator ma prawo do przetwarzania uzyskanych od Abonenta danych osobowych w celu wykonywania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz wypełniania prawnie usprawiedliwionych celów administratorów danych, a także – za zgodą Abonenta – przy organizowaniu akcji promocyjnych i loterii na rzecz Abonentów oraz dla celów statystycznych i marketingowych.
3. Mechanizmy regulacji ruchu stosowane przez Operatora i opisane w Regulaminie nie wpływają na prywatność oraz ochronę danych osobowych Abonenta i jego użytkowników.

## **Rozdział II – Zakres i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych**

##### § 9

1. Operator świadczy usługi telekomunikacyjne Abonentom na podstawie umowy.
2. Przez zawarcie umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych zgodnie z umową, Regulaminem oraz szczególnymi warunkami oferty, a Abonent zobowiązuje się do uiszczania opłat określonych w umowie oraz w cenniku i do przestrzegania postanowień umowy oraz Regulaminu, w tym szczególnych warunków oferty.

#### Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych

##### § 10

#### Postanowienia ogólne

1. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zostaje zawarta po spełnieniu warunków wymienionych w § 11, w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Dla zmiany umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych wymagana jest forma pisemna pod rygorem nieważności, przy czym warunki poszczególnych ofert mogą dopuszczać zmiany umowy, w szczególności w zakresie wyboru usług i planów taryfowych, również w innej formie niż pisemna, na przykład za pomocą kontaktu telefonicznego lub składania dyspozycji zmian na stronach internetowych Operatora po dokonaniu autoryzacji Abonenta za pomocą kodu abonenckiego.
2. W imieniu Operatora umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawiera osoba upoważniona przez Operatora.
3. Abonent zawiera umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela.
4. Abonent zobowiązuje się zawiadomić Operatora o zmianie swego stałego miejsca zamieszkania lub siedziby, statusu prawnego, nazwy lub nazwiska niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 14 dni od dokonania zmiany. Zawiadomienie powinno mieć formę pisemną, przy czym za zgodą Operatora zawiadomienie może mieć także inną formę, pod warunkiem autoryzacji Abonenta za pomocą kodu abonenckiego.
5. Operator może wymagać od Abonenta przedstawienia dokumentów potwierdzających zaistnienie zmian, opisanych w pkt 4 niniejszego paragrafu.
6. W razie niedopełnienia przez Abonenta obowiązków, wskazanych w pkt 4 i 5 niniejszego paragrafu, Operator może w uzasadnionych przypadkach zawiesić świadczenie usług telekomunikacyjnych lub ograniczyć zakres świadczonych usług telekomunikacyjnych.

## § 11

### Warunki zawarcia

1. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych może być zawarta po udokumentowaniu przez daną osobę tożsamości i aktualnego dokładnego miejsca zamieszkania lub siedziby.
2. Osoba zainteresowana zawarciem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, lub jej przedstawiciel, zobowiązuje się udokumentować dane, określone w pkt 1 niniejszego paragrafu, poprzez okazanie ważnych oryginałów lub poświadczonych notarialnie kopii następujących dokumentów:
  - a. w przypadku osób fizycznych:
    - i. dokumentu tożsamości oraz
    - ii. dodatkowego dokumentu ze zdjęciem i adresem danej osoby;
  - b. w przypadku innych osób: aktualnych dokumentów odpowiednich dla statusu prawnego danej osoby zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz dokumentów przedstawiciela, tak jak w przypadku osób fizycznych.
3. Z okazywanych stron dokumentów zawierających dane niezbędne do zawarcia umowy Operator sporządza kserokopie lub odpis.
4. Operator zastrzega sobie prawo do żądania dodatkowych dokumentów i wyjaśnień przed zawarciem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych:
  - a. jeżeli okazywane dokumenty są zniszczone lub budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub
  - b. jeżeli tego wymagają szczególne warunki oferty.
5. W przypadku ofert promocyjnych, Operator zastrzega sobie jako warunek skorzystania z promocji możliwość wymiany z innymi operatorami informacji dotyczących numeru ewidencyjnego PESEL, NIP lub REGON oraz numeru i nazwy dokumentu potwierdzającego tożsamość klienta, za zgodą klienta. W przypadku gdy w wyniku takiej wymiany okaże się, że osoba nie uregulowała należności wobec innego operatora, skorzystanie z promocji nie będzie możliwe lub będzie uwarunkowane złożeniem depozytu.
6. Do przeniesienia praw i obowiązków wynikających z zawartej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych wymagane jest:
  - a. uregulowanie wszystkich należności dotychczasowego Abonenta wobec Operatora, oraz
  - b. spełnienie przez osobę zainteresowaną kontynuowaniem umowy o świadczenie usług wszystkich warunków wymaganych przez Operatora do zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
7. Operator może uzależnić dostęp do sieci telekomunikacyjnej lub poszczególnych usług osoby zainteresowanej zawarciem umowy od:
  - a. okazania dodatkowych dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z umowy o świadczenie usług,
  - b. wiarygodności płatniczej tej osoby, wynikającej z danych pozyskanych przez Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej.
8. W przypadku ofert promocyjnych Operator może uzależnić skorzystanie z promocji od złożenia depozytu, a także od spełnienia innych warunków uprawniających do skorzystania z promocji. W przypadku niespełnienia warunków uprawniających do skorzystania z promocji może być to podstawą dla Operatora do odmowy zawarcia umowy na warunkach promocyjnych, natomiast nie może być podstawą dla Operatora do odmowy zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych poza promocją, jeżeli Abonent spełnia warunki zawarcia umowy określone przez niniejszy Regulamin i przepisy prawa.
9. Zasoby Sieci Goodpaint są ograniczone i zmienne. Prędkość przesyłania danych w związku z korzystaniem z usług dostępu do Internetu zależy między innymi od takich czynników, jak obciążenie zasobów, technologii czy maksymalnych prędkości dostępnych w urządzeniach, z których korzysta Abonent. Z uwagi na powyższe czynniki, Operator nie może zagwarantować osiągnięcia maksymalnej prędkości przesyłania danych w usłudze dostępu do Internetu. Operator dokonuje pomiarów w celu zapobiegania osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łączy oraz rozdzielania jej zasobów w ten sposób, aby zapewnić Abonentom najlepszą w danych warunkach jakość świadczonych Usług. Może to wpłynąć na prędkość przesyłania danych dla poszczególnych Abonentów.
10. Na bazie pomiarów ruchu oraz prognoz ruchowych uruchamiane są procedury inwestycyjne w celu zapewnienia optymalnej pojemności Sieci Goodpaint. Stosowane procedury mają na celu zapewnienie maksymalnych, możliwych

parametrów jakościowych Usług z uwzględnieniem interesu Abonentów korzystających w danym momencie z Sieci Goodpaint lub poszczególnych jej odcinków.

11. W okresie wdrożenia nowych rozwiązań inwestycyjnych może nastąpić chwilowe pogorszenie jakości Usług.
12. Działania, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci telekomunikacyjnej i usług telekomunikacyjnych:
  - a. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczoną usługą telekomunikacyjną, Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej usługi telekomunikacyjnej.
  - b. W związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci telekomunikacyjnej lub usług telekomunikacyjnych (np. w przypadku włamania na serwer sieciowy, rozpowszechniania złośliwego oprogramowania) Operator jest uprawniony podejmować wszelkie dozwolone prawem działania zmierzające do ograniczenia lub eliminacji zagrożenia. W szczególności Operator uprawniony jest do:
    - I. informowania i ostrzegania Abonentów o występujących bezpośrednich zagrożeniach związanych ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych;
    - II. ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych na zakończeniu sieci telekomunikacyjnej, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci telekomunikacyjnej lub usług telekomunikacyjnych bądź eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności sieci lub usług telekomunikacyjnych;
    - III. informowania innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach;
    - IV. informowania Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług telekomunikacyjnych;
    - V. publikowania na stronie internetowej aktualnych informacji o zagrożeniach, rekomendowanych środkach ostrożności, przykładowych konsekwencjach braku lub niewłaściwego zabezpieczenia urządzeń końcowych.
  - c. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia usług telekomunikacyjnych, o którym mowa wyżej w pkt 12 b II może w szczególności polegać na:
    - I. filtracji ruchu, w szczególności poprzez blokadę portu lub adresu IP,
    - II. uniemożliwieniu autoryzacji połączenia z Internetem.
  - d. Zniesienie ograniczenia lub przywrócenie świadczenia usługi telekomunikacyjnych nastąpi niezwłocznie po usunięciu przyczyn będących podstawą jej ograniczenia lub zawieszenia.
  - e. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia usługi telekomunikacyjnej w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług telekomunikacyjnych Operatora, dokonywane jest w przypadkach wymagających szybkiej i skutecznej eliminacji zagrożenia, w szczególności, gdy urządzenie Abonenta stwarza zagrożenie dla innych użytkowników sieci, przy jednoczesnym braku możliwości szybkiego skontaktowania się z Abonentem lub brakiem podjęcia przez Abonenta właściwych działań eliminujących zagrożenie. Działania takie możliwe są również nawet bez uprzedniego powiadomienia Abonenta.
  - f. Ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej będące wynikiem minimalizacji zagrożeń dla bezpieczeństwa i ciągłości świadczenia usługi, o których mowa powyżej, nie podlegają pomiarowi jakości świadczonej usługi (SLA).
  - g. Zastosowanie przez Operatora ograniczenia lub eliminacji zagrożenia, o których mowa powyżej, wyłącza odpowiedzialność odszkodowawczą Operatora z tytułu niewykonania zobowiązania. W trakcie ograniczenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej, Operator pobiera od Abonenta opłatę abonamentową. W trakcie zawieszenia świadczenia usługi, Operator nie pobiera opłaty abonamentowej za każdą pełną dobę przerwy w korzystaniu z usług telekomunikacyjnych.
13. Abonent korzystający z usług pakietowej transmisji danych będzie natychmiastowo informowany przez Operatora o przekroczeniu limitu transmisji danych w ramach wybranego przez Abonenta pakietu. Automatyczne powiadomienia o przekroczeniu limitu będą wysyłane Abonentowi wiadomością systemową w Systemie Obsługi Klienta, na którym aktywna jest usługa, 24 godziny/przez 7 dni tygodnia. Abonent ma możliwość sprawdzenia stanu pakietu transmisji danych za pośrednictwem Systemie Obsługi Klienta.
14. Skumulowany negatywny wpływ usług innych niż usługa dostępu do Internetu na usługę dostępu do Internetu nie stanowi pogorszenia jakości tej usługi, jeśli wpływ ten był nieunikniony, minimalny i krótkotrwały. Wpływ na jakość usług czynników obiektywnych, niezależnych od Operatora lub występujących po stronie Abonenta, takich jak rodzaj sprzętu komputerowego, interfejsy sieciowe, system operacyjny, rodzaj połączenia z siecią, używane przeglądarki internetowe itp. nie stanowi pogorszenia jakości usługi.
15. Wielkość dostępnego pakietu danych i prędkość przesyłania danych mają wpływ na korzystanie z usługi dostępu do Internetu, w tym z treści, aplikacji i usług dostępnych w Internecie.
16. Korzystanie z Internetu, w tym z treści, aplikacji i usług jest lepsze przy większej prędkości. Im mniejsza jest prędkość, tym korzystanie z Internetu jest wolniejsze.
17. Im większy jest dostępny pakiet danych, tym częściej, dłużej i w większej ilości można korzystać z Internetu, w tym z treści, aplikacji i usług dostępnych w Internecie. Bardzo mały pakiet danych lub jego brak może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści, aplikacji i usług dostępnych w Internecie.
18. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta z usług innych niż usługa dostępu do Internetu może spowolnić korzystanie z usługi dostępu do Internetu z uwagi na współdzielenie zasobów Sieci Goodpaint.
19. Jeżeli w komunikacji marketingowej Operator pokazuje prędkość (prędkość deklarowana), to odpowiada ona szacunkowej prędkości maksymalnej. W praktyce mogą występować odstępstwa od prędkości deklarowanej.

Znaczne odstępstwa wpływają na jakość korzystania z Internetu, w tym mogą zmniejszyć prędkość przesyłania danych lub utrudnić a nawet uniemożliwić korzystanie z niektórych treści, aplikacji lub usług dostępnych w Internecie. Współczynnik CIR (gwarantowana przepływność łącza) dla łącza abonentkich wynosi 40%.

## § 12

### Czas trwania umowy

Umowa może być zawarta na czas nieokreślony albo na czas określony.

## § 13

### Zasady naliczania opłat

1. Operator pobiera opłaty:
  - a. jednorazowe – związane z obsługą pojedynczego zdarzenia, zgodnie z cennikiem obowiązującym Abonenta w dniu wystąpienia zdarzenia,
  - b. pozostałe – naliczane okresowo, a wynikające ze świadczenia przez Operatora usług w sposób ciągły, zgodnie z cennikiem obowiązującym Abonenta, w okresie rozliczeniowym, za który został wystawiony rachunek.
2. Opłata abonamentowa jest pobierana z dołu za każdy okres rozliczeniowy, chyba że Abonent i Operator ustalą inny sposób pobierania opłaty abonamentowej.

## § 14

### Rachunki

1. Opłaty za usługi telekomunikacyjne określone są w rachunku wystawianym przez Operatora.
2. W rachunku Operator ustala okres rozliczeniowy, za który naliczane są opłaty za usługi telekomunikacyjne.
  - a. Okres rozliczeniowy nie może być krótszy niż jeden miesiąc, z zastrzeżeniem pkt 2.b niniejszego paragrafu, z wyjątkiem okresu, za który jest wystawiony pierwszy rachunek telefoniczny.
  - b. Operator zastrzega sobie prawo ustalenia, za zgodą Abonenta, możliwości wystawiania Abonentowi rachunku telefonicznego częściej niż raz w miesiącu.
3. Rachunki w formie elektronicznej doręczane są za pośrednictwem poczty elektronicznej.
4. Rachunki mogą być również dostarczane Abonentom w inny sposób.
5. W przypadku nieotrzymania rachunku za dany okres rozliczeniowy Abonent zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić ten fakt do Operatora. Skutki niedokonania zgłoszenia obciążają Abonenta.

## § 15

### Opłaty za rachunki

1. Abonent zobowiązuje się do zapłaty rachunku telefonicznego na wskazany w nim rachunek bankowy Operatora w terminie do 14 dni od daty wystawienia, przy czym Operator może określić w rachunku dłuższy termin.
2. Za dzień dokonania zapłaty rachunku telefonicznego uważa się dzień uznania należności na rachunku bankowym Operatora.
3. Wycofanie przez Abonenta płatności za rachunek, zrealizowanej w formie polecenia zapłaty, będzie traktowane przez Operatora na równi ze zdarzeniem, o którym mowa w pkt 8 niniejszego paragrafu.
4. W razie opóźnienia którejkolwiek płatności Operatorowi przysługuje prawo do naliczenia Abonentowi odsetek za zwłokę, w wysokości ustawowej za każdy dzień opóźnienia, od nie uiszczonych opłat, poczynając od dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności rachunku.
5. W przypadku, gdy opłaty nie zostały uiszczone w całości, odsetki nalicza się od kwoty pozostałej do uiszczenia.
6. Należne odsetki mogą być wykazywane w rachunku lub innym dokumencie.
7. Abonent może dokonywać płatności w formie gotówkowej albo w formie bezgotówkowej, w szczególności przelewem, kartą płatniczą, w formie polecenia zapłaty.
8. Jeżeli Abonent nie zapłacił należności za usługi telekomunikacyjne w terminie płatności wskazanym w rachunku, Operator ma prawo do zablokowania świadczenia usługi.
9. Jeżeli Abonent nie zapłacił Operatorowi należności przekraczającej kwotę określoną przepisami ustawy o udostępnianiu informacji gospodarczych w terminie w niej wskazanym, liczoną od daty płatności podanej w rachunku telefonicznym, Operator:
  - a. ma prawo przekazać do biura informacji gospodarczej dane o Abonencie, wobec którego przysługuje mu wymagalna wierzytelność;
  - b. korzystając z uprawnienia wskazanego w pkt 9.a niniejszego paragrafu, ma obowiązek pisemnie poinformować Abonenta o zamiarze przekazania jego danych do biura informacji gospodarczej, z podaniem nazwy i adresu siedziby biura informacji gospodarczej, któremu dane będą udostępnione.
10. Operator może dochodzić wymagalnych wierzytelności, w tym za pośrednictwem uprawnionych podmiotów zewnętrznych.

## § 16

### Odpowiedzialność Abonenta

Abonent zobowiązuje się przestrzegać postanowień Regulaminu, zawartej umowy oraz szczególnych warunków oferty, w szczególności korzystać z usług zgodnie z ich przeznaczeniem.

## § 17

### Wygaśnięcie umowy

1. Umowa wygasa wskutek:
  - a. upływu okresu na jaki została zawarta, chyba że umowa stanowi inaczej,

- b. śmierci Abonenta,
  - c. utraty bytu prawnego Abonenta niebędącego osobą fizyczną,
  - d. utraty przez Operatora uprawnień niezbędnych do świadczenia usług objętych umową
2. W dniu stwierdzenia którejkolwiek z okoliczności wymienionych w pkt 1, Operator zaprzestaje świadczenia usług telekomunikacyjnych.
  3. Spadkobiercy Abonenta mogą po uprawomocnieniu się postanowienia o stwierdzeniu nabycia spadku zawrzeć umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Przed uprawomocnieniem się postanowienia o stwierdzeniu nabycia spadku usługi telekomunikacyjne mogą być tymczasowo świadczone na rzecz małżonka i zstępnych Abonenta.

### **Rozdział III – Reklamacje**

#### **§ 18**

1. Reklamacją jest zgłoszenie przez Abonenta niezadowolenia lub roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług telekomunikacyjnych przez Operatora.
2. Reklamacje mogą być składane w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia rachunku telefonicznego za usługę. Reklamację złożoną po upływie terminu określonego powyżej, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
3. Wszystkie reklamacje dotyczące usług świadczonych na podstawie umowy można zgłaszać telefonicznie, pisemnie (osobiście, pocztą, lub e-mailem).
4. Zgłoszenie powinno zawierać, co najmniej następujące dane:
  - a. numer ID (konta), którego dotyczy reklamacja,
  - b. imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego reklamację,
  - c. przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres wraz z przedstawieniem okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d. datę zawarcia umowy i określony termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia usług,
  - e. wysokość kwoty należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty.
  - f. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności, w przypadku o którym mowa w lit. e niniejszego paragrafu,
  - g. podpis zgłaszającego reklamację w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej
5. W przypadku, gdy złożona pisemnie lub elektronicznie reklamacja nie spełnia warunków określonych w pkt 4 lit. a)-d) lub f)-g) niniejszego paragrafu, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nie uzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
6. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Operator obowiązany jest w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia.
7. Obowiązek Operatora dotyczący potwierdzenia o przyjęciu reklamacji nie dotyczy sytuacji, kiedy reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
8. Złożenie reklamacji nie zwalnia Abonenta z obowiązku zapłaty w całości rachunku telefonicznego.
9. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Operatora listu zawierającego reklamację w formie pisemnej lub elektronicznej, przyjęcia zgłoszenia telefonicznego.
10. Zgłoszona reklamacja powinna być rozpatrzona w terminie 30 dni kalendarzowych od daty jej wniesienia. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie w tym terminie rozpatrzona, uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona.
11. Z zastrzeżeniem pkt 12, odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - a. nazwę jednostki organizacyjnej Operatora rozpatrującej reklamację,
  - b. informację o dniu złożenia reklamacji,
  - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - d. w przypadku zwrotu innej należności – określenie kwoty i terminu jej wypłaty albo informację, że zostanie ona zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego,
  - e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a także – jeżeli reklamującym jest konsument – o prawie dochodzenia roszczeń przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach postępowania mediacyjnego lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
12. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub w części, odpowiedź na reklamację powinna:
  - a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
  - b. zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze
13. Z zastrzeżeniem pkt 13.a.-13.b. poniżej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji i udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
  - a. Za zgodą reklamującego Operator potwierdza przyjęcie reklamacji i udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.

- b. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji i udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeśli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji i udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
- c. Postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji i odpowiedzi na reklamację, o których mowa w pkt 13.a. i 13.b. umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności
- d. W przypadku braku doręczenia odpowiedzi na reklamację, na żądanie reklamującego Operator obowiązany jest niezwłocznie przekazać ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię
- e. Sposób, forma i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia ma być przekazana określa reklamujący w porozumieniu z Operatorem
- f. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą
- g. Operator nie jest zobowiązany do ponownego przekazania odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

#### **Rozdział IV – Postanowienia końcowe**

##### **§ 19**

1. W sprawach nie uregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu mają zastosowanie odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego, ustawy Prawo telekomunikacyjne wraz z przepisami wykonawczymi oraz inne obowiązujące przepisy prawa.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 25 lutego 2024 roku.