

1. NASZE DANE I KONTAKT Z NAMI.

Dokument ten reguluje zasady świadczenia Usług przez: Krzysztof Pawluk prowadzący działalność telekomunikacyjną pod nazwą: Zakład Usługowy „Pawluk” Krzysztof Pawluk pod adresem: ul. Przylep- Solidarności 6a/211 66-015 Zielona Góra, NIP: 973030 0920. Kontaktując się z nami pamiętaj proszę, że standardowo pracujemy w dni robocze w godzinach 10:00 do 19:00. Nie wpływa to jednak na terminy, w których zobowiązani jesteśmy coś dla Ciebie zrobić.

2. WARUNKI NASZEJ UMOWY.

a. Niniejszy dokument opisuje ogólne zasady naszej współpracy w ramach Umowy abonenckiej, właściwe dla wszystkich Usług jakie świadczymy. W skrócie będziemy nazywać go „Regulaminem ogólnym”.

b. Pamiętaj jednak, że warunki naszej współpracy umownej określają jeszcze inne dokumenty. Otrzymałeś je od nas przed zawarciem umowy. Są to:

- (1) Umowa – nasza Umowa abonencka;
- (2) Podsumowanie warunków Umowy – wymagane prawem i stworzone zgodnie z jego wymogami (także co do formy) związane podsumowanie podstawowych warunków naszej Umowy;
- (3) Regulamin promocji – dokument, w którym opisane są warunki promocji, o ile do niej przystąpiłeś;
- (4) Regulamin ogólny – niniejszy dokument;
- (5) Regulamin szczególny – jest to regulamin, który opisuje dokładniej warunki świadczenia poszczególnych Usług;
- (6) Cennik – dokument określający stawki opłat za świadczone przez nas Usługi;
- (7) Polityki, oświadczenia i informacje – dodatkowe dokumenty wymagane prawem, są to np. informacje- np. Informacja o przetwarzaniu danych osobowych Abonenta (potocznie nazywana „RODO”), czy pouczenia (np. Pouczenie o prawie odstąpienia).

c. Powyższe dokumenty będziemy łącznie nazywać: „Dokumentacją umowną”. Określają one (wszystkie łącznie) warunki naszej Umowy i przedstawiane są Tobie przed zawarciem Umowy. Prawnie określone są jako: Informacje przedumowne. Zaakceptowane Podsumowanie warunków umowy oraz pozostałe informacje przedumowne stanowią integralną część Umowy, a zmiana jakichkolwiek postanowień w nich zawartych może nastąpić wyłącznie na zasadach określonych w Umowie.

d. Dokumenty mające zastosowanie do Twojej Umowy doręczamy Ci na trwałym nośniku przed zawarciem Umowy. Z wzorami aktualnych dokumentów możesz zapoznać się także na naszej Stronie internetowej www.pawluk.org. Znajdziesz tam wzory Umów, Regulaminów oraz aktualny Cennik, określający obowiązujące ceny i koszty usług serwisowych.

3. WYJAŚNIENIE POJĘĆ UŻYTYCH W REGULAMINIE

a. Abonament – to comiesięczna (o ile nie ustalimy inaczej) opłata, którą będziesz nam płacił za Usługę;

b. Awaria – to nieprawidłowość w działaniu Sieci lub udostępnionego przez nas Sprzętu, na skutek której Usługa nie działa wcale albo działa wadliwie (np. spadną określone w Umowie parametry jej jakości);

c. BOK – Biuro Obsługi Klienta, w którym wykonujemy czynności związane z obsługą Abonentów;

Obecnie nasz BOK znajduje się pod adresem: Zielona Góra ul. Żołnierzy 2 Armii 30F;

d. Gniazdo abonenckie – to miejsce (fizyczny punkt) w Lokalu, w którym możesz podłączyć Telekomunikacyjne urządzenie końcowe lub Sprzęt do Sieci, w celu korzystania z Usługi;

e. Kodeks cywilny – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny;

f. Konsument – to Osoba fizyczna, która zawiera Umowę (lub/i wnioskuje o jej zawarcie, np. składając zamówienie) lub korzysta z naszych Usług dla celów, które nie są bezpośrednio związane z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Za Konsumenta będziemy także uważać Przedsiębiorcę Jednoosobowego (chyba, że Ustalimy inaczej i zawrzemy to w Dokumentacji umownej);

g. Osoba fizyczna – to po prostu człowiek (czyli np. nie spółka, ale jest nią już osoba prowadząca działalność gospodarczą na podstawie wpisu do CEIDG);

h. PKE – ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo Komunikacji Elektronicznej;

i. Przedsiębiorca Jednoosobowy – zgodnie z art.3855 Kodeksu cywilnego, będzie to Osoba fizyczna zawierająca Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej Umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG). W praktyce, na ogół Przedsiębiorcą Jednoosobowym może być Abonent prowadzący działalność na podstawie wpisu do CEIDG (choć oczywiście nie jest to bezwzględna reguła – pierwszeństwo ma bowiem opisana wcześniej definicja ustawowa);

j. RODO- Rozporządzenie 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);

k. Strona Internetowa – to nasza strona internetowa, którą prowadzimy pod adresem: www.pawluk.org

l. Sieć – jest to nasza sieć telekomunikacyjna, poprzez którą dostarczamy Ci Usługę.

m. Siła wyższa – to takie wydarzenie zewnętrzne, które jest niezależne od Ciebie i od nas. Nie sposób go przewidzieć ani mu zapobiec. Przykładowo, będą to: wojny, katastrofy naturalne, czy strajki;

n. Sprzęt – to należące do Ciebie lub udostępniane na czas trwania Umowy urządzenia, których przeznaczeniem jest odbiór Usług. Sprzętem nie są Telekomunikacyjne urządzenia końcowe (np. telefony, telewizory, tablety, komputery). Sprzętem będą natomiast np.: dekodery, moduły CAM, zasilacze z kablami, czy routery;

o. Trwały nośnik – zgodnie z art. 2 pkt 4) Ustawy o prawach konsumenta Trwałym nośnikiem jest materiał lub narzędzie umożliwiające komuś przechowywanie informacji kierowanych

osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci. Może to być np. wiadomość e-mail lub SMS.

p. Umowa zawarta na odległość – zgodnie z art. 2 pkt 1) Ustawy o prawach konsumenta, jest to Umowa zawarta z Konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia Umowy włącznie. W praktyce naszej współpracy na ogół będzie to Umowa zawarta przez: e-mail.

q. Umowa zawarta poza lokalem – zgodnie z art. 2 pkt 2) Ustawy o prawach konsumenta i w ramach naszej współpracy, będzie to Umowa zawarta z Konsumentem:

(1) przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy (czyli naszym BOK),

(2) w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Konsumenta w okolicznościach, o których mowa w punkcie (1) powyżej,

(3) w lokalu przedsiębiorstwa Dostawcy lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z Konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron,

(4) podczas pokazu zorganizowanego przez Dostawcę, w którym uczestniczy zaproszona bezpośrednio lub pośrednio określona liczba Konsumentów, w którego trakcie ma miejsce promocja, składanie ofert sprzedaży lub sprzedaż towarów lub usług, bez względu na to, czy został na niego zorganizowany transport.

W praktyce może to być więc Umowa zawierana przez Ciebie podczas spotkania z naszym przedstawicielem poza naszym BOK (np. u Ciebie w domu), jeżeli spełnia jednocześnie powyższe warunki;

r. Telekomunikacyjne urządzenie końcowe – urządzenie osobiste, służące do korzystania z Usług, takie jak np. telefon, smartfon, tablet lub komputer;

s. Usługa – Usługa komunikacji elektronicznej, Usługa dodatkowa lub inna usługa, która znajduje się w naszej ofercie, lub której dotyczy nasza Umowa;

t. Usługa komunikacji elektronicznej – to Usługa w rozumieniu art. 2 pkt 76) PKE. UKE świadczone przez nas to: Usługa telewizji, telefonii lub dostępu do Internetu;

u. Usługa dodatkowa – to świadczona przez nas Usługa powiązana z Usługą komunikacji elektronicznej. Jest to usługa wspierająca lub uzupełniająca Usługę komunikacji elektronicznej (np. utrzymanie stałego zewnętrznego adresu IP).

v. Ustawa o prawach konsumenta – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;

w. Ustawa o zwalczaniu nadużyć- ustawa z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej.

4. UMOWA I INNE OŚWIADCZENIA

a. Umowę standardowo zawieramy w formie pisemnej. Umożliwiamy również zawarcie Umowy w formie:

(1) Elektronicznej, czyli elektronicznie i konieczne przy wykorzystaniu bezpiecznego podpisu elektronicznego (np. Szaflir lub za pomocą Profilu Zaufanego);

(2) Dokumentowej, czyli elektronicznie, bez konieczności użycia bezpiecznego podpisu elektronicznego (np. mailowo,

telefonicznie lub poprzez formularz). Ten sposób udostępniamy wyłącznie do zmiany warunków już zawartej Umowy.

b. Jeżeli jesteś Konsumentem masz prawo wyboru formy zawarcia Umowy (wybierasz spośród form, jakie aktualnie oferujemy).

c. Aneks do Umowy standardowo zawieramy na takich samych zasadach co samą Umowę (chyba że Dokumentacja umowna mówi inaczej).

d. Standardowo, wszystkie oświadczenia w sprawie Umowy można składać w formie (wedle własnego wyboru):

(1) pisemnej;

(2) elektronicznej, czyli konieczne z wykorzystaniem bezpiecznego podpisu elektronicznego (pamiętaj więc proszę, że sam e-mail bez takiego podpisu nie jest formą elektroniczną);

(3) dokumentowej, np. mailowo lub telefonicznie, przy posłużeniu się adresem mailowym i numerem telefonu podanym w Umowie (lub później zaktualizowanym).

Dokumentacja umowna lub przepisy prawa mogą w pewnych sytuacjach wymagać konkretnej formy dla danego oświadczenia.

e. Jeżeli oświadczenia składane będą w formie dokumentowej (np. mailem lub telefonicznie), to na Trwałym nośniku doręczymy Ci treść tak zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy. Tak samo postąpimy z Twoim oświadczeniem o związaniu się tymi warunkami.

5. WERYFIKACJA TOŻSAMOŚCI

a. Umowę możesz zawrzeć z nami osobiście albo poprzez Twojego przedstawiciela (np. pełnomocnika). Możemy Was poprosić o okazanie nam stosownych dokumentów, które potwierdzą to umocowanie.

b. Przed zawarciem Umowy musisz nam podać opisane niżej dane:

(1) Jeżeli jesteś Osobą fizyczną: Twoje imię (imiona) i nazwisko, numer PESEL (o ile go posiadasz) albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość.

Jeżeli jesteś Cudzoziemcem i nie jesteś obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – potrzebujemy numeru Twojego paszportu lub karty pobytu. Wszystko to dotyczy także osób, które Cię reprezentują, podczas gdy Ty sam nie jesteś Osobą fizyczną.

(2) Jeżeli nie jesteś Osobą fizyczną: Twoją nazwę, numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w KRS albo informację o wpisie do CEIDG lub innym właściwym rejestrze.

c. Jeżeli przedstawiane przez Ciebie dokumenty będą budziły wątpliwości odnośnie ich autentyczności lub kompletności albo będą zniszczone, to ze względów bezpieczeństwa będziemy zmuszeni odmówić Ci zawarcia Umowy.

d. Świadczenie Ci Usług rozpoczniemy najwcześniej po potwierdzeniu opisanych wcześniej (lit. b powyżej) danych:

(1) z informacjami zawartymi we wskazanych tam dokumentach lub rejestrach, albo

(2) zrobimy to drogą elektroniczną, z wykorzystaniem jednego ze sposobów określonych w art. 296 ust. 3 PKE.

Powyższe nie oznacza, że Usługi będą Ci świadczone zaraz po dokonaniu autoryzacji- moment uruchomienia Twojej Usługi określa Umowa.

6. DODATKOWE WYMAGANIA PRZY ZAWARCIU UMOWY

a. W niektórych sytuacjach zmuszeni być możemy do odmowy zawarcia Umowy.

(1) gdy wymagałoby od nas tego prawo albo rozstrzygnięcie organu administracji publicznej.

(2) jeżeli nie będzie technicznych możliwości świadczenia Ci Usługi.

(3) gdy nie uzyskamy pozytywnej oceny Twojej zdolności płatniczej (w wyjątkowych sytuacjach możemy w takim przypadku zaoferować Umowę na mniej korzystnych warunkach)

b. Możemy uzależnić zawarcie Umowy od:

(1) przedstawienia przez Ciebie dokumentów, które potwierdzą możliwość wykonania Twoich zobowiązań wynikających z Umowy;

(2) pozytywnej oceny Twojej wiarygodności płatniczej, która wynikać będzie z posiadanych przez nas danych. Ewentualnie – z danych udostępnionych nam przez biuro informacji gospodarczej;

(3) zawarcia przez Ciebie umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego – ale tylko, jeżeli jest to niezbędne do świadczenia Ci Usługi (np. do zapewnienia Ci przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej).

c. Jeżeli ocena Twojej wiarygodności płatniczej dokonana przy pomocy biura informacji gospodarczej będzie negatywna, mamy prawo:

(1) odmówić Ci zawarcia Umowy (całkowicie albo tylko na warunkach promocyjnych);

(2) zawrzeć z Tobą Umowę na mniej korzystnych warunkach, w tym oczekiwać od Ciebie:

– przedpłaty w wysokości (łącznie): opłaty przyłączeniowej, opłaty aktywacyjnej oraz sześciu Abonamentów;

– kaucji na pokrycie przyszłych zobowiązań wynikających z Umowy.

d. Czynności opisanych wyżej (lit. b-c) dokonujemy zgodnie z właściwymi procedurami przewidzianymi prawem. Możesz o nich przeczytać w art. 298 PKE.

e. Przedpłaty i kaucje służą zaspokojeniu z nich naszych należności umownych, jeżeli nie zapłacisz ich w terminie. Wcześniej wezwiemy Cię do zapłaty zaległości i wyznaczmy na to dodatkowy co najmniej 7 dniowy termin. Po upływie powyższego terminu będziemy mogli zaspokoić swoje roszczenia z wpłaconej przez Ciebie kaucji.

f. Pamiętaj, że ani przedpłata ani kaucja nie pozbawiają nas pozostałych uprawnień związanych z Twoim opóźnieniem w płatnościach (np. ewentualnego prawa do Zawieszenia lub Ograniczenia świadczenia Usług, czy wypowiedzenia Umowy).

g. Jeżeli zaspokoimy nasze roszczenia z przedpłaty lub kaucji, to zobowiązany jesteś do ich uzupełnienia do wysokości pierwotnie wpłaconej kwoty (przy zawarciu Umowy). Termin uzupełnienia płatności określimy w osobnym wezwaniu, jednak będzie to on nie krótszy niż 7 dni.

h. Twoja kaucja i przedpłata nie przepadną po zakończeniu naszej współpracy, zwrócimy Ci je w pierwotnie zapłaconej wysokości – najpóźniej w przeciągu 7 dni od zakończenia obowiązywania Umowy i zaspokojenia przez Ciebie naszych roszczeń wynikających z Umowy (termin ten rozpoczyna swój bieg z datą późniejszą). Zwracana Ci kwota zostanie pomniejszona o wartość wykorzystaną przez nas na zaspokojenie zaległości (zgodnie z pkt e. powyżej).

7. ZAKOŃCZENIE ŚWIADCZENIA USŁUGI

a. Co do zasady zaprzestaniemy świadczenia Ci Usługi z momentem zakończenia obowiązywania naszej Umowy. W pewnych jednak sytuacjach możemy czasowo zaprzestać

dostarczania Ci Usług także w trakcie jej obowiązywania.

Sytuacje takie opisujemy dokładnie poniżej.

b. Możemy ograniczyć świadczenie Ci Usługi, jeżeli opóźnisz się z zapłatą za nią. „Ograniczenie”, w zależności od Usługi, może polegać na zablokowaniu możliwości wykonywania połączeń wychodzących (oprócz numerów alarmowych), a także korzystania z transmisji danych. Wolno nam to jednak zrobić dopiero po upływie 7 dni od uprzedzenia Cię przez nas o zamiarze dokonania Ograniczenia.

c. Nie dokonamy Ograniczenia, jeżeli byłoby ono niewykonalne technicznie albo niezasadne ekonomicznie.

d. „Zawieszenie” oznacza całkowite zablokowanie świadczenia Ci Usługi – możliwe jest wówczas tylko wykonywanie połączeń na numery alarmowe (a i to tylko w przypadku Usługi telefonii). Możemy go dokonać, jeżeli nie uregulujesz zaległości w przeciągu 7 dni liczonych od:

(1) Ograniczenia lub

(2) wystąpienia przyczyny braku możliwości Ograniczenia (lit. c powyżej).

Wcześniej uprzedzimy Cię jednak o zamiarze Zawieszenia i wyznaczmy dodatkowy, 3- dniowy termin na zapłatę.

e. Jeżeli złożyłeś reklamację dotyczącą wysokości należności za daną Usługę, to Zawieszenie Usługi nie nastąpi przed upływem 21 dni od wyczerpania przez Ciebie drogi postępowania reklamacyjnego. Nie dotyczy to jednak sytuacji, w których opóźnisz się w zapłacie należności, które nie są sporne.

f. Wznowimy świadczenie Ci Usługi niezwłocznie (najpóźniej w przeciągu 3 dni) po zapłaceniu przez Ciebie zaległych należności. Wznowienie Zawieszanej Usługi może podlegać opłacie określonej w Cenniku (odpowiadającej ponoszonym kosztom takiego wznowienia).

g. Jeżeli uporczywie będziesz opóźniał się z zapłatą za Usługi, nie będziemy stosować lit b-f powyżej. W takim wypadku zawiesimy Ci Usługę po uprzedzeniu Ciebie o takim zamiarze i wyznaczeniu dodatkowego, 14-dniowego terminu na zapłatę.

h. Mamy prawo wypowiedzieć Ci Umowę (z Twojej winy), jeżeli nie uregulujesz zaległości w przeciągu 7 dni od Zawieszenia (oczywiście, mowa tu o zaległościach, które stanowiły przyczynę tego Zawieszenia). Wcześniej musimy Cię jednak uprzedzić o takim zamiarze i wyznaczyć dodatkowy, 7-dniowy termin na zapłatę.

i. Wszystkie opisane wyżej uprzedzenia (wraz z wyznaczeniem dodatkowego terminu na zapłatę) doręczymy Ci na Trwałym nośniku, na podany przez Ciebie adres korespondencyjny, mailowy lub numer telefonu.

8. KONSUMENCKIE PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

a. Konsumentckie prawo odstąpienia od Umowy wynika z przepisów Ustawy o prawach konsumenta. Przysługuje więc ono oczywiście Konsumentom, ale także- Przedsiębiorcom Jednoosobowym. Dotyczy Umów zawartych na odległość i Umów zawartych poza lokalem. W uproszczeniu polega ono na tym, że masz prawo odstąpić od takiej Umowy bez podawania jakichkolwiek przyczyn w przeciągu 14 dni. Umowa będzie wtedy uważana za niezawartą. Jeżeli złożysz oświadczenie o odstąpieniu zanim w ogóle dojdzie do zawarcia Umowy, to Twoja oferta po prostu przestanie być wiążąca.

b. Zgodnie z Ustawą o prawach konsumenta, prawo odstąpienia nie przysługuje Ci, jeżeli:

(1) za Twoją wyraźną i uprzednią zgodą (złożoną wraz z oświadczeniem, że przyjąłeś do wiadomości możliwość utraty prawa odstąpienia) zdążymy już w pełni wykonać Usługę;

(2) wyraźnie żądałeś, abyśmy przyjechali do Ciebie w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji. Jeżeli jednak świadczymy dodatkowo inne usługi, niż te których wykonania zażądałeś w taki sposób lub jeżeli dostarczamy towary inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, to prawo odstąpienia przysługuje Ci w odniesieniu do tych dodatkowych usług lub towarów;

(3) jeżeli wyraźnie zażądałeś od nas przyjechania do Ciebie w celu dokonania naprawy, a Usługę wykonamy w pełni za Twoją wyraźną i uprzednią zgodą.

c. Rozpoczęcie świadczenia Usługi przed upływem terminu odstąpienia odbywa się na podstawie Twojego wyraźnego żądania. Powinno ono zawierać także oświadczenie o przyjęciu przez Ciebie do wiadomości, że utracisz prawo odstąpienia z chwilą pełnego wykonania przez nas Umowy. Bez takiego żądania z oświadczeniem – nie ponosisz kosztów świadczenia Usług za czas odstąpienia od Umowy.

d. Koniecznie zapoznaj się z pouczeniem o prawie odstąpienia, które jest załącznikiem do Twojej Umowy. Znajdziesz tam dokładne informacje o terminie i sposobie realizacji tego prawa, a także jego skutkach. Jest tam także pomocniczy formularz oświadczenia o odstąpieniu – możesz, ale nie musisz z niego skorzystać. Niezbędne przepisy znajdują się natomiast w Ustawie o prawach konsumenta.

e. Nie ponosisz kosztów świadczenia Usług za czas do odstąpienia od Umowy, jeżeli nie poinformowaliśmy Cię w wymagany prawem sposób o prawie odstąpienia i skutkach jego wykonania.

9. ŚRODKI ZWIĄZANE Z PRZEJRZYŚCIĄ RACHUNKU, KONTROLA WYDATKÓW

a. Zapewniamy podstawowy wykaz wykonanych Usług, dotyczący Usług dostępu do Internetu oraz Usług telefonii. Dołączamy go bezpłatnie do każdej faktury. Taki wykaz zawiera:

(1) informację o tym, jakie płatne Usługi wykonaliśmy dla Ciebie (podamy też liczbę jednostek rozliczeniowych, jaka odpowiada wartości wykorzystanych przez Ciebie Usług);
(2) jeżeli skorzystałeś z usługi z dodatkowym świadczeniem (tzw. premium rate) – podamy wykorzystany do niej numer a także informację o prawie żądania przez Ciebie blokowania połączeń z takimi numerami.

b. Regulaminy Szczególne mogą określać dodatkowe środki przejrzystości rachunku oraz kontroli wydatków, właściwe dla poszczególnych Usług.

10. PODSTAWOWE ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG

a. Przede wszystkim mamy obowiązek dostarczyć Ci Usługę zgodną z Umową (czyli całą Dokumentacją umowną), przepisami prawa i obowiązującymi normami technicznymi.

b. Usługi dostarczamy Ci w sposób ciągły, czyli 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu (chyba że umówimy się inaczej i zawrzemy to w Umowie).

c. minimalne poziomy jakości konkretnych Usług określone są w dedykowanych im Regulaminach szczególnych. Dodatkowe postanowienia w tym zakresie może też zawierać Twoja Umowa (np. odnośnie prędkości Usługi dostępu do Internetu w Twoim pakiecie).

11. ŚWIADCZENIE USŁUG DODATKOWYCH

a. Twoja Umowa określa podstawowe Usługi, które będziemy Ci świadczyć. Możemy również zaferować inne, powiązane z nimi, usługi dodatkowe, np. usługi z zakresu konserwacji, czy usługi serwisowe, które nie wchodzą w skład Podstawowej

obsługi serwisowej (przeczytasz o niej poniżej pod lit.b). Informację o warunkach ich świadczenia i opłatach za nie znajdziesz w Cenniku lub, jeśli Cennik nie zawiera takiej usługi, ceny ustalamy indywidualnie.

b. „Podstawowa obsługa serwisowa” to usługi serwisowe, które świadczymy Ci w ramach Abonamentu – nie podlegają one dodatkowej opłacie. W ramach takiej Podstawowej obsługi serwisowej zapewniamy Ci:

(1) usuwanie przez nas Awarii, w tym: telefoniczną i mailową obsługę Twoich zapytań lub zgłoszeń dotyczących Awarii;

(2) usuwanie nieprawidłowości (o ile ponosimy za nią odpowiedzialność) w:

– świadczeniu Usług;

– działaniu udostępnionego Ci przez nas na czas trwania Umowy: Sprzętu lub Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego (o ile są one częścią zawartej pomiędzy nami Umowy);

(3) informację o świadczonych Usługach.

c. Nie świadczymy Usług gwarancyjnych innych niż Podstawowa obsługa serwisowa.

12. ZAPEWNIENIE WYDAJNOŚCI SIECI I BEZPIECZEŃSTWA

a. Możemy stosować narzędzia, które automatycznie monitorują bieżące obciążenie ruchu na wybranych odcinkach Sieci, a także występowanie tam Awarii i naruszeń bezpieczeństwa. Możemy też stosować pewne środki zarządzania ruchem w Internecie. Narzędzia takie służą jedynie wydajnemu wykorzystaniu Sieci (w tym usprawnieniu transmisji danych i zwiększeniu jej efektywności), sprawnemu usuwaniu Awarii, a także bezpieczeństwu Sieci oraz Usług. Nie mają one negatywnego wpływu ani na Twoją prywatność ani bezpieczeństwo Twoich danych osobowych ani na jakość naszych Usług. Środki takie standardowo nie wiążą się z przetwarzaniem Twoich danych osobowych. Wyjątkiem jest sytuacja, w której byłoby to niezbędne dla zapewnienia bezpieczeństwa lub dla rozliczenia Usługi.

b. Niektóre działania, połączenia komunikaty mogą powodować naruszenie bezpieczeństwa Sieci lub Usług, stwarzać zagrożenie takiego naruszenia lub podatność na jego wystąpienie. Dotyczy to zwłaszcza sytuacji, w których Usługi są wykorzystywane niezgodnie z ich przeznaczeniem, a tym bardziej – niezgodnie z przepisami prawa. Przykładowo: gdy dochodzi do ingerowania lub uszkodzania Sieci, dokonywania nadużyć w komunikacji elektronicznej, wprowadzania do Sieci nielegalnych treści, uzyskiwania nieuprawnionego dostępu do cudzych danych lub urządzeń (tzw. hackerstwo) albo ogólnie rzecz ujmując – dokonywania czynów zabronionych. W takich sytuacjach, w celu zapewnienia bezpieczeństwa Sieci lub Usług możemy zablokować przekaz komunikatu lub czasowo (tylko na czas potrzebny do realizacji wspomnianego celu) wstrzymać dostarczanie Usługi. Oczywiście, dojdzie to tego tylko wtedy, gdy będzie to absolutnie konieczne.

c. Pamiętaj proszę, że do blokowania połączeń lub komunikatów może nas zobowiązać Prezes UKE. Może on to zrobić, jeżeli takie połączenia lub komunikaty mogą zagrażać obronności, bezpieczeństwu państwa oraz bezpieczeństwu i porządkowi publicznemu.

d. O ogólnych zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych informujemy Cię w Dokumentacji umownej. Natomiast o ewentualnym, faktycznym wystąpieniu takiego konkretnego zagrożenia lub naruszenia (o ile będzie miało niekorzystny wpływ na Twoje prawa) oraz związanych z nimi

sposobach ochrony powiadomimy Cię osobno za pośrednictwem Twoich danych kontaktowych udostępnionych nam w Umowie. Jeżeli sprawa dotyczyłaby większej liczby osób – możemy też zamieścić stosowny komunikat na naszej Stronie Internetowej. Zawsze będziemy stosować się do procedur przewidzianych prawem, zwłaszcza PKE, a w przypadku danych osobowych- Rozporządzenia Komisji (UE) nr 611/2013 z dnia 24 czerwca 2013 r. w sprawie środków mających zastosowanie przy powiadamianiu o przypadkach naruszenia danych osobowych, na mocy dyrektywy 2002/58/WE Parlamentu Europejskiego i Rady o prywatności i łączności elektronicznej.

13. NADUŻYCIA W KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ I NIELEGALNE TREŚCI

a. Wiąże nas Ustawa z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej (w skrócie będziemy ją nazywać „Ustawą o zwalczaniu nadużyć”). Zgodnie z jej przepisami nadużycie w komunikacji elektronicznej, to „świadczenie lub korzystanie z usługi telekomunikacyjnej lub korzystanie z urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, których celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu lub użytkownikowi końcowemu lub osiągnięcie nienależnych korzyści dla podmiotu dopuszczającego się nadużycia w komunikacji elektronicznej, innej osoby fizycznej, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej” (w skrócie takie działanie będziemy określać: „Nadużyciem”).

b. Prezes UKE może nam nakazać zablokowanie dostępu do danego numeru lub danej usługi. Oczywiście, nie pobieramy wtedy za nie opłat. Szczegółowe warunki takiej blokady znajdziesz w art. 23 Ustawy o zwalczaniu nadużyć.

c. Identyfikacja, zapobieganie i zwalczanie Nadużyć może wymagać od nas przetwarzania określonych informacji, w tym objętych tajemnicą telekomunikacyjną. W tym celu możemy je wzajemnie udostępniać innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnymi. Zasadniczo nie dotyczy to treści komunikatów. Szczegółowe zasady w tym zakresie określa art. 26 Ustawy o zwalczaniu nadużyć.

d. Zasadniczo nie monitorujemy treści Twoich komunikatów. Jednak wyjątkowo, przepisy mogą nas do tego uprawniać lub nawet zobowiązywać. Przykładowo, może to wynikać ze wspomianej wcześniej Ustawy o zwalczaniu nadużyć, PKE oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (w skrócie: „Aktu o usługach cyfrowych”/”Aktu”).

e. Upoważniony podmiot może nas zobowiązać do podjęcia określonych działań przeciwko nielegalnej treści (lub treściom). Odbyna się to na zasadach przewidzianych wspomnianym wyżej Aktem o usługach cyfrowych. Przysługują Ci prawa przewidziane w tym Akcie, w tym prawo do złożenia skargi do krajowego koordynatora ds. usług cyfrowych oraz prawo do otrzymania odszkodowania za szkody lub straty, jakie poniosłeś wskutek naruszenia przez nas obowiązków wynikających z tego Aktu.

14. ZASADY NALICZANIA ODSZKODOWANIA ZA ROZWIĄZANIE UMOWY PRZED CZASEM NA JAKI ZOSTAŁA ZAWARTA

a. Możemy dochodzić od Ciebie odszkodowania, jeżeli przed upływem czasu oznaczonego Umowy, zostanie ona wypowiedziana przez Ciebie lub przez nas, ale z Twojej winy (w skrócie nazywamy je: „Odszkodowaniem”).

b. Odszkodowanie nie może przekroczyć sumy części Abonamentu stanowiących opłatę za Usługę (wartość ta została wskazana w Umowie), które powinieneś nam zapłacić do zakończenia obowiązywania Umowy („Odszkodowanie za Usługę”). Maksymalna kwota Odszkodowania została określona w Umowie.

c. Odszkodowanie to nie przysługuje nam jednak w następujących przypadkach:

(1) Wypowiedzenia przez Ciebie Umowy przed rozpoczęciem przyłączenia, a jeżeli nie jest ono wykonywane – przed rozpoczęciem świadczenia Ci Usług telekomunikacyjnych (dotyczy Konsumentów nie będących Przedsiębiorcami Jednoosobowymi);

(2) Wypowiedzenia przez Ciebie Umowy z powodu znaczących, stałych lub częstych rozbieżności pomiędzy rzeczywistym wykonaniem Usługi (oprócz Usługi dostępu do Internetu) a warunkami określonymi w Umowie (dotyczy Konsumentów nie będących Przedsiębiorcami Jednoosobowymi);

(3) Wypowiedzenia przez Ciebie Umowy zawartej na czas oznaczony wobec planowanych przez nas jej jednostronnych zmian. Możemy jednak domagać się Odszkodowania, jeżeli zmiany te są konieczne wobec zmiany przepisów prawa, decyzji Prezesa UKE, są wyłącznie korzystne dla Ciebie lub mają jedynie charakter administracyjny.

15. ZMIANA STRONY UMOWY

a. Pod pewnymi warunkami możemy zgodzić się na to, ażeby ktoś inny przejął Twoje prawa i obowiązki wynikające z Umowy, bez uprawnień typowo osobistych (w uproszczeniu nazywamy to przejęciem Umowy). Zasadniczo, konieczna jest w takim wypadku nasza zgoda oraz zawarcie Umowy z nowym Abonentem. Wiąże się to z całą opisaną wcześniej w Regulaminie ogólnym procedurą weryfikacji tożsamości i wiarygodności płatniczej nowego Abonenta.

b. Przejęcie Umowy może nastąpić w przypadku śmierci Abonenta.

Umowę może wówczas przejąć jego: małżonek, wstępny (np. rodzic, dziadek), zstępny (np. dziecko, wnuk), rodzeństwo (brat lub siostra) lub osoba, która wspólnie z nim zamieszkiwała w momencie śmierci. W takim przypadku wymagamy uregulowania wszystkich dotychczasowych należności umownych Abonenta. Konieczne jest wystąpienie do nas z wnioskiem o zawarcie nowej umowy – maksymalnie w przeciągu 30 dni od daty śmierci Abonenta. Do zawarcia nowej Umowy, oprócz dokumentów potrzebnych do tego przy tradycyjnym jej zawieraniu potrzebujemy:

(1) dokumentu potwierdzającego śmierć Abonenta (np. odpis aktu zgonu);

(2) dokumentu, który pozwoli ustalić stopień pokrewieństwa lub dokumentu wskazującego na tytuł prawny do Lokalu lub dowodu wspólnego zamieszkiwania ze zmarłym Abonentem.

16. ODPOWIEDZIALNOŚĆ WOBEC CIEBIE

a. Przede wszystkim odpowiadamy wobec Ciebie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa- zwłaszcza PKE, Ustawy o prawach konsumenta (o ile ma do Ciebie zastosowanie) oraz Kodeksu cywilnego i jego przepisów o niewykonaniu i nienależytym wykonaniu zobowiązań z umów wzajemnych. Dodatkowo, zasady naszej odpowiedzialności określa Dokumentacja umowna. Jej warunki nie mogą być jednak rozumiane jako ograniczające lub wyłączające Twoje

prawa jako Konsumenta, jeżeli w przewidziane zostały w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.

b. Jeżeli prawo nie stanowi inaczej, to nie odpowiadamy wobec Ciebie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, jeżeli nastąpiło ono wskutek Siły wyższej albo z przyczyn leżących wyłącznie po Twojej stronie.

c. Pamiętaj proszę, że jeżeli naruszymy nasze obowiązki umowne wobec Ciebie, to mogą przysługiwać Ci nie tylko prawa wprost przewidziane w samej Dokumentacji umownej. W określonych przypadkach przepisy (np. Kodeks cywilny) mogą przewidywać bowiem dla Ciebie dodatkowe uprawnienia, np. prawo do wypłaty odszkodowania, żądania wykonania Umowy, a nawet odstąpienia od niej.

d. Niezależnie od innych uprawnień, przysługuje Ci prawo wypowiedzenia Umowy, po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, a warunkami określonymi w Umowie. Postanowienie powyższe nie obejmuje usługi dostępu do Internetu, chyba że jest świadczona w ramach oferty związanej.

17. AWARIE

a. Musisz niezwłocznie informować nas o każdym przypadku dostrzeżenia Awarii lub jakiegokolwiek innej nieprawidłowości w świadczeniu Ci Usługi. Inaczej możemy nie być w stanie ustalić, że Usługa świadczona jest nieprawidłowo.

b. Awarie usuwamy niezwłocznie, nie później niż w przeciągu 3 dni roboczych od momentu otrzymania informacji o ich wystąpieniu. Czas ich usunięcia uzależniony jest od charakteru danej Awarii i związanych z tym możliwości technicznych. Jeżeli z takich przyczyn usunięcie Awarii w przeciągu wspomnianych 3 dni roboczych nie byłoby możliwe – określimy termin i damy Ci o nim znać.

c. Mamy dla Ciebie dwa rodzaje rekompensat na wypadek, gdybyśmy nie wykonali naszych obowiązków umownych albo gdybyśmy wykonali je nienależycie (bo np. jakość Usługi nie będzie zgodna z tym, na co się umówiliśmy). Możesz wtedy oczekiwać od nas (za każdy dzień niewykonania lub nienależytego wykonania usługi):

(1) obniżenia Abonamentu o 1/30 nazywamy to: „Bonifikatą”

(2) odszkodowania – liczymy je jako 1/15 średniej sumy Twoich opłat miesięcznych w ostatnich 3 miesiącach nazywamy to: „Karą umowną”

2. Bonifikata przysługuje za dzień, w którym niezgodność świadczenia Usługi z Umową trwała ponad 12 godzin, natomiast Kara umowna przysługuje, jeśli w danym okresie rozliczeniowym łączny czas przerw trwał więcej niż 36 godzin.

a. Możesz domagać się Bonifikaty i Kary umownej także za brak naszej odpowiedniej reakcji na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa. Przysługują Ci one w stawce liczonej za każdy przypadek takiego naruszenia jak za jeden dzień. Naruszenia powstałe w ciągu jednego dnia uważa się za jedno naruszenie.

b. Do okresu, za który przysługuje Ci Bonifikata i Kara umowna nie wlicza się czasu, w którym nie mogliśmy usunąć Awarii z przyczyn leżących po Twojej stronie.

c. Aby uzyskać Bonifikatę i Karę umowną musisz złożyć nam reklamację (w niej wskażesz, czego się od nas domagasz). O zasadach składania reklamacji przeczytasz w następnym punkcie Regulaminu.

d. Bonifikatę i Karę umowną zaliczmy w pierwszej kolejności na poczet przyszłych zobowiązań. Oznacza to, że jeżeli istnieją jakieś Twoje przyszłe należności umowne, to zostaną one

obniżone o wysokość przyznanej Ci Bonifikaty lub Kary umownej. Na Twój wniosek możemy je także wypłacić przelewem bankowym na wskazany rachunek bankowy.

18. REKLAMACJE

a. Jako nasz Abonent, będący stroną Umowy o świadczenie Usług Komunikacji Elektronicznej, możesz złożyć Reklamację, gdy:

(1) z naszej winy nie dotrzymaliśmy umówionego terminu rozpoczęcia świadczenia Twojej Usługi;

(2) nie wykonaliśmy Twojej Usługi albo wykonaliśmy ją nienależycie;

(3) nieprawidłowo obliczyliśmy nasze należności za Usługę.

b. Termin na złożenie reklamacji to 12 miesięcy.

Biegnie on od końca miesiąca kalendarzowego, w którym:

(1) zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi;

(2) nienależycie wykonaliśmy Usługę;

(3) nie wykonaliśmy Usługi;

(4) otrzymałeś fakturę z nieprawidłowo obliczonymi należnościami.

Po tym czasie reklamację pozostawimy bez rozpoznania.

Niezwłocznie damy Ci o tym znać.

c. Reklamację możesz złożyć na różne sposoby. Wybierz ten, który jest dla Ciebie najodpowiedniejszy:

(1) odwiedzając osobiście lub poprzez umocowanego Przedstawiciela nasze Biuro Obsługi Klienta [obecnie mieści się ono pod adresem: Zielona Góra ul. Żołnierzy 2 Armii 30F] – możesz tam złożyć wcześniej przygotowane pismo z reklamacją albo zwyczajnie opisać sprawę naszemu pracownikowi (spisz on wtedy protokół Twojej reklamacji);

(2) dzwoniąc na naszą infolinię [nr tel.: 68 444 000 1] i składając reklamację ustnie – do protokołu. Infolinia dostępna jest w godzinach pracy naszego BOK.

(3) wysyłając reklamację na nasz adres pocztowy:

- adres siedziby firmy: 66-015 Zielona Góra ul. Przylep-Solidarności 6A/211 lub

- adres Biura Obsługi Klienta: 65-613 Zielona Góra ul. Żołnierzy 2 Armii 30F.

(4) wysyłając reklamację na nasz adres mailowy:

bok@pawluk.org.

Z uwagi na zabezpieczenia antySPAM prosimy abyś, o ile to możliwe, przesłał korespondencję z adresu mailowego, który podałeś nam jako kontaktowy (zazwyczaj jest to ten sam adres, na który przesyłamy Tobie faktury). Przesłany w ten sposób mail trafi bezpośrednio do naszego systemu i zostanie powiązany z Twoim kontem abonenckim. O fakcie otrzymania przez nas korespondencji zostaniesz poinformowany automatyczną wiadomością zwrotną, która dodatkowo zawierać będzie nadany przez nas numer sprawy- ułatwi to późniejszą korespondencję w tym temacie.

d. Prawo wymaga, aby reklamacja zawierała określone informacje:

(1) Twoje imię i nazwisko albo nazwę (firmę);

(2) Twój adres zamieszkania albo siedziby;

(3) czego dotyczy reklamacja (opisz co się stało);

(4) okres, którego dotyczy reklamacja;

(5) okoliczności uzasadniające reklamację (opisz dlaczego Twoja reklamacja jest zasadna);

(6) przydzielony Ci przez nas numer telefonu (oczywiście, jeżeli reklamacja go dotyczy);

(7) Twój numer Abonenta (znajdziesz go na Umowie) lub adres Lokalu, w którym świadczymy Ci Usługę;

(8) datę zawarcia Umowy i umówiony termin rozpoczęcia świadczenia Usług (wskazaj tylko, jeśli reklamujesz niedotrzymanie przez nas tego terminu);

(9) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy – o ile ich oczekujesz. Jeżeli nie wskażesz nam żądanej kwoty, ale prawo do niej nie będzie budziło wątpliwości – potraktujemy Twoją reklamację tak, jakbyś nam tę kwotę wskazał. Żebyśmy jednak mogli Ci cokolwiek wypłacić musisz nam też podać numer rachunku bankowego, numer rachunku w SKOK lub adres do wypłaty przekazem pocztowym. Zamiast wypłaty, możesz też zawniekskować o zaliczenie takich należności na poczet przyszłych płatności umownych.

(10) opcjonalnie: sposób, w jaki chcesz otrzymać odpowiedź na reklamację (opisaliśmy je w lit. h poniżej).

(11) Czytelny podpis, jeżeli składasz Reklamację w formie papierowej.

Jeżeli Twoja reklamacja nie będzie zawierała potrzebnych nam informacji opisanych powyżej (lit. d), poprosimy Cię o jej uzupełnienie – od razu, jeżeli składasz reklamację osobiście w naszym BOK, natomiast jeżeli składasz ją w inny sposób – niezwłocznie wyznaczmy Ci na to dodatkowy, 7-dniowy termin. Prosimy, ażebyś uzupełnił reklamację w tym czasie. W przeciwnym razie będziemy bowiem mogli pozostawić ją bez rozpoznania.

Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia.

e. Niezwłocznie potwierdzimy Ci przyjęcie Twojej reklamacji złożonej w naszym BOK – potwierdzenie otrzymasz na trwałym nośniku. W pozostałych przypadkach – potwierdzenie prześlemy Ci w przeciągu 14 dni (chyba, że do tego czasu zdążymy Ci już odpowiedzieć na reklamację). W potwierdzeniu wskażemy dzień złożenia reklamacji oraz dane naszej jednostki, która rozpatrzy Twoją reklamację (nazwę, adres i numer telefonu).

f. Rozpatrzmy Twoją reklamację w przeciągu 30 dni. Gdybyśmy Ci jednak w tym czasie nie odpowiedzieli – oznacza to, że uznaliśmy Twoją reklamację (milcząca zgoda). Ten 30 dniowy termin dotyczy jednak tylko Usług komunikacji elektronicznej. Dla pozostałych Usług termin ten jest nieco krótszy i wynosi 14 dni.

g. Nasza odpowiedź na Twoją reklamację będzie zawierała:

- (1) nazwę naszej jednostki rozpatrującej reklamację;
- (2) dzień złożenia reklamacji;
- (3) rozstrzygnięcie o uznaniu albo odmowie uznania reklamacji wraz z uzasadnieniem faktycznym i/lub prawnym;
- (4) jeżeli przyznamy Ci należności – ich wysokość i termin wypłaty (ewentualnie informację, że zaliczymy je na poczet przyszłych płatności, jeżeli wnioskowałeś o takie rozwiązanie);
- (5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a jeżeli jesteś Konsumentem [nie – Przedsiębiorcą Jednoosobowym] – także w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ust. 1 ustawy;
- (6) nasze dane do szybkiego i efektywnego kontaktu w sprawie Twojej reklamacji (w tym numer telefonu i adres poczty elektronicznej, przydzielony numer sprawy);
- h. Przyjęcie Twojej reklamacji i odpowiedź na nią wysyłamy w formie wskazanej przez Ciebie w zgłoszeniu reklamacyjnym lub (jeżeli taki zapis istniał) w Umowie abonenckiej. Nie musisz składać takiej zgody, jeżeli złożyłeś reklamację mailowo – wówczas pisma kierujemy na wskazany przez Ciebie adres

mailowy (jeżeli go nie wskażesz - prześlemy je na adres, z którego wysłałeś reklamację).

i. Jeżeli z jakiegoś powodu nie otrzymasz wysłanej przez nas odpowiedzi, na Twoje żądanie (złożone w BOK, telefonicznie, mailowo albo na piśmie) prześlemy Ci ją ponownie w formie duplikatu w terminie 3 dni roboczych. Prosimy o wskazanie preferowanej formy i postaci takiej odpowiedzi, duplikatu albo kopii (w miarę możliwości postaramy się ją uwzględnić). Jeżeli reklamacja nie została uwzględniona – zawsze możesz żądać otrzymania takiego dokumentu przesyłką poleconą (nieważne, w jaki sposób pierwotnie wystaliśmy Ci odpowiedź).

j. Skorzystanie przez Ciebie z niektórych uprawnień albo bieg niektórych terminów może zależeć od wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Droga taka jest wyczerpana, jeżeli Twojej reklamacji nie uwzględnimy albo, jeżeli pomimo jej uwzględnienia – nie wypłacimy Ci należnej kwoty w przeciągu 30 dni.

k. Warto wiedzieć, że bieg przedawnienia roszczeń zawieszają się (czyli jego bieg zostaje tymczasowo zatrzymany) na czas od dnia wniesienia przez Ciebie reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Dotyczy to jednak tylko reklamacji obejmujących Usługi komunikacji elektronicznej.

19. UDOGODNIENIA DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

a. Niniejsze postanowienie ma charakter informacyjny i obejmuje stan na dzień doręczenia Ci niniejszego Regulaminu. Aktualne informacje o oferowanych usługach i udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami możesz uzyskać na naszej Stronie internetowej ([kliknij](#), aby przejść do strony) oraz w BOK (w skrócie informację taką nazwiemy: **Obsługa osób z niepełnosprawnościami**).

b. Jednostki do obsługi klientów dostosowujemy zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

c. Zapewniamy dostęp do:

- (1) warunków Umowy, w tym dokumentów składających się na Dokumentację umowną,
- (2) informacji o udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami,
- (3) informacji zawartych na fakturze,
- (4) szczegółowego wykazu wykonanych usług - sporządzonych na papierze z użyciem dużej czcionki lub w formie elektronicznej w formacie tekstowym. Dokumenty dostępne są na Stronie internetowej ([kliknij](#), aby przejść do strony), w naszej jednostce do obsługi klientów oraz są doręczane na Twoje żądanie.

d. W przypadkach określonych w obowiązujących przepisach prawa, masz możliwość uzyskania informacji o warunkach Umowy, danych na fakturze i szczegółowego wykazu usług, w alfabecie Braille'a.

e. Nasza Strona internetowa spełnia wymogi dostępności określone w obowiązujących przepisach (standard co najmniej WCAG 2.0).

20. DANE OSOBOWE I ZASADY PRZETWARZANIA

a. Przetwarzamy Twoje dane osobowe ujęte w Umowie. W toku naszej współpracy możemy przetwarzać jeszcze inne Twoje dane, jeżeli nam je udostępnisz. Zawsze robimy to zgodnie z aktualnymi wymogami prawa, a zwłaszcza przepisami RODO oraz PKE. O dokładnych zasadach przetwarzania danych osobowych i przysługujących Ci z tego tytułu uprawnieniach przeczytasz w Informacji o przetwarzaniu danych Abonenta, którą udostępniamy wraz z Umową.

b. Rejestrujemy i przechowujemy dane o wykonanych dla Ciebie Usługach przez co najmniej 12 miesięcy. Robimy to w takim zakresie, jaki pozwala nam ustalić należności za Usługi i rozpatrzenie reklamacji. Jeżeli takową złożysz – okres ten wydłuży się jeszcze o czas niezbędny do rozstrzygnięcia ewentualnego sporu.

c. Musimy jeszcze rejestrować i przechowywać pewne dane na potrzeby naliczania Ci opłat oraz rozliczeń z innymi operatorami. Dotyczy to informacji (danych transmisyjnych) o:

- (1) numerze wybierającym połączenie i numerze, na który połączenie jest wybierane;
- (2) rodzaju połączenia;
- (3) czasie połączenia.

Takie dane przetwarzamy tylko do końca okresu, w którym możliwe jest dochodzenie roszczeń – Twoich wobec nas lub naszych wobec Ciebie. Nie chodzi tu jednak o każde możliwe do wyobrażenia roszczenie, ale tylko o takie, które jest obowiązkowe do zaspokojenia.

d. Możesz wpływać na zakres przetwarzania Twoich danych poprzez:

- (1) określenie rodzaju Usług, które będą Ci świadczone;
- (2) wykonywanie uprawnień opisanych w załączanej do Umowy Informacji o przetwarzaniu danych Abonenta;
- (3) wyrażenie zgody lub cofnięcie zgody na określone cele, dla których te dane są przetwarzane. Miej jednak proszę na względzie, że niektóre zgody mogą być warunkiem niezbędnym do tego, ażeby w ogóle świadczyć Ci daną Usługę.

21. POZASĄDOWE ROZWIĄZANIE SPORU

a. Zgodnie z przepisami (art. 379 PKE), zanim skierujesz swoje roszczenie do sądu lub postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, musisz najpierw wyczerpać u nas drogę postępowania reklamacyjnego (zajrzyj do punktu 19 Regulaminu ogólnego). Zasada ta dotyczy jednak tylko roszczeń określonych w PKE. Przede wszystkim będą to więc roszczenia dotyczące Usługi telewizji, dostępu do Internetu, czy telefonii.

b. Prezes UKE prowadzi postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Są to spory cywilnoprawne- czyli na ogół takie, które dotyczą niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy. Dotyczą one jedynie Konsumentów (nie ma tu odpowiedniego stosowania do Przedsiębiorców Jednoosobowych). Takie postępowanie prowadzi się:

- (1) z urzędu (oznacza to, że Prezes UKE sam wszczynają postępowanie, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta) albo
- (2) wskutek złożenia do Prezesa UKE wniosku przez samego Konsumenta. Dokładne zasady takiego postępowania, w tym niezbędne elementy wniosku o jego wszczęcie określa PKE (art. 383-385, wraz z wydanym na ich podstawie rozporządzeniem wykonawczym) oraz ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

22. ZMIANA DANYCH

a. Aktualne dane identyfikujące i kontaktowe to sprawna i efektywna wymiana ważnych informacji (a także oświadczeń) w ramach naszej współpracy. Dlatego jesteś zobowiązany niezwłocznie informować nas o zmianach wszelkich Twoich danych podanych w Umowie – najpóźniej w przeciągu 7 dni.

b. My również mamy obowiązek dbać o to, ażebyś miał aktualną wiedzę o naszych danych. Dlatego niezwłocznie będziemy Cię informować o zmianie naszych danych

identyfikujących i kontaktowych. Zrobimy to na Trwałym nośniku – w takiej formie, w jakiej zawarliśmy Umowę. Możesz jednak zgłosić nam żądanie otrzymania takich wiadomości na wskazany przez Ciebie adres korespondencyjny lub mailowy.

c. Oczywiście, aktualizacja danych identyfikacyjnych oraz kontaktowych (zarówno Twoich, jak i naszych) nie stanowi zmiany warunków Umowy.

23. SŁUGI STACJONARNE I MOŻLIWOŚĆ ICH ODBIORU

a. „Usługi stacjonarne” to takie Usługi, które świadczymy Ci tylko pod stałym adresem, np. w Twoim domu lub firmie (chyba, że Dokumentacja umowna wyraźnie mówi inaczej). Tym się właśnie różnią od Usług mobilnych, które zasadniczo mogą być odbierane w różnych miejscach.

b. Usługi stacjonarne możemy Ci dostarczać na tych obszarach, na których dysponujemy Siecią i możliwościami technicznymi, ażeby Cię do tej Sieci przyłączyć (o ile już nie jesteś do niej przyłączony). Pamiętaj proszę, że przyłączenie danego Lokalu do Sieci nie zawsze będzie możliwe.

c. W przypadku, w którym świadczenie Usług wymaga uprzednio wykonania przyłącza do Lokalu, zawarcie Umowy możemy uzależnić od zawarcia umowy na wykonanie takiego przyłącza.

24. LOKAL I JEGO PRZYŁĄCZENIE

a. „Lokal” to przyłączone do Sieci miejsce o konkretnym adresie, pod którym odbierasz Usługi stacjonarne. Adres Lokalu zawsze wskazujemy w Umowie.

b. Możemy przyłączyć Lokal do Sieci jedynie wtedy, gdy dysponujesz odpowiednim uprawnieniem do zawarcia takiej Umowy, tzn. posiadasz odpowiedni tytuł prawny do Lokalu.

c. Przed zawarciem Umowy możemy oczekiwać:

(1) współdziałania uprawnionego do Lokalu (art. 684 Kodeksu Cywilnego w zw. z art. 32 Megaustawy);

(2) przedstawienia przez Ciebie oświadczenia o posiadaniu tytułu prawnego do Lokalu, który uprawnia Cię do wyrażenia zgody na wykonanie prac związanych z dostarczeniem i dostosowaniem

sieci do świadczenia Usług w Lokalu;

(3) w przypadku uzasadnionej wątpliwości – przedstawienia przez Ciebie informacji lub dokumentów potwierdzających przysługiwanie Ci odpowiedniego uprawnienia do Lokalu.

d. Ponosisz odpowiedzialność za niezgodność z prawdą oświadczenia o posiadaniu tytułu prawnego do Lokalu. Obejmuje to zwłaszcza koszty poniesione przez nas w związku z roszczeniami właściciela lub innych podmiotów uprawnionych do Lokalu, w tym koszty bezumownego korzystania, koszty przywrócenia Lokalu do stanu poprzedniego, czy koszty usunięcia zainstalowanej infrastruktury i sprzętu. Pamiętaj proszę, że powyższe wcale nie wyłącza jeszcze innych uprawnień, jakie mogą nam przysługiwać na mocy przepisów prawa.

e. Wyjątkowo może dojść do sytuacji, w której będziemy musieli

wejść do Twojego Lokalu, ażeby zapewnić prawidłowe funkcjonowanie Sieci, jej konserwację, regulację, naprawę lub modernizację. Oczywiście, odbywać się to będzie z poszanowaniem Twojej prywatności oraz jedynie po uzgodnieniu z Tobą dogodnego terminu wizyty. Jesteś jednak zobowiązany do współdziałania z nami w tym zakresie.

25. ROZPOCZĘCIE ŚWIADCZENIA USŁUG

a. O ile W Umowie nie wskazaliśmy inaczej Usługi aktywujemy najpóźniej w przeciągu 30 dni od zawarcia Umowy. Termin ten może ulec wydłużeniu jeżeli nie będziemy mogli wykonać niezbędnych prac w Lokalu lub aktywować Usług z przyczyn leżących po Twojej stronie (np. w przypadku, gdy nie zapewnisz nam odpowiedniego dostępu do Lokalu).

b. Lokal przyłączamy w oparciu o Twoją zgodę na przeprowadzenie w nim uzgodnionych prac (zwróć proszę przy tym uwagę, że musisz mieć odpowiednie uprawnienia do Lokalu – pisaliśmy o tym w poprzednim punkcie). Takie prace mogą obejmować np. przewiercenie niezbędnych otworów, zainstalowanie Gniazda abonenckiego, czy montaż Sprzętu.

c. Dla wykonania przez nas Umowy potrzebujemy, ażebyś:
(1) współpracował z nami w sposób umożliwiający terminowe przyłączenie Twojego Lokalu;
(2) zapewnił obecność Twoją lub upoważnionej przez Ciebie osoby w Lokalu, podczas umówionego terminu przyłączenia go do Sieci lub przeprowadzania w nim innych prac (bez takiej obecności mamy prawo odmówić wykonania prac).

d. Pamiętaj proszę, że przyłączenie Lokalu nie obejmuje obsługi, konfiguracji ani naprawy Twoich Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych. Możemy oferować tego rodzaju Usługi serwisowe, jednak wówczas podlegają one opłacie dodatkowej wskazanej w Cenniku.

e. Przyłączenie Lokalu do Sieci standardowo obejmuje zainstalowanie w nim jednego Gniazda abonenckiego. Wykonanie przez nas dodatkowych Gniazd abonenckich możemy jednak oferować jako Usługę dodatkową, za opłatą wskazaną w Cenniku. Przyłączenie nie obejmuje wykonania prac ziemnych, doprowadzenia sieci do domu jednorodzinnego lub innych prac poza Lokalem, wymagających uzyskania odrębnych zgód lub pozwoleń. Takie prace wymagają zawarcia odrębnej umowy o wykonanie przyłącza.

f. Przyłączenie Lokalu do Sieci potwierdzimy w podpisanym przez Ciebie protokole odbioru.

26. SPRZĘT I ELEMENTY SIECI W TWOIM LOKALU

a. W niniejszym punkcie opisujemy zasady postępowania ze Sprzętem należącym do nas (chyba, że określimy inaczej), czyli takim, który udostępniamy Ci do używania jedynie na czas trwania Umowy, a który musisz zwrócić po zakończeniu współpracy.

b. Sprzęt wydamy Ci w stanie, który umożliwia jego prawidłowe używanie. Jego wydanie potwierdzimy w podpisanym przez Ciebie protokole odbioru.

c. Wydany Ci Sprzęt i wszelkie elementy Sieci zamontowane w Lokalu pozostają naszą (jako Dostawcy) własnością. Nie udostępniaj ich osobom trzecim bez naszej zgody. Wolno Ci ich używać jedynie w miejscu wskazanym w Umowie (jeżeli nie mówi ona nic innego, jest to właśnie Lokal).

d. Bez naszej wyraźnej zgody nie wolno Ci przyłączać do Sieci jakichkolwiek innych urządzeń niż Sprzęt (nasz albo Twój własny) lub Telekomunikacyjne urządzenia końcowe (czyli np. komputer, telewizor lub telefon – dokładną definicję sprawdzisz w Regulaminie).

e. Sprzęt i udostępnione Ci elementy Sieci musisz przechowywać w sposób, który zabezpieczy je przed utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem. Pamiętaj, że od momentu podpisania protokołu ich odbioru ryzyko ich uszkodzenia lub utraty przechodzi właśnie na Ciebie. Musisz powiadomić nas o ich utracie lub zniszczeniu najpóźniej w przeciągu 48 godzin.

f. Sprzętu i wszelkich elementów Sieci wolno Ci używać wyłącznie zgodnie z ich przeznaczeniem oraz ewentualnie załączoną do nich i udostępnioną Ci instrukcją.

g. Podczas wyłączeń atmosferycznych (np. burzy z piorunami) koniecznie odłącz Sprzęt i Telekomunikacyjne urządzenia końcowe od prądu oraz od Gniazda abonenckiego. Jeżeli tego nie zrobisz, może dojść do uszkodzenia Sprzętu, sieci wewnątrz Twojego Lokalu lub podłączonych do nich Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych – nie będziemy wówczas za to odpowiadać jako Dostawca (chyba, że przepisy prawa będą jednoznacznie mówiły co innego). Dotyczy to Sprzętu i Telekomunikacyjnych Urządzeń końcowych udostępnianych Ci przez nas, jak i należących do Ciebie.

h. Po Twojej stronie leży zapewnienie zasilania Sprzętu i Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych energią elektryczną (Ty także ponosisz koszt takiego zasilania). Dotyczy to Sprzętu i Telekomunikacyjnych Urządzeń końcowych udostępnianych Ci przez nas, jak i należących do Ciebie.

27. ZASADY WYMIANY I ZWROTU UDOSTĘPNIONEGO SPRZĘTU

a. W wyjątkowych sytuacjach musimy zastrzec sobie prawo do wymiany Sprzętu, który udostępniliśmy Ci do używania na czas trwania Umowy. Otóż wymiana taka będzie możliwa ze względów:

(1) technicznych – jeżeli zajdzie konieczność modernizacji Sprzętu, zmiany lub unowocześnienia technologii świadczenia Usług;

(2) organizacyjnych lub prawnych – zwłaszcza, jeżeli po naszej stronie powstanie obowiązek usunięcia z Sieci określonych modeli Sprzętu lub Sprzętu określonych Dostawców;

(3) bezpieczeństwa – zwłaszcza, jeżeli określone modele Sprzętu lub Sprzęt określonego Dostawcy nie zapewnia odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa.

b. Wymiana Sprzętu może wiązać się z koniecznością zmiany ustawień lub ponownej konfiguracji Twojego Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego. Bądź jednak proszę wyrozumiały – jak widzisz powyżej, powody wymiany są ważne również dla Ciebie.

c. W opisanych wcześniej przypadkach (lit.a powyżej) Twoim obowiązkiem będzie umożliwienie nam dokonania wymiany Sprzętu. Wizyta naszego personelu odbędzie się w uzgodnionym z Tobą terminie – na analogicznych zasadach jak w przypadku przyłączenia Lokalu do Sieci.

d. Po zakończeniu obowiązywania Umowy musisz zwrócić nam Sprzęt, który udostępniliśmy Ci do używania na czas jej trwania. Masz na to 14 dni. Oddaj go proszę w naszym BOK lub odeślij na nasz adres korespondencyjny (Ty ponosisz koszty zwrotu). Analogiczne zasady obowiązują, jeżeli dojdzie do takiej zmiany Twojej Umowy, wskutek której dalsze korzystanie przez Ciebie ze Sprzętu okaże się zbędne (poinformujemy Cię o tym). Pamiętaj jednak proszę, że szczegółowe zasady zwrotu Sprzętu mogą znajdować się w pouczeniu o prawie odstąpienia od Umowy (jest ono załącznikiem do Umowy).

28. ZASADY KORZYSTANIA Z WŁASNEGO SPRZĘTU ORAZ TELEKOMUNIKACYJNYCH URZĄDZEŃ KOŃCOWYCH

a. Wszelki Sprzęt i Telekomunikacyjne urządzenia końcowe podłączane przez Ciebie do Sieci lub Gniazda abonenckiego powinny spełniać wymagania przewidziane prawem.

b. Jako Dostawca nie odpowiadamy za prawidłowość działania Twojego Sprzętu i Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych ani za zakłócenia w działaniu Usług lub Sieci, jeżeli wynika to

jedynie z wadliwości lub niekompatybilności takiego Sprzętu lub Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych.

c. Pamiętaj proszę, że również w przypadku Twojego własnego Sprzętu oraz Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, obowiązują Cię zasady opisane w punkcie 4 lit. d, g oraz h (tj. zasady podłączania do Sieci, obowiązek odłączania od prądu i Gniazda abonenckiego w trakcie wyładowań atmosferycznych, a także zasilanie energią elektryczną we własnym zakresie i na Twój koszt).

29. ZMIANA MIEJSCA ŚWIADCZENIA USŁUGI- LOKALU

a. Rozumiemy, że w przyszłości możesz zmienić Lokal (np. wskutek przeprowadzki albo zmiany lokalizacji Twojej firmy). Zasadniczo możesz kontynuować w nim korzystanie z naszych Usług, o ile nowy Lokal znajduje się w obrębie naszej Sieci oraz możliwe jest świadczenie tam naszych Usług. Zasady dostarczania naszych Usług w danych miejscach (także w zakresie ewentualnych kosztów), które opisaliśmy w punkcie 1 stosuje się odpowiednio.

b. W Regulaminie opisaliśmy też zasady przeniesienia Twoich praw i obowiązków umownych na inną osobę, która będzie dysponowała odpowiednim tytułem prawnym do Lokalu.

c. Jeżeli utracisz odpowiednie do korzystania z naszych Usług uprawnienie do Lokalu, a Twoje prawa i obowiązki umowne nie przejdą na nikogo innego – powinieneś rozwiązać z nami Umowę (zasady rozwiązywania Umowy znajdziesz właśnie w Umowie). Jeżeli tego nie zrobisz, a Twoje prawa i obowiązki umowne nie przejdą na nikogo innego – będziesz odpowiedzialny za płatności wynikające z Twojej Umowy, niezależnie od tego kto faktycznie będzie korzystał z objętych nią Usług. Oczywiście nie dotyczy to przypadków, w których przepisy prawa będą jednoznacznie mówiły co innego. Rozwiązanie Umowy przed upływem czasu jej obowiązywania może wiązać się z obowiązkiem zapłaty Odszkodowania zgodnie z Regulaminem Ogólnym.

REGULAMIN W OBECNEJ FORMIE OBOWIĄZUJE OD 14.03.2026 R.