

ROZDZIAŁ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1 Regulamin i definicje

1. Niniejszy regulamin, który stanowi załącznik do umowy zawartej z Abonentem i jest jej integralną częścią, określa zasady świadczenia przez przedsiębiorcę RFC Internet sp. z o.o. z siedzibą w Bydgoszcy przy ul. Kujawskiej 2, 85-031 Bydgoszcz, wpisanego do Rejestru Przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym w Bydgoszcy pod nr KRS 0000477042, NIP: 9532640377, nr, REGON 341482466, dalej zwanego Operatorem, usług komunikacji elektronicznej, w szczególności polegających na zapewnianiu dostępu do Internetu i transmisji danych, na rzecz Abonentów, którzy mają miejsce zamieszkania na obszarze, na którym Operator ma techniczne i organizacyjne możliwości świadczenia tych usług.
2. Użyte w Regulaminie wyrażenia oznaczają:
 - 1) Abonament – opłata, w ramach której OPERATOR zapewnia możliwość korzystania z Usług, które OPERATOR świadczy Abonentowi na podstawie Umowy;
 - 2) Abonent – będąca stroną Umowy zawartej z OPERATOREM osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna, która nie posiada osobowości prawnej - utworzona zgodnie z przepisami prawa;
 - 3) Adres IP zewnętrzny – indywidualny adres komputera Abonenta OPERATORA w sieci Internet przydzielony przez OPERATORA na wniosek Abonenta i używany przezeń na odcinku od sieci OPERATORA do sieci Internet i z sieci Internet do sieci OPERATORA, niezależnie od adresu IP, którym prezentuje się komputer Abonenta na odcinku od jego komputera do serwera OPERATORA.
 - 4) Aktywacja – czynności podjęte przez OPERATORA, które umożliwiają Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;
 - 5) OPERATOR – Spółka opisana w ust. 1, a także osoby działające w jej imieniu i na jej rzecz - na podstawie stosownego pisemnego pełnomocnictwa - uprawnione do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy oraz/lub wykonania Instalacji i innych czynności faktycznych;
 - 6) Awaria – przerwa w działaniu Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, nieprawidłowym działaniem sieci telekomunikacyjnej innego operatora lub Planowanymi pracami (pkt 16 poniżej) oraz przerwami spowodowanymi przez urządzenia należące do Abonenta lub innymi przyczynami leżącymi po stronie Abonenta;
 - 7) Cennik – zestawienie wynagrodzenia za Usługi świadczone przez OPERATORA, które stanowi integralną część umowy;
 - 8) Instalacja – czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Urządzenia Dostępowego w Lokalu Abonenta, a także zapewnienie Abonentowi dostępu do sieci telekomunikacyjnej OPERATORA;
 - 9) Konsument – osoba fizyczna, która zawiera Umowę w celu bezpośrednio nie związanym z działalnością gospodarczą lub zawodową;
 - 10) Lokal OPERATORA: lokal, w którym mieści się siedziba OPERATORA pod adresem w Bydgoszcy, przy ul. Kujawskiej 2;
 - 11) Lokal Abonenta – nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal), do której Abonent posiada tytuł prawny, w której Abonent, korzysta lub zamierza korzystać z usług OPERATORA lub w którym zgodnie z Umową jest położone zakończenie sieci, Adres Lokalu Abonenta nie musi być tożsamy z adresem zameldowania lub zamieszkania Abonenta.
 - 12) Numer Identyfikacyjny Abonenta (NIA) - oznacza indywidualny numer rachunku bankowego, który OPERATOR nadał Abonentowi, a który jest wymagany m.in. do rozliczeń Abonenta z OPERATOREM oraz identyfikacji Abonenta w kontaktach z OPERATOREM;
 - 13) numer alarmowy – numer ustalony w Ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianych służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy;
 - 14) Okres Rozliczeniowy – okres, który jest podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec OPERATORA, rozpoczynający się pierwszego dnia danego miesiąca kalendarzowego a kończący się ostatniego dnia tego miesiąca kalendarzowego;
 - 15) Ograniczenie usługi internetowej – świadczenie usługi przez OPERATORA w ten sposób, że Abonent, zachowuje możliwość korzystania z dostępu do Internetu, lecz dostęp zostaje w pewien sposób ograniczony, w zależności od przyczyny ograniczenia (np.: wyświetlanie komunikatów o zaległych płatnościach, ograniczenie do wyświetlania stron bankowych, w sytuacjach naruszenia integralności i bezpieczeństwa sieci: ograniczenie ilości odbieranych i wysyłanych danych, blokowanie dostępu do określonych witryn, blokowanie urządzenia dostępowego itp.);
 - 16) Planowane prace – działania służb technicznych OPERATORA, niezbędne dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi;
 - 17) Rachunek – dokument księgowy, który OPERATOR wystawił Abonentowi zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, a który zawiera wyszczególnienie Usług, na których świadczenie OPERATOR zawarł z Abonentem Umowę oraz opłat za nie, a także innych opłat, które wynikają z Regulaminu i Cennika, jeżeli istnieje podstawa do obciążenia nimi Abonenta.
 - 18) Rachunek elektroniczny – Usługa, która umożliwia Abonentowi rezygnację z otrzymywania rachunku w formie papierowej oraz możliwość dostępu do obrazu rachunku w formie elektronicznej w Panelu Klienta; Obrazy faktur prezentowane w Panelu Klienta nie są fakturami elektronicznymi w rozumieniu rozporządzenia ministra finansów z dnia 14 lipca 2005 r. w sprawie wystawiania oraz przesyłania faktur w formie elektronicznej, a także przechowywania oraz udostępniania organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej tych faktur.
 - 19) Regulamin – niniejszy Regulamin Świadczenia Usług komunikacji elektronicznej przez OPERATORA.
 - 20) Regulamin Szczególny – regulamin, w którym zostały uregulowane szczególne warunki świadczenia usług, w szczególności świadczenia tych usług na warunkach promocyjnych, na danym obszarze albo, w którym uwzględniono możliwości techniczne i organizacyjne OPERATORA świadczenia Usług.
 - 21) Sieć OPERATORA – sieć telekomunikacyjna będąca własnością Operatora lub posiadana przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, służąca do świadczenia Usług, na końcu której znajduje się Zakończenie Sieci.;
 - 22) Tytuł prawny do lokalu - prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa dożywocia, dzierżawa, najem, użyczenie bądź inna podobna umowa, na podstawie której Abonent ma prawo zamieszkiwać lokal, w którym mają być świadczone Usługi Operatora. Tytułem takim jest również uzyskana przez Abonenta pisemna zgoda osoby, której przysługuje powyższe prawo do lokalu, na Instalację;
 - 23) Umowa – Umowa o świadczenie Usługi lub Usług zawarta z Abonentem na piśmie lub w formie elektronicznej lub w formie dokumentowej, na podstawie której OPERATOR zobowiązuje się do świadczenia określonej w Umowie Usługi lub Usług a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania opłat należnych za te Usługi; Umowa zawarta na odległość – 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 łącznie.

Umowa zawarta poza lokalem Operatora – Umowa z Konsumentem zawarta przy jednoczesnej fizycznej obecności Stron w miejscu, które nie jest lokalem OPERATORA, albo zawarta w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Konsumenta/Konsumenta-Przedsiębiorcę w okolicznościach, o których mowa powyżej, bądź zawarta w BOK 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 OPERATORA, przy jednoczesnej fizycznej obecności Stron;

24)Urządzenie Dostępowe – urządzenie techniczne, które jest własnością OPERATORA a które zostało udostępnione Abonentowi przez OPERATORA, na czas trwania umowy jako niezbędne w celu korzystania z Usług objętych Umową;

25)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;

26)Usługi – Usługi Komunikacji Elektronicznej świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta, w szczególności Usługi internetowe (INTERNET) lub związane z nimi Usługi dodatkowe;

27)Usługi dodatkowe – usługi, które mogą być świadczone Abonentowi Usługi już od dnia uruchomienia Usługi, jeżeli Abonent zamówił je już w umowie albo w po uruchomieniu Usługi na wniosek Abonenta złożony według zasad określonych w Regulaminie;

28)Usługi internetowe (INTERNET) – zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu, za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej OPERATORA,

29)Usterka – techniczna wada sieci telekomunikacyjnej OPERATORA, która obniża jakość Usługi, lecz nie uniemożliwia korzystania z tej Usługi;

30)Zakończenie Sieci – punkt sieci telekomunikacyjnej OPERATORA położony w Lokalu Abonenta, który przeznaczony jest do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usługi za pomocą urządzenia końcowego lub urządzenia dostępowego;

31)Zawieszenie Usługi – okresowe zaprzestanie świadczenia Abonentowi Usługi lub jej elementów, w szczególności usług dodatkowych z jednoczesną rezerwacją zasobów sieciowych niezbędnych do jej wykonania;

32)Panel Klienta - interaktywna platforma przeznaczona dla Abonenta, znajdująca się w zakładce „Strefa Klienta” na stronie www Operatora (www.rfc.pl/logowanie/), do której Abonent otrzymuje dostęp po podpisaniu Umowy.

33)Nadużycie w komunikacji elektronicznej – świadczenie lub korzystanie z Usługi lub korzystanie z Urządzenia dostępowego lub końcowego 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 lub innego podmiotu/innej osoby; przykładami takich nadużyć są: generowanie sztucznego ruchu, smishing, spoofing.

34) Treść cyfrowa – dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej, np. treści w usługach VOD (na żądanie).

35) Trwały nośnik – materiał lub narzędzie umożliwiające Abonentowi 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 niezminionej postaci, np. pendrive (pamięć USB), twardy dysk, inny nośnik informatyczny, papier, plik PDF.

3. Jeżeli postanowienia Umowy lub regulaminów szczególnych stanowią odmiennie w przedmiocie, który został opisany w Regulaminie, wówczas one mają pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

4. OPERATOR oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na obszarach, na których posiada sieci telekomunikacyjne umożliwiające świadczenie Usług. Zakres usług jest uzależniony od posiadanych przez OPERATORA na danym obszarze możliwości technicznych i organizacyjnych.

ROZDZIAŁ 2 UMOWA

§ 2

Zawarcie Umowy i Czynnności Instalacyjne

1. Umowa może być zawarta:

1) na czas nieokreślony lub określony z możliwością zawarcia umowy na okres nie dłuższy niż 12 miesięcy, z tym że pierwsza umowa z Abonentem może zostać zawarta maksymalnie na okres 24 miesięcy

2) w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej;

3) w lokalu OPERATORA, poza Biurem Obsługi Klienta z upoważnionym Przedstawicielem OPERATORA oraz na odległość, w tym w formie elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej OPERATORA www.rfc.pl.

2. Umowę zawartą na czas określony uważa się za przedłużoną na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, chyba że Abonent przed upływem okresu, na jaki została zawarta, zawiadomi Operatora o braku woli przedłużenia Umowy. W przypadku braku takiego zawiadomienia, poczynszy od dnia następnego po dniu, w którym upłynął termin obowiązywania Umowy zawartej na czas określony, Umowa jest kontynuowana na warunkach niepromocyjnych, jeżeli nie umówiono się inaczej;

2a. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy na czas nieokreślony Operator doręcza Abonentowi na Trwałym nośniku (w szczególności w pliku PDF wysłanym za pośrednictwem poczty elektronicznej), nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, informacje o automatycznym przedłużeniu Umowy, w tym o zmianie warunków świadczenia Usług względem warunków obowiązujących w okresie, na jaki została zawarta Umowa, sposobach i terminach jej wypowiedzenia, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie Pakietach taryfowych dotyczących Usług objętych Umową.

2b. W przypadku, gdy Umowa uległa automatycznemu przedłużeniu, Operator co najmniej raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie Pakietach taryfowych dotyczących Usług objętych Umową.

3. W przypadku zawierania Umowy z Konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa OPERATORA lub na odległość Abonent ma prawo odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny w terminie 14 dni od daty zawarcia Umowy przez złożenie w siedzibie OPERATORA stosownego oświadczenia na piśmie osobiście lub za pośrednictwem operatora pocztowego. W przypadku Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa OPERATORA 14-dniowy termin na odstąpienie od Umowy jest liczony od dnia jej zawarcia, a wcześniejsze, tzn. przed upływem czternastodniowego terminu na odstąpienie od umowy, rozpoczęcie świadczenia usług komunikacji elektronicznej nie powoduje utraty prawa do odstąpienia od Umowy. W przypadku zawarcia Umowy na odległość 14-dniowy termin na odstąpienie jest liczony od dnia zawarcia Umowy.

4. W przypadku zawierania Umowy z osobą fizyczną OPERATOR będzie w swojej bazie przetwarzać (zbierać, utrzymywać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać) dane Abonenta zawarte w Umowie w celu wykonania Umowy, zgodnie z obowiązującymi na terenie RP przepisami prawa, zwłaszcza z rozporządzeniem 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) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1, z późn. zm.12) zwanym dalej „RODO”, ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1781) zwaną dalej „Ustawą ODO”, rozdziałem 5 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U. 2024 poz. 1221) zwanej dalej „Ustawą PKE”.
5. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Abonent powinien kierować na adres OPERATORA z dopiskiem „Dane Osobowe”. OPERATOR prowadzi rejestr naruszeń danych osobowych, w tym faktów towarzyszących naruszeniom, ich skutków i podjętych działań, zawierający w szczególności:
 - 1) opis charakteru naruszenia danych osobowych;
 - 2) informacje o zaleconych przez OPERATORA środkach mających na celu złagodzenie ewentualnych niekorzystnych skutków naruszenia danych osobowych.
 - 3) informacje o działaniach podjętych przez OPERATORA;
 - 4) informacje o fakcie poinformowania lub braku poinformowania Abonenta lub użytkownika końcowego będącego osobą fizyczną o wystąpieniu naruszenia danych osobowych;
 - 5) opis skutków naruszenia danych osobowych;
 - 6) opis zaproponowanych przez OPERATORA środków naprawczych.
 - 7) W przypadku, gdy naruszenie danych osobowych może mieć niekorzystny wpływ na prawa Abonenta lub użytkownika końcowego będącego osobą fizyczną, OPERATOR niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia, zawiadamia o takim naruszeniu Abonenta lub użytkownika końcowego.
6. Abonent ma prawo wglądu do swoich danych i ich poprawiania.
7. W wyniku zawarcia Umowy OPERATOR zobowiązuje się do świadczenia Usług, które wyszczególnione są w Umowie, na zasadach określonych w Regulaminie ze zmianami wynikającymi z Umowy lub szczególnych warunków świadczenia Usług, a Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania określonych w Cenniku opłat za świadczenie Usługi lub Usług oraz przestrzegania Regulaminu.
8. OPERATOR ma prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku:
 - 1) braku możliwości technicznych świadczenia Usługi;
 - 2) niespełnienia warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności dotyczących złożenia dokumentów określonych w § 3;
 - 3) rozwiązania przez OPERATORA Umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej z przyczyn leżących po stronie Abonenta;
 - 4) pozostawania przez Abonenta w opóźnieniu z płatnościami za wykonane przez OPERATORA na jego rzecz usługi;
 - 5) negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w rozumieniu ustawy z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych, innego operatora lub inne uprawnione podmioty.
9. Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego Zakończenia sieci dla każdej z Usług określonych w Umowie. Instalacja kolejnych Zakończeń sieci w Lokalu Abonenta wykonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.
10. Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Urządzenia Dostępowego w Lokalu Abonenta, co oznacza, że Abonent godzi się na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu Abonenta, wykonanie Zakończenia sieci oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez OPERATORA. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Zakończenia sieci.
11. Potwierdzeniem przeprowadzenia i zakończenia Instalacji i/lub wydania Abonentowi Urządzenia Dostępowego jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na dokumencie przedłożonym przez OPERATORA, jeżeli zawarcie Umowy już nastąpiło a w innym wypadku na Umowie.
12. Zasilanie prądem Urządzenia Dostępowego oraz Urządzeń końcowych odbywa się na koszt Abonenta.
13. OPERATOR zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Urządzenie Dostępowe w stanie, który umożliwi jego prawidłowe używanie. Odebranie Urządzenia Dostępowego przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że nie posiadał on jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru.
14. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego instrukcją, jeśli została załączona przez producenta i przekazana Abonentowi.
15. Urządzenie Dostępowe zainstalowane w Lokalu Abonenta i oddane Abonentowi do używania pozostaje własnością OPERATORA, o ile Umowa nie stanowi inaczej. Po zakończeniu Umowy, w ciągu 14 dni liczonych od ostatniego dnia trwania Umowy, Abonent zobowiązany jest do zwrotu Operatorowi, we własnym zakresie, Urządzenia Dostępowego. W dniu zakończenia Umowy Operator obciąża Abonenta opłatą za Urządzenie Dostępowe (poprzez wystawienie dokumentu sprzedaży Urządzenia Dostępowego), na kwotę zgodną z aktualnym na ten dzień Cennikiem. Opłata za Urządzenie Dostępowe zostanie wycofana (skorygowana) w przypadku terminowego zwrotu przez Abonenta Urządzenia Dostępowego (tj. w ciągu 14 dni liczonych od ostatniego dnia trwania Umowy), w innym przypadku Urządzenie Dostępowe przechodzi na własność Abonenta i jest on zobowiązany do zapłaty Opłaty za Urządzenie Dostępowe, zgodnie z wystawionym przez Operatora dokumentem sprzedaży. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Urządzeniu Dostępowym, ani udostępniać go osobom trzecim, o ile odrębne postanowienia Umowy nie stanowią inaczej. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Urządzeniu Dostępowym, ani udostępniać go osobom trzecim, o ile odrębne postanowienia Umowy nie stanowią inaczej.
16. OPERATOR ma prawo wymienić używane przez Abonenta Urządzenie Dostępowe na inne, nawet jeżeli wiązać się to będzie z koniecznością zmiany ustawień Urządzenia końcowego przez Abonenta. Abonent obowiązany jest umożliwić OPERATOROWI wymianę Urządzenia Dostępowego w uzgodnionym przez Strony terminie.
17. OPERATOR może wymienić Urządzenie Dostępowe 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 takim przypadku Abonentowi przysługuje, w terminie 30 dni od daty wymiany Sprzętu przez Dostawcę usług, prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania przepisów o rozpoczęciu biegu okresu wypowiedzenia i bez zachowania okresu wypowiedzenia.

§ 3

Wymagane dokumenty

1. Umowa może zostać zawarta po stwierdzeniu przez upoważnionego przedstawiciela OPERATORA:

- 1) tożsamości osoby zamierzającej skorzystać z Usługi:
 - a) w przypadku osoby fizycznej – na podstawie dowodu osobistego zawierającego informację o aktualnym miejscu zameldowania na pobyt stały lub na podstawie paszportu lub karty stałego pobytu (wyłącznie dla osób nie posiadających obywatelstwa polskiego);
 - b) w przypadku podmiotów posiadających siedzibę w Polsce – na podstawie odpisu z właściwego, prawem przewidzianego rejestru, którego termin wydania nie jest wcześniejszy niż 3 miesiące przed datą zawarcia Umowy oraz dokumentu stwierdzającego nadanie numeru NIP i REGON;
 - c) w przypadku podmiotów nie posiadających siedziby w Polsce – na podstawie odpisu z właściwego prawem przewidzianego rejestru kraju, w którym siedzibę ma podmiot, przetłumaczonego na język polski przez tłumacza przysięgłego.

2) tytułu prawnego do Lokalu Abonenta

2. W przypadku zawierania Umowy bezpośrednio przez przedstawiciela OPERATORA Abonent obowiązany jest do dołączenia do Umowy następujących dokumentów:

- 1) w przypadku osoby fizycznej – potwierdzenia wiarygodności płatniczej zgodnie z ust. 4 poniżej;
- 2) w przypadku osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą lub wykonującej zawód, której prawo do wykonywania zawodu jest uzależnione od spełnienia wymagań określonych w przepisach powszechnie obowiązujących:
 - a) potwierdzenia wiarygodności płatniczej zgodnie z ust. 4 poniżej;
 - b) kopii dokumentów potwierdzających nadanie numeru NIP i REGON;
 - c) odpis (oryginał do potwierdzenia) z właściwego rejestru (ewidencji, listy), którego termin wydania nie jest wcześniejszy niż 3 miesiące przed datą zawarcia Umowy;
 - d) złożenia odpisu umowy spółki cywilnej, jeżeli działalność osoba ta prowadzi w tej formie;
- 3) w przypadku pozostałych podmiotów:
 - a) kopii dokumentów potwierdzających nadanie numeru NIP i REGON;
 - b) odpisu (oryginał do potwierdzenia) z właściwego rejestru, którego termin wydania nie jest wcześniejszy niż 3 miesiące przed datą zawarcia Umowy;

3. W przypadku Umów zawieranych na odległość Umowa zostaje zawarta z chwilą przekazania OPERATOROWI łącznie z podpisaną Umową, dokumentów określonych w ust. 2, o ile nie zachodzą przesłanki określone w ust. 6.

4. Dokumentem potwierdzającym wiarygodność płatniczą może być kopia jednego z niżej wymienionych dokumentów:

- 1) polecenie zapłaty lub dyspozycja do stałego obciążenia rachunku oszczędnościowo – rozliczeniowego;
- 2) terminowo opłacone rachunki za dwa ostatnie okresy rozliczeniowe za usługi komunikacji elektronicznej, gaz, czynsz lub energię elektryczną;
- 3) zaświadczenie o dochodach przekraczających jeden tysiąc złotych brutto.

5. OPERATOR ma prawo wskazać inne dokumenty potwierdzające wiarygodność płatniczą Abonenta.

6. W przypadku zawierania przez Abonenta Umowy przez przedstawiciela lub pełnomocnika osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec przedstawiciela OPERATORA oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie. Własnoręczność podpisu Abonenta powinna być poświadczona w sposób notarialny lub w obecności upoważnionego pracownika OPERATORA.

§ 4

Zabezpieczenia

1. OPERATOR może żądać od Abonenta złożenia kaucji w wysokości uzgodnionej z OPERATOREM w Umowie lub innego zabezpieczenia od każdej Umowy, jeżeli po stronie Abonenta zachodzą przesłanki określone w § 2 ust. 7 pkt 2, 3, 4 i 5.
2. Kaucja nie jest przedpłatą ani zaliczką na poczet przyszłych należności OPERATORA.
3. 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.
4. OPERATOR deponuje środki pieniężne pobrane od Abonenta tytułem kaucji na odrębnym nieoprocentowanym rachunku bankowym OPERATORA.
5. OPERATOR zwróci niezwłocznie Abonentowi środki pieniężne wpłacone tytułem kaucji, w przypadku:
 - 1) gdy odpadły przyczyny pobrania kaucji przez OPERATORA;
 - 2) rozwiązania Umowy, z zastrzeżeniem § 5 ust. 3.

§ 5

Zmiana, rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy

1. Zmiana Umowy może nastąpić w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej. Procedury dotyczące zmian Umowy opisane są w §7 Umowy.
2. Wypowiedzenie przez Abonenta Umowy zawartej na czas określony przed upływem okresu jej obowiązywania wskazanym w Umowie, skutkuje rozwiązaniem Umowy na koniec następnego miesiąca kalendarzowego, z zastrzeżeniem obowiązku zapłaty odszkodowania, o którym mowa w § 5 ust. 2a Regulaminu. W przypadku gdy Umowa zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania oraz w przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony, Stronom przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem przypadającym na koniec miesiąca kalendarzowego (tj. następującego po miesiącu, w którym zostało dokonane wypowiedzenie). W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia Usług objętych Umową lub wybranych usług dodatkowych, z zastrzeżeniem przepisów §5 ust. 2a-2d oraz §5 ust. 3-10 Regulaminu. Za dzień, według którego określa się rozpoczęcie biegu wypowiedzenia przyjmuje się datę jego wpływu do OPERATORA.
- 2a. W przypadku, gdy przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, Abonent rozwiązuje Umowę lub zaprzestaje korzystać z Usług lub przez swoje działanie bądź zaniechanie spowodował rozwiązanie przez Operatora Umowy z winy Abonenta w przypadkach określonych w Regulaminie, wówczas Operator jest uprawniony żądać od Abonenta naprawienia szkody będącej wynikiem przyznania Abonentowi szczególnych warunków świadczenia Usługi i wcześniejszego, niż wskazany w Umowie, zakończenia terminu, na który Umowa została zawarta. Naprawienie szkody nastąpi przez zapłatę odszkodowania, którego kwota nie może przekroczyć: 1) z tytułu świadczenia Usługi – sumy części Abonamentu lub innej okresowej Opłaty za tę Usługę, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy, 2) z tytułu promocyjnego Urządzenia końcowego – sumy części Abonamentu lub innej okresowej Opłaty za to Urządzenie końcowe, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy.
- 2b. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 2a powyżej, nie przysługuje w przypadku wypowiedzenia przez Konsumenta

Umowy przed rozpoczęciem Instalacji, a w przypadku gdy Instalacja nie jest wykonywana – przed Aktywacją Usługi, chyba że przedmiotem odszkodowania jest promocyjne Urządzenie końcowe.

2c. Jeżeli Abonent, korzystając z uprawnienia, o którym mowa w § 7 ust. 7 Umowy lub § 5 ust. 9 Regulaminu, decyduje się zachować promocyjne Urządzenie końcowe, Operator może żądać od Abonenta:

a) odszkodowania w wysokości sumy części Abonamentu lub innej okresowej Opłaty za świadczoną Usługę, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy, albo

b) odszkodowania w wysokości sumy części Abonamentu lub innej okresowej Opłaty za to Urządzenie końcowe, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy – w zależności od tego, które z tych odszkodowań jest niższe.

2d. Operator rozkłada na raty odszkodowanie, o którym mowa w ust. 2c powyżej, przy czym liczba rat w cyklu miesięcznym nie może być mniejsza niż liczba pozostałych Okresów Rozliczeniowych wynikających z wypowiedzanej Umowy

3. Abonent może jednostronnie rozwiązać Umowę o świadczenie Usługi w przypadku:

1) nie rozpoczęcia świadczenia Usługi w terminie 30 dni od daty określonej w Umowie;

2) występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usługi, z wyłączeniem Usługi dostępu do Internetu, a warunkami określonymi w Umowie, Abonent, będący Konsumentem, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z nienależytego wykonania Umowy, wypowiedzieć Umowę z winy Operatora. W takim przypadku Operatorowi nie przysługuje odszkodowanie z tytułu rozwiązania Umowy przed upływem okresu, na który została zawarta, o którym mowa w § 6 ust. 5 Umowy i § 5 ust. 9 Regulaminu. Przedmiotowe uprawnienie do wypowiedzenia Umowy obejmuje wszystkie Usługi objęte Umową.

4. OPERATOR może rozwiązać Umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia w następujących przypadkach:

1) ograniczenia uprawnień przyznanych OPERATOROWI w zakresie świadczenia Usługi;

2) braku możliwości technicznych rozpoczęcia świadczenia Usługi lub jej kontynuowania na dotychczasowych zasadach;

3) opóźnień w zapłacie przez Abonenta na rzecz OPERATORA należności przez okres dłuższy niż trzydzieści (30) dni od daty terminu płatności określonego na fakturze lub Umowie;

4) uzyskania informacji o złożeniu wobec Abonenta wniosku o wszczęcie postępowania upadłościowego, naprawczego, podjęcia wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego lub egzekucyjnego albo innego postępowania oddłużeniowego;

5) przyłączenia do Urzędnika Dostępowego urządzeń telekomunikacyjnych nie spełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy;

6) udostępnienia Usługi lub usług dodatkowych osobom trzecim bez zgody OPERATORA wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności;

7) przejęcia bezpośredniej lub pośredniej kontroli nad Abonentem lub prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą lub zawodową;

8) nieusunięcia przyczyn Zawieszenia Usługi w terminie 10 dni od daty Zawieszenia,

9) powodowania zaburzeń w Sieci OPERATORA, w szczególności poprzez zjawisko przeciążenia sieci telekomunikacyjnej;

10) podania przez Abonenta nieprawdziwych informacji;

11) podpisania Umowy przez osobę nie mającą prawa reprezentowania Abonenta.

5. Oświadczenie Abonenta o odstąpieniu od Umowy, o braku woli przedłużenia na czas nieokreślony Umowy zawartej na czas określony, o rozwiązaniu Umowy bądź o wypowiedzeniu Umowy, a także oświadczenie OPERATORA o wypowiedzeniu Umowy, pod rygorem nieważności, powinno mieć formę pisemną, elektroniczną bądź dokumentową. Powyższe oświadczenie może zostać dostarczone drugiej Stronie pocztą, kurierem, skanem bądź osobiście na adres odpowiednio OPERATORA lub Abonenta lub na adres e-mail drugiej Strony. Dla oświadczenia Abonenta wysłanego na adres e-mail OPERATORA zastrzega się, że musi ono być wysłane z adresu e-mail Abonenta podanego OPERATOROWI do kontaktu w Umowie. Do zachowania formy dokumentowej konieczne jest przesłanie oświadczenia w formie spełniającej wymogi dokumentu, zwłaszcza umożliwiającego potwierdzenie tożsamości Strony składającej oświadczenie.

5a. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w formie dokumentowej, Operator niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu przez:

1) wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu – gdy Abonent wskazał numer niegeograficzny (numer komórkowy),

2) wykonanie połączenia głosowego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu – gdy Abonent wskazał numer geograficzny (numer stacjonarny),

3) wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta do kontaktu.

Dodatkowo Operator potwierdza Abonentowi na Trwałym nośniku (w szczególności w pliku PDF wysłanym za pośrednictwem poczty elektronicznej) przyjęcie oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w terminie 14 dni od dnia otrzymania tego oświadczenia, wskazując nazwę Usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień zakończenia świadczenia Usługi.

6. W przypadku rozwiązania Umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia, skutek rozwiązania następuje w dniu doręczenia Abonentowi zawiadomienia o rozwiązaniu Umowy.

7. Z dniem rozwiązania Umowy OPERATOR zaprzestaje świadczenia Usługi włączając w to wszystkie aktywne usługi dodatkowe i ma prawo do skasowania wszelkich danych i informacji Abonenta związanych z Usługą lub usługą dodatkową.

8. Umowa wygasa w przypadku:

1) powzięcia wiadomości o śmierci Abonenta potwierdzonego okazaniem aktu zgonu;

2) wykreślenia Abonenta z odpowiedniego, przewidzianego prawem, rejestru.

3) wskutek upływu czasu, na jaki została zawarta, w przypadku umów zawartych na czas oznaczony, w sytuacji gdy Abonent złożył oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy.

9. W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usługi, z wyłączeniem Usługi dostępu do Internetu, a warunkami określonymi w Umowie, Abonent, będący Konsumentem, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z nienależytego wykonania Umowy, wypowiedzieć Umowę z winy Operatora. W takim przypadku Operatorowi nie przysługuje odszkodowanie z tytułu rozwiązania Umowy przed upływem okresu, na który została zawarta, o którym mowa w § 6 ust. 5 Umowy i w § 5 ust. 2a Regulaminu. Przedmiotowe uprawnienie do wypowiedzenia Umowy obejmuje wszystkie Usługi objęte Umową.

10. Odszkodowanie, o którym mowa w § 6 ust. 5 Umowy i § 5 ust. 2a Regulaminu, nie przysługuje w przypadku wypowiedzenia przez Konsumenta Umowy przed rozpoczęciem Instalacji, a w przypadku gdy Instalacja nie jest wykonywana – przed Aktywacją Usługi, chyba

że przedmiotem odszkodowania jest promocyjne Urządzenie końcowe.

ROZDZIAŁ 3 ROZLICZENIA

§ 6 Cennik i opłaty

1. Wysokość opłat pobieranych przez OPERATORA za świadczenie Usług określona jest w Cenniku obowiązującym w chwili wykonywania Usługi.
2. Za Instalację Zakończenia sieci w Lokalu Abonenta zobowiązany jest on do uiszczenia opłaty instalacyjnej w wysokości określonej w Cenniku.
3. W przypadku, gdy Instalacja Zakończenia sieci jest połączona z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, OPERATOR jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty instalacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez Abonenta przed zawarciem z nim Umowy.
4. Za uruchomienie świadczenia Usług Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej w wysokości określonej w Cenniku.
5. W przypadku zawierania nowej Umowy, a odnoszącej się do Lokalu Abonenta, w którym znajduje się Zakończenie sieci, pobiera się opłatę aktywacyjną w wysokości określonej w Cenniku.
6. 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 Abonenta znajduje się poza obszarem działania Abonenta lub na tym terenie OPERATOR nie świadczy danej Usługi.
7. W przypadku zmiany przez Abonenta Lokalu, na Lokal Abonenta, w którym nie ma wykonanej instalacji Zakończenia sieci, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej na zasadach określonych w ust.2 lub 3.
8. OPERATOR w przypadku podwyższania wynagrodzenia powiadomi Abonenta o terminie jej wprowadzenia na piśmie, które prześle na adres korespondencyjny podany w Umowie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego. W przypadku braku akceptacji podwyższenia cen Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, a w razie skorzystania z tego prawa, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, z wyjątkiem roszczenia o zwrot ulg przyznanych Abonentowi w związku ze świadczeniem usługi.
9. W przypadku rozpoczęcia świadczenia Usługi w czasie trwania Okresu Rozliczeniowego, wysokość opłaty za daną Usługę za ten Okres Rozliczeniowy, w którym nastąpiło rozpoczęcie jej świadczenia przez OPERATORA, zostanie obliczona proporcjonalnie do liczby dni, w których była faktycznie świadczona.
10. Cennik jest podawany przez OPERATORA do publicznej wiadomości na stronie internetowej www.rfc.pl oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową Abonencką, a także na żądanie Abonenta.

§ 7 Rachunek i Rachunek elektroniczny

1. Rachunek wystawiany jest w cyklu miesięcznym za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za zrealizowane Usługi świadczone przez OPERATORA w danym Okresie Rozliczeniowym lub we wcześniejszym Okresie Rozliczeniowym, o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich Rachunkach, chyba, że Umowa stanowi inaczej.
2. Jeden Rachunek może być wystawiony za Usługi świadczone Abonentowi z tytułu kilku Umów zawartych z OPERATOREM na

jedną usługę lub z tytułu kilku różnych usług, które OPERATOR świadczy Abonentowi

3. Rachunek doręczany jest na adres korespondencyjny wskazany przez Abonenta w umowie.
4. W przypadku Abonentów, którzy są konsumentami, na rzecz których OPERATOR świadczy usługi o stałej wartości wynagrodzenia (Internet):
 - 1) i otrzymali od OPERATORA książeczki opłat lub
 - 2) podali adresy poczty elektronicznej oraz złożyli wniosek o przesyłanie im elektronicznych obrazów rachunków na ten adres w formacie PDF lub
 - 3) mają możliwość korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta i wyświetlania za jego pomocą obrazów rachunków - doręczenie rachunku następuje na wyraźne życzenie klienta. Za wysłanie rachunku OPERATOR w tym przypadku pobiera opłaty zgodnie z Cennikiem, z wyjątkiem przypadku, gdy Abonent zwróci się o wysłanie rachunku zbiorczego po upływie ostatniego okresu Rozliczeniowego danego roku kalendarzowego,
5. W przypadku, gdy Abonent korzysta z Usług lub Usług o zmiennej wysokości wynagrodzenia może on wyrazić na piśmie zgodę, aby rachunek był mu dostarczany w formie, o której mowa w ust. 4 pkt 2 i 3. Wówczas OPERATOR będzie zwolniony z wysyłania Abonentowi rachunków w formie papierowej.

§ 8 Płatności

1. Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności za usługi określone w Umowie, o stałej wartości wynagrodzenia (Internet) dla OPERATORA w terminie do 10. dnia Okresu Rozliczeniowego, za który opłata się należy. Wynagrodzenie to należy się już na podstawie samej umowy. Jeżeli Abonentowi wystawiany jest Rachunek należność powinna być opłacona przez Abonenta w terminie wskazanym w ust. 3. W obu przypadkach Abonent uiszcza opłatę na swój rachunek bankowy (INA) wskazany przez OPERATORA lub w kasie w lokalu przedsiębiorstwa OPERATORA.
2. Abonent obowiązany jest wskazać, za który Okres Rozliczeniowy lub który Rachunek płaci, za jakie usługi poprzez podanie nazwy miesiąca kalendarzowego i roku oraz rodzaju usługi albo wskazanie numeru rachunku za który płaci. W braku wskazania zapłata zostanie zaliczona w pierwszej kolejności na poczet odsetek za opóźnienie w zapłacie opłat za usługi należnych OPERATOROWI, a po ich wyczerpaniu na poczet opłaty najdawniej wymagalnej.
3. Termin płatności Rachunku wynosi 10 dni od daty ich wystawienia, chyba, że w Rachunku lub Umowie wskazano inny termin.
4. Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego OPERATORA określonego w opłaconym Rachunku lub w Umowie.
5. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą należności, do której zapłaty jest zobowiązany, OPERATOR jest uprawniony do:
 - 1) naliczania odsetek ustawowych od dnia wymagalności opłaty do dnia jej zapłaty, chyba że umowa zastrzega inną niż ustawowa stopę odsetek w skali roku;
 - 2) wszczęcia wobec Abonenta postępowania i przeprowadzenia procedury ograniczenia i zawieszenia Usługi opisanej w §15 ust.1 Regulaminu.
6. Jeżeli Abonent otrzymuje rachunki, w przypadku nie otrzymania Rachunku w terminie, w którym był on zwykle Abonentowi doręczany, Abonent powinien niezwłocznie powiadomić OPERATORA o nieotrzymaniu Rachunku.
7. Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia Usług przez Dostawcę usług nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi.

ROZDZIAŁ 4 URZĄDZENIE DOSTĘPWE

§ 9 Urządzenie dostępne

1. W przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi, OPERATOR udostępni Abonentowi, na czas obowiązywania Umowy, Urządzenie Dostępowe o specyfikacji określonej w Umowie. Opłata za korzystanie z Urządzenia Dostępowego zawarta jest w Opłacie abonamentowej, chyba, że Umowa przewiduje inaczej.
2. Urządzenie Dostępowe stanowi własność OPERATORA. Abonent ponosi wszelkie opłaty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Dostępowego (np. za energię elektryczną). Abonent po przekazaniu ponosi wyłączną odpowiedzialność za zapewnienie warunków niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Dostępowego (np. zasilanie energią elektryczną).
3. Abonent zobowiązuje się używać Urządzenie Dostępowe zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji.
4. Abonent nie ma prawa dokonywania samodzielnie napraw i modernizacji Urządzenia Dostępowego, polegających w szczególności na zmianie oprogramowania lub jego konfiguracji, bez uprzedniej pisemnej zgody OPERATORA.
5. Abonent zobowiązany jest powiadomić OPERATORA o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia Dostępowego.
6. Naprawa Urządzenia Dostępowego wykonywana jest przez OPERATORA i na jego koszt, z zastrzeżeniem ust. 7 poniżej.
7. Abonent odpowiada za uszkodzenie, zniszczenie lub utracenie Urządzenia Dostępowego lub jego części, w pełnej wysokości szkody poniesionej przez OPERATORA, spowodowane winą umyślną lub rażącym niedbalstwem. OPERATOR ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy Urządzenia Dostępowego w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało w szczególności na skutek:
 - 1) samowolnej naprawy lub modernizacji dokonanej przez Abonenta;
 - 2) świadomego zniszczenia Urządzenia Dostępowego;
 - 3) uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji Urządzenia Dostępowego;
 - 4) nie powiadomienia OPERATORA o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia Dostępowego;
 - 5) nieprawidłowego działania podłączonych Urządzeń Abonenta.
8. Abonent nie może bez zgody OPERATORA udostępnić Urządzenia Dostępowego na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego osobie trzeciej.
9. Abonent zobowiązuje się powiadomić OPERATORA o opuszczeniu lokalu, w którym zainstalowane jest Urządzenie Dostępowe.
10. Niezwłocznie po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy Abonent jest zobowiązany do zwrotu Urządzenia Dostępowego w stanie nie gorszym, niż wskazywałaby na to jego normalna eksploatacja.
11. W przypadku braku zwrotu przez Abonenta Urządzenia Dostępowego lub jego zwrotu w stanie gorszym niż wynikałoby to z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany jest zwrócić OPERATOROWI kwotę umożliwiającą odtworzenie przez OPERATORA takiego samego Urządzenia (Opłata za Urządzenie Dostępowe określona jest w Cenniku). Zwrot tej kwoty nastąpi na podstawie dokumentu sprzedaży wystawionego przez OPERATORA, na zasadach określonych w §2 ust. 14 niniejszego Regulaminu i w Cenniku.
12. Abonent nie może bez zgody OPERATORA wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności, podłączyć do Urządzenia Dostępowego, bezpośrednio lub pośrednio Urządzeń nie będących w wyłącznej

dyspozycji Abonenta lub używanych przez Abonenta wspólnie z osobami trzecimi.

ROZDZIAŁ 5 ŚWIADCZENIE USŁUG

§ 10 Aktywacja Usługi

1. 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 jej zawarcia, z zastrzeżeniem ustępów poniższych.
2. W przypadku Umowy zawartej z Abonentem, z którym OPERATOR rozwiązał umowę z powodu nieuregulowania należności za świadczone usługi aktywacja Usługi może nastąpić po przedstawieniu, akceptowanego przez OPERATORA, potwierdzenia możliwości uregulowania należności za Usługę. O ile w Umowie przewidziano złożenie przez Abonenta kaucji lub innego zabezpieczenia, rozpoczęcie świadczenia Usługi nastąpi po wpłynięciu kaucji na wskazany rachunek bankowy OPERATORA, zapłaty jej w kasie w lokalu przedsiębiorstwa OPERATORA lub złożeniu innego zabezpieczenia, o ile Umowa nie stanowi inaczej.
3. Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi Abonent może korzystać z Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Umowie i Regulaminie.
4. Abonent może korzystać z Usługi lub usług dodatkowych wyłącznie w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa, regulującymi świadczenie usług komunikacji elektronicznej, budowę i eksploatację sieci telekomunikacyjnych oraz wymagania dla infrastruktury i urządzeń telekomunikacyjnych.
5. OPERATOR ma prawo do odmowy aktywacji usług dodatkowych w przypadku, gdy sytuacja faktyczna uprawnia OPERATORA do zawieszenia lub ograniczenia Usługi.
6. W przypadku rozwiązania umowy z przyczyn określonych w § 5 ust. 4 pkt 3, 5, 8 lub 9 rozpoczęcie świadczenia usługi może nastąpić po:
 - 1) przedstawieniu dowodu opłacenia przez Abonenta na rzecz OPERATORA wszystkich zaległych należności,
 - 2) wniesieniu opłaty manipulacyjnej w wysokości określonej w Cenniku.
 - 3) złożeniu zabezpieczenia określonego w § 4, którego rodzaj zostanie ustalony z OPERATOREM,
 - 4) zawarciu Umowy.

§ 11 Zakres i Jakość Świadczonych usług

1. OPERATOR oferuje:
 - 1) Usługi dostępu do Internetu,
 - 2) związane z powyższymi Usługami usługi dodatkowe, szczegółowo określone postanowieniami dotyczącymi danego typu Usługi.
2. Zakres usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa.
3. Jeżeli Abonent nie zalega z żadnymi opłatami na rzecz OPERATORA, zakres świadczonych Usług może zostać rozszerzony na wniosek Abonenta o nowe Usługi dostępne na danym terenie. W tym przypadku, Umowa zostaje zmieniona z chwilą otrzymania przez OPERATORA pisemnego wniosku Abonenta o zmianę zakresu Usług lub w terminie wskazanym przez Abonenta.
4. W przypadku kiedy wniosek o zmianę zakresu Usług nie został złożony w formie pisemnej, o ile OPERATOR dopuszcza taką możliwość, Umowa dochodzi do skutku z chwilą rozpoczęcia przez OPERATORA świadczenia Usług w zmienionym zakresie. Opłaty za Usługi świadczone przez OPERATORA, według zmienionej Umowy, będą naliczone od dnia faktycznego rozpoczęcia świadczenia tych

Usług. Potwierdzeniem, że Umowa została zmieniona w tym zakresie, jest dokonanie przez Abonenta, po otrzymaniu Rachunku wystawionego zgodnie z Cennikiem za Usługi świadczone w zmienionym zakresie, płatności pełnej kwoty, na którą opiewa Rachunek. OPERATOROWI przysługuje prawo uprzedniej weryfikacji wniosku o zmianę zakresu Usług.

5. Do zmiany Umowy zawartej na czas określony postanowienia ust. 3 i 4 niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio, z zastrzeżeniem, że tak zmieniona Umowa jest uważana za zawartą na czas określony wskazany w Umowie, liczony od dnia faktycznego rozpoczęcia świadczenia nowego zakresu usług.

6. Zasady określone w ust. 3 i 4 stosuje się odpowiednio do zamawiania i dokonywania zmiany usług dodatkowych.

7. Za dokonanie zmiany Usług w ramach Umowy OPERATOR może pobierać opłaty przewidziane Cennikiem.

8. Jeżeli rozszerzenie zakresu Umowy o nowe Usługi wymaga zainstalowania dodatkowego Sprzętu w Lokalu, postanowienia Rozdziału 2 stosuje się odpowiednio.

9. W przypadku, w którym zmiana Umowy jest związana ze zwrotem Sprzętu potrzebnego do świadczenia danej Usługi, OPERATOR ma prawo pobierać opłaty za bezumowne korzystanie w wysokości opłaty abonamentowej za te Usługi do dnia w którym Abonent zwrócił Sprzęt OPERATOROWI.

10. Jeżeli OPERATOR zamierza zmienić Umowę przez zaprzestanie świadczenia niektórych objętych nią Usług, zobowiązany jest wypowiedzieć świadczenie tych Usług w trybie określonym w § 5, wskazując wyraźnie, świadczenie jakich Usług, objętych Umową, wypowiada.

11. Dane dotyczące jakości świadczonych usług:

1) OPERATOR świadczy Usługi przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.

2) OPERATOR świadczy usługi komunikacji elektronicznej w zakresie istniejących możliwości technicznych sieci OPERATORA.

3) OPERATOR świadczy Usługi z zachowaniem jakości według wskaźników określonych przepisami prawa, zwłaszcza określonych w rozporządzeniu Ministra właściwego do spraw informatyzacji na podstawie art. 316 ust.4 Ustawy PKE.

4) Aktualne informacje o wskaźnikach jakości usług komunikacji elektronicznej świadczonych przez OPERATORA znajdują się w Załączniku nr 1 do Regulaminu.

5) termin rozpoczęcia świadczenia usługi, w tym czas wstępnego przyłączenia, określony jest § 10 ust. 1 niniejszego Regulaminu lub w Umowie.

12. W celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza OPERATOR prowadzi statystyki obciążenia każdego łącza oraz monitoring każdego łącza dystrybucyjnego, co nie wpływa negatywnie na jakość świadczonej usługi.

13. Abonent nie posiada uprawnień do dokonywania zmian w udostępnionym mu przez OPERATORA urządzeniu Dostępowym.

14. W celu zabezpieczenia udostępnionego Abonentowi urządzenia Dostępowego Abonent zobowiązany jest chronić urządzenie przed dostępem nieupoważnionych osób trzecich i dzieci oraz nagłymi wzrostami napięcia w sieci energetycznej w szczególności wskutek wyładowań atmosferycznych.

§12

Usługa dostępu do Internetu (INTERNET)

1. Usługa dostępu do Internetu (INTERNET) polega m.in. na:

1) utworzeniu stałego połączenia pomiędzy wskazaną w Umowie lokalizacją oraz routerem dostępowym OPERATORA,

2) przydzieleniu unikatowego numeru IP; tranzycie pakietów IP do i z Internetu.

3) usługach dodatkowych opisanych w § 13 i § 14, jeżeli OPERATOR nie pobiera za nie odrębnej opłaty,

4) możliwości ustalenia limitu ilości danych wysyłanych i odbieranych przez Abonenta.

5) ograniczeniu prędkości dla niektórych typów połączeń, które nadmiernie obciążają sieć telekomunikacyjną OPERATORA

2. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone OPERATOROWI i/lub osobom trzecim w związku z korzystaniem z Usług internetowych, w tym odpowiedzialność za skutki Nadużyć w komunikacji elektronicznej, których się dopuścił.

3. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone OPERATOROWI w wyniku naruszenia zobowiązań, określonych Umową, Regulaminem, w tym za szkody wyrządzone na skutek rozprzestrzeniania się wirusa komputerowego, którego Abonent wprowadził do sieci, w tym jest zobowiązany do zwrotu OPERATOROWI kosztów, poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.

4. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy, Regulaminu, zarówno w stosunku do OPERATORA jak i osób trzecich. Niezależnie od powyższego Abonent zobowiązany jest zapobiegać wprowadzaniu jakichkolwiek wirusów komputerowych do Internetu lub do sieciowych systemów komputerowych.

5. W szczególności zabronione są następujące zachowania Abonenta:

1) naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich;

2) rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim czy pornograficznym;

3) działanie mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych czy też oprogramowania (hakerstwo, skanowanie);

4) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody;

5) rozpowszechnianie wirusów komputerowych;

6) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie konta – ang. spamming);

7) korzystanie z Usług internetowych w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usług internetowych.

8) naruszanie prywatności innej osoby korzystającej z usługi

9) wykorzystywanie Usługi lub usług dodatkowych do celów sprzecznych z prawem, powszechnie uznanych za niegodne lub powodujących zaburzenie pracy Sieci OPERATORA;

10) uporczywego naruszania Regulaminu, Umowy lub innych uzgodnionych warunków świadczenia Usługi albo podejmowania działań utrudniających lub uniemożliwiających świadczenie lub korzystanie z Usługi przez innych użytkowników Sieci OPERATORA

11) udostępniania treści o charakterze obraźliwym, pornograficznym, powszechnie uznanym za niegodne i innych, które naruszają dobre obyczaje lub prawo

12) korzystania z Usługi za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych nie spełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy

6. OPERATOR nie ponosi odpowiedzialności za:

1) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Usług internetowych u innych podmiotów niż OPERATOR;

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 OPERATOR;
 - 5) informacje gromadzone i przekazywane przez Abonenta; OPERATOR nie nadzoruje działań Abonenta w tym zakresie i nie ma obowiązku monitorowania materiałów, przekazywanych lub gromadzonych przez Abonenta,
 - 6) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet.

§ 13

Usługi dodatkowe do usługi INTERNET

1. OPERATOR udostępnia usługi dodatkowe przewidziane w § 14 Regulaminu lub w Cenniku po zamówieniu takich usług przez Abonenta w trybie określonym w ust. 2, oraz dokonuje innych zmian w zakresie świadczenia usługi Abonenta.
2. Wniosek o uruchomienie usługi może być zawarty już w umowie o świadczenie Usługi. Jeżeli usługa dodatkowa nie jest uruchomiona jednocześnie z usługą dostępu do Internetu, to Abonentowi może zostać uruchomiona usługa dodatkowa, jeżeli:
 - 1) nie zalega z zapłatą za usługę dostępu do Internetu, w tym zapłacił opłatę abonamentową za ostatni okres rozliczeniowy, za który była ona wymagalna,
 - 2) wypełni umieszczony na stronie www.rfc.pl formularz uruchomienia danej usługi dodatkowej i prześle ten formularz na adres internet@rfc.pl,
 - 3) po otrzymaniu dwóch egzemplarzy aneksu do Umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu, w ciągu dwóch tygodni od dnia otrzymania formularza, o którym mowa w pkt 2, odeśle na adres biura OPERATORA jeden podpisany przez siebie egzemplarz aneksu do umowy.
3. Udostępnienie usług dodatkowych następuje nie później niż:
 - 1) w przypadku, gdy wniosek zawarty jest w Umowie w terminie uruchomienia Usługi,
 - 2) w przypadku złożenia odrębnego wniosku w formie pisemnej już po zawarciu umowy w terminie 14 dni od otrzymania przez OPERATORA podpisanego przez Abonenta aneksu do umowy.
4. Zmiana zakresu usług dodatkowych lub Usługi następuje poprzez zmianę Umowy w sposób przewidziany ust. 2 pkt 3.
5. W przypadku zlecenia złożonego w formie innej niż pisemna związanego z istotnym obciążeniami finansowymi lub organizacyjnymi dla Abonenta, OPERATOR może żądać potwierdzenia zamówienia na piśmie.
6. Za dodatkowe usługi OPERATOR będzie obciążał Abonenta opłatami jednorazowymi i abonamentowymi przewidzianymi w Cenniku dla danej usługi dodatkowej.

§ 14

1. OPERATOR na wniosek Abonenta zawarty w umowie lub złożony odrębnie w terminie późniejszym udostępni Abonentowi usługę dodatkową „Twój Adres Publiczny IP” (TAP).
2. Z usługi wymienionej w ust. 1 może korzystać Abonent Usługi określonej w § 12 Regulaminu.
3. Jeżeli nie zastrzeżono inaczej w Umowie w ramach usługi TAP OPERATOR oferuje:

- 1) przydzielenie Abonentowi bez zmiany konfiguracji TCP/IP jednego lub kilku adresów IP (§ 1 ust. 2 pkt 3 Regulaminu) za opłatą określoną w Cenniku, z tym, że na jeden komputer Abonenta zostanie przydzielony jeden adres IP,
- 2) utrzymywanie adresu IP, przy czym OPERATOR zastrzega, że adres IP może w określonych przedziałach czasu ulegać zmianie bez powiadamiania o tym Abonenta,

ROZDZIAŁ 6

OGRANICZENIE I ZAWIESZENIE USŁUG

§ 15

1. OPERATOR może ograniczyć świadczenie usług Abonentowi, który opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, aktywacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty nie będącej opłatą okresową, przewidzianej Umową, Regulaminem lub Cennikiem. Ograniczenia dokonuje się według następujących zasad:
 - 1) Jeżeli Abonent będzie się opóźniał z zapłatą w całości lub części za świadczoną Usługę, Operator powiadomi go o zamiarze ograniczenia świadczenia tej Usługi, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia. Po bezskutecznym upływie tego terminu Operator może ograniczyć świadczenie Usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne.
 - 2) Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia Usługi, o których mowa w ust. 1 powyżej, Abonent nie zapłacił zaległych należności, Operator niezwłocznie powiadomi Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej Usługi, a jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia Abonent nie zapłaci zaległych należności, Operator może zawiesić świadczenie Usługi.
 - 3) Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę, Operator powiadomi Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej Usługi. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia, Operator może zawiesić świadczenie tej Usługi.
 - 4) W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia Usługi, zawieszenie świadczenia Usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego, pod warunkiem zapłaty bezspornych należności.
 - 5) Operator, który ograniczył albo zawiesił świadczenie Usługi, niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi, wznawia jej świadczenie. Za wznowienie świadczenia Usługi Operator może pobierać Opłatę w wysokości określonej w Cenniku.
 - 6) Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usługi nie ustaly przyczyny jej zawieszenia, Operator powiadomi Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku, gdy Abonent nie zapłaci zaległych należności.
 - 7) Powiadomienia, o których mowa w pkt. 1)-6) powyżej, doręcza się bezpłatnie na Trwałym nośniku, na wskazany przez Abonenta do kontaktu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej.
2. OPERATOR może ograniczyć świadczenie usług Abonentowi a także zawiesić świadczenie usług Abonentowi albo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent:
 - 1) używa Sprzętu, niezgodnie z Regulaminem, Umową, w szczególności naraża na zniszczenie ten Sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim;

- 2) kopiuje Programy w całości lub części w celach przekraczających zakres własnego użytku osobistego w szczególności jeżeli łączy się z tym osiąganie korzyści majątkowych;
 - 3) wykorzystuje Sprzęt zarejestrowany przez OPERATORA jako oddany do używania innemu Abonentowi, utracony albo skradziony;
 - 4) posługuje się Sprzętem nie autoryzowanym przez OPERATORA, chyba że prawo do posługiwania się przez Abonenta takim urządzeniem wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa;
 - 5) używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej OPERATORA albo wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej OPERATORA;
 - 6) uniemożliwia Przedstawicielom OPERATORA wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez OPERATORA terminie bądź też nie umożliwia dostępu do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów lub usunięcia Usterki albo Awarii;
 - 7) utraci tytuł prawny do Lokalu;
 - 8) w przypadku usługi INTERNET – narusza postanowienia § 9 i/lub §12 Regulaminu,
3. Zawieszenie świadczenia Usług może nastąpić również na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z opłatami wynikającymi z Umowy, z wyłączeniem Abonentów korzystających z Usług na warunkach ofert promocyjnych. Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta może nastąpić jeden raz w czasie trwania Umowy na okres nie dłuższy niż trzy miesiące. We wniosku Abonent wskazuje termin ponownej aktywacji Usług.
4. Wniosek, o którym mowa w ust. 3, powinien być złożony z jednoczesnym wyprzedzeniem i będzie skutkować od początku kolejnego Okresu Rozliczeniowego.
5. Za zawieszenie świadczenia Usług z winy Abonenta lub na wniosek Abonenta OPERATOR pobiera opłatę określoną w Cenniku.
6. Z dniem zawieszenia Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia.
7. Ponowna aktywacja Usług, zawieszonych na podstawie ust. 2 następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, nie wcześniej, niż po uiszczeniu przez Abonenta zaległości wobec OPERATORA.
8. W przypadku zawieszenia Usług na podstawie ust. 1 i 2, za ponowne podłączenie Usług OPERATOR może pobierać opłatę aktywacyjną określoną w Cenniku.
9. Jeżeli w okresie 30 dni od dnia ograniczenia świadczenia Usług na podstawie ust. 2 nie ustaną przyczyny okraczenia usługi zostanie zawieszona, Jeżeli po wezwaniu Abonenta nie ustaly przyczyny zawieszenia Umowa zostanie rozwiązana bez zachowania terminu wypowiedzenia.

§ 16

Dodatkowe obowiązki Abonenta

1. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania OPERATORA o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego oraz zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy
2. W przypadku niedopełnienia tego obowiązku przez Abonenta niebędącego Konsumentem wszelka korespondencja kierowana do tego Abonenta pod dotychczasowy adres lub zawierająca dotychczasowe dane będzie uznana za skutecznie doręczoną.

ROZDZIAŁ 7 REKLAMACJA USŁUG

§ 17

1. Abonent może złożyć reklamację w każdej jednostce OPERATORA obsługującej Abonentów.
2. Reklamacja może dotyczyć:

- 1) niedotrzymania z winy OPERATORA wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie Usługi
 - 2) niedotrzymanie z winy OPERATORA określonego w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług,
 - 3) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi komunikacji elektronicznej,
 - 4) nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi komunikacji elektronicznej,
3. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez jednostkę OPERATORA, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w jednostce, OPERATORA osoba przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
5. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, OPERATOR jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki OPERATORA rozpatrującej reklamację.
6. Przepisu ust. 5 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
7. Reklamacja powinna określać:
- 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez OPERATORA lub adres miejsca zakończenia sieci;
 - 5) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy - w przypadku reklamacji, o której mowa w § 17 ust. 2 pkt 1;
 - 6) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi komunikacji elektronicznej - w przypadku reklamacji, o której mowa w § 17 ust. 2 pkt 2;
 - 7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty;
 - 8) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt 7;
 - 9) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
8. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 7 pkt 1-6, 8 lub 9, osoba reprezentująca OPERATORA przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia.
9. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 7 pkt 1-6, 8 lub 9, jednostka OPERATORA rozpatrująca reklamację, 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 nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
10. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 7 pkt 7a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

11. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwania w świadczeniu usługi komunikacji elektronicznej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi komunikacji elektronicznej.
12. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 11, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka OPERATORA rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia Abonenta.
13. Jednostka OPERATORA rozpatrująca reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w ciągu 30 dni od dnia jej złożenia, z zastrzeżeniem ust. 8,9 i 12, uważa się ją za uwzględnioną.
14. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 1) nazwę jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację;
 - 2) powołanie podstawy prawnej;
 - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - 4) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
 - 5) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
 - 6) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy Abonent jest konsumentem, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnym – w drodze polubownej - przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta lub przed Sądem polubownym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej
 - 7) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
15. 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.
16. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Operatorowi lub składając wniosek o zawiązanie do próby ugodowej lub wnioski o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji, a w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej.
17. Drogę postępowania reklamacyjnego, w przypadku, o którym mowa w ust. 1, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja Usługi została uwzględniona.
18. Postępowanie w trybie art. 383 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej jest prowadzone przez Prezesa UKE na wniosek Abonenta będącego Konsumentem lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Szczegółowe informacje dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentckiej: <https://cik.uke.gov.pl/uslugi-teleko/dochodzenie-rozszczen/porozumowanie-rozwiazywanie-sporow-adr-tele>.
19. Ponadto informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji

i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych: powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (<https://uokik.gov.pl/pomoc-dla-konsumentow>).

20. Informacje na temat sporów transgranicznych w związku ze świadczeniem Usług można znaleźć na stronie internetowej <https://konsument.gov.pl/>, a szersze informacje o procedurach dochodzenia roszczeń w przypadku takich sporów można znaleźć na stronie internetowej <https://konsument.gov.pl/dochodzenie-rozszczen/>. Co do zasady potencjalny spór o charakterze transgranicznym w związku ze świadczeniem Usług będzie podlegał procedurze sądowej w sprawach drobnych roszczeń, która ma na celu usprawnienie i uproszczenie rozwiązywania sporów transgranicznych powstałych w państwach członkowskich Unii Europejskiej z wyjątkiem Danii. Postępowanie takie jest uregulowane w Rozporządzeniu (WE) nr 861/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lipca 2007 r. ustanawiającym europejskie postępowanie w sprawie drobnych roszczeń.
21. Dodatkowo pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.

ROZDZIAŁ 8 ZAKRES DPOWIEDZIALNOŚCI OPERATORA

§ 18 Odpowiedzialność

1. OPERATOR odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi wyłącznie w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie oraz w obowiązujących przepisach prawa.
2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za Usługę lub Usługi.
3. Kara umowna nie przysługuje, jeżeli w Okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin.
4. Niezależnie od kary umownej, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi trwająca co najmniej 24 godziny, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za Usługę.
5. W przypadku powstania szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej w ust. 2. kary umownej Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.
6. Abonentowi przysługuje również uprawnienie do żądania kary umownej i zwrotu opłaty abonamentowej za daną płatną okresowo Usługę dodatkową, na zasadach określonych w ust. 2 - 4
7. Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu Usługi powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy.
8. Wypłaty kary umownej należnej Abonentowi dokonuje się według wyboru Abonenta, na jego rachunek bankowy wskazany w reklamacji lub poprzez potrącenia wartości kary umownej od wartości wynagrodzenia należnego OPERATOROWI za okres rozliczeniowy, który następuje po powstaniu roszczenia Abonenta o zapłatę kary.

Wynagrodzenie

Na wynagrodzenie należne OPERATOROWI z tytułu świadczenia Abonentowi Usługi składa się:

- 1) opłata instalacyjna udostępnienie Usługi;
- 2) opłaty abonamentowe za Usługi;
- 3) opłaty instalacyjne, aktywacyjne i abonamentowe za usługi dodatkowe i inne świadczenia do Usługi zgodnie z Cennikiem z zastrzeżeniem, że opłata abonamentowa za daną zamówioną przez Abonenta usługę dodatkową naliczana jest za pierwszy okres rozliczeniowy, w którym nastąpiło uruchomienie usługi.

ROZDZIAŁ 9 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 20 Tajemnica telekomunikacyjna

1. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy OPERATOR zapewnia tajemnicę: informacji przekazywanych w sieci telekomunikacyjnej, danych osobowych Abonenta oraz informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia, a także identyfikacji, bądź lokalizacji Zakończeń Sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie telekomunikacyjne w taki sposób, w jaki umożliwia to technologia stosowana przez OPERATORA, z wyjątkiem sytuacji określonych w ust. 2 oraz innych przypadkach, w których OPERATOR jest zobowiązana do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.
2. Środki techniczne stosowane przez OPERATORA zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. OPERATOR nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji w szczególności, w następujących okolicznościach: Awarii Usługi, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od OPERATORA.

§ 21

1. OPERATOR gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie.
2. OPERATOR zatrzymuje i przechowuje dane, wskazane w ust. 1 generowane w sieci telekomunikacyjnej, przez okres 12 miesięcy, licząc od dnia połączenia lub nieudanej próby połączenia, a z dniem upływu tego okresu dane te niszczy, z wyjątkiem tych, które zostały zabezpieczone, zgodnie z przepisami odrębnymi;
3. Dane zatrzymywane i przechowywane przez OPERATORA dotyczą:
 - 1) ustalenia zakończenia sieci, telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, użytkownika końcowego:
 - a) inicjującego połączenie,
 - b) do którego kierowane jest połączenie;
 - 2) określenia:
 - a) daty i godziny połączenia oraz czasu jego trwania,
 - b) rodzaju połączenia,
 - c) lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego.

§ 22

Utrata mocy dawnych regulaminów

Z dniem wejścia w życie Regulaminu, tj. 09.11.2024 r. traci moc poprzedni regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez OPERATORA.