

**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 Marcin Frątczak z siedzibą w Bydgoszczy przy ul. Kujawskiej 2, 85-031 Bydgoszcz, wpisanego do Ewidencji Działalności Gospodarczej pod nr 89604, NIP: 953-238-65-88, REGON 093163570, dalej zwanego Operatorem, usług telekomunikacyjnych, w szczególności polegających na zapewnianiu dostępu do Internetu i transmisji danych oraz udostępniania sieci do przesyłu sygnału programów radiowych i telewizyjnych, 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 – Przedsiębiorca opisany w ust. 1, a także osoby działające w jego imieniu i na jego 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 15 niżej) 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/Aktywacja – 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 niezwiązanym z działalnością gospodarczą lub zawodową;
  - 10) Lokal przedsiębiorstwa/OPERATORA: biuro OPERATORA w Bydgoszczy, przy ul. Kujawskiej 2 (PNA: 85-031), w którym obsługiwani są Abonenci;
  - 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) PIN – określony w umowie lub w inny sposób ustalony przez OPERATORA lub Abonenta oraz zaakceptowany przez OPERATORA kod, składający się ze znaków numerycznych i/lub specjalnych, służący do zarządzania usługami w ramach usług świadczonych przez OPERATORA. Kod PIN objęty jest tajemnicą, przy czym nie dotyczy to sytuacji, w których jego ujawnienie wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Abonent jest wyłącznie odpowiedzialny za udostępnienie przez siebie PIN-u osobom trzecim. OPERATOR nie ponosi odpowiedzialności za straty spowodowane ujawnieniem numeru PIN osobie trzeciej przez Abonenta. Zabezpieczenie numeru PIN przed osobami trzecimi leży po stronie Abonenta, który może ubiegać się o zmianę numeru PIN.
  - 13) Numer alarmowy - numer ustalony w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępniany 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, który nie uregulował wynagrodzenia należnego OPERATOROWI za Usługę INTERNET za jeden okres rozrachunkowy i pozostaje w opóźnieniu z zapłatą należności za ten Okres przez czas dłuższy niż 15 dni od dnia jej wymagalności, albo pozostaje w opóźnieniu w zapłacie w wcześniejsze niż ostatni Okresy Rozliczeniowe zachowuje możliwość dostępu do Internetu, w szczególności ma możliwość odbierania danych, z tym jednak, że połączenie z siecią Internet ograniczone jest Abonentowi na czas wyświetlenia przez OPERATOR komunikatu z wezwaniem do zapłaty Abonenta, który pojawia się okresowo z częstotliwością zwiększaną przez OPERATORA w miarę zwiększania ilości dni, w których Abonent pozostaje w opóźnieniu z zapłatą. W przypadku nieuregulowania należności mimo wezwania do zapłaty Abonentowi, który pozostaje w opóźnieniu z zapłatą należności przez czas dłuższy niż 45 dni ogranicza się dostęp do Internetu do domen banków. Przez cały czas ograniczenia usługi internetowej OPERATOR rezerwuje zasoby swojej sieci telekomunikacyjnej, aby w razie zapłaty usługa mogła być świadczona.
  - 16) Planowane prace – działania służb technicznych OPERATORA, niezbędne dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi;
  - 17) Pakiet – określona w Cenniku grupa Usług lub grupa programów w ramach Usługi telewizji kablowej dostępnych na danym terenie, objętych jedną opłatą abonamentową;
  - 18) Programy – programy radiowe lub telewizyjne;
  - 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 na stronach WWW aplikacji eBok (Panel Klienta); Obrazy faktur prezentowane w aplikacji eBok 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 Światłowodowych Usług Telekomunikacyjnych przez OPERATORA.
  - 20) Regulamin Szczególny – regulamin, w którym zostały uregulowane szczególne warunki świadczenia usług, w

szczegółności 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 służąca do świadczenia Usług;
  - 22) Tytuł prawny do nieruchomości - uprawnienie do korzystania, z nieruchomości gruntowej, budynkowej lub lokalowej, które jest potwierdzone dokumentem, w szczególności decyzją administracyjną, orzeczeniem sądu (np. postanowienie o działach spadku) lub umową cywilnoprawną (sprzedaży, najmu, dzierżawy, darowizny itp.);
  - 23) Umowa – Umowa o świadczenie Usługi lub Usług zawarta z Abonentem na piśmie (w przypadku pierwszej zawartej z Abonentem Umowy) lub w formie elektronicznej lub na odległość, na podstawie której OPERATOR zobowiązuje się do świadczenia określonej w Umowie Usługi lub Usług a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania należności za nie;
  - 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 – świadczone w technologii światłowodowej Usługi internetowe (INTERNET) lub Usługi telewizji cyfrowej (CTV) 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 w umowie albo 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;
  - 31) Usługi telewizji cyfrowej (CTV) – dostarczanie sygnału Programów w sieci telekomunikacyjnej OPERATORA;
  - 29) Usterka – niebędąca Awarią techniczna wada sieci telekomunikacyjnej OPERATORA, która obniża jakość Usługi, lecz nie uniemożliwia korzystania z tej Usługi, w tym również – w przypadku Usług telewizji, techniczna wada sieci telekomunikacyjnej OPERATORA uniemożliwiająca odbiór tylko niektórych programów telewizyjnych;
  - 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;
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 Czynności 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 lub poza lokalem OPERATORA lub na odległość, w tym w formie elektronicznej i dokumentowej za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej OPERATORA lub w eBOK / Panelu Klienta ([www.rfc.pl](http://www.rfc.pl)).
2. W przypadku umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranej z konsumentem ma on prawo dokonać wyboru formy zawarcia umowy spośród oferowanych przez OPERATORA. OPERATOR ma obowiązek poinformowania konsumenta o przysługującym mu prawie wyboru formy zawarcia umowy przed jej zawarciem.
3. W przypadku gdy oświadczenia woli składane są w formie dokumentowej, OPERATOR utrwała i dostarcza abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków umowy oraz oświadczenie abonenta o związaniu się tymi warunkami na trwałym nośniku w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2017 r. poz. 683 i 2361 oraz z 2018 r. poz. 650), zwanym dalej „trwałym nośnikiem”
4. W przypadku zawierania umowy na czas określony Umowa ta ulega, z chwilą upływu okresu, na jaki została zawarta, przekształceniu w umowę na czas nieokreślony, chyba że Abonent złoży w siedzibie OPERATORA, na co najmniej 30 dni kalendarzowych przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy, oświadczenie woli, z którego będzie wynikać, że nie chce przedłużyć Umowy lub przyjmie ofertę OPERATORA co do warunków dalszego świadczenia Usługi lub Usług;
5. 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 liczonych 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 telekomunikacyjnych nie powoduje utraty prawa do odstąpienia od Umowy.
6. 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 Ustawą z dnia 29.08.1997 r. o Ochronie Danych Osobowych i Działem VII Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne; 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.

7. Abonent ma prawo wglądu do swoich danych i ich poprawiania.
8. 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.
9. 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 telekomunikacyjnych z przyczyn leżących po stronie Abonenta;
  - 4) pozostawiania 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.
  - 6) gdy - w zakresie Usług telewizji kablowej – Lokal Abonenta jest budynkiem publicznym, obiektem gastronomicznym, handlowym lub rozrywkowym, placówką edukacyjną, klubem, biurem, częścią wspólną budynku, zajazdem, hotelem, motelem, domem gościnnym, internatem lub innym miejscem, które ze względu na swój charakter jest dostępne dla większej – nieograniczonej lub ograniczonej – grupy osób.
10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. Zasilanie prądem Urządzenia Dostępowego oraz Urządzeń końcowych odbywa się na koszt Abonenta.
14. OPERATOR zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Urządzenie Dostępowe w stanie, który umożliwia jego prawidłowe używanie. Odebranie Urządzenia Dostępowego przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że nie posiadał on jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru.
15. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego instrukcją, jeśli została załączona przez producenta i przekazana Abonentowi.
16. Urządzenie Dostępowe zainstalowane w Lokalu Abonenta i oddane Abonentowi do używania pozostaje własnością OPERATORA, o ile Umowa nie stanowi inaczej. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Urządzeniu Dostępowym, ani udostępniać go osobom trzecim, o ile odrębne postanowienia Umowy nie stanowią inaczej.
17. 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.

18. 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 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 telekomunikacyjne, 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. OPERATOR:

1) doręcza abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie i/lub w Cenniku, na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że abonent złożył żądanie określone w ust. 1b lub 1c

2) doręcza na piśmie abonentowi niebędącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, który udostępnił adres korespondencyjny zgodnie z ust. 1a, na ten adres, treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy określonych w Regulaminie i/lub w Cenniku, chyba że abonent złożył żądanie określone w ust. 1b, oraz

3) podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy określonych w Regulaminie i/lub w Cenniku – z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.

4) zastrzega, że zmiana Umowy dokonana za pomocą środków porozumiewania się na odległość, może dotyczyć jedynie następujących warunków umowy:

- a) rodzaju świadczonych usług,
- b) okresu trwania umowy, minimalnego okresu wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych (np. przedłużenie obowiązywania umowy), pakietów taryfowych,
- c) sposobów składania zamówień na pakiety taryfowe, dodatkowe usługi,
- d) sposobu dokonywania płatności.

1a. Abonent niebędący stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej w celu otrzymania, w określonych w ustawie przypadkach,

informacji i zawiadomień może udostępnić adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość, o ile dostawca usług umożliwi korzystanie z takiego środka.

1b. Na żądanie abonenta, który udostępnił adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość, o których mowa w ust. 1a, dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie i/lub w Cenniku, na adres wskazany przez abonenta.

1c. Na żądanie abonenta będącego stroną umowy zawartej w formie elektronicznej lub dokumentowej dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie i/lub w Cenniku, na piśmie na wskazany adres korespondencyjny.

1d. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia umowy OPERATOROWI nie przysługuje zwrot ulgi przyznanej Abonentowi (o czym abonent powinien zostać także poinformowany) chyba, że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa albo wynika z decyzji Prezesa UKE, o której mowa w art. 63 ust. 2a Ustawy Prawo Telekomunikacyjne. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie i/lub Cenniku, wynika wyłącznie ze zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, OPERATOR wykonuje obowiązki, o których mowa §5 ust.1 Regulaminu, przez publikację na swojej stronie internetowej informacji:

1) o zmianie warunków umowy, w tym określonych w regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, zmianie w cenniku usług telekomunikacyjnych, terminie ich wprowadzenia, wraz ze wskazaniem miejsca udostępnienia treści zmiany lub warunków umowy lub cennika uwzględniających tę zmianę;

2) o prawie wypowiedzenia umowy przez abonenta w przypadku braku akceptacji tych zmian;

3) o konieczności zwrotu ulgi, o której mowa w art. 57 ust. 6, w przypadku skorzystania przez abonenta z prawa do wypowiedzenia umowy.

1e. Operator niezwłocznie informuje abonentów będących stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej o zmianie zawartej w umowie: nazwy (firmy), siedziby, danych adresowych, organu, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numeru, pod którym został zarejestrowany, kapitału zakładowego, adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu lub faksu dostawcy usług (dalej zwanych Danymi OPERATORA), na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta umowa, chyba że abonent złożył żądanie otrzymania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków umowy.

1f. Operator usług dla abonentów niebędących stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej niezwłocznie podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej informację o zmianie Danych OPERATORA. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków umowy określonych w Regulaminie.

2. Każda ze stron może rozwiązać Umowę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym zostało dokonane wypowiedzenie. Za dzień, według którego określa się rozpoczęcie biegu

wypowiedzenia przyjmuje się datę jego wpływu do OPERATORA.

3. Abonent może rozwiązać Umowę o świadczenie Usługi w przypadku nie rozpoczęcia świadczenia Usługi w terminie 30 dni od daty określonej w Umowie.

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 odłuzeniowego;
- 5) przyłączenia do Urządzenia 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 15 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. Rozwiązanie Umowy następuje na piśmie i jest:

1) przesyłane przez OPERATORA na wskazany przez Abonenta w umowie adres korespondencyjny, a przez Abonenta na adres siedziby OPERATORA

2) składane przez Abonenta osobiście w siedzibie OPERATORA.

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;
- 2) powzięcia wiadomości o utracie tytułu prawnego, o którym mowa w § 3 ust. 1 pkt 2, z chwilą powzięcia wiadomości przez OPERATORA;
- 3) wykreślenia Abonenta z odpowiedniego, przewidzianego prawem, rejestru.

### 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. 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.

9. Cennik jest podawany przez OPERATORA do publicznej wiadomości na stronie internetowej [www.rfc.pl](http://www.rfc.pl) oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową Abonencką przy jej podpisaniu, 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, CTV) 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, jeżeli OPERATOR posiada taką kasę.

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 opłacanym Rachunku lub w Umowie.

5. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą należności, do której zapłaty jest zobowiązany, OPERATOR jest uprawniony do naliczania odsetek ustawowych od dnia wymagalności opłaty do dnia jej zapłaty, chyba że umowa zastrzega inną niż ustawowa stopę odsetek w skali roku.

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. Dokonywanie przez Abonenta opłat przewidzianych Regulaminem i Cennikiem nie zwalnia Abonenta z obowiązku wnoszenia opłat abonamentowych za używanie i posiadanie odbiorników telewizyjnych i radiowych na podstawie ustawy o radiofonii i telewizji (Dz.U.1993.7.34 z późn. zm.)

8. Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia Usług przez Dostawcę usług nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi.

#### Rozdział 4: Urządzenie Dostępowe

##### § 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 obowiązany 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 możliwości zwrotu przez Abonenta Urządzenia Dostępowego OPERATORA 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. Zwrot ten nastąpi na podstawie noty obciążeniowej OPERATORA, w terminie 14 dni od jej otrzymania.

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 telekomunikacyjnych, 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 świadczenia usług

1. OPERATOR oferuje:
  - 1) Usługi dostępu do Internetu,
  - 2) Usługi telewizji cyfrowej (CTV)
  - 3) 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 Telekomunikacyjne w zakresie istniejących możliwości technicznych sieci OPERATORA.
  - 3) OPERATOR świadczy Usługi z zachowaniem jakości według wskaźników określonych przepisami prawa, zwłaszcza określonych w decyzji wydanej przez Prezesa UKE na podstawie art. 63 ust. 2a Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne.
  - 4) Aktualne informacje o wskaźnikach jakości usług telekomunikacyjnych świadczonych przez OPERATOR A publikowane są na stronie www.rfc.pl.
  - 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 końcowym.

14. W celu zabezpieczenia udostępnionego Abonentowi urządzenia końcowego należy 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; tranzyście pakietów IP do i z Internetu.
  - 3) usługach dodatkowych opisanych w § 13, jeżeli OPERATOR nie pobiera za nie odrębnej opłaty,
  - 4) możliwości ustalenia limitu ilości danych wysyłanych i odbieranych przez Abonenta.
  - 5) ograniczeniu przepustowości dla niektórych typów połączeń, które nadmiernie obciążają sieć telekomunikacyjną OPERATORA
2. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone osobom trzecim w związku z korzystaniem z Usług internetowych.
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:
  - 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) wykorzystywania Usługi lub usług dodatkowych do celów sprzecznych z prawem, powszechnie uznanych za niegodne lub powodujących zaburzenie pracy Sieci OPERATORA;
  - 10) uporczywego naruszenia Regulaminu, Umowy lub innych uzgodnionych warunków świadczenia Usługi albo podejmowania działań utrudniających lub uniemożliwiających

świadczenie lub korzystanie z Usługi przez innych użytkowników Sieci OPERATOR

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.

7. 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:

a) nie zalega z zapłatą za usługę dostępu do Internetu, w tym zapłacił opłatę abonamentową za ostatni okres rozliczeniowy, za który była ona wymagalna,

b) wypełni umieszczony na stronie [www.rfc.pl](http://www.rfc.pl) formularz uruchomienia danej usługi dodatkowej i prześle ten formularz na adres [internet@rfc.pl](mailto:internet@rfc.pl), lub zamówi usługę przez Panel Klienta przy użyciu kodu PIN.

c) w przypadku skorzystania z formularza przesłanego na adres [internet@rfc.pl](mailto:internet@rfc.pl) 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.

d) w przypadku zamówienia złożonego przy pomocy kodu PIN zamówienie przyjmowane jest do realizacji i nie będzie wymagane potwierdzanie zamówienia w formie pisemnego Aneksu do Umowy.

3) Udostępnienie usług dodatkowych następuje nie później niż:

a) w przypadku, gdy wniosek zawarty jest w Umowie w terminie uruchomienia Usługi,

b) 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 związanej z istotnym obciążeniami finansowymi lub

organizacyjnymi dla Abonenta, OPERATOR może żądać potwierdzenia zamówienia na piśmie.

### § 13 Usługa Telewizji Cyfrowej (CTV)

1. OPERATOR zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia sieci sygnały Programów o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.

2. Abonentowi mogą zostać udostępnione bez dodatkowych opłat dodatkowe Programy w szczególności w okresach testowych i promocyjnych. Zarówno udostępnianie jak i wycofywanie takiego Programu nie wymaga zmiany Umowy ani uprzedniego powiadomienia o tym Abonenta.

3. Zastępowanie Programów w ramach Pakietu przez inne Programy lub zmniejszenie ich liczby nie wymaga zmiany Umowy i może nastąpić z wyłącznie ważnych przyczyn prawnych, technicznych, organizacyjnych lub ekonomicznych. W szczególności zalicza się do nich: utratę uprawnień do reemisji, zaprzestanie nadawania Programów przez nadawców, zmianę satelity nadawania, zmianę systemu nadawania, niski poziom oglądalności Programów

4. OPERATOR nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów.

5. Abonent może kopiować Programy w całości lub ich części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiągnięcie korzyści majątkowych.

### § 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) utrzymanie 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 o co najmniej 14 dni od terminu wymagalności świadczenia. W przypadku usługi dostępu do Internetu ograniczenie polega na czynnościach opisanych w § 1 ust. 2 pkt 15 Regulaminu.

2. OPERATOR może 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 osiągnięcie korzyści majątkowych;

3) wykorzystuje Sprzęt zarejestrowany przez OPERATORA jako oddany do użytkowania 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 jakiegokolwiek 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 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 (Regulaminy Szczególne). 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 jednomiesięcznym wyprzedzeniem i będzie skutkować od początku kolejnego Okresu Rozliczeniowego.

5. Za zawieszenie świadczenia Usług 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. 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 ograniczenia usługa zostanie zawieszona, Jeżeli po wezwaniu Abonenta nie ustały przyczyny zawieszenia Umowa zostanie rozwiązana bez zachowania terminu wypowiedzenia.

10. OPERATOR odstąpi od ograniczenia usługi po przedstawieniu przez Abonenta dowodu wpłaty zaległości.

#### § 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 telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług,

3) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej,

4) nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej,

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 telekomunikacyjnej - 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 niezuzupełnienie 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 przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, 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 telekomunikacyjnej.

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. W przypadku wyczerpania postępowania reklamacyjnego Abonent może dochodzić swych praw przed sądem powszechnym a w przypadku Abonenta, który jest jednocześnie konsumentem swoich roszczeń może dochodzić: w postępowaniach mediacyjnym – w drodze polubownej - przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta albo przed Sądem polubownym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

#### Rozdział 8: Zakres odpowiedzialności 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.

##### § 19 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. 5 generowane w sieci, telekomunikacyjnej, przez okres 12 miesięcy, licząc od dnia połączenia lub nieudanej próby połączenia, a z dniem upływu tego okresu dane te niszczyć, 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

Dzień wejścia w życie Regulaminu to 01.11.2021r. W przypadku zmiany Regulaminu traci moc poprzedni Regulamin świadczenia światłowodowych usług telekomunikacyjnych przez OPERATORA.

**ZAŁĄCZNIK 1 DO REGULAMINU ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ RFC MARCIN FRĄTCZAK W BYDGOSZCZY: DODATKOWE POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE ZASAD ŚWIADCZENIA USŁUG INTERNETOWYCH WYNIKAJĄCE Z ROZPORZĄDZENIA PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY (UE) 2015/2120 OBOWIĄZUJĄCE OD 6 LUTEGO 2017 r. Strona 1 z 2**

Niniejszy załącznik (dalej „Załącznik”) stanowi integralną część Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych dla Abonentów RFC MARCIN FRĄTCZAK (dalej „Regulamin”); W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami Regulaminu a postanowieniami niniejszego Załącznika, pierwszeństwo mają postanowienia niniejszego Załącznika.

**§1 Informacje dotyczące parametrów usługi internetowej**

1. Definicje:

- a) prędkość minimalna – najniższa prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do Internetu,
- b) prędkość zwykle dostępna – prędkość zwykle dostępna w okresie doby albo w okresie godzin szczytu w korzystaniu z Usługi dostępu do Internetu,
- c) prędkość maksymalna – najwyższa prędkość, jakiej może oczekiwać Abonent, dostępna dla Abonenta co najmniej raz na dobę. Uzyskanie prędkości maksymalnej jest możliwe w sprzyjających okolicznościach, w szczególności przy braku lub znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego

od innych użytkowników współdzielonych zasobów sieciowych.

d) prędkość deklarowana – jest to prędkość transmisji danych Pakietów Taryfowych Usług Internetowych stosowana w materiałach marketingowych Dostawcy usług.

2. Prędkości transmisji danych pakietów taryfowych usług internetowych określone w umowie abonenckiej, cenniku, regulaminach promocji, parametrach technicznych usług internetowych oraz materiałach marketingowych dostawcy usług, są możliwymi do osiągnięcia prędkościami pobierania oraz wysyłania danych. Opisane w zdaniu poprzednim prędkości są prędkościami deklarowanymi oraz jednocześnie prędkościami maksymalnymi. Prędkości te są wyrażone w jednostce Mb/s (megabit na sekundę) lub zamiennie w Gb/s (gigabit na sekundę), gdzie 1Gb/s = 1000 Mb/s.

3. Poniższa tabela przedstawia prędkości: minimalne, zwykle dostępne i maksymalne (będące również deklarowanymi) usług internetowych Operatora:

NAZWA USŁUGI	Prędkość maksymalna pobierania danych z sieci internet [Mb/s]	Prędkość maksymalna prędkość wysyłania danych do sieci internet [Mb/s]	Prędkość zwykle dostępna pobierania danych z sieci internet [Mb/s]	Prędkość zwykle dostępna wysyłania danych do sieci internet [Mb/s]	Prędkość minimalna pobierania danych z sieci internet [Mb/s]	Prędkość minimalna wysyłania danych do sieci internet [Mb/s]
<b>USŁUGI ŚWIATŁOWODOWE</b>						
Internet do 40 Mb/s	40	10	32	8	16	4
Internet do 60 Mb/s	60	10	48	8	24	4
Internet do 100 Mb/s	100	100	80	80	40	40
Internet do 300 Mb/s	300	100	240	80	120	40
Internet do 500 Mb/s	500	100	400	80	200	40
Internet do 700 Mb/s	700	100	560	80	280	40
Internet do 1000 Mb/s	1000	100	800	80	400	40
<b>USŁUGI RADIOWE</b>						
Internet do 8 Mb/s	8	0,5	6,4	0,4	3,2	0,2
Internet do 10 Mb/s	10	0,5	8	0,4	4	0,2
Internet do 12 Mb/s	12	2	9,6	1,6	4,8	0,8
Internet do 15 Mb/s	15	0,5	12	0,4	6	0,2
Internet do 16 Mb/s	16	2	12,8	1,6	6,4	0,8
Internet do 20 Mb/s	20	0,5	16	0,4	8	0,2
Internet do 22 Mb/s	22	2	17,6	1,6	8,8	0,8
Internet do 26 Mb/s	26	2	20,8	1,6	10,4	0,8
Internet do 30 Mb/s	30	0,5	24	0,4	12	0,2
Internet do 32 Mb/s	32	2	25,6	1,6	12,8	0,8
Internet do 50 Mb/s	50	5	40	4	20	2
Internet do 64 Mb/s	64	2	51,2	1,6	25,6	0,8
Internet do 70 Mb/s	70	7	56	5,6	28	2,8
Internet do 100 Mb/s	100	10	80	8	40	4

4. Prędkości transmisji danych określone zgodnie z ust. 1-3 powyżej są prędkościami dostępnymi bezpośrednio w zakończeniu sieci, w udostępnionym przez dostawcę usług modemie i mogą być zależne od:

- 1) zachowania normalnych warunków eksploatacji sieci wolnych od zdarzeń pozostających poza kontrolą dostawcy usług;
- 2) ograniczeń prędkości transmisji danych występujących poza siecią, a tym samym poza kontrolą dostawcy usług;

3) krótkotrwałego, wzmożonego natężenia ruchu generowanego w sieci, wynikającego z jej specyfiki technologicznej;

4) urządzeń końcowych w zakresie m.in. parametrów technicznych, ilości, konfiguracji oraz stanu technicznego, przy czym parametry transmisji danych za pośrednictwem połączenia bezprzewodowego mogą być niższe od prędkości osiąganych przy połączeniu kablowym np. ze względu na właściwości technologii WiFi).

**ZAŁĄCZNIK 1 DO REGULAMINU ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ RFC MARCIN  
FRĄCZAK W BYDGOSZCZY: DODATKOWE POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE ZASAD ŚWIADCZENIA  
USŁUG INTERNETOWYCH WYNIKAJĄCE Z ROZPORZĄDZENIA PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY  
(UE) 2015/2120 OBOWIĄZUJĄCE OD 6 LUTEGO 2017 r. Strona 2 z 2**

5. Korzystanie z poszczególnych treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji danych niż zwykle dostępna, może być ograniczone, w szczególności w następujących przypadkach:

- 1) odtwarzania online treści video o wysokiej rozdzielczości;
- 2) korzystania z treści, aplikacji lub usług wymagających prędkości zbliżonej do maksymalnej;
- 3) jednoczesnego korzystania z innych treści, aplikacji lub usług.

6. W przypadku stosowania przez dostawcę usług limitów transmisji danych w sieci, przekroczenie limitu ilości danych może powodować ograniczenie lub brak dostępu do treści, aplikacji lub usług w szczególności tych, które wymagają wyższej prędkości niż dostępna dla Abonenta po wyczerpaniu limitu.

7. Niezależnie od prędkości transmisji danych oraz limitu transmisji danych, wpływ na jakość świadczonych usług internetowych mogą mieć opóźnienia transmisji danych, wahania opóźnień transmisji danych oraz utrata pakietów danych.

8. W sytuacji, o której mowa w §2 ust. 2 pkt 3) niniejszego Załącznika, korzystanie z innych usług świadczonych przez dostawcę usług może mieć wpływ na prędkość transmisji danych.

9. Parametry jakości określone w niniejszym paragrafie, w szczególności prędkość transmisji danych, mierzone są w stosunku do abonentów za pomocą mechanizmu wskazanego przez dostawcę usług. Ewentualne znaczne odstępstwa od prędkości zwykle dostępnych mogą mieć charakter wyłącznie krótkotrwały, co może powodować ograniczenia dostępu do treści, aplikacji lub usług.

10. W przypadku wystąpienia stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usług internetowych na rzecz Abonentów będących konsumentami, a wykonaniem usług opisanym w niniejszym paragrafie, w szczególności w stosunku do minimalnej prędkości transmisji danych, Abonentowi przysługują odpowiednio uprawnienia przewidziane w postanowieniach §17-18 Regulaminu.

## **§2 Środki zarządzania ruchem stosowane w sieci dostawcy usług**

1. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług, dostawca usług jest uprawniony do podejmowania proporcjonalnych i uzasadnionych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci i usług, a także urządzeń końcowych w zakresie świadczenia usług internetowych. W szczególności dostawca usług uprawniony jest do:

- 1) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług;

2) przerwania albo ograniczenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci, usług lub urządzeń końcowych.

2. Dostawca usług jest uprawniony do stosowania środków zarządzania ruchem w sieci na zasadach określonych w przepisach powszechnie obowiązującego prawa oraz w postanowieniach niniejszego Załącznika, obejmujących w szczególności:

- 1) zarządzanie ruchem dla potrzeb realizacji obowiązków określonych w ust. 1 powyżej oraz wykonania orzeczeń sądów lub rozstrzygnięć innych uprawnionych organów państwowych, w tym realizacji prawnego obowiązku blokowania określonych treści;

- 2) zapobieganie grożącym przeciążeniom sieci oraz złagodzenie skutków wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia pojemności łącza w sieci, w sytuacjach, w których nagły wzrost liczby użytkowników w stosunku do liczby użytkowników regularnych lub nagły wzrost zapotrzebowania na określone treści, aplikacje lub usługi, może doprowadzić do przekroczenia zdolności przesyłowej niektórych elementów sieci oraz sprawić, że pozostała część sieci będzie mniej reaktywna;

- 3) automatyczny i cykliczny pomiar ruchu w sieci za pomocą specjalistycznego oprogramowania w celu zapewnienia podziału ruchu na niezależne kolejki i pozwalającego w przypadku awarii na kierowanie w pierwszej kolejności ruchu dla usług internetowych, a następnie usług telewizyjnych;

- 4) analizowanie natężenia ruchu telekomunikacyjnego na poziomie zagregowanym przy użyciu próbek statystycznych na potrzeby planowania natężenia ruchu telekomunikacyjnego. Z zastrzeżeniem sytuacji określonych w pkt 1)-2) środki zarządzania ruchem stosowane przez dostawcę usług nie mogą obejmować monitorowania konkretnych treści. Przetwarzanie danych osobowych może odbywać się tylko na zasadach określonych w przepisach prawa, jeśli takie przetwarzanie jest niezbędne i proporcjonalne do osiągnięcia celów określonych niniejszym paragrafie

3. Środki zarządzania ruchem stosowane przez dostawcę usług mogą powodować krótkotrwałe obniżenie jakości świadczonych usług lub uniemożliwić dostęp do poszczególnych treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji danych, w szczególności w zakresie przeglądania stron internetowych, korzystania z poczty e-mail, streamingu video lub głosowego.