

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ OLIMPLAN

## Rozdział I. Postanowienia ogólne

### § 1

Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Sieć Komputerowa Olimplan Jerzy Wójcik dalej zwany Regulaminem, określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Dostawcę Usług.

### § 2

Określenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:

**Abonament** – opłata za możliwość korzystania przez Abonenta z usług Dostawcy Usług wymienionych w Cenniku, Cennikach Promocyjnych, Regulaminie, Umowie, Regulaminach Promocji oraz z udostępnionego sprzętu;

**Abonent** – podmiot, który jest stroną Umowy o świadczenie Usług zawartej z Dostawcą Usług;

**Aktywacja** – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakrończeniu Sieci umożliwiającej Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;

**Awaria** - nieprawidłowość funkcjonowania Sieci lub Sprzętu, skutkująca zaprzestaniem świadczenia Usług lub niedotrzymaniem parametrów jakości ich świadczenia, określonych w Umowie, za której usunięcie Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność, zgodnie z zasadami Kodeksu Cywilnego i Prawa telekomunikacyjnego;

**BOK (Biuro Obsługi Klienta)** – biuro obsługi klienta prowadzone przez Dostawcę Usług pod adresem wskazanym w Serwisie Internetowym <https://olimplan.pl>.

**EBOK (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta)** – dostępna na stronie internetowej Dostawcy usług aplikacja pod adresem <https://ebok.olimplan.pl>, umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie Umową i usługami dla Abonenta i przez Abonenta, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego (numer umowy) i hasła abonenckiego (PIN);

**Cennik** - wykaz Usług i innych świadczeń oferowanych przez Dostawcę Usług wraz z zestawieniem wysokości opłat za te usługi i świadczenia oraz zasadami ich naliczania;

**Dostawca Usług** – Sieć Komputerowa Olimplan Jerzy Wójcik

**Instalacja** - czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakrończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie Abonentowi dostępu do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług;

**Instrukcja Obsługi** – podręcznik objaśniający sposób wykonania podstawowych czynności związanych z obsługą urządzenia, Sprzętu, programu itp.;

**Konsument** - Abonent będący osobą fizyczną, który zawarł z Dostawcą usług Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą lub zawodową.

**Numer Identyfikacyjny** – oznaczenie numer nadany Abonentowi przez Dostawcę usług – numer umowy, umożliwiający m.in. rozliczenia z Abonentem, identyfikację Abonenta w kontaktach z Dostawcą Usług, w tym do logowania się do EBOK;

**Lokal** - nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal), w której Zamawiający będzie korzystał z usług Dostawcy Usług lub w której zgodnie z Umową jest zlokalizowane Zakrończenie Sieci;

**Okres Rozliczeniowy** - okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy Usług z tytułu świadczonych Usług;

**Pakiet** - określona w Cenniku Usługa lub grupa Usług objętych jednym Abonamentem;

**Przedstawiciel** - osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy Usług, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy oraz wykonania Instalacji i innych czynności technicznych koniecznych do zapewnienia Abonentowi dostępu do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług;

**Rachunek** - dokument zawierający opłaty wynikające z Umowy, Regulaminu i Cennika wystawiany Abonentowi przez Dostawcę Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem EBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej jeśli Abonent nie prowadzi działalności gospodarczej nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymania faktur lub nie zażądał faktury;

**Serwis Internetowy** – strona internetowa prowadzona przez Dostawcę usług pod adresem <https://olimplan.pl>.

**Sieć** – sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego wykorzystywana przez Dostawcę usług do świadczenia Usług;

**Siła Wyższa** – zdarzenie niezależne od Abonenta i Dostawcy usług, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powodzie, strajki;

**Sprzęt** - urządzenie techniczne (np. modem – wraz z udostępnionym wyposażeniem dodatkowym) oraz Zakrończenie Sieci stanowiące własność Dostawcy Usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową;

**Umowa** - umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem, a Dostawcą Usług w formie pisemnej lub jeżeli Dostawca usług wprowadzi takie rozwiązanie za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy Usług;

**Urządzenie Końcowe** - urządzenie będące własnością Abonenta znajdujące się w Lokalu, w szczególności: komputer lub inne urządzenia przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakrończenia Sieci;

**Usługi** – usługi telekomunikacyjne obejmujące w szczególności Usługi Internetowe lub związane z nimi usługi dodatkowe wskazane w Umowie;

**Usterka** – techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług, obniżająca jakość Usługi, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie lecz umożliwiająca korzystanie z tej Usługi;

**Windykacja** – proces przedsądowego i sądowego oraz egzekucyjnego dochodzenia wymagalnych opłat należnych Dostawcy Usług zgodnie z warunkami umownymi, w tym z tytułu świadczonych Usług i wynikających z Rachunku/ów wystawionych zgodnie z Umową lub będących jej integralną częścią załącznikami, za pomocą środków określonych w obowiązujących przepisach prawnych i warunkach Umowy oraz Regulaminu;

**Zakrończenie Sieci** - punkt sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usług w Lokalu Abonenta;

**Zamawiający** - podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy z Dostawcą Usług.

### § 3

- Regulamin stanowi integralną część Umowy.
- Dostawca Usług może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („Regulamin Promocji”).
- Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

## Rozdział II. Zawarcie Umowy i świadczenie Usług

### § 4

- Zamawiający może złożyć u Dostawcy Usług pisemne zamówienie celem zawarcia Umowy. Dostawca Usług dopuszcza możliwość składania zamówienia w postaci

elektronicznej (na adres mail lub w przypadku wprowadzenia takiego rozwiązania przez Dostawcę Usług - również za pomocą formularza dostępnego w Serwisie internetowym).

- Umowa może zostać zawarta przez Zamawiającego:
  - w lokalu Dostawcy Usług;
  - poza lokalem, z Przedstawicielem Dostawcy Usług,
  - na odległość, jeżeli Dostawca Usług umożliwił zawarcie Umowy w tej formie,

### § 5

- Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, dokumentowej albo jeżeli Dostawca Usług wprowadzi taką możliwość w formie elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy Usług – („Formularz”). Zawarcie Umowy następuje po spełnieniu przez Zamawiającego wymogów określonych w Regulaminie. Ponadto w przypadku wprowadzenia takiej możliwości zawarcie Umowy w formie elektronicznej następuje po prawidłowym wypełnieniu Formularza.
- W przypadku, gdy oświadczenia woli składane są w formie dokumentowej, Dostawca Usług utrwała i dostarcza Abonentowi treść Umowy wraz z załącznikami oraz oświadczenia Abonenta o związaniu się Umową na trwałym nośniku w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
- Dostawca Usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego.
- Zamawiający będący Konsumentem ma prawo do wyboru jednej z form zawarcia Umowy oferowanych przez Dostawcę Usług.
- Umowa Abonencka zawarta na czas określony określony po upływie terminu obowiązywania ulega przedłużeniu na czas nieokreślony o ile Abonent nie złoży oświadczenia woli o braku chęci przedłużenia Umowy w terminie do 30 dni przed upływem terminu obowiązywania tej Umowy. Z chwilą przedłużenia Umowy na czas nieokreślony Abonent zobowiązany będzie do uiszczania opłat abonenckich zgodnie z Cennikiem obowiązującym w dniu zawarcia Umowy. Zmiana Cennika w trakcie obowiązywania Umowy rodzi skutki wskazane w Regulaminie.
- Umowa abonencka zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana przez każdą ze stron z jednomiesięcznym wypowiedzeniem ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.

### § 6

- Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym tytuł prawny do Lokalu.
- Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Dostawcy Usług dokument potwierdzający jego tytuł prawny do Lokalu lub złożyć w formie pisemnej stosowne oświadczenie o przysługiwaniu mu takiego tytułu.
- W przypadku posiadania przez Zamawiającego tytułu prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkownika wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, Dostawca Usług może uzależnić zawarcie Umowy od przedstawienia przez Zamawiającego pisemnej zgody odpowiednio właściciela Lokalu, użytkownika wieczystego lub członka spółdzielni mieszkaniowej na instalację tego Sprzętu.
- Dostawca Usług może odmówić Zamawiającemu zawarcia Umowy w przypadku, gdy Abonent nie spełnia warunków z niniejszego paragrafu.

### § 7

- Dostawca Usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia określonych w przepisach prawa.
- Dostawca Usług może również uzależnić zawarcie Umowy od:
  - dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy Usług wynikających z Umowy,
  - pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy Usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530, z późn. zm.); Dostawca Usług powiadamia Zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
- Dostawca Usług, w szczególności w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego może uzależnić zawarcie Umowy od zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu, bądź też nieterminową wpłatą należności przewidzianych Umową, Cennikiem lub Regulaminem bądź od spełnienia dodatkowych wymogów.

## Rozdział III. Instalacja oraz zasady korzystania ze Sprzętu i Urządzeń końcowych

### § 8

- Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu.
- Zgoda na Instalację i eksploatację Sprzętu oznacza m.in. zgodę na umieszczenie odpowiedniej instalacji w obrębie Lokalu, wykonanie Zakrończenia Sieci oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy Usług.
- Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy Usług dokonanie Instalacji w możliwie najkrótszym czasie, w sposób nie powodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest zobowiązany ani uprawniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności.
- Podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
- Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń końcowych.
- Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Sprzętu Abonentowi jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na dokumencie przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy Usług.
- Zasilanie prądem Sprzętu oraz Urządzeń Końcowych odbywa się na koszt Abonenta.

### § 9

Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do zamontowania w Lokalu jednego Zakrończenia Sieci dla Usług określonych w Umowie. Wykonanie kolejnych Zakrończeń Sieci w Lokalu wykonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.

### § 10

- Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego instrukcją.
- O ile Umowa nie stanowi inaczej, Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Dostawcy Usług. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie, ani udostępniać go osobom trzecim, o ile postanowienia Umowy nie stanowią inaczej.
- Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu związana z przemieszczeniem Sprzętu poza lokal Abonenta wymaga pisemnej zgody Dostawcy Usług.
- Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane przez Abonenta w celu świadczenia - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.
- Z momentem wydania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży. Abonent powinien niezwłocznie po wykryciu zdarzenia poinformować Dostawcę Usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego Abonentowi przez Dostawcę Usług do używania.

6. Rozwiązanie Umowy zobowiązuje Abonenta do zdeinstalowania i wydania do biura firmy OLIMPLAN lub odesłania pocztą na adres firmy OLIMPLAN na własny koszt Sprzętu w ciągu 14 dni od daty zakończenia Umowy. W przypadku niezwrócenia Sprzętu przez Abonenta w ciągu 14 dni, Dostawca Usług wzywa Abonenta do zwrotu sprzętu. W przypadku niezwrócenia Sprzętu przez Abonenta w ciągu 14 dni po wezwaniu, Dostawca Usług nalicza Abonentowi opłatę za niewydanie Sprzętu zgodnie z Cennikiem.

#### § 11

1. Urządzenia końcowe podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać wymogi potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności, deklaracją zgodności, homologacją - zgodnie z polskimi normami).
2. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Urządzeń końcowych używanych przez Abonenta.

### Rozdział IV. Opłaty

#### § 12

1. Za Instalację Zakończenia Sieci w Lokalu i Aktywację Usługi Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty w wysokości określonej w Cenniku lub Regulaminie i Cenniku Promocji.
2. W przypadku, gdy Instalacja Zakończenia Sieci jest połączona z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca Usług jest uprawniony do pobrania oprócz Opłaty Instalacyjnej zgodnej z Cennikiem dodatkowej opłaty według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy.
3. W przypadku zawierania nowej Umowy, a odnoszącej się do Lokalu, w którym znajduje się Zakończenie Sieci, pobiera się opłatę w wysokości określonej w Cenniku.
4. W przypadku zmiany Lokalu, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca świadczenia Usługi w wysokości określonej w Cenniku. Zmiana miejsca świadczenia Usługi nie jest możliwa, jeżeli nowy Lokal znajduje się poza obszarem działania Dostawcy Usług lub na tym terenie Dostawca Usług nie świadczy danej Usługi.

#### § 13

1. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę Usług oraz sposób ich naliczania określa Cennik lub Regulamin i Cennik Promocji.
2. Cennik jest podawany przez Dostawcę Usług do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową, a także na żądanie Abonenta. Aktualny Cennik Usług, zawierający m.in. koszty usług serwisowych znajduje się w Serwisie internetowym Dostawcy Usług.

#### § 14

1. Abonent uiszcza z góry Abonament w wysokości określonej w Cenniku, z częstotliwością odpowiadającą Okresowi Rozliczeniowemu lub jego wielokrotności. Zmiana częstotliwości opłacania Rachunków na wielokrotność Okresu Rozliczeniowego następuje na wniosek Abonenta za zgodą Dostawcy usług.
2. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość Abonamentu jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.

#### § 15

1. Rachunek wystawiany jest za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informacje o wysokości opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę Usług w danym Okresie Rozliczeniowym lub we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich Rachunkach.
2. Rachunek może być wystawiony łącznie za Usługi świadczone Abonentowi z tytułu kilku umów zawartych z Dostawcą Usług
3. Wszystkie przewidziane Umową, Regulaminem i Cennikiem, a także Regulaminem i Cennikiem Promocji opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać z góry w terminie do 14 dni od daty wystawienia faktury.
4. Abonent uiszczał będzie opłaty na rachunek bankowy wskazany przez Dostawcę Usług w Umowie lub na Rachunku. Uiszczając opłatę na rachunek bankowy Abonent zobowiązany jest podać w tytule przelewu imię i nazwisko lub Numer Identyfikacyjny Abonenta.
5. Rachunki są dostarczane Abonentowi poprzez zamieszczenie w formie elektronicznej w elektronicznym Biurze Obsługi Klienta na koncie Abonenta oraz wysłaniu na wskazany w umowie adres e-mail, o ile Abonent wyrazi taką chęć. W przeciwnym wypadku rachunki są dostarczane Abonentowi listem zwykłym za opłatą zgodną z Cennikiem Usług.
6. W przypadku opóźnienia w uiszczeniu opłat za korzystanie z Usług, Abonent zobowiązany jest do zapłacenia odsetek umownych w wysokości dwukrotności odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia bez dodatkowego wezwania. Każda wpłata, dokonana przez Abonenta, zaliczona zostanie w pierwszej kolejności na poczet zaległych abonamentów oraz odsetek.
7. Z zastrzeżeniem innych postanowień Regulaminu bądź Umowy, Dostawca usług może

1. zawiesić świadczenie usług Abonentowi, albo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent, pomimo wezwania do zaniechania naruszania Umowy:
  - a) opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty aktywacyjnej, instalacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty nie będącej opłatą okresową, przewidzianej Umową i Regulaminem, Regulaminem Promocji, Cennikiem o co najmniej 14 dni od terminu wymagalności świadczenia;
  - b) używa Sprzętu lub korzysta z Usług niezgodnie z Umową lub jej załącznikami, w szczególności naraża na zniszczenie ten Sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim lub dokonuje samowolnej przeróbki Sprzętu lub Zakończenia Sieci;
  - c) korzysta z Usług niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym zwłaszcza o prawie autorskim i prawach pokrewnych;
  - d) udostępnił Usługi poza Lokalem;
  - e) używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług;
  - f) uniemożliwia Przedstawicielom Dostawcy usług wymianę lub naprawę Sprzętu bądź Zakończenia Sieci jak również usunięcia Usterki albo Awarii;
  - g) utraci Tytuł prawny do Lokalu lub cofnięta bądź odwołana zostanie zgoda na świadczenie Usług w Lokalu osoby, która taki Tytuł posiada;
  - h) w inny, rażący sposób narusza postanowienia Umowy lub/i jej załączników bądź przepisów obowiązującego prawa;
2. Ponowna aktywacja Usług, zawieszonych na podstawie niniejszego paragrafu następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, a w przypadku zaległości w opłatach nie wcześniej, niż po ich uregulowaniu przez Abonenta.
3. W przypadku zawieszenia Usług od Abonenta nie jest pobierana opłata abonamentowa.
4. Abonent może zawiesić korzystanie z Usług internetowych na własną prośbę na okres maksymalnie do 3 kolejnych miesięcy w ciągu roku kalendarzowego bezpłatnie (a ponad 3 miesięczne zawieszenie jest obarczone opłatą aktywacyjną zawartą w Cenniku Usług) zawiadamiając o tym Operatora na piśmie z co najmniej 30-dniowym wyprzedzeniem ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło powiadomienie. Usługa zawieszenia usługi może być stosowana tylko dla abonentów mających aktywną umowę / aneks „terminowy”. Abonent korzystający z zawieszenia Usługi internetowej chcąc wznowić świadczenie Usługi internetowej jest zobowiązany do poinformowania o tym Operatora z co najmniej jednodniowym

wyprzedzeniem, nie wcześniej jednak niż 7 dni przed planowanym wznowieniem Usługi. Maksymalny czas zawieszenia nie może być dłuższy niż 6 miesięcy. Po przekroczeniu tego terminu Dostawca może rozwiązać umowę na zasadach opisanych w Umowie. Ilość okresów zawieszenia w ciągu 12 miesięcznego czasu trwania umowy nie może przekroczyć, jednego okresu zawieszenia. Za czasową dezaktywację (zawieszenie) Usług internetowych na wniosek Abonenta, Abonent zobowiązany będzie do uiszczenia opłaty w wysokości określonej w Cenniku Dostawcy Usług. Okres czasowej dezaktywacji Usług internetowych na wniosek abonenta przedłuża okres trwania Umowy Terminowej.

11. Z zawieszenia Usług internetowych opisanych w § 15 pkt 10, zmiany pakietu taryfowego na wyższy lub niższy bądź rozszerzenia zakresu świadczonych Usług może skorzystać jedynie Abonent posiadający aktywną umowę terminową z Operatorem.
12. Zmiana pakietu taryfowego na niższy w przypadku zawarcia umowy na warunkach promocyjnych, wiąże się z opłatą określoną w cenniku usług.

### Rozdział V. Zakres i rodzaj świadczonych Usług

#### § 16

1. Dostawca Usług oferuje:
  - a) Usługi transmisji danych, w tym stałego dostępu do sieci Internet w technologii stacjonarnej i bezprzewodowej
  - b) Usługi telewizji cyfrowej IPTV (przy czym usługa ta może być świadczona przy współpracy z podmiotami trzecimi);
  - c) Usługi telefonii stacjonarnej VoIP (przy czym usługa ta może być świadczona przy współpracy z podmiotami trzecimi);
  - d) Usługi dodatkowe związane z powyższymi Usługami;
2. Zakres Usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa. Dostawca Usług zobowiązuje się dostarczać Abonentowi sygnał usług telekomunikacyjnych o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.
3. Dostawca Usług oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenie objętym zakresem swojej działalności. Zakres tych Usług określa Umowa.
4. Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy Usług.

### Rozdział Va. Usługa internetowa

#### § 17

1. Abonent nie ma prawa udostępniać Usług internetowych osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych Usług - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek Usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniać Usług Internetowych poza Lokalem.
2. Jeżeli Abonent, we własnym zakresie, dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustawionych przez Przedstawicieli Dostawcy Usług konfiguracji i parametrów Sprzętu i Urządzeń Końcowych, bądź dokona innych czynności w następstwie czego niemożliwe będzie korzystanie przez niego z Usług Internetowych, przywrócenie stanu pierwotnego, umożliwiającego ponowne korzystanie z Usługi, odbędzie się na koszt Abonenta.
3. Usługa Internetu mobilnego obejmuje: aktywację usługi, przekazanie Abonentowi do użytkowania karty SIM wraz z przyznanym numerem MSISDN, wstępną aktywację karty SIM, pełną aktywację karty SIM wraz z limitem danych odpowiednim dla wybranego przez Abonenta pakietu, zapewnienie dostępu za pośrednictwem modemu do ogólnodostępnej sieci Internet. Usługa dostępna jest wyłącznie na terenie Polski.
4. W przypadku Usługi Internetu mobilnego, Dostawca Usług informuje Abonenta o wyczerpaniu przysługującego mu pakietu za pośrednictwem SMS. W ramach tej usługi Abonent otrzymuje automatyczną informację o zbliżeniu się do końca limitu danych, informację są generowane dla 100 MB, 30 MB i 3 MB do końca limitu. Abonent zobowiązany jest zachować w tajemnicy przyznaną mu kod PIN oraz kod PUK udostępniony mu w związku ze świadczeniem Usługi Internetu mobilnego, jak również chronić Kartę SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem i zagubieniem.
5. Abonent ponosi odpowiedzialność za posłużenie się kodem PIN, kodem PUK lub Kartą SIM przez osoby trzecie, chyba że osoba trzecia weszła w posiadanie tych danych z przyczyn niezależnych od Abonenta.
6. W przypadku zagubienia, zniszczenia lub uszkodzenia Karty SIM, jak również w przypadku podejrzenia zapoznania się osoby trzeciej z kodem PIN i/lub PUK, Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym Dostawcę Usług za pośrednictwem adresu e-mail: [biuro@olimplan.pl](mailto:biuro@olimplan.pl), w celu zablokowania dostępu do Usługi Internetu mobilnego. W przypadku uchybienia powyższemu obowiązкови Dostawca Usług nie odpowiada za szkodę wyrządzoną Abonentowi związaną z nie zablokowaniem dostępu do Usługi Internetu Mobilnego.
7. W przypadku braku dyspozycji Abonenta do odblokowania KARTY SIM złożonej w terminie do 14 dni od zablokowania Karty SIM, następuje jej unieważnienie.

#### § 18

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług Internetowych zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, postanowieniami Umowy i Regulaminu. Niezależnie od powyższego Abonent zobowiązany jest zapobiegać wprowadzaniu jakichkolwiek wirusów komputerowych do Internetu lub do sieciowych systemów komputerowych.
2. W szczególności zabronione są następujące zachowania:
  - a) naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich;
  - b) rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim czy pornograficznym;
  - c) działanie mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych czy też oprogramowania (hakerstwo, skanowanie);
  - d) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody;
  - e) rozpowszechnianie wirusów komputerowych;
  - f) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. Spam);
  - g) korzystanie z Usług Internetowych w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usług Internetowych.

#### § 19

W przypadku naruszenia przez Abonenta zapisów § 18 Regulaminu, Dostawca Usług wezwie Abonenta, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub listownie, do zaprzestania określonego zachowania, wyznaczając Abonentowi termin na dostosowanie się do wezwania. W przypadku, gdyby Abonent, w terminie zakreślonym przez Dostawcę Usług nie zastosował się do treści wezwania Dostawca Usług może zawiesić Usługę do czasu zastosowania się przez Abonenta do treści wezwania, a w uzasadnionych przypadkach wypowiedzieć umowę.

#### § 20

1. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone osobom trzecim w związku z korzystaniem z Usług internetowych, w szczególności za szkody spowodowane nie przestrzeganiem zasad wynikających z Umowy oraz Regulaminu.
2. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy Usług w wyniku naruszenia zobowiązań, określonych w ust. 1, w tym za szkody wyrządzone na skutek rozprzestrzeniania się wirusa komputerowego i jest zobowiązany do zwrotu Dostawcy Usług kosztów, poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.

#### § 21

Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za:

- 1) niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Usług internetowych u innych podmiotów niż Dostawca Usług;
- 2) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych;
- 3) szkody, poniesione przez Abonenta w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych, braku transmisji, nieprawidłowej bądź powolnej transmisji, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu Usług Internetowych, spowodowane wadliwym funkcjonowaniem komputera bądź innych urządzeń sieciowych i peryferyjnych będących własnością Abonenta.
- 4) nieprawidłowe funkcjonowanie komputera, utratę plików lub inne uszkodzenia, wynikające z instalacji Sprzętu, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy osoby, za którą odpowiedzialność ponosi Dostawca Usług;
- 5) informacje gromadzone i przekazywane przez Abonenta; Dostawca Usług nie nadzoruje działań Abonenta w tym zakresie i nie ma obowiązku monitorowania materiałów, przekazywanych lub gromadzonych przez Abonenta,
- 6) jakiegolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet.
5. Dostawca Usług informuje o następujących mających znaczenie interoperacyjności treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem: dekodowanie za pomocą jednolitego algorytmu kodowania cyfrowych transmisji telewizyjnych kodowanych, określonego w przepisach wydanych na podstawie Art. 132 pkt3 Prawo Telekomunikacyjne.
6. W przypadku, gdy Usługa Telewizyjna świadczona jest przez więcej niż jednego przedsiębiorcę telekomunikacyjnego, we wszelkich sprawach związanych z realizacją Umowy Abonenckiej, w szczególności w sprawie płatności, reklamacji, zgłoszenia usterki, itp. kontaktować należy się z: Sieć Komputerowa OLIMPLAN z siedzibą w ul. Sikorskiego 73, 32-400 Myślenice, którego pełne dane kontaktowe dostępne są w Serwisie Internetowym. W przypadku określonym w zdaniu pierwszym wszelkie dokumenty rozliczeniowe wystawiane są przez podmiot wskazany powyżej, a płatności następują na jego rachunek bankowy wskazany na fakturze.
7. W okresach promocyjnych lub testowych Abonentowi mogą zostać udostępnione, bez dodatkowych opłat, dodatkowe kanały i/lub pakiety nieobjęte Umową Abonencką. Udostępnienie jak i wycofanie takich kanałów/pakietów nie wymaga poinformowania Abonenta i nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej.
8. Korzystanie z Usługi Telewizyjnej odpłatnie lub nieodpłatnie przez inne osoby, w tym klientów Abonenta, jak również w lokalach, do których dostęp ma większy, ograniczony lub nieograniczony, krąg osób, możliwe jest wyłącznie po uzyskaniu pisemnej zgody Dostawcy.
9. Abonent uprawniony jest do kopiowania programów telewizyjnych w całości lub części wyłącznie dla użytku własnego, jeżeli nie łączy się z tym osiąganie korzyści majątkowych. Kopiowanie w innych celach jest zabronione.
10. W przypadku cyfrowej Usługi Telewizyjnej po zawarciu Umowy Abonenckiej Dostawca Usług może zapewnić Abonentowi zakup dodatkowych pakietów programów telewizyjnych lub dodatkowych usług, takich jak wideo na żądanie (VOD), dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych, przy użyciu przyznanego mu osobistego numeru identyfikacyjnego i PIN za pośrednictwem menu dekodera telewizyjnego.
11. W celach zachowania bezpieczeństwa Abonenta, w przypadku 5-krotnego nieoprawnego wpisania numeru PIN, numer ten może zostać zablokowany.
12. Abonent jest odpowiedzialny za zachowanie numerów PIN w tajemnicy przed osobami trzecimi.
13. Zaleca się niezwłoczną zmianę numerów PIN w przypadku, gdy zostały one wyjawione osobom niepowołanym.
14. Abonent ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z ujawnienia numerów PIN przez Abonenta osobom trzecim, chyba, że do takiego ujawnienia doszło z przyczyn niezależnych od Abonenta.
15. Abonent może dokonywać operacji odblokowania i blokowania numerów PIN za pośrednictwem dekodera telewizyjnego, telefonicznie pod numerem 123 124 140, osobiście w siedzibie Dostawcy Usług pod adresem ul. Sikorskiego 73, 32-400 Myślenice.

#### Rozdział Vb. Usługa telefoniczna

##### § 22

1. Dostawca Usług świadczy za rzecz Abonenta Usługi Telefoniczne w szczególności w zakresie połączeń: miejscowych, strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych, do sieci ruchomych oraz do usług sieci inteligentnych.
2. Abonent ma możliwość korzystania również z usług dodatkowych oznaczonych w Umowie i Cenniku Dostawcy Usług.
3. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących zgodnie z ofertą Dostawcy Usług.

##### § 23

1. Dostawca Usług przydziela Abonentowi numer telefoniczny.
2. Abonent może pisemnie żądać zmiany przydzielonego numeru telefonicznego, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Za dokonanie przedmiotowej zmiany Dostawca Usług może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku Dostawcy Usług.
3. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci Dostawcy Usług na obszarze tej samej strefy numeracyjnej, jeżeli jest to technicznie możliwe. Za dokonanie przeniesienia przydzielonego numeru Dostawca Usług może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku Dostawcy Usług.
4. Dostawca usług zapewnia połączenia z numerami alarmowymi wyłącznie w ramach świadczonych usług głosowych, w szczególności telefonii cyfrowej i mobilnej.
5. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe:
  - a) w przypadku gdy zestawienie połączenia na numery alarmowe typu 9XX (gdzie X oznacza pozostałe cyfry zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych numerów alarmowych) jest niemożliwe, Dostawca usług może skierować połączenie na numer alarmowy 112;
  - b) w przypadku gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane z danego obszaru administracyjnego (powiat, gmina) jest realizowane za pośrednictwem stacji bazowej znajdującej się na sąsiednim obszarze geograficznym (może to nastąpić, gdy dany obszar geograficzny nie pokrywa się z zasięgiem stacji bazowej z tego obszaru), połączenie takie może być skierowane do jednostki znajdującej się na terenie tego sąsiedniego obszaru geograficznego.
6. W przypadku połączeń na numery alarmowe Dostawca Usług gromadzi dane o lokalizacji Sprzętu - Telefonu. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji Telefonu są gromadzone tylko i wyłącznie za uprzednią zgodą Abonenta.
7. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji mogą wynikać z:
  - a) rodzaju wykorzystywanego Urządzenia Końcowego i jego oprogramowania,
  - b) decyzji dostawców usług i aplikacji w sieciach innych operatorów, z których Abonent korzysta, dotyczących warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji,
  - c) środków technicznych podejmowanych przez Dostawcę Usług w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci oraz usług,
  - d) skorzystania przez Dostawcę Usług z uprawnień do rozwiązania Umowy Abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym, na zasadach określonych w Umowie Abonenckiej,
  - e) wielokrotnego wprowadzenia przez Abonenta nieoprawnego Kodu PIN lub Kodu PUK na Kartę SIM,
  - f) nieoprawnych informacji dostarczonych Abonentowi przez Dostawcę Usług.

##### § 24

1. Dostawca Usług dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym Rachunkiem podstawowy wykaz wykonanych Usług Telefonicznych zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń („Billing”). Wykaz ten udostępniany będzie dla abonenta za pomocą EBOOK w formie elektronicznej.
2. Dostawca Usług dostarcza na życzenie Abonenta szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telefonicznych w danym Okresie Rozliczeniowym, który zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem dla każdego połączenia: numeru wywołanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.
3. Za wykaz, o którym mowa w ust. 2, pobierana jest opłata określona w Cenniku.
4. Wykaz, o którym mowa w ust. 2, dostarczany jest w formie wydruku lub w innej uzgodnionej przez Strony formie wraz z Rachunkiem za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy.
5. Dostawca Usług dostarcza, w terminie 14 dni od dnia złożenia pisemnego żądania przez Abonenta, szczegółowy wykaz Usług Telefonicznych za Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym złożono żądanie.

#### Rozdział Vc. Usługa telewizyjna

##### § 25

1. Dostawca usług świadczy Usługę telewizyjną poprzez udostępnianie programów telewizyjnych. Programy oferowane są w Pakietach, których skład szczegółowo określa Umowa oraz Cennik lub odrębne warunki świadczenia usług.
2. Dostawca usług udostępnia Abonentowi do używania Sprzęt: STB (SET TOP BOX). Sprzęt stanowi własność Dostawcy Usług i podlega zwrotowi na zasadach wyrażonych w § 29 Regulaminu.
3. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów. Rozpowszechnianie, rozprowadzanie, kopiowanie, dystrybucja oraz publiczne odtwarzanie programów radiowych i telewizyjnych dostępnych w ramach Usług lub wykorzystywanie programów w innych celach niż osobisty użytek albo w celach zarobkowych, jak również wszelka inna ingerencja w treść lub formę utworów nadawanych w ich ramach są zabronione.
4. Dostawca Usług informuje o następujących funkcjonalnościach treści cyfrowych oraz technicznych środkach ich ochrony: VOD (Video On Demand), EPG, techniczne środki ochrony realizowane są poprzez system kodowania dekodera (STB).

#### Rozdział VI. Procedury wewnętrzne, jakość i bezpieczeństwo Sieci

##### § 26

1. Dostawca Usług posiada procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w Sieci polegające na współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę w przypadku świadczonych Usług przy wykorzystaniu sieci innego Dostawcy Usług oraz procedury wewnętrzne polegające w szczególności na zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług.
2. Dostawca Usług stosuje takie środki zarządzania ruchem jak kolejkowanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń, przy czym środki te nie powodują faworyzowania jakichkolwiek treści.
3. Stosowania środków zarządzania ruchem są niedyskryminujące i proporcjonalne, a nadto wynikają one wyłącznie bezpośrednio z przepisów prawa, z obowiązków, konieczności zapewnienia integralności i bezpieczeństwa sieci usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz telekomunikacyjnych urządzeń końcowych.
4. Środki zarządzania ruchem wprowadzane przez Dostawcę Usług nie wpływają na jakość usług dostępu do Internetu, prywatność Abonentów i ochronę ich danych osobowych, jak również na działanie innych usług lub aplikacji. Prędkość wysyłania i odbierania pakietów określona jest zgodna z ofertą wybraną przez Abonenta, przy czym Dostawca usług nie wprowadza limitów ilości danych.
5. Środki zarządzania ruchem nie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych, chyba że jest to wymagane dla realizacji celów wynikających z przepisów prawa, w tym zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci.
6. Dostawca usług, za wyjątkami wynikającymi z Regulaminu (§22 ust.3, §23 ust. 7, §28 ust.4) nie wprowadza ograniczeń w dostępie do korzystania z usług, aplikacji lub treści, jednakże ograniczenia te mogą wynikać z regulaminów i specyfikacji konkretnych aplikacji i usług nieświadczonych przez Dostawcę usług, w związku z prędkością pobierania i wysyłania danych, zgodną z ofertą wybraną przez Abonenta.
7. Dostawca usług informuje, że korzystanie z niektórych aplikacji lub usług, wykorzystujących łącze internetowe może powodować obniżenie parametrów jakościowych usługi Internetowej, w szczególności poprzez obniżenie prędkości pobierania i wysyłania danych. Dotyczy to w szczególności usługi telewizyjnej, o ile wykorzystuje ona łącze internetowe.
8. Minimalny oferowany poziom jakości Usługi Telefonicznej wynosi D2 (Ocena MOS).

##### § 27

1. Dostawca Usług może podjąć proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci i Usług, w szczególności ma prawo:
  - a) wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci lub Usług;
  - b) przerwać lub ograniczyć świadczenie Usług na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
2. Dostawca Usług podejmie działania przewidziane w Ustawie, w szczególności polegające na:
  - a) podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków;
  - b) informowaniu Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Dostawcę Usług, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach;
  - c) informowaniu Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych;
  - d) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
  - e) przerwanii lub ograniczeniu świadczenia usługi telekomunikacyjnej na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
  - f) informowaniu innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmiotów zajmujących się bezpieczeństwem;
  - g) publikowaniu informacji o podjętych działaniach na stronach internetowych.



3. W przypadku podjęcia środków wskazanych w ust. 2 lit. a, c-e Dostawca Usług nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków.

#### § 28

1. Dostawca Usług dochowa najwyższej staranności, aby Usługi były wysokiej jakości oraz funkcjonowały bez zakłóceń. Nadto Dostawca Usług zapewnia funkcjonowanie Usług z zachowaniem wskaźników jakości, określonych przepisami prawa.
2. Dostawca Usług zobowiązuje się do świadczenia Usług w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie oraz w Umowie. Prędkości pobierania i wysyłania danych:
  - a) Minimalna: 50 % maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania
  - b) Zwykle dostępna: 75 % maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania
  - c) Deklarowana: prędkość odpowiadająca prędkości maksymalnej, chyba że inaczej określono w ofercie, regulaminie promocji, bądź cenniku promocji.
3. Dostawca Usług w swojej ofercie postępuje się prędkościami maksymalnymi. Prędkość maksymalna uzyskiwana jest w sprzyjających okolicznościach, w szczególności przy braku lub znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników wykorzystujących współdzielone zasoby sieciowe. Abonent powinien zadbać we własnym zakresie, aby wykorzystywane przez niego Urządzenie końcowe umożliwiało uzyskanie wybranej przez niego prędkości Usługi dostępu do Internetu.
4. Prędkość zwykle dostępna, to prędkość, którą Abonent może oczekiwać przez co najmniej 60 % doby. Prędkość pobierania i wysyłania danych, mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej pod adresem <http://test.olimplan.pl> oraz <http://speedtest.olimplan.pl/test1GB>. Pierwszy to tester umieszczony na bramie wyjściowej sieci OLIMPLAN mierzący prędkości drugi to tester prędkości ściągnięcia pliku o wielkości 1 GB. Opcjonalnie można wykorzystać do zmiernia prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, certyfikowane przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie narzędzia do mierzenia prędkości Internetu, o którym więcej informacji można znaleźć na stronie internetowej <http://pro.speedtest.pl>. Testy należy wykonywać za pośrednictwem urządzenia dostępowego lub serwisowego własności Dostawcy Usług podłączonego do Sprzętu w Lokalu Abonenta. Pomiaru należy dokonywać z urządzeń podłączonych bezpośrednio do Sprzętu w Lokalu Abonenta. Pomiar należy wykonywać z Urządzeń podłączonych do Sprzętu tj. Urządzenia końcowego dostarczonego przez Operatora kablem ethernet z maksymalną prędkością transmisji, wystarczającą do przeprowadzenia testu (większą niż określona w taryfie), nie zakłóconą innymi transmisjami odbywającymi się w tle. Pomiarów nie należy dokonywać przez sieć bezprzewodową (WiFi), gdyż ograniczenia rozwiązania technicznego, jakość i standardy obsługiwane przez odbiornik, odległość odbiornika od nadajnika, zakłócenia sygnału radiowego mają ogromny wpływ na jakość pomiaru. Jakość parametrów danej usługi jest gwarantowana od routera brzegowego Operatora do Zakłączenia Sieci w Lokalu Abonenta.
5. Znaczne odstępstwa powyżej deklarowanych prędkości pobierania i wysyłania danych mogą spowodować obniżenie funkcjonalności dostępu do informacji, aplikacji lub usług dodatkowych, w szczególności poprzez spowolnienie ich działania lub czasowe przerwy w ich działaniu.
6. Dostawca usług nie stosuje limitu ilościowego pobierania i wysyłania danych.
7. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do wyłączenia serwerów i innych urządzeń teleinformatycznych w celach technicznych i konserwacyjnych lub w przypadku niekorzystnych zjawisk atmosferycznych, a tym samym odłączenia Abonenta od sieci na czas możliwie najkrótszy. O planowanych przerwach w działaniu urządzeń, dłuższych niż 3 godz. Dostawca Usług powiadamia swoich Abonentów z co najmniej 24 godzinny wyprzedzeniem zamieszczając komunikat na stronie <https://olimplan.pl>.
8. Dane dotyczące jakości świadczonych usług dostępne są w siedzibie Dostawcy Usług, a także w Serwisie Internetowym.

#### Rozdział VII. Zwrot Sprzętu, Cesja, Opłaty w momencie rozwiązania Umowy, sposób przekazywania informacji o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami

#### § 29

1. Wraz z odstąpieniem od Umowy, rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu na swój koszt, w drodze przesyłki pocztowej na adres Dostawcy Usług znajdujący się w Umowie lub osobiście do BOK niezwłocznie - nie później niż w terminie 14 dni od dnia wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy. Jeżeli ostatni dzień zwrotu Sprzętu wypada w dzień wolny od pracy, dniem właściwym do zwrotu, jest następný dzień roboczy.
2. W przypadku naruszenia postanowień ust.1 Dostawca Usług wzywa Abonenta do zwrotu Sprzętu. W przypadku niezwrócenia Sprzętu przez Abonenta w ciągu 14 dni po wezwaniu, Dostawca Usług nalicza Abonentowi opłatę za niewydanie Sprzętu zgodnie z Cennikiem.
3. W przypadku uchybienia przez Abonenta obowiązkowi zwrotu któregokolwiek elementu Sprzętu lub w przypadku uszkodzenia lub zużycia Sprzętu w stopniu nie odpowiadającym prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany będzie do naprawienia wyniku z tego tytułu szkody.
4. W przypadku trudnego demontażu lub braku możliwości demontażu urządzeń Abonent może zlecić odpłatny demontaż zgodnie z cennikiem usług dodatkowych.
5. Dostawca jest uprawniony do naliczania odsetek od wartości nie zwróconego sprzętu za każdy dzień opóźnienia.

#### § 30

1. Prócz opłaty za niezwrócony lub uszkodzony Sprzęt, w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu na jaki Umowa - związana z przyznaniem usług Abonentowi - została zawarta, Dostawca usług przysługujące roszczenie o zwrot przyznaných Abonentowi usług pomniejszych o proporcjonalną ich wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Kwota ulg określona jest Cenniku.
2. Zwrot ulg nastąpi na podstawie wystawionej przez Dostawcę usług noty obciążeniowej

#### § 31

1. Za zgodą Dostawcy Usług wyrażoną na piśmie Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, spełniająca wymogi określone w Regulaminie.
2. Dostawca Usług może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Dostawcy Usług.
3. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Dostawca Usług może pobierać opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

#### § 32

1. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta, są zamieszczone na stronie : <https://archiwum.uke.gov.pl/bad-zwiadomy-zagrozen-w-sieci-12886> oraz w załączniku do Umowy, tj. dokumencie pt. Klauzula Informacyjna w Zakresie Przetwarzania Danych Osobowych.

#### Rozdział VIII. Odpowiedzialność Dostawcy Usług i zakres obsługi serwisowej

#### § 33

1. Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług w zakresie określonym w przepisach Prawa Telekomunikacyjnego, Kodeksu cywilnego lub innych przepisach prawa.
2. Dostawca Usług zobowiązuje się do usuwania Awarii w terminie nie dłuższym niż 24 godziny robocze od daty powzięcia o nich informacji, w tym w szczególności ich

zgłoszenia przez Abonenta. Za godziny robocze uważa się godziny w dniach od poniedziałku do piątku od godz. 8:00 do godz. 20:00 o ile Abonent nie uzgodnił z Dostawcą Usług innego terminu. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii w terminie opisanym w zdaniu pierwszym, Dostawca Usług powiadamia Abonenta o przewidywanym terminie naprawy.

3. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy Usług o występujących zakłóceniach w korzystaniu z Usług. Abonent uprawniony jest do kontaktów z służbami serwisowymi Dostawcy Usług telefonicznie, mailowo oraz pisemnie. Dane kontaktowe wskazane są w Umowie, Regulaminie lub w Serwisie internetowym.
4. Dostawca Usług gwarantuje minimalne poziomy jakości Usług dotyczące terminu uruchomienia Usługi i ciągłości świadczenia Usługi. W przypadku:
  - a) niedotrzymania terminu uruchomienia Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 1/30 przewidzianej w Umowie Opłaty Abonamentowej;
  - b) niezachowania ciągłości świadczenia Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień przerwy w Świadczeniu Usług, w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
5. Odszkodowanie i obniżenie Opłat Abonamentowych następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego określonego w rozdziale IX przy czym w przypadku Awarii pod warunkiem zawiadomienia o niej Dostawcy Usług za pomocą jednego ze sposobu kontaktu, wskazanego w ust. 3 chyba że mimo braku zawiadomienia Dostawca Usług o Awarii wiedział. Wypłata odszkodowania następuje terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia wpłynięcia wniosku.
6. Odszkodowanie należne Abonentowi z tytułu Awarii zaliczane jest na poczet przyszłych opłat abonamentowych, chyba że Abonent zgłosi w reklamacji inny sposób wypłaty odszkodowania.
7. Zapłata odszkodowania, o którym mowa w niniejszym paragrafie Regulaminu nie ogranicza uprawnień do dochodzenia odszkodowania od Dostawcy Usług przez Konsumenta na zasadach wynikających z Kodeksu cywilnego.

#### § 34

1. W ramach obsługi serwisowej Dostawca Usług zapewnia:
  - a) usuwanie nieprawidłowości w pracy Urządzeń,
  - b) konserwację, naprawę lub wymianę uszkodzonego Urządzenia,
  - c) usuwanie awarii Sieci,
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług, w ramach obsługi serwisowej:
  - a) na nr telefoniczny Dostawcy Usług 123 124 140
  - b) e-mailem na adres: [biuro@olimplan.pl](mailto:biuro@olimplan.pl).
3. Lokalizacja BOK oraz dane kontaktowe są podane w Serwisie internetowym.
4. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń końcowych będących własnością Abonenta.
5. Abonent zobowiązany jest umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy Usług dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Awarii w godzinach od 8:00 do 20:00. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
6. Jeżeli istnieje uzasadnione podejrzenie, że Awaria spowodowana jest uszkodzeniem lub wadą udostępnionego przez Dostawcę Usług do korzystania Sprzętu, Abonent zobowiązany jest dostarczyć wadliwy Sprzęt do siedziby Dostawcy usług oraz udzielić wszelkich informacji żądanych przez Dostawcę Usług.
7. Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje:
  - a) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie,
  - b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu lub uszkodzeń będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z Umową, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem Sprzętu, za zapłatą:
    - kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć,
    - opłaty za wymianę Sprzętu zgodnie z Cennikiem Dostawcy Usług, jeśli Sprzęt został utracony lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.
8. Wymiana Sprzętu następuje po dostarczeniu przez Abonenta do siedziby Dostawcy Usług Sprzętu wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego, względnie kopii protokołu zgłoszenia kradzieży Sprzętu właściwemu organowi ścigania.
9. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczanym na stronie Internetowej Dostawcy usług oraz dostarczany przy zawieraniu Umowy, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
10. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie (3 dni) i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 14 dni roboczych od dnia powiadomienia o Usterce lub Awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.
11. Abonent nie może bez zgody Dostawcy Usług, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności, udostępnić Sprzętu na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego osobie trzeciej. Przez udostępnienie rozumie się również podłączenie do Sprzętu, bezpośrednio lub pośrednio, urządzeń końcowych niebędących w wyłącznej dyspozycji Abonenta, w tym użytkowanych przez Abonenta wspólnie z osobami trzecimi.

#### Rozdział IX. Tryb postępowania reklamacyjnego

#### § 35

1. Abonent może składać reklamację z powodu:
  - a) niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
  - b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
  - c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
4. Reklamacja może być złożona:
  - a) w formie pisemnej – w siedzibie Dostawcy usług lub przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),
  - b) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w siedzibie Dostawcy usług,
  - c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej [biuro@olimplan.pl](mailto:biuro@olimplan.pl)
5. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,

- c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawcę Usług lub adres miejsca zakończenia Sieci,
  - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a,
  - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
  - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa pod lit. f,
  - h) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w siedzibie Dostawcy usług, nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę Usług, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka Dostawcy Usług rozpatrując 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.
8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy Usług rozpatrując reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w siedzibie Dostawcy Usług, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę Usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Jednostka Dostawca Usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy Usług. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

### §36

1. Jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
- a) nazwę jednostki Dostawcy Usług rozpatrującej reklamację,
  - b) informację o dniu złożenia reklamacji,
  - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w § 33 ust. 5 lit. g,
  - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,
  - f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę Usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
- a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
  - b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
4. Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskazuje adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
5. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne stosuje się.
6. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 4 i 5, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 33 ust. 11 oraz § 34 ust. 2 i 3 lit. a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
7. Jeżeli wysłana przez Dostawcę Usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca Usług, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w § 34 ust. 4 zdanie drugie, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
8. Reklamujący, w porozumieniu z Dostawcą Usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ustępie poprzedzającym ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca Usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
9. Dostawca Usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

### §37

1. W przypadku wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego Konsumentowi przysługuje prawo do złożenia do Prezesa UKE wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego, w drodze postępowania w sprawie pozasądowego

rozwiązywania sporów konsumenckich. Prezes UKE może także wszcząć to postępowanie z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Zasady postępowania określa ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz właściwe przepisy wykonawcze. Nadto w przypadku sporu z udziałem Konsumentów, którzy zawarli umowę przez Internet, Konsumentom mogą podejmować próby rozstrzygnięcia sporów za pomocą platformy ODR (łącze elektroniczne do platformy ODR: <http://ec.europa.eu/odr/>). Drogę postępowania reklamacyjnego, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została Dostawcą Usług uwzględniona lub Dostawca Usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.

2. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego dochodzenia roszczeń Abonentów będących konsumentami określane są odrębnie w przepisach lub dokumentach powołujących instytucje prowadzące taką działalność lub wydanych przez nie aktach wewnętrznych (np. regulaminy, statuty).

Abonentowi przysługują także środki ochrony prawnej niewymienione w Regulaminie, określone w przepisach prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego. Obejmują między innymi prawo żądania zapłaty odszkodowania, kary umownej, prawo żądania wykonania umowy oraz prawo do odstąpienia od Umowy.

## Rozdział X. Ochrona danych osobowych, spis abonentów, tajemnica telekomunikacyjna

### § 38

1. Administratorem danych osobowych w myśl rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (dalej jako „RODO”) jest Dostawca Usług.
2. Dane Kontaktowe Dostawcy Usług znajdują się w Serwisie internetowym.
3. Dostawca Usług przetwarza wyłącznie dane przewidziane przez ustawę z dnia 16 lipca 2004 r. - prawo telekomunikacyjne (art.159 ust.1). Inne dane będą przetwarzane wyłącznie za zgodą Abonenta, w oparciu o podstawę wynikającą z przepisów prawa.
- Dostawca Usług przetwarza dane osobowe Abonenta w celu:
- a) zawarcia i realizacji świadczeń wynikających z umowy o świadczenie Usług, w tym dostarczania Usług, wykonania przyłącza oraz instalacji w Lokalu, a także usuwania awarii i konserwacji Sieci telekomunikacyjnej (art.6 ust.1 lit.b RODO – przetwarzanie w celu wykonania umowy);
  - b) wystawienia faktur/rachunków i przyjmowania płatności (art.6 ust.1 lit.b i c RODO – przetwarzanie w celu wykonania umowy oraz wypełnienie obowiązku prawnego);
  - c) windykacji roszczeń oraz obrony przed roszczeniami (art.6 ust.1 lit.f RODO – prawnie uzasadniony interes);
  - d) obsługi reklamacji (art.6 ust.1 lit.c RODO - wypełnienie obowiązku prawnego);
  - e) gromadzenia, przechowywania i udostępniania danych retencyjnych odpowiednim organom (art.6 ust.1 lit.c RODO w zw. Z art.159 i nast. Ustawy prawo telekomunikacyjne)
  - f) realizacji próśb Abonentów (art.6 ust.1 lit.b RODO);
  - g) przedstawienia propozycji zawarcia umowy o świadczenie Usług lub usług powiązanych z Usługami (podstawa prawna – art.6 ust.1 lit.f RODO – prawnie uzasadniony interes);
  - h) kontaktu telefonicznego na podany w formularzu numer telefonu w celu marketingu bezpośredniego (podstawa prawna – art.6 ust.1 lit.a RODO w zw. Z art.172 ustawy – prawo telekomunikacyjne – zgoda Abonenta);
  - i) przesłania informacji handlowej w zakresie usług telekomunikacyjnych i usług powiązanych na podany w formularzu adres mail (podstawa prawna – art. 6 ust. 1 lit.a RODO w zw. Z art.10 ust.2 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną – zgoda Abonenta);
  - j) prowadzenia spisu Abonentów oraz biura numerów, zgodnie z art.66 i 67 prawa telekomunikacyjnego (podstawa prawna – art.6 ust.1 lit.a RODO w zw. Z art.169 ust.3 ustawy prawo telekomunikacyjne – zgoda Abonenta).
5. Odbiorcami danych osobowych są pracownicy oraz agencji i przedstawiciele handlowi Dostawcy Usług. Nadto na podstawie odpowiednich umów dane te mogą zostać przekazane podmiotom współpracującym z Dostawcą przy realizacji świadczeń wynikających z umowy. Przekazywanie podmiotom danych osobowych dokonywane jest wyłącznie w celach określonych w ust.4 powyżej. Nadto Dostawca Usług może przekazać dane biurom rachunkowym, podmiotom prowadzącym windykację lub obronę przed roszczeniami, biurom informacji gospodarczej, a także odpowiednim organom publicznym uprawnionym do zapoznania się z danymi retencyjnymi.
6. Okres przechowywania danych wynosi:
- a) w zakresie danych retencyjnych przechowywane są przez okres 12 miesięcy, a następnie usuwane;
  - b) w zakresie danych znajdujących się na Umowie oraz innych nośnikach przechowywane są przez okres jej trwania, okres umożliwiający dochodzenie roszczeń (3 lata) oraz okres niezbędny do obrony przed roszczeniami kierowanymi przeciwko nam (10 lub 6 lat, w zależności od daty powstania roszczenia);
  - c) w zakresie danych zawartych na fakturach/rachunkach przechowywane są przez okres 5 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym upłynął termin płatności podatku, zgodnie z wymogami przepisów prawa.
7. Dostawca Usług zapewnia, że stosuje odpowiednie warunki techniczne i organizacyjne służące zapewnieniu bezpieczeństwa przetwarzanych danych osobowych przed ich ujawnieniem, W tym celu wprowadzone zostały odpowiednie procedury oraz dokumentacja, a także zabezpieczenia systemów teleinformatycznych.
8. W przypadkach prawem przewidzianych Abonentci, których dane osobowe są przetwarzane przez Dostawcę Usług uprawnieni są do domagania się od Dostawcy Usług dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania a także przenoszenia danych. Nadto osoby te uprawnione są do cofnięcia zgody oraz wniesienia skargi do organu nadzorczego. Organem nadzoru jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
9. Podanie danych osobowych jest całkowicie dobrowolne, jednakże brak podania danych osobowych lub ich usunięcie uniemożliwiałoby świadczenie usług telekomunikacyjnych lub usług powiązanych, a w przypadku zgod na kontakt telefoniczny lub przesłanie informacji handlowej cofnięcie zgod uniemożliwiałoby przedstawienie oferty zawarcia umowy.
10. Dostawca Usług nie dokonuje profilowania w związku z przetwarzaniem Państwa danych osobowych, ani nie przetwarza danych osobowych w sposób automatyczny i wpływający na prawa Abonenta.
11. Dostawca Usług nie przekazuje danych osobowych Abonentów do państw spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego.

### §39

1. Dostawca Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i w granicach istniejących możliwości technicznych gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej, z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest dozwolone na podstawie przepisów prawa.
2. Dostawca Usług dołoży należytej staranności przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz danych osobowych w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi.

3. W zakresie niezbędnym do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług Abonentowi, Dostawca Usług ma prawo zbierać, utrzymywać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną (Dane transmisyjne).
4. Dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi Telekomunikacyjne wykonywane przez Dostawcę Usług na rzecz Abonenta, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane przez Dostawcę Usług w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego użytkownika korzystającego z publicznie dostępnych Usług Telekomunikacyjnych, obejmują dane dotyczące przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub służące do naliczania opłat za Usługi Telekomunikacyjne.
5. Dostawca Usług przetwarza dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi Telekomunikacyjne wykonywane przez niego na rzecz Abonenta, w tym dane lokalizacyjne dla celów naliczania opłat za Usługi i opłat z tytułu rozliczeń między przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi, jak również – na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa – dla celów marketingu usług lub świadczenia usług o wartości wzbogaconej. Ponadto dane te będą przetwarzane na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, a ponadto Dostawca Usług będzie przetwarzał i przechowywał dane transmisyjne przez okres wskazany w przepisach prawa, w tym z uwagi na wymagania dotyczące dokumentowania działalności gospodarczej (dokumentacja księgowa), jak również ze względu na realizację przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także ewentualne spory cywilnoprawne dotyczące umowy o świadczenie usług lub jej wykonywania.
6. Środki techniczne stosowane przez Dostawcę zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Dostawca Usług nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazanej informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: Awarii Usługi, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Dostawcy Usług.
7. Sieć Telekomunikacyjna Dostawcy Usług umożliwia przesyłanie numeru identyfikującego, co oznacza, że inny użytkownik Zakończenia Sieci może odczytać numer identyfikujący Zakończenie Sieci Abonenta. Abonent może złożyć u Dostawcy Usług zlecenie blokowania prezentacji numeru telefonicznego identyfikującego Zakończenie Sieci udostępnione przez Dostawcę Usług.
8. Dostawca Usług przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem swojej strony internetowej, a także może przekazywać informacje za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz ulotek przesyłanych na adres korespondencyjny.
9. W sytuacji gdy jest to konieczne dla usunięcia awarii, powstających zakłóceń lub w sytuacji zagrożenia dla utrzymania sieci albo świadczenia usług, Dostawca Usług – po poinformowaniu osób uczestniczących w połączeniu – ma prawo włączyć się do trwającego połączenia lub je przerwać.
10. Dostawca Usług przekazuje Abonentowi informacje o aktualnych zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pomocą środków masowego przekazu na wskazane w umowie dane kontaktowe.

#### **Rozdział XI. Postanowienia końcowe**

##### **§ 40**

1. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy Usług o wszelkich zmianach, których ujawnienie wymagane jest przy realizacji Umowy.
2. Abonent jest zobowiązany umożliwić Dostawcy Usług przeprowadzenie planowanych prac niezbędnych dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi.
3. Abonent obowiązany jest niezwłocznie po utracie tytułu prawnego do Lokalu lub do numeru Zakończenia Sieci do pisemnego powiadomienia Dostawcy Usług o tym fakcie.
4. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy, Dostawca Usług może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Umowy innym Dostawcom Usług.
5. W sprawach nie uregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą odpowiednio przepisy Prawa Telekomunikacyjnego oraz Kodeksu cywilnego lub innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
6. Do spraw wszczętych i nie zakończonych przed dniem wejścia w życie Regulaminu stosuje się postanowienia dotychczasowego Regulaminu.
7. Regulamin wchodzi w życie z dniem 26 lutego 2020 roku.