

## INFORMACJE PRZEDUMOWNE

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ ŚWIADCZONYCH PRZEZ TELNET Ropczyce Sp. z o.o. OBOWIĄZUJE OD 10.11.2024r.

### DZIAŁ I

#### POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa zakres i warunki świadczenia Usług przez Dostawcę Usług.
2. Dostawca Usług może wprowadzić dodatkowe szczegółowe regulaminy dla Usług uregulowanych w Regulaminie, w szczególności związane akcjami promocyjnymi, jak również odrębne regulaminy dla usług nieregulowanych w Regulaminie.
3. Postanowienia Umowy Abonenckiej, Cennika, jak również odrębnych regulaminów, odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
4. Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

**Abonent**- strona Umowy Abonenckiej zawartej z Dostawcą Usług;

**Aktywacja** - czynności podejmowane przez Dostawcę Usług, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług na rzecz Abonenta, podlegające opłacie zgodnie z Cennikiem;

**Cennik** - wykaz opłat za świadczenie Usług oraz innych usług świadczonych przez Dostawcę Usług wraz z opisem zasad ich naliczania;

**Dostawca Usług** - przedsiębiorca telekomunikacyjny, będący stroną Umowy Abonenckiej zawartej z Dostawcą Usług;

„TelNet Ropczyce Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością” z siedzibą w Ropczycach ul. Św. Barbary 3, (wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych pod numerem 10454)NIP: PL 8181731383, Regon 522174204, KRS 0000973651 zapewniająca dostęp do sieci Internet

**Forma dokumentowa** - to sposób zawarcia, zmiany lub rozwiązania umowy poprzez złożenie oświadczenia o zawarciu, zmianie lub rozwiązaniu umowy na trwałym nośniku w taki sposób, by było możliwe ustalenie osoby składającej oświadczenie.

W szczególności w formę dokumentową można wykorzystać, zawierając, zmieniając lub rozwiązując umowę przez telefon, poprzez naszą stronę internetową oraz z użyciem poczty elektronicznej.

**Instalacja** - czynności techniczne podejmowane przez Dostawcę Usług, w celu wykonania Zakończenia Sieci lub montażu Sprzętu w Lokalu i aktywacji Usługi;

**IBOK** - (Internetowe Biuro Obsługi Klienta) – dostępna na stronie internetowej Dostawcy usług aplikacja, 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 i hasła;

**Konsument**- Abonent lub Zamawiający będący osobą fizyczną, dokonujący czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową;

**Lokal** - budynek lub lokal mieszkalny lub użytkowy wskazany w Umowie Abonenckiej jako miejsce świadczenia Usługi/zakończenia Sieci;

**Okres Rozliczeniowy**- okres, za który dokonywane są rozliczenia należności z tytułu świadczenia Usług, liczony w pełnych miesiącach rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Dostawcę usług na rachunku/fakturze. O ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej, Okres Rozliczeniowy wynosi 1 miesiąc;

**Opłata Abonamentowa**- wskazana w Umowie Abonenckiej opłata przysługująca Dostawcy Usług wobec Abonenta, naliczana z tytułu świadczenia Usługi za każdy Okres Rozliczeniowy;

**Regulamin** - niniejszy regulamin;

**Sieć** - sieć telekomunikacyjna wykorzystywana przez Dostawcę Usług do świadczenia Usług;

**Sprzęt** - urządzenie techniczne (w szczególności modem, router, antena, urządzenie CPE, dekoder) oraz Zakończenie Sieci, niezbędne do korzystania z Usług;

**Strona WWW** -Strona internetowa zamieszczona pod adresem [www.telnet.pl](http://www.telnet.pl);

**Trwały nośnik** - jest to materiał lub narzędzie umożliwiający przechowywanie treści, dostęp do nich i ich odtwarzanie w niezmiennych postaci. Są nim np. papier, poczta elektroniczna, SMS, MMS, CD, DVD, pliki dźwiękowe.

**Umowa Abonencka**- umowa o świadczenie Usług, zawarta pomiędzy Dostawcą Usług, a Abonentem;

**Urządzenie końcowe** - urządzenie będące własnością Abonenta, służące do odbioru sygnału dostarczanego przez Dostawcę Usług, np. odbiornik telewizyjny, radiowy, aparat telefoniczny, komputer;

**Usługi** - świadczone przez Dostawcę Usług Usługi Internetowe, Usługi Telefoniczne lub Usługi Telewizji oraz związane z nimi usługi dodatkowe;

**Usługi Internetowe** - zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci, świadczone w stacjonarnej lub ruchomej publicznej sieci telefonicznej;

**Usługa Internetu Stacjonarnego**- Usługa Internetowa świadczona w stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej;

**Usługa Internetu Mobilnego**- usługa Internetowa świadczona w ruchomej publicznej sieci telefonicznej;

**Usługi Telefoniczne** - usługi inicjowania i odbierania połączeń głosowych za pomocą Sieci;

**Usługi Telewizyjne**- usługi telewizyjnej kablowej polegające na dostarczaniu programów telewizyjnych i radiowych w drodze transmisji sygnału analogowego lub cyfrowego;

**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 faktur wystawionych zgodnie z

Umową lub będącymi jej integralną częścią załącznikami, za pomocą środków określonych w obowiązujących przepisach prawnych i warunkach Umowy oraz Regulaminu;

**Zakończenie Sieci**- część Sieci umiejscowiona w Lokalu zakończona zgniazdem abonenckim, umożliwiająca podłączenie do Sieci Sprzętu i Urządzeń Końcowych oraz korzystanie z Usług;

**Ustawa**- ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 ze zm.);

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

### DZIAŁ II

#### UMOWA ABONENCKA. WARUNKI ZAWARCIA UMOWY

1. Zawarcie Umowy Abonenckiej następuje w formie pisemnej, dokumentowej lub elektronicznej w oparciu o wniosek złożony przez Zamawiającego u Dostawcy Usług ustnie, na piśmie, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej albo za pomocą elektronicznego prawidłowo wypełnionego formularza umieszczonego na Stronie WWW.

2. W przypadku, gdy oświadczenie woli składane są w formie dokumentowej, Dostawca Usług utrwała i dostarcza Abonentowi treść Umowy wraz z załącznikami oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się Umową na trwałym nośniku w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta,

3. Abonent może składać zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi, zwane dalej „zamówieniami”, poprzez :

a) złożenie oświadczenia w sprawie zamówienia na piśmie w punkcie obsługi klienta,

b) przesłanie oświadczenia w sprawie zamówienia na piśmie pocztą, c) złożenie oświadczenia w sprawie zamówienia za pomocą środków komunikacji na odległość, w szczególności jako wiadomość mailową.

4. Umowa Abonencka może zostać zawarta:

a) na piśmie w siedzibie Dostawcy Usług,

b) na piśmie poza siedzibą Dostawcy Usług, z upoważnionym przedstawicielem Dostawcy Usług,

c) w formie elektronicznej za pomocą prawidłowo wypełnionego formularza udostępnionego przesłanego na adres e-mail.

5. Zamawiający będący Konsumentem ma prawo do wyboru jednej z form zawarcia Umowy oferowanych przez Dostawcę Usług.

6. Umowa Abonencka zawierana jest na czas określony lub nieokreślony.

7. Dostawca Usług może żądać przy zawarciu Umowy Abonenckiej następujących danych i dokumentów:

a) w przypadku osoby fizycznej: nazwisko i imiona, imiona rodziców, miejsce i data urodzenia, adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania; numer ewidencyjny PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej, nazwy, serii i numeru dokumentu (ów) potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu, w

b) przypadku osoby prawnej lub innej jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej: nazwy, adresu/adresu do korespondencji, numeru NIP, numeru REGON na podstawie okazanego wpisu do KRS lub Ewidencji Działalności Gospodarczej.

8. Dostawca Usług uzależnia zawarcie Umowy Abonenckiej od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego.

9. Dostawca Usług może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od:

a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy Usług wynikających z Umowy Abonenckiej,

b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy Usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej.

c) dla umów zawieranych w formie dokumentowej od weryfikacji tożsamości Abonenta

10. Dostawca Usług może odmówić zawarcia Umowy Abonenckiej lub zawrzeć tę umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez Biuro Informacji Gospodarczej, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy Abonenckiej.

11. Dostawca Usług może odmówić zawarcia Umowy Abonenckiej, jeżeli zamawiający Usługę nie posiada tytułu prawnego do Lokalu.

12. Umowę Abonencką zawiera Dostawca Usług lub osoba przez niego upoważniona.

13. W przypadku Umowy Abonenckiej (dotyczy tylko Klientów indywidualnych) zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy Usług, Konsument może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych poniżej. Oświadczenie można złożyć w szczególności na formularzu, którego wzór stanowi Załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2014.827) lub Załącznik nr 1 do Umowy Abonenckiej. Od 10 listopada 2024 termin 14 dni dotyczy także zmian umowy. Odstąpienie zostanie zrealizowane jeżeli przed upływem 14 dni od daty zawarcia umowy zostanie przesłane oświadczenie. Szczególną uwagę należy zwrócić na wyjątki od tej reguły, są one szczegółowo opisane

w ustawie o prawach konsumenta. Wyrażając zgodę na rozpoczęcie świadczenia usługi przed upływem 14 dni, w przypadku treści cyfrowych, konsumenci tracą możliwość odstąpienia już w dniu rozpoczęcia realizacji usługi. Utrata uprawnienia dotyczy też przypadku usług, które za zgodą konsumenta zostały całkowicie zrealizowane. Warto też pamiętać, że za czas świadczenia usługi trzeba zapłacić.

14. Do zachowania terminu odstąpienia od Umowy Abonenckiej wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

15. W przypadku odstąpienia przez Konsumenta od Umowy Abonenckiej zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa umowę tę uważa się za niezawartą. Jeżeli Konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej zanim Dostawca Usług przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać.

16. Dostawca Usług ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej, zwrócić Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności,

17. Konsument ma obowiązek zwrócić Dostawcy Usług dostarczony przez niego Sprzęt lub przekazać go osobie upoważnionej przez Dostawcę Usług do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że Dostawca Usług zaproponował, że sam odbierze rzecz. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem na adres siedziby Dostawcy Usług. Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Sprzętu Dostawcy Usług, takie jak koszt odesłania pocztą według standardowych opłat operatora pocztowego lub koszt przesyłki kurierskiej.

18. Jeżeli Konsument wykonuje prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej po zgłoszeniu żądania rozpoczęcia wykonywania Usługi przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy Abonenckiej, ma obowiązek zapłacić zaświadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy.

19. Kwotę zapłaty, o której mowa w pkt 16, oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionych w Umowie Abonenckiej opłat.

20. Konsument nie ponosi kosztów:

a) świadczenia Usług, w całości lub w części, za czas do odstąpienia od umowy, jeżeli:

- Dostawca Usług nie poinformował Konsumenta o prawie odstąpienia od umowy i skutkach jego wykonania lub

- Konsument nie żądał spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy Abonenckiej.

21. Prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umowy:

a) jeżeli Dostawca Usług wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Dostawcę Usług utraci prawo odstąpienia od umowy;

b) w której Konsument wyraźnie żądał, aby Dostawca Usług do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli Dostawca Usług świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania Konsument żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;

c) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;

d) o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez Dostawcę Usług o utracie prawa odstąpienia od umowy.

22. Abonent może składać zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi na piśmie w siedzibie Dostawcy Usług lub za pośrednictwem formularza znajdującego się na Stronie WWW. W przypadku cyfrowej Usługi Telewizyjnej Dostawca Usług może zapewnić Abonentowi możliwość składania zamówień mogą być składane za pośrednictwem menu dekodera telewizyjnego, przy użyciu numeru PIN przyznanego Abonentowi.

23. W przypadku Usługi Internetu mobilnego Abonent może złożyć zamówienie na zakup dodatkowego pakietu transmisji danych za pośrednictwem strony WWW, telefonicznie lub osobiście. Pakiet ulega aktywacji po dokonaniu przedpłaty.

24. Abonent może kontaktować się z Dostawcą Usług w następujący sposób:

pocztą elektroniczną na adres [biuro@telnet.pl](mailto:biuro@telnet.pl);

telefonicznie pod numerem 17 22 18991, 508153 474;

faksem pod numerem 17785 22 75;

osobiście w jednostkach obsługujących użytkowników Dostawcy Usług, tj. w Ropczycach przy ul. Św. Barbary 3.;

### DZIAŁ III

#### SPOSOBY ZMIANY UMOWY ZMIANA DOSTAWCY USŁUG

1. Od 10 listopada 2024 roku umożliwiamy zmianę umowy w następujących formach:

a) pisemnej, a na Państwa życzenie również w formie dokumentowej, która pozwoli Państwu zmienić umowę, np. za pośrednictwem naszej strony internetowej, e-mail lub telefonicznie

b) dokumentowej - nie wymaga własnoręcznego podpisu, a nawet postępowania się papierowymi dokumentami, może być zrealizowana przez telefon, pocztą elektroniczną lub przez inny trwały nośnik. Wystarczy, że

zmiany i ich akceptacja będą dostarczone na wybranym trwałym nośniku, czyli na przykład na Twój adres e-mail.

c) przez telefon - jest to jedna z możliwości zastosowania formy dokumentowej. Zmiana może dotyczyć różnych elementów umowy. Może to być np. aktywacja usługi dodatkowej, zmiana planu taryfowego lub promocji. Aby taka zmiana mogła być zrealizowana będą Państwo zobowiązani dostarczyć nam swoją akceptację na trwałym nośniku, czyli np. poprzez e-mail, SMS, pismo, ale dopiero po tym, jak my dostarczymy Państwu treść uzgodnionych przez telefon zmian. Nie wystarczy tylko uzgodnienie przez telefon i dostarczenie Państwu treści zmian i informacji o ich akceptacji. Tu wymagane jest, abyście Państwo złożyli akceptację dopiero po otrzymaniu od nas uzgodnionych treści. Po Państwa akceptacji, zmiany przekazemy do realizacji a następnie wyślemy potwierdzenie zrealizowania zmiany.

d) w jakiej została zawarta Umowa, chyba, że Abonent złoży żądanie:

- dostarczenia treści tych zmian drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty

elektronicznej lub za pomocą środka porozumiewania się na odległość lub

- dostarczenia treści tych zmian na piśmie na wskazany adres korespondencyjny

z wyprzedzeniem jednego pełnego Okresu rozliczeniowego (ze skutkiem na koniec miesiąca).

e) jednostronnych zleceń - to te zmiany, które nie wymagają żadnych ustaleń i które realizujemy jedynie na podstawie Państwa dyspozycji.

Przed wszystkim są to zlecenia włączenia lub wyłączenia usług dodatkowych, np. zamówienie dodatkowego pakietu internetu, pakietu minut, itp. Rodzaje i sposoby realizacji takich zleceń opisaliśmy w cennikach lub regulaminach. Takie zlecenia mogą Państwo realizować poprzez Panel Klienta. Prześliśmy Państwu potwierdzenie realizacji zlecenia albo informację o odmowie jej realizacji. I tylko tyle. W tej sytuacji nie są konieczne dodatkowe potwierdzenia włączenia czy wyłączenia.

2. Dostawca Usług doręczy w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej w formie odpowiadającej formie zawarcia umowy Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ust. 18, oraz poda do publicznej wiadomości na stronie internetowej treść każdej takiej proponowanej zmiany z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli 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 ma prawo do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, poprzez złożenie Dostawcy Usług oświadczenia o braku akceptacji zmian najpóźniej do dnia wejścia tych zmian w życie

3. W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.

4. Dostawca usług wykonuje Aktywację Usługi w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia obowiązywania umowy łączącej Abonenta z dotychczasowym dostawcą usług dostępu do sieci Internet.

5. W przypadku rozwiązania Umowy, Dostawca usług jest zobowiązany świadczyć Usługę na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet z Abonentem terminu aktywacji tej nowej usługi.

6. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usługi przez Dostawcę usług nie nastąpiło w terminie 30 dni od terminu Aktywacji Usług uzgodnionego z Abonentem Umowę uważa się za niezawartą.

7. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu nie nastąpiło w terminie 30 dni od terminu, o którym mowa w pkt 5, wypowiedzenie Umowy przez Abonenta staje się bezskuteczne, o ile Abonent nie złoży oświadczenia o podtrzymaniu woli wypowiedzenia Umowy.

8. W przypadku rozwiązania Umowy, w ramach której Dostawca usług zapewniał Abonentowi dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, Abonent może żądać od Dostawcy usług zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 6 miesięcy od dnia rozwiązania Umowy.

9. Za czynności związane z realizacją uprawnienia, o którym mowa w pkt 3-7 powyżej, Dostawca usług nie pobiera opłat od Abonenta.

### DZIAŁ IV

#### ZASADY KORZYSTANIA ZE SPRZĘTU ORAZ JEGO ZWROTU

1. Sprzęt przeznaczony jest do używania przez Abonenta dla celów świadczenia Usługi na zasadach określonych w Umowie Abonenckiej oraz Regulaminie, przez czas obowiązywania Umowy Abonenckiej.

2. O ile nie postanowiono inaczej, Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy Usług.

3. Dostawca Usług zobowiązany jest do dostarczenia Sprzętu wolnego od wad. Sprzęt objęty jest 24 miesięczną gwarancją producenta.

4. W przypadku, gdy Instalacja Sprzętu jest połączona z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca usług jest uprawniony do pobrania opłaty wyższej od wskazanej w Cenniku, na podstawie kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy Abonenckiej.

5. Abonent jest zobowiązany udostępnić Lokal w celu wykonania Instalacji w terminie ustalonym z Dostawcą usług, umożliwiającym dochowanie wskazanego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług.

6. Dostawca Usług zobowiązuje się do Instalacji Zakończenia Sieci zgodnie z zasadami sztuki budowlanej i obowiązującymi normami, do miejsca wskazanego przez Abonenta. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Zakończenia Sieci. Prace instalacyjne w Lokalu mogą obejmować m.in. wiercenie otworów, położenie kabla oraz instalację niezbędnych elementów Zakończenia Sieci.
7. Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest uprawniony ani zobowiązany do przestawiania mebli i innego wyposażenia znajdującego się w Lokalu.
8. W czasie Instalacji w Lokalu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
9. Abonent stwierdza fakt wydania Sprzętu oraz prawidłowego lub nieprawidłowego wykonania Instalacji własnoręcznym podpisem na protokole przedłożonym przez przedstawiciela Dostawcy Usług.
10. Podmiotem wyłącznie uprawnionym do dokonywania jakichkolwiek zmian oraz konserwacji Sprzętu, jak również usuwania awarii i usterek Sprzętu jest Dostawca Usług.
11. Abonent zobowiązany jest do używania Sprzętu w sposób zgodny z jego przeznaczeniem oraz przekazaną mu instrukcją. Abonent nie jest uprawniony do udostępniania Sprzętu osobom trzecim, jak również przenoszenia go poza obręb Lokalu.
12. Abonent zobowiązany jest do zabezpieczenia przed dostępem osób nieuprawnionych przekazanych mu przez Dostawcę Usług haseł, loginów, numerów PIN oraz innych podobnych danych.
13. O ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego Zakończenia Sieci. Instalacja w Lokalu kolejnych Zakończeń Sieci dokonywana jest za dodatkową opłatą ustalana indywidualnie.
14. O ile w Umowie Abonenckiej nie przewidziano inaczej, Sprzęt oraz Usługi nie mogą stanowić podstawy do świadczenia przez Abonenta odpłatnie lub nieodpłatnie, usług telekomunikacyjnych na rzecz osób trzecich.
15. Abonent zobowiązany jest do poinformowania niezwłocznie Dostawcy Usług o nieprawidłowym działaniu, uszkodzeniu lub utracie Sprzętu, nie później niż w ciągu 48 godzin od ich stwierdzenia.
16. Wymiana Sprzętu następuje:
- nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się wad Sprzętu wynikających z przyczyn tkwiących w nim przed wydaniem Abonentowi oraz w przypadku zmiany technologii świadczenia Usług,
  - odpłatnie w przypadku utraty lub uszkodzenia Sprzętu będących następstwem używania go niezgodnie z instrukcją, przeznaczeniem, Umową abonencką lub Regulaminem. W takim przypadku Abonent ponosi koszt naprawy lub wymiany Sprzętu w wysokości określonej w Cenniku,
  - odpłatnie w przypadku zmiany zakresu świadczonych Usług, skutkującej koniecznością wymiany Sprzętu lub dokonania w nim zmian, w wysokości określonej w Cenniku.
17. Po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy Abonenckiej Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu na własny koszt nie później niż w ciągu 14 dni od zakończenia okresu obowiązywania Umowy Abonenckiej do siedziby Dostawcy Usług, w stanie nie gorszym niż wynikający z normalnej eksploatacji **wraz z ewentualnym odszkodowaniem dla Dostawcy Usług lub opłatą za uszkodzenie lub nie zwrócenie urządzenia będącego własnością Dostawcy.**
18. Na wniosek Abonenta złożony ustnie, na piśmie, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej albo za pomocą formularza umieszczonego na Stronie WWW Dostawca Usług odbierze Sprzęt z Lokalu we własnym zakresie, za pobraniem opłaty wskazanej w Cenniku.
19. W przypadku braku zwrotu Sprzętu w terminie określonym w pkt 17, pomimo uprzedniego wezwania Abonenta do jego zwrotu, Dostawca Usług może odebrać Sprzęt na koszt Abonenta za pobraniem opłaty wskazanej w Cenniku.
20. Niezależnie od powyższych postanowień w przypadku braku zwrotu Sprzętu w terminie bądź zwrotu Sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu wykraczającym poza prawidłową eksploatację, mimo dodatkowego wezwania ze strony Dostawcy usług, Abonent nie będący Konsumentem zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej w wysokości określonej w Cenniku.

#### DZIAŁ V OPLATY I WINDYKACJA

1. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę Usług określa Cennik, a w przypadku usług dodatkowych dostępnych w ramach cyfrowej Usługi Telewizyjnej, takich jak video na żądanie (VOD), gry, itp. również cennik usług dodatkowych dostępny w menu dekodera służącego do korzystania z Usługi Telewizyjnej.
2. Cennik jest dostępny na Stronie WWW oraz w siedzibie Dostawcy Usług pod adresem Świętej Barbary 3 w Ropczycach. Egzemplarz cennika może zostać dostarczony Abonentowi nieodpłatnie na każde jego żądanie.
3. Abonent uiszcza Opłatę Abonamentową z góry za każdy miesięczny Okres Rozliczeniowy na podstawie rachunku/faktury wystawionej przez Dostawcę z tytułu wykonania Usługi w Okresie Rozliczeniowym. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, Opłata Abonamentowa jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.
4. Opłaty uiszczane są w terminie wskazanym na doręczonym Abonentowi rachunku/fakturze w formie bezgotówkowej (przelew), przy czym o ile nie wskazano inaczej, termin ten wynosi 14 dni od dnia wystawienia rachunku/faktury.
5. Opłaty wnoszone są na rachunek bankowy Dostawcy Usług wskazany na przesłanym Abonentowi rachunku/fakturze.
6. Rachunki udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem IBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, o ile Abonent nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury, w tym elektronicznej (e-faktura).
7. Uiszczając opłatę Abonent zobowiązany jest podać w tytule przelewu numer przydzielony Abonentowi przez Dostawcę Usług, wskazany w Umowie Abonenckiej na rachunku/fakturze.
8. Po przekroczeniu terminu płatności o min. 2 dni, na koncie Usługobiorcy może być wyświetlane ostrzeżenie z informacją o braku opłaty abonamentowej z koniecznością potwierdzenia jego odczytania przez Usługobiorcę.
9. Dostawca dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdą fakturą podstawowy wykaz wykonanych Usług zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń.
10. Na żądanie Abonenta Dostawca Usług dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych za ostatni Okres Rozliczeniowy, obejmujący informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto. Z tytułu dostarczenia szczegółowego wykazu wykonanych usług Dostawca Usług pobiera opłatę określoną w Cenniku.
11. Dostawca Usług dostarcza wykaz, o którym mowa w pkt 10, wraz z fakturą wystawioną za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz.
12. Na żądanie Abonenta Dostawca Usług dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych za okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy okres rozliczeniowy, w którym Abonent zażądał tego świadczenia. Dostawca Usług dostarcza wykaz w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta. Z tytułu dostarczenia wykazu Dostawca Usług pobiera opłatę określoną w Cenniku.
13. Dostawca oświadcza, iż zapewni Abonentowi uzyskanie informacji o aktualnym cenniku usług oraz kosztach usług serwisowych na stronie [www.telnet.pl](http://www.telnet.pl)
14. Wobec Abonentów zalegających z opłatami w stosunku do terminu płatności określonego w Rachunku prowadzone są czynności
15. W razie opóźnienia z zapłatą którejkolwiek płatności, Abonent zapłaci Dostawcy usług odsetki w wysokości przewidzianej przepisami prawa, poczynając od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności wskazany na Rachunku. W przypadku gdy opłaty nie zostały uiszczone w całości, odsetki nalicza się do kwoty pozostałej do uiszczenia.
16. Jeżeli Abonent posiada względem Dostawcy usług kilka długów, uiszczając opłatę, Abonent może wskazać przy dokonywaniu płatności, który z długów chce zaspokoić. Dostawca usług zalicza dokonaną opłatę na poczet wskazanej przez Abonenta należności, chyba że Abonent posiada wcześniej wymagalne długi. Wówczas Dostawca usług może zaliczyć taką wpłatę na poczet najdawniej wymaganego zadłużenia. W każdym przypadku dokonana opłata może zostać w pierwszej kolejności zaliczona na poczet zaległych należności ubocznych, w szczególności na poczet odsetek za opóźnienie w zapłacie.
17. W celu polubownego uzyskania spłat należności przez Abonenta, Dostawca usług rozpocznie procedurę Windykacji pozasądowej z Abonentem, obejmującej w szczególności kontakt bezpośredni, listowny, telefoniczny lub za pośrednictwem poczty elektronicznej bądź EBOK.
18. W ramach Windykacji pozasądowej, Dostawca usług - w pierwszej kolejności - wysyła do Abonenta wraz z wezwaniem do zapłaty powiadomienie o zamiarze ograniczenia świadczenia Usługi. W przypadku braku uregulowania przez Abonenta należności, ograniczenie świadczenia Usługi następuje w terminie 7 dni od doręczenia mu powiadomienia.
19. W przypadku braku uregulowania przez Abonenta należności w terminie wskazanym w pkt 18 - kieruje do Abonenta wezwanie do uiszczenia zaległości w wyznaczonym terminie. Jednocześnie, Dostawca usług powiadomi Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usług, w przypadku braku uregulowania należności w terminie 3 dni od otrzymania przez Abonenta powiadomienia. Powiadomienie wysyłane jest nie wcześniej niż po upływie 7 dni od dnia ograniczenia świadczenia Usług.
20. Wobec upływu 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia usługi i braku uregulowania przez Abonenta należności, Dostawca usługi powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z jego winy. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy wysyłane jest nie wcześniej niż po upływie 7 dni od dnia powiadomienia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy.
21. Powiadomienia doręcza się Abonentowi na Trwałym nośniku na wskazany w Umowie adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej Abonenta.
22. W przypadku uregulowania przez Abonenta na rzecz Dostawcy usług zaległych opłat z tytułu świadczonych Usług, Dostawca usług niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od otrzymania od Abonenta zaległych opłat, wznawia świadczenie ograniczonej lub zawieszony Usługi.
23. Jeśli przed zawarciem Umowy lub w trakcie jej obowiązywania Abonent wpłacił kaucję na zabezpieczenie należności Dostawcy usług, w wezwaniu do zapłaty Dostawca usług informuje dodatkowo Abonenta, że w razie nieuczynienia zadość jego wezwaniu może on zaspokoić swoją należność z kwoty wpłaconej przez Abonenta tytułem kaucji oraz uzależnić dalsze świadczenie Usług od uzupełnienia przez Abonenta kwoty kaucji.
24. Rozwiązując Umowę w trybie natychmiastowym z winy Abonenta z powodu braku płatności, Dostawca usług wystawi Abonentowi notę obciążeniową, w której wyliczy kwotę należnej Dostawcy usług ulgi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od zawarcia Umowy do

dnia jej rozwiązania jeżeli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych oraz prześle ją Abonentowi listem poleconym wraz z wezwaniem do zapłaty wszystkich niezapłaconych należności, w tym ulg określonych w nocie obciążeniowej, a wynikających z Umowy, Cennika lub Regulaminu promocji.

25. Na poczet należności przypadających Dostawcy usług zaliczone zostaną także rzeczywiste koszty poniesionych pisemnych wezwań do zapłaty, chyba że zaległość Abonenta powstała wskutek okoliczności jego niedotyczących, a należność zostanie zapłacona przez Abonenta w pierwszym możliwym terminie, mieszczącym się w terminie określonym w skierowanym do Abonenta wezwaniu do zapłaty. Koszt wezwania do zapłaty zostanie określony w Cenniku. Ewentualne okoliczności uzasadniające niedokonanie płatności w terminie, zwalniające jednocześnie Abonenta z konieczności zwrotu opłaty za wezwanie do zapłaty powinny zostać zgłoszone przez Abonenta w reklamacji.

26. W przypadku uporczywego opóźnienia się przez Abonenta z zapłatą za Usługi Dostawca usług może – pomijając w/w działania – zawiesić świadczenie usługi, gdy Abonent nie ureguluje zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia mu przez Dostawcę usługi powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia Usług.

27. Na pisemny wniosek Abonenta, Dostawca usług w szczególnych przypadkach może wyrazić zgodę na spłatę należności w ratach. Wobec dłużników, którzy uzyskali zgodę na ratalną spłatę zadłużenia i zawarli w tym przedmiocie z Dostawcą usług stosowne porozumienie, wstrzymuje się procedurę Windykacji. W przypadku odstąpienia dłużnika od wnoszenia opłat zgodnie z zawartym porozumieniem, Dostawca usług podejmie dalsze czynności windykacyjne celem odzyskania należności.

28. W przypadku braku możliwości polubownego odzyskania wierzytelności, Dostawca usług podejmie czynności mające na celu wszczęcie postępowania sądowego, którego celem będzie uzyskanie nakazu zapłaty lub wyroku, które po uprawomocnieniu się i nadaniu im klauzuli wykonalności (tytuły wykonawcze), stanowiąc będą podstawę wszczęcia postępowania egzekucyjnego przeciwko Abonentowi - dłużnikowi.

#### DZIAŁ VI.

##### ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Zawieszenie świadczenia Usługi wymaga formy pisemnego, elektronicznego lub dokumentowego, zgodnego z formą zawarcia umowy zawiadomienia o zawieszeniu, przesłanego faksem, listem, pocztą elektroniczną przy czym za datę zawiadomienia o zawieszeniu uznaje się datę jego

skutecznego dostarczenia do Dostawcy Usług i może nastąpić na wniosek Abonenta, który nie zalega z opłatami wynikającymi z Umowy Abonenckiej. Zawieszenie świadczenia Usługi następuje począwszy od pierwszego dnia Okresu Rozliczeniowego następującym po Okresie Rozliczeniowym, w którym Abonent złożył skuteczny wniosek i na pełny okres rozliczeniowy.

2. W okresie zawieszenia świadczenia Usługi Opłaty Abonentowej nie pobiera się za usługi elektroniczne. Opłaty pobiera się za utrzymanie linii napowietrznej.

3. Ponowna aktywacja Usługi wymaga formy pisemnego, elektronicznego lub dokumentowego, zgodnego z formą zawarcia umowy zawiadomienia o odwieszeniu Usługi, przesłanego faksem, listem, pocztą elektroniczną przy czym za datę zawiadomienia o odwieszeniu uznaje się datę jego skutecznego dostarczenia do Dostawcy Usługi następuje na wniosek Abonenta.

4. Umowa zostaje automatycznie przedłużona o okres zawieszenia.

#### DZIAŁ VII

##### USŁUGI INTERNETOWE

1. Operator świadczy Usługę Internetową w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych, na warunkach określonych w Umowie Abonenckiej, Cenniku i Regulaminie.

2. Usługa Internetu stacjonarnego obejmuje przyłączenie do Sieci, w tym montaż gniazda abonenckiego oraz zapewnienie dostępu do ogólnodostępnej sieci Internet.

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. Dostawca Usług zaleca Abonentowi zainstalowanie na Urządzeniu Końcowym oprogramowania antywirusowego oraz dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich otrzymanych i przechowywanych przez niego danych. Dostawca Usług zaleca Abonentowi wyłączenie urządzeń z sieci w czasie wyładowań atmosferycznych.

5. Abonent nie jest uprawniony do udostępniania Usług Internetowych osobom trzecim, jak również nie może świadczyć na ich podstawie (odpłatnie bądź nieodpłatnie) jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych, bez uprzedniej zgody Dostawcy Usług wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.

6. W przypadku dokonania przez Abonenta we własnym zakresie zmian konfiguracji lub parametrów Sprzętu w stosunku do pierwotnych ustawień bądź dokonania innych zmian, w następstwie których korzystanie z Usługi będzie utrudnione lub niemożliwe, Dostawca Usług na żądanie Abonenta przywróci Sprzęt do stanu poprzedniego, co wiąże się z koniecznością zapłaty przez Abonenta opłaty określonej w Cenniku.

7. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług Internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, postanowieniami Umowy Abonenckiej oraz Regulaminem. W szczególności Abonent zobowiązany jest

powstrzymać się od rozpowszechniania materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, naruszania praw własności intelektualnej lub dóbr osobistych osób trzecich, podejmowania czynności mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych Dostawcy Usług lub osób trzecich, korzystania z Usług Internetowych w sposób prowadzący do naruszenia prawidłowego działania Sieci lub urządzeń Dostawcy Usług bądź podmiotów trzecich.

8. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Abonentów nie będących Konsumentami na skutek braku możliwości korzystania z Usług Internetowych w sposób prawidłowy, a w szczególności braku lub opóźnienia transmisji danych.

9. W przypadku Usługi Internetu mobilnego, Dostawca Usług umożliwia Abonentowi uzyskanie informacji o stopniu wykorzystania przyznanego mu w ramach Umowy Abonenckiej pakietu transmisji danych za pośrednictwem strony WWW, telefonicznie lub osobiście w siedzibie Dostawcy Usług. Dostawca Usług niezwłocznie informuje Abonenta o wyczerpaniu przysługującego mu pakietu za pośrednictwem strony WWW.

10. 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.

11. 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.

12. 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 kontaktu telefonicznego lub osobiście w celu zablokowania dostępu do Usługi Internetu mobilnego. W przypadku uchybienia powyższemu obowiązkowi Dostawca Usług nie odpowiada za szkodę wyrządzoną Abonentowi związaną z nie zablokowaniem dostępu do Usługi Internetu Mobilnego.

13. W przypadku braku dyspozycji Abonenta do odblokowania KARTY SIM złożonej w terminie do 14 dni od zablokowania Karty SIM, następuje jej unieważnienie.

#### DZIAŁ VIII

##### USŁUGI TELEFONICZNE

1. W ramach Usługi Telefonicznej Dostawca zapewnia Abonentowi możliwość inicjowania i odbierania połączeń telefonicznych miejscowych, strefowych, międzystrefowych oraz międzynarodowych.

2. Abonent uprawniony jest do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości dokonywania połączeń wychodzących. W takim wypadku Dostawca uprawniony jest do pobrania opłaty określonej w Cenniku.

3. Abonentowi przysługuje prawo do pisemnego żądania zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z niego jest uciążliwe. W takim wypadku Dostawca Usług uprawniony jest do pobrania opłaty określonej w Cenniku.

4. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci na obszarze o tej samej strefie numeracyjnej. W takim wypadku Dostawca Usług uprawniony jest do pobrania opłaty określonej w Cenniku.

5. Abonent może żądać przy zmianie Dostawcy Usług przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci dostawcy usług na obszarze geograficznym – w przypadku numerów geograficznych lub terenie całego kraju – w przypadku numerów nie geograficznych.

6. Przeniesienie numeru, o którym mowa w pkt 5, następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w umowie o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usług.

7. Dostawca Usług zapewnia połączenia z numerami alarmowymi w zakresie wymaganych przepisami prawa. Połączenia te kierowane są do właściwych terytorialnie jednostek służb, którym przydzielono numer alarmowy. Brak realizacji połączeń z numerami alarmowymi może wynikać z braku zasilania energią elektryczną Urządzenia Końcowego lub Sprzętu albo z awarii.

8. Dodatkowo występują następujące ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych:

a) w przypadku, gdy zestawienie połączenia na numery alarmowe typu 9XX (gdzie XX 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 administracyjnym, połączenie takie może być skierowane do jednostki znajdującej się na terenie tego sąsiedniego obszaru administracyjnego.

9. Przy realizowaniu połączeń na numery alarmowe, Dostawca Usług gromadzi dane o lokalizacji telefonu lub innego Urządzenia Końcowego. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji są gromadzone wyłącznie za uprzednią zgodą Abonenta, o ile jest to niezbędne do świadczenia Usługi przez Dostawcę Usług.

10. Abonent nie może wykorzystywać urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają podłączenie do Sieci Dostawcy usług i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych, jak również nie może kierować do Sieci Dostawcy usług ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych.

11. W zakresie połączeń związanych z numerami usług o podwyższonej opłacie Dostawca Usług:  
a) zapewnia nieodpłatnie możliwość blokowania połączeń telefonicznych z numerami o podwyższonej opłacie,  
b) umożliwia określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie,  
c) umożliwia nieodpłatne blokowanie połączeń wychodzących, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, umożliwia nieodpłatne blokowanie połączeń przychodzących.  
12. Dostawca Usług udostępnia swoim abonentom spis abonentów Usług Telefonicznych oraz świadczy na ich rzecz usługę biura informacji o numerach telefonicznych abonentów. Dostawca Usług może udostępniać niezbędne dane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz usługę informacji o numerach obejmującej wszystkich abonentów publicznie dostępnych usług telefonicznych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.  
13. W przypadku Abonentów będących osobami fizycznymi, zamieszczenie ich danych w spisie abonentów, udostępnianie informacji o numerach telefonicznych, a także przekazanie danych takich abonentów innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych wymaga zgody Abonenta. Dostawca Usług udostępnia w swojej siedzibie oraz na Stronie WWW formularze obejmujące oświadczenie o wyrażeniu zgody.

#### DZIAŁ IX USŁUGI TELEWIZYJNE

1. W ramach Usługi Telewizyjnej Dostawca Usług zobowiązuje się dostarczać Abonentowi sygnały analogowe lub cyfrowe umożliwiające odbiór programów telewizyjnych o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.  
2. Dostawca Usług informuje o następujących funkcjonalnościach treści cyfrowych oraz technicznych środkach ich ochrony.  
3. Dostawca Usług informuje o następujących mających znaczenie interoperacyjności treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem.  
4. 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 TelNet Ropczyce Sp. z o.o. z siedzibą w Ropczycach, którego pełne dane kontaktowe dostępne są na Stronie WWW. W przypadku określonym zdaniem pierwszym wszelkie dokumenty rozliczeniowe wystawiane są przez podmiot wskazany powyżej, a płatności następują na jego rachunek bankowy wskazany na fakturze.  
5. 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.  
6. Dostawca Usług informuje, iż z ważnych przyczyn, takich jak utrata uprawnień do emisji programu, zmiana ustawień satelity nadawania, zaprzestanie nadawania programu przez jego nadawców, może wystąpić konieczność wycofania programu z oferty Dostawcy Usług lub też zastąpienia go innym. W takim wypadku Dostawca Usług zobowiązany jest do poinformowania Abonenta o zmianie na piśmie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub za pomocą komunikatu emitowanego na ekranie odbiornika telewizyjnego Abonenta. W związku z wprowadzeniem opisanych wyżej zmian Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy Abonenckiej bez zachowania okresu wypowiedzenia, jednak nie później niż w ciągu 1 miesiąca od dokonania zmiany.  
7. 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.  
8. Abonent uprawniony jest do kopiowania programów telewizyjnych całości lub części wyłącznie dla użytku własnego, jeżeli nie łączy się z tym osiągnięcie korzyści majątkowych. Kopiowanie w innych celach jest zabronione.  
9. 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 identyfikacyjny PIN za pośrednictwem menu dekodera telewizyjnego.  
10. Aktywacja dostępu do dodatkowych pakietów programów telewizyjnych nastąpi najpóźniej w następnym dniu roboczym po dokonaniu zakupu, chyba że istnieje osobny regulamin dodatkowy lub regulamin promocji, w którym podany jest inny warunek dotyczący terminu uruchomienia dostępu do Pakietu.  
11. Zakup dodatkowego pakietu programów telewizyjnych może być dokonany na minimum jeden Okres Rozliczeniowy liczony od pierwszego dnia miesiąca następującego po dniu aktywacji pakietu.  
12. Abonent ma prawo do rezygnacji z wykupionej na czas nieokreślony dodatkowego pakietu programów telewizyjnych z jednodzielnym terminem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożone zostanie wypowiedzenie.

13. Zakup lub zmiana wykupionych dodatkowych pakietów programów telewizyjnych może podlegać osobnym regulaminom i może wiązać się z zapłatą za Opłatą aktywacyjną, określoną w Cenniku.  
14. Abonent zalegający za płatnościami na rzecz Dostawcy Usług lub będący w okresie wypowiedzenia Umowy Abonenckiej, może skorzystać z wybranych dodatkowego pakietu programów telewizyjnych lub usług dodatkowych po uprzednim uregulowaniu zobowiązań wobec Dostawcy Usług.  
15. Użycie PIN do potwierdzenia zakupu jest równoznaczne z dokonaniem zakupu i zgodą na naliczenie obciążenia za zakupioną Usługę.  
16. W celach zachowania bezpieczeństwa Abonenta, w przypadku 5-krotnego niepoprawnego wpisania numeru PIN, numer ten może zostać zablokowany.  
17. Abonent jest odpowiedzialny za zachowanie numerów PIN w tajemnicy przed osobami trzecimi.  
18. Zaleca się niezwłoczną zmianę numerów PIN w przypadku, gdy zostały one wyjawione osobom niepowołanym.  
19. 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.  
20. Abonent może dokonywać operacji odblokowania i blokowania numerów PIN za pośrednictwem dekodera telewizyjnego, telefonicznie pod numerem 508153474, 17 22 18 991, osobiście w siedzibie Dostawcy Usług pod adresem Świętej Barbary 3 w Ropczycach.

#### DZIAŁ X JAKOŚĆ USŁUG

1. Dostawca Usług świadczy Usługę 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.  
2. Minimalny oferowany poziom jakości Usługi Internetowej wynosi 80% wybranej taryfy abonamentowej.  
3. Minimalny oferowany poziom jakości Usługi Telefonicznej wynosi 90%.  
4. Minimalny oferowany poziom jakości Usługi Telewizyjnej wynosi 90%.  
5. Wstępne przyłączenie do Sieci następuje w terminie do 14 dni od zawarcia Umowy Abonenckiej.  
6. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji mogą wynikać z:  
a) rodzaju wykorzystywanego Urządzenia Końcowego i jego oprogramowania,  
b) warunków transmisji w miejscu korzystania z usług lub aplikacji przez Abonenta,  
c) warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji określonych przez Dostawcę Usług,  
d) decyzji dostawców usług i aplikacji w sieciach innych operatorów, z których Abonent korzysta, dotyczących warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji,  
e) środków technicznych podejmowanych przez Dostawcę Usług w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci oraz usług,  
f) skorzystania przez Dostawcę Usług z uprawnień do rozwiązania Umowy Abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym, na zasadach określonych w Umowie Abonenckiej,  
g) wielokrotnego wprowadzenia przez Abonenta niepoprawnego Kodu PIN lub Kodu PUK na Karcie SIM,  
h) niepoprawnych informacji dostarczonych Abonentowi przez Dostawcę Usług.  
7. Dostawca Usług jest uprawniony do podejmowania następujących działań w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług:  
a) usunięcia komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci i Usług,  
b) przerwania lub ograniczenia świadczenia Usług na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług,  
c) rozwiązania Umowy Abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym,  
d) zawiadomienia właściwych organów i służb.  
8. Informacje o zagrożeniach związanych z Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, są zamieszczone na Stronie WWW.  
9. Dostawca oświadcza, co następuje poniżej oraz zapewnia Abonentowi następujące dane dotyczące funkcjonalności świadczonych usług obejmujące poniższe informacje :  
a) połączenia z następującymi numerami alarmowymi (wyłącznie w zakresie umowy świadczenia usługi telefonicznej) :  
- 112,  
- 999,  
- 998,  
- 997,  
b) gromadzone są dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane są połączenia,  
c) występują ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych w umowie świadczenia usługi telefonicznej,  
d) występują ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji, w przypadku opóźnienia lub braku zapłaty wynagrodzenia z tytułu świadczonej usługi,  
e) występują procedury w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza,  
f) Dostawca jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług następujące działania :  
całkowite odcięcie sygnału internetu,  
całkowite odcięcie sygnału telefonu.

10. Dostawca oświadcza, iż zapewnia Abonentowi następujące jakość usług :

- a) czas wstępnego przyłączenia : 14 dni roboczych,
- b) inne jakości usługi wynikające z PT umieszczone na stronie Dostawcy.
11. Dostawca oświadcza, iż zapewnia Abonentowi umieszczenie danych Abonenta w spisie abonentów w przypadku umowy dotyczącej świadczenia usług głosowych.
12. Dostawca oświadcza, iż zapewnia Abonentowi przekazywanie informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych opracowanych przez Prezesa UKE.

#### Dział XI ZAKRES USŁUG SERWISOWYCH

1. Dostawca Usług świadczy usługi serwisowe polegające na:
  - a) monitoringu oraz dokonywaniu okresowych przeglądów Sieci,
  - b) podejmowaniu działań mających na celu zabezpieczenie Sieci przed dostępem osób nieupoważnionych,
  - c) telefonicznym wsparciu technicznym Abonenta w zakresie konfiguracji i instalacji Sprzętu, w tym Zakończenia Sieci,
  - d) reagowaniu na zgłoszenia usterek dokonywane przez Abonenta,
  - e) dokonywaniu odbioru Sprzętu z Lokalu w przypadkach określonych w Regulaminie.
2. Zasady płatności z tytułu usług serwisowych określa Cennik, przy czym Abonent zobowiązany jest do zwrotu kosztów usług serwisowych podejmowanych z przyczyn leżących po stronie Abonenta oraz z tytułu bezpodstawnego wezwania serwisanta.
3. Dostawca Usług zobowiązuje się do podjęcia działań w celu usunięcia awarii oraz usterek w możliwie najkrótszym czasie.
4. W przypadku konieczności wykonania usług serwisowych w Lokalu Abonent zobowiązany jest udostępnić go przedstawicielowi Dostawcy Usług w terminie z nim uzgodnionym, umożliwiającym niezwłocznie przeprowadzenie tych prac.
5. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy Usług o stwierdzonych awariach i usterkach Sieci. Abonent może skontaktować się z Dostawcą Usług oraz podmiotami, które świadczą usługi serwisowe dla Abonenta w celu uzyskania informacji o sposobach korzystania z usług serwisowych oraz składania dyspozycji Abonenta wobec Dostawcy w zakresie usług serwisowych za pośrednictwem następujących kanałów kontaktowych:
  - a) pod numerami telefonu 508153474, 172218991, 177222222 w godzinach pracy Dostawcy usług wskazanych na stronie WWW,
  - b) za pośrednictwem formularza kontaktowego udostępnionego na Stronie WWW,
  - c) za pośrednictwem adresu mailowego: [biuro@telnet.pl](mailto:biuro@telnet.pl)

#### DZIAŁ XII ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG Z TYTUŁU NIENALEŻYTEGO WYKONANIA LUB NIENALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY ABONENCKIEJ.

1. Dostawca Usług odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług na zasadach określonych w Ustawie oraz Kodeksie Cywilnym.
2. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług wynikało z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu, działania Abonenta niezgodnego z prawem albo nastąpiło na skutek zdarzenia o charakterze siły wyższej.
3. Odpowiedzialność Dostawcy Usług nie obejmuje korzyści utraconych przez Abonenta nie będącego Konsumentem.
4. Za każdy dzień, w którym wystąpiła przerwa w świadczeniu Usługi lub nie został osiągnięty określony w Umowie Abonenckiej poziom jakości świadczonej Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do odszkodowania w wysokości 1/30 Opłaty Abonamentowej przysługującej Dostawcy Usług z tytułu Usługi, której dotyczy nienależyte wykonanie Umowy Abonenckiej.
5. W przypadku niedotrzymania przez Dostawcę Usług terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, przewidzianego w Umowie Abonenckiej, Abonentowi przysługuje odszkodowanie za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 1/30 przewidzianej w Umowie Abonenckiej Opłaty Abonamentowej przysługującej Dostawcy Usług z tytułu tej Usługi.
6. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie przyczyny niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonenckiej nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
7. W przypadku niedotrzymania przez Dostawcę usług terminu, o którym mowa w Dziale VII pkt 6, Abonentowi przysługuje od dotychczasowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 78 ust. 4 Ustawy.
8. W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w nowej sieci Abonentowi przysługuje od nowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/4 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych. Odszkodowanie nie przysługuje Abonentowi od dotychczasowego dostawcy usług, ani w sytuacji, gdy opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego albo wynikało z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego przeznaczonego do komunikacji między przedsięwzięciami.
9. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w pkt 7 i 8, oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły do dnia przeniesienia numeru w

przypadku, o którym mowa w ust. 7 lub aktywacji numeru w sieci dotychczasowego dostawcy usług lub uzyskania zgody abonenta na aktywację numeru w sieci nowego dostawcy w przypadku, o którym mowa w ust. 8.

10. W sytuacji określonej w pkt 4-5 oraz pkt 7-9 Abonent uprawniony jest do żądania odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, wynikających z przepisów Kodeksu Cywilnego.

11. Przyznanie odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Dziale XI Regulaminu.

12. Dostawca oświadcza, iż zapewnia Abonentowi:

- a) zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy do kwoty stanowiącej równowartość 6 krotności miesięcznego wynagrodzenia Abonenta z tytułu dostawy usług na podstawie zawartych umów z Dostawcą,
- b) następujące zasady i terminu wypłaty odszkodowania:
  - podstawową zasadą jest wypłata odszkodowania w formie pieniężnej,
  - za zgodą Abonenta dopuszczalne jest zrealizowanie wypłaty odszkodowania w formie bezgotówkowej na zasadzie zaliczenia kwoty odszkodowania na poczet przyszłych płatności Abonenta,
  - termin wypłaty odszkodowania jest określony do 30 dni kalendarzowych od dnia udzielenia ostatecznej odpowiedzi Dostawcy uznającej reklamację Abonenta.

#### DZIAŁ XIII POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Abonent może składać reklamację z powodu niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
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 Usługi.
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 Abonenta.
4. Reklamacja może być złożona w siedzibie Dostawcy usług lub w każdej innej jednostce obsługującej Abonentów Dostawcy usług („Lokal Dostawcy usług“). Reklamacja może być złożona:
  - a) w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty Abonenta Lokalu Dostawcy usług, albo 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 Abonenta w Lokalu Dostawcy usług
  - c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez adres e-mail: [biuro@telnet.pl](mailto:biuro@telnet.pl).
5. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d) przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres Lokalu,
  - e) datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 pkt a,
  - f) datę zawarcia Umowy abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 pkt b,
  - g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty,
  - h) 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 w pkt g,
  - i) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w Lokalu Dostawcy usług, nie spełnia warunków określonych w pkt 5, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nie uzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nie uzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 1 nie spełnia warunków określonych w pkt 5, jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nie uzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w pkt 5 ppkt g, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Abonenta w Lokalu 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, 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 rozpatrującej reklamację. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

12. Jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

13. 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 Abonenta, o którym mowa w ust. 5 pkt h,

e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy Abonentem jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 Ustawy,

f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,

14. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedzi na reklamację powinna:

a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;  
b) zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

15. 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 Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże 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 Abonenta do złożenia reklamacji.

16. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie abonenckiej 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 Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 Ustawy stosuje się.

17. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w pkt 15 i pkt 16, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w pkt 11 oraz pkt 13 i pkt 14 ppkt a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia Abonentowi ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

18. Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Dostawca usług, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób określony w pkt 4, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

19. Abonent, 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 Abonenta, 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.

20. Dostawca usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.

21. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent uprawniony jest do skierowania sprawy na drogę sądową.

22. Dostawca oświadcza, iż zapewnia Abonentowi następujące zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji:

a) zasadą odpowiedzialności Dostawcy jest zasada winy Dostawcy za niedokonywanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań umownych,  
b) postępowanie reklamacyjne prowadzone jest w trybie jednoinstancyjnego postępowania wewnętrznego,  
c) postępowanie reklamacyjne prowadzone jest i ostatecznie zakończone w terminie do 30 dni kalendarzowych od jego rozpoczęcia.

#### DZIAŁ XIV PRZYPADKI WYGAŚNIĘCIA UMOWY NIEZWIĄZANE Z JEJ ROZWIĄZANIEM

Umowa wygasa na skutek jej rozwiązania, co jest opisane w Umowie Głównej.

1. Umowa wygasa także na skutek:

a) śmierci Abonenta,  
b) utraty bytu prawnego Abonenta nie będącego osobą fizyczną,  
c) upływu okresu, na który została zawarta, o ile nie zadziałał przewidziany w Umowie Głównej mechanizm jej automatycznego przedłużenia.

2. Z chwilą stwierdzenia jednej z wymienionych w ust. 1. przyczyn, Operator ma prawo zaprzestania świadczenia Usług dostępu do Internetu, Telekomunikacyjnych i Telewizyjnych

3. W razie śmierci Abonenta, jego małżonek, wstępny, zstępny, brat, siostra lub osoba wspólnie z nim zamieszkująca, po uiszczeniu opłat za wykonane Usługi opisane w pkt 2, może w ciągu 30 dni od daty śmierci Abonenta wystąpić do Operatora z wnioskiem o zawarcie Umowy z zachowaniem uprawnień przysługujących zmarłemu zgodnie z zawartą Umową, z wyłączeniem uprawnień osobistych zmarłego. Operator zobowiązany jest zawrzeć Umowę z tą osobą, spośród wskazanych powyżej, która wystąpi z takim wnioskiem jako pierwsza i przedstawi Operatorowi Umowę zmarłego Abonenta wraz z dowodem urzędowym, potwierdzającym fakt zgonu, z zastrzeżeniem zasad określonych w DZIAŁ II Regulaminu Świadczenia Usług oraz dokument pozwalający na ustalenie stopnia pokrewieństwa lub wspólnego zamieszkania. W takiej sytuacji opłata za przyłączenie do Sieci nie zostanie naliczona. W przypadku wystąpienia z wnioskiem przez którąkolwiek z osób wymienionych w niniejszym punkcie, po upływie terminu, o którym mowa powyżej, Umowa może być zawarta na zasadach ogólnych określonych w Regulaminie.

4. Po uzyskaniu przedniej pisemnej zgody Operatora oraz po uregulowaniu wszelkich zobowiązań wynikających z Umowy, Abonent ma prawo dokonać przelewu (cesji) praw i obowiązków z Umowy na rzecz osoby trzeciej. W takim przypadku osoba trzecia wstępująca w miejsce Abonenta zobowiązana będzie zapłacić na rzecz Operatora opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

#### DZIAŁ XV OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH ORAZ TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

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 [www.telnet.pl/kontakt](http://www.telnet.pl/kontakt) oraz w Dział II pkt 24 niniejszego regulaminu.

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.

4. Dostawca Usług przetwarza dane osobowe Abonenta na 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 oraz wypełnienie obowiązków prawnego);  
b) wystawienia faktur/rachunków i przyjmowania płatności (art. 6 ust. 1 lit. b i c RODO – przetwarzanie w celu wykonania umowy oraz wypełnienie obowiązków 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 i 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 agenci i przedstawiciele handlowi Dostawcy Usług. Nadto na podstawie zaopiniowanych umów dane te mogą zostać przekazane podmiotom współpracującym z Dostawcą przy realizacji świadczeń wynikających z umowy. Przekazywanie powyższym 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 wyjawieniem. W tym celu wprowadzone zostały odpowiednie procedury oraz dokumentacja, a także zabezpieczenia systemów teleinformatycznych.

8. W przypadkach prawem przewidzianych Abonenci, których dane osobowe są przetwarzane przez Dostawcę Usług uprawnione 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 uniemożliwiłoby będzie świadczenie usług telekomunikacyjnych lub usług powiązanych, a w przypadku zgód na kontakt telefoniczny lub przesłanie informacji handlowej cofnięcie zgód uniemożliwiłoby będzie przedstawienie oferty zawarcia umowy.

10. Dostawca Usług nie dokonuje profilowania w związku z przetwarzaniem Państwa danych osobowych, ani nie przetwarza danych osobowych sposobem automatyczny i wpływający na prawa Abonenta.

11. Dostawca Usług nie przekazuje danych osobowych Abonentów do państw spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego.

12. Dostawca Usług, świadcząc Usługi, przestrzega tajemnicy telekomunikacyjnej, obejmującej m.in. dane dotyczące Abonenta, treść indywidualnych komunikatów oraz dane transmisyjne.

13. Dane transmisyjne oraz inne dane Abonenta przetwarzane są dla celów zarządzania ruchem Sieci oraz przekazywania w niej komunikatów, obsługi abonentów oraz naliczenia opłat należnych z tytułu świadczenia Usług.

14. Dostawca Usług będzie przetwarzał dane transmisyjne w okresie obowiązywania Umowy Abonenckiej, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń, nie później niż do czasu ich przedawnienia, lub wykonywania zadań przewidzianych w przepisach prawa.

**DZIAŁ XVI**

**POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. W sprawach nieuregulowanych Umową Abonencką, Regulaminem, Cennikiem oraz odrębnymi regulaminami usług dodatkowych mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności Ustawy oraz Kodeksu cywilnego.

2. Dostawca oświadcza, iż zapewnia Abonentowi polubowne sposoby rozwiązywania sporów poprzez w pierwszej kolejności postępowanie w drodze mediacji, przed wspólnie wybranym mediatorem. W przypadku braku polubownego rozwiązania sporu na drodze mediacji, właściwym jest sąd powszechny według właściwości miejscowej pozwanego.

3. W trakcie trwania Umowy Abonenckiej Abonent obowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Dostawcy Usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie Abonenckiej.

4. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do rejestrowania rozmów telefonicznych prowadzonych przez Abonenta z Dostawcą Usług, w celu utrwalenia jego wniosków oraz oświadczeń.

5. Dostawca usług niezwłocznie informuje w formie odpowiadającej zawarciu umowy o zmianie swojej nazwy (firmy), adresu lub siedziby, organu, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numerze, pod którym został zarejestrowany, kapitale zakładowego, adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu lub faksu wchodzący w skład adresu, pod którym Abonent otrzymał informacje na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.

6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 10.11.2024 roku wraz z dodatkowymi zmianami zgodnymi z Prawem Komunikacji Elektronicznej.

**WZÓR FORMULARZA ROZWIĄZANIA UMOWY**

miejsce, data

**ROZWIĄZANIE UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUGI DOSTĘPU DO SIECI INTERNET / TELEFONII**

zawartej w ..... dnia ..... pomiędzy stronami:

**TelNet Ropczyce Sp. z o.o.** z siedzibą w Ropczycach ul. Św. Barbary 3, (wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych pod numerem 10454) **NIP: PL 8181731383, Regon 522174204, KRS 0000973651** zwanym Operatorem a

<b>DANE ABONENTA POZWALAJĄCE NA JEGO IDENTYFIKACJĘ</b>
Adres zamieszkania, Adres Instalacji i Adres korespondencyjny (o ile jest inny niż adres zamieszkania, PESEL/NIP, Seria i numer dowodu osobistego oraz Telefon kontaktowy zwanym Abonentem .

Niniejszym wypowiadam Umowę o świadczenie usługi dostępu do sieci Internet/telefonii VOIP/ usługi TV zawartę w ..... dnia ..... , z zachowaniem przewidzianego treścią w/w Umowy okresu wypowiedzenia.

Oświadczam jednocześnie, że uregulowałem/am wszystkie opłaty abonamentowe za okres trwania Umowy lub zobowiązuje się do uiszczenia zaległych opłat nie później niż w terminie czternastu dni od chwili rozwiązania Umowy oraz dopełnił/a wszelkich obowiązków przewidzianych postanowieniami Umowy i Regulaminu Świadczenia Usługi Dostępu do Sieci.

**Czytelny podpis Abonenta**