



## REGULAMIN

### Świadczenia usług telekomunikacyjnych dla Biznesu

#### Część I. Postanowienia ogólne

##### §1. Wstęp

1. Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez: **Sileman sp. z o.o.** z siedzibą w Rudzie Śląskiej (41-710) przy ul. Jarosława Dąbrowskiego 35, zarejestrowaną w KRS pod numerem 0000207875 (Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy KRS), NIP 6412315845, kapitał zakładowy 1261000 zł;  
zwaną dalej Dostawcą, na rzecz Klientów biznesowych.
2. Spory wynikłe z umowy Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu wyłącznie właściwego dla siedziby Dostawcy.
3. Niniejszy regulamin znajduje zastosowanie wobec podmiotów, które zawarły Umowę z Dostawcą (w tym dokonają zmiany postanowień już obowiązującej Umowy) od dnia **10.11.2024 r.**(włącznie).

##### §2. Definicje

Użyte w Regulaminie określenia pisane z wielkiej litery mają następujące znaczenie:

- 1) **Aktywacja** – świadczenie Dostawcy obejmujące rozpoczęcie świadczenia poszczególnych usług (w tym Usługi dodatkowej) lub zmianę parametrów świadczonych usług lub udostępnienie przez Dostawcę Urządzenia końcowego. W przypadku rozpoczęcia świadczenia w Lokalu usług danego rodzaju (tj. usługi dostępu do Internetu lub usługi telefonii stacjonarnej) Aktywacja obejmuje ponadto przyłączenie Lokalu do zakończonej Sieci doprowadzonego do granicy Lokalu oraz zainstalowanie gniazda abonenckiego, jeżeli czynności te są niezbędne w celu świadczenia usług Dostawcy;
- 2) **Awaria** – nieplanowana przez Dostawcę przerwa w świadczeniu usług za którą Dostawca ponosi odpowiedzialność;
- 3) **Cennik** – dokument określający koszt świadczeń dostępnych w ofercie Dostawcy;
- 4) **Dedykowany Personel** – dedykowani indywidualnie danemu Abonentowi wyspecjalizowani pracownicy Dostawcy przeznaczeni do bezpośredniej obsługi Abonenta;
- 5) **Dokumentacja Umowna** – udostępniane Abonentowi przed zawarciem Umowy dokumenty określające warunki świadczenia usług przez Dostawcę, w szczególności Regulamin, inne regulaminy szczególne oraz Cennik;
- 6) **Dzień roboczy** - każdy dzień tygodnia z wyjątkiem sobót, niedziel i innych dni ustawowo wolnych od pracy;
- 7) **Klient biznesowy** – Abonent zawierający umowę w celach bezpośrednio związanych z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 8) **Lokal** – wydzielona trwałymi ścianami w obrębie budynku izba lub zespół izb, w którym zgodnie z Umową świadczone są lub mają być świadczone usługi;
- 9) **Okres rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec Dostawcy z tytułu świadczonych usług telekomunikacyjnych, pokrywający się z miesiącem kalendarzowym;
- 10) **Podstawowa obsługa serwisowa** – usługi w zakresie prawidłowości funkcjonowania oraz bezpieczeństwa elementów Sieci udostępnionych Abonentowi a pozostających własnością Dostawcy, jak również w zakresie kontaktu z przedstawicielami Dostawcy odpowiedzialnymi za obsługę serwisową oraz udzielanie informacji o usługach Dostawcy, w tym ich aktualnie oferowanym zakresie i cenach, w szczególności usług serwisowych. Podstawowa obsługa serwisowa wyznacza zakres usług gwarancyjnych świadczonych przez Dostawcę;
- 11) **Przedsiębiorca Jednoosobowy** - Klient Biznesowy, który jednocześnie spełnia następujące warunki:
  - a. jest jednoosobowym przedsiębiorcą wpisanym do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG), oraz
  - b. zawierana z Dostawcą Umowa nie posiada dla niego charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o CEIDG.
- 12) **Regulamin** – niniejszy regulamin oraz wszelkie regulaminy poszczególnych usług wiążące Abonenta;
- 13) **Serwis internetowy** – [www.sileman.pl](http://www.sileman.pl);
- 14) **Sieć** – sieć telekomunikacyjna wykorzystywana przez Dostawcę w celu świadczenia usług, w tym okablowanie Lokalu i Urządzenia końcowe;
- 15) **Protokół odbioru technicznego** – podpisany przez Strony (albo wyłącznie przez Dostawcę w przypadku nieuzasadnionej odmowy podpisania przez Abonenta) dokument stanowiący potwierdzenie wykonania Aktywacji zgodnie z umową;
- 16) **Umowa Indywidualna** – Umowa, której warunki ustalane są indywidualnie;
- 17) **Umowa Standardowa** – Umowa w ramach której Abonent korzysta z warunków określonych w standardowym Cenniku Dostawcy, której warunki nie były negocjowane indywidualnie;
- 18) **Umowa zawarta na odległość** - Umowa zawarta z Przedsiębiorcą Jednoosobowym w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia Umowy włącznie;
- 19) **Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy** – Umowa z Przedsiębiorcą Jednoosobowym zawarta:
  - a. przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest siedzibą Dostawcy, w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Przedsiębiorcę Jednoosobowego w okolicznościach, o których mowa w lit. a,
  - b. w siedzibie Dostawcy lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z Przedsiębiorcą Jednoosobowym w miejscu, które nie jest siedzibą Dostawcy,
  - c. przy jednoczesnej fizycznej obecności stron;
- 20) **Urządzenie końcowe** – urządzenie telekomunikacyjne udostępniane Abonentowi na czas trwania Umowy w celu świadczenia usług, w szczególności terminal optyczny GPON;
- 21) **Urządzenie odbiorcze** – urządzenie wykorzystywane przez Abonenta do korzystania z usług, w szczególności komputer lub telefon;
- 22) **Usługa dodatkowa** – usługa powiązana w ofercie Dostawcy ze świadczoną na rzecz Abonenta usługą podstawową (dostępu do Internetu lub telefonii);
- 23) **Ustawa lub PKE** – ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej;
- 24) **KC** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1061 z późn. zm.);
- 25) **Trwały nośnik** – materiał lub narzędzie umożliwiające Abonentowi przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezminionej postaci, w szczególności: papier, pamięć, USB, płyty CD-ROM, DVD, karty pamięci, dyski twarde komputerów, sms lub poczta elektroniczna.

### **§3. Zawarcie Umowy**

1. Umowa określa szczegółowy zakres i warunki świadczenia usług przez Dostawcę na rzecz poszczególnych Abonentów.
2. Abonent może, według własnego wyboru, wystąpić do Dostawcy o zawarcie Umowy Standardowej lub Umowy Indywidualnej. Niniejszy Regulamin określa warunki świadczenia przez Dostawcę Usług w ramach każdego z typów umów, przy czym do Umowy Indywidualnej zastosowanie znajdują wyłącznie postanowienia Części I Regulaminu, natomiast do Umowy Standardowej także postanowienia Części II Regulaminu.
3. Umowa może zostać zawarta po przedstawieniu dokumentu stwierdzającego tożsamość Abonenta oraz dane jego lub osoby działającej w jego imieniu. Pełnomocnictwo winno być udzielone w formie pisemnej.
4. Dostawca może uzależnić zawarcie Umowy od:
  - a) dostarczenia dokumentów potwierdzających możliwość wykonania przez Abonenta zobowiązań wynikających z Umowy.
  - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej.
5. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej, Dostawca może odmówić zawarcia Umowy lub zawrzeć ją na mniej korzystnych dla Abonenta warunkach, w tym zażądać udzielenia zabezpieczenia.
6. Dostawca zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy z osobami:
  - a) które przy zawieraniu Umowy posługują się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi wątpliwość, co do ich autentyczności;
  - b) z którymi uprzednio rozwiązał Umowę w związku z zawinionym naruszeniem przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu.
7. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych jest zawierana pomiędzy Dostawcą a Abonentem w formie pisemnej, a w przypadku udostępnienia przez Dostawcę takiej możliwości także w formie elektronicznej lub dokumentowej.
8. Warunki Umowy reguluje nie tylko dokument Umowy, ale także inne udostępnione Abonentowi, przed zawarciem Umowy, dokumenty składające się na Dokumentację Umowną. Ilekroć którykolwiek z dokumentów odwołuje się do warunków Umowy, należy przez to uważać także warunki określone Dokumentacją Umowną.
9. W przypadku gdy oświadczenia woli (w tym oświadczenia o zawarciu lub zmianie umowy) składane są w formie dokumentowej, dostawca usług utrwała i dostarcza Abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami na Trwałym nośniku.
10. O ile Regulamin, Umowa, Cennik, lub bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, wszelkie oświadczenia mogą być składane w formie pisemnej, elektronicznej (w rozumieniu art. 78<sup>1</sup> KC) lub w formie dokumentowej (w rozumieniu art. 77<sup>2</sup> KC). W przypadku oświadczeń składanych za pomocą poczty elektronicznej lub telefonu, Abonent zobowiązany jest do korzystania z adresu (numeru telefonu) podanego Dostawcy przy zawarciu Umowy (z uwzględnieniem dokonanych przez Abonenta późniejszych zmian).
11. W przypadku gdy Dostawca umożliwia zawarcie Umowy w formie dokumentowej, jej rozwiązanie, odstąpienie od niej albo jej wypowiedzenie może być dokonane w formie dokumentowej.
12. W celu zapewnienia Klientowi biznesowemu sprawnego i efektywnego kontaktu we wszelkich kwestiach dotyczących realizacji umowy (w tym również dotyczących technicznych kwestii świadczonej usługi), Dostawca deleguje specjalny Dedykowany Personel do bezpośredniej i indywidualnej obsługi Abonenta. Szczegółowe dane kontaktowe osób wchodzących w skład Personelu Dedykowanego indywidualnemu Klientowi Biznesowemu zostaną mu przekazane bezpośrednio przy zawarciu umowy.

### **§4. Zasady uiszczania opłat**

1. Poniższe postanowienia uszczegółwiają zasady naliczania i uiszczania opłat określone Umową.
2. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Dostawcy o nieotrzymaniu faktury do 15. dnia Okresu rozliczeniowego, którego dotyczy dana opłata okresowa, albo do 15. dnia Okresu rozliczeniowego następującego po Okresie rozliczeniowym, w którym została wykonana usługa objęta opłatą jednorazową lub rozliczana w oparciu o zużycie. Terminy wskazane w niniejszym ustępie należy traktować, jako terminy, w których najpóźniej Dostawca zobowiązuje się wystawiać faktury z tytułu świadczonych usług.
3. Dostawca zastrzega sobie prawo do naliczenia opłaty za świadczoną usługę w terminie późniejszym niż termin wystawienia faktury określony powyżej, jeżeli brak naliczenia opłaty spowodowany był uzasadnionymi przyczynami niezależnymi od Dostawcy, w szczególności w przypadku, kiedy do obciążenia Abonenta niezbędne są dane od zagranicznych przedsiębiorców telekomunikacyjnych.
4. Wszelkie ceny prezentowane przez Dostawcę stanowią kwoty brutto, w braku odmiennego jednoznacznego wskazania.
5. Opłaty za usługi nieobjęte opłatą abonamentową są określone w Cenniku. Dotyczy to także kosztów usług serwisowych nieobjętych Podstawową obsługą serwisową. Cennik Abonent otrzymuje przed zawarciem Umowy. Jego aktualna wersja jest także publikowana przez Dostawcę w Serwisie Internetowym.

### **§5. Rozpoczęcie świadczenia usług**

1. Aktywacja usług może nastąpić w Lokalu, do którego Abonentowi przysługuje tytuł prawny uzasadniający wyrażenie zgody na wykonanie prac związanych z aktywacją usług, przyłączeniem Lokalu do sieci, a w przypadku konieczności wykonania przyłącza do Lokalu, także zawarcia umowy na wykonanie takiego przyłącza.
2. Dostawca świadczy usługi w zakresie posiadanych możliwości technicznych. Jeżeli świadczenie usług w danym Lokalu wymaga wykonania przyłącza, Dostawca może uzależnić zawarcie Umowy od zawarcia odrębnej umowy regulującej wykonanie takiego przyłącza.
3. Poprzez zawarcie Umowy Abonent wyraża zgodę na instalację elementów Sieci w Lokalu. Zgoda ta dotyczy w szczególności rozprowadzenia kabli oraz wywiercenie niezbędnych otworów w ścianach Lokalu.
4. Przedstawiciel Dostawcy dokonujący instalacji nie jest zobowiązany do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności podczas przeprowadzania instalacji.
5. Podczas instalacji w Lokalu powinien przebywać upoważniony przez Abonenta przedstawiciel.
6. Dostawca nie jest zobowiązany do uruchamiania, naprawy czy strojenia Urządzeń odbiorczych.

### **§6. Korzystanie z udostępnionych elementów sieci oraz Urządzeń końcowych, warunki ich zwrotu**

1. Wszelkie elementy Sieci zainstalowane w Lokalu przez Dostawcę oraz udostępnione Abonentowi Urządzenia końcowe pozostają własnością Dostawcy. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania powyższymi elementami stanowiącymi własność Dostawcy.
2. Z momentem przekazania elementów Sieci lub Urządzeń końcowych Abonentowi (w szczególności ich instalacji w Lokalu), Abonent zobowiązany jest do ich przechowywania w sposób zabezpieczający przed utratą (w tym również spowodowaną kradzieżą), zniszczeniem lub uszkodzeniem. Dostawca jest uprawniony do obciążenia Abonenta szkodami poniesionymi przez Dostawcę w związku z tą utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem, w szczególności kosztami odtworzenia udostępnionych Abonentowi elementów Sieci lub Urządzeń końcowych.

3. Dostawcę obciążają koszty wynikające ze zniszczenia lub uszkodzenia przekazanych Abonentowi elementów Sieci lub Urządzeń końcowych wynikające z ich wad, za które odpowiedzialność ponosi Dostawca lub producent.
4. Zasilanie elementów Sieci zainstalowanych w Lokalu lub Urządzeń końcowych spoczywa na Abonencie i odbywa się na jego koszt.
5. Udostępnione Abonentowi elementy Sieci lub Urządzenia końcowe mogą być wykorzystywane przez Abonenta wyłącznie w celu korzystania z usług świadczonych przez Dostawcę. W szczególności Abonent nie ma prawa udostępniać tych elementów poza Lokalem.
6. W przypadku Abonentów dysponujących własnymi Urządzeniami końcowymi postanowienia Regulaminu stosuje się odpowiednio a Dostawca w szczególności nie jest zobowiązany do prowadzenia ich serwisu. Dostawca nie gwarantuje prawidłowego funkcjonowania usług przy pomocy Urządzeń końcowych innych niż stosowane przez Dostawcę. Listę Urządzeń końcowych stosowanych przez Dostawcę udostępnia Dedykowany Personel.
7. Abonent powinien zapewnić Dostawcy dostęp do Lokalu w zakresie niezbędnym dla instalacji umówionych elementów Sieci lub Urządzeń końcowych, ich konserwacji, modernizacji, napraw oraz dezinstalacji. O zamiarze realizacji takiego dostępu Abonent zostanie powiadomiony pisemnie lub telefonicznie z odpowiednim wyprzedzeniem, chyba, że zachowanie takiego wyprzedzenia nie będzie możliwe z uwagi na pilny charakter planowanych prac, związanych z usuwaniem powstałej Awarii.
8. Abonent zobowiązuje się powstrzymać od ingerowania w sieć telekomunikacyjną doprowadzoną do lub rozproszoną po Lokalu przez Dostawcę.
9. W każdym przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy Dostawca ma prawo do niezwłocznego zdemontowania elementów Sieci udostępnionych w Lokalu a Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego, nie później niż w ciągu 7 dni roboczych, zwrotu wszystkich przekazanych mu Urządzeń końcowych. Koszty zwrotu Urządzeń końcowych, w tym koszty ewentualnej wysyłki, ponosi Abonent, natomiast Dostawca ponosi koszty demontażu sieci, chyba że Strony uzgodniły inaczej w Umowie. Dostawca udostępnia bez opłat możliwość zwrotu Urządzeń końcowych bezpośrednio do siedziby Dostawcy. Inne metody zwrotu urządzeń mogą być udostępnione jako usługa dodatkowa i uzależnione od uiszczenia stosownej opłaty wskazanej w Cenniku.
10. Dostawca uprawniony jest do obciążenia Abonenta odszkodowaniem umownym z tytułu utraty, uszkodzenia lub zniszczenia udostępnionego mu Urządzenia Końcowego. Wysokość odszkodowania umownego określa Cennik. Zapłata odszkodowania umownego nie wyłącza dochodzenia odszkodowania w zakresie w jakim szkoda przewyższa wysokość odszkodowania umownego.

#### **§7. Odpowiedzialność Dostawcy**

1. Dostawca deklaruje następujące dane, dotyczące, jakości usług:
  - a) termin Aktywacji wynosi 30 dni od zawarcia Umowy, o ile Strony nie uzgodniły odmiennie w Umowie;
  - b) poprawność wystawionych faktur na poziomie nie niższym niż 99 %.
2. Regulaminy szczególne mogą określać szczegółowe minimalne parametry jakości dla konkretnych usług.
3. Dostawca nie odpowiada za przerwy w świadczeniu usług lub niedotrzymanie uzgodnionych parametrów ich jakości, jeżeli powstały one wskutek: działań Abonenta lub okoliczności, za które on odpowiada, awarii Urządzeń Odbiorczych lub Urządzeń końcowych Abonenta (innych niż udostępnione przez Dostawcę), siły wyższej, podmiotów trzecich, za które nie odpowiada Dostawca, awarii powstałych poza Siecią Dostawcy, działań podjętych przez Dostawcę w zakresie uprawnień przyznanych mu umową lub przepisami prawa.
4. Dostawca zobowiązuje się do usuwania Awarii w terminie do 24 godzin od daty uzyskania informacji o Awarii, o ile Abonent nie uzgodni z Dostawcą innego terminu. Termin usunięcia Awarii może ulec wydłużeniu, jeżeli jego dochowanie przez Dostawcę, rozsądnie oceniając nie będzie możliwe bez konieczności poniesienia znacznych nakładów finansowych lub organizacyjnych. O wydłużeniu i przewidywanym terminie usunięcia Awarii Dostawca niezwłocznie powiadomi Abonenta.
5. Abonent ma obowiązek współdziałać z Dostawcą w celu ustalenia i usunięcia Awarii, jeśli takie współdziałanie może mieć wpływ na czas i koszty usunięcia Awarii, a w szczególności udostępnić odpowiednie pomieszczenia lub urządzenia. W braku wymaganego współdziałania maksymalny czas usunięcia Awarii ulega zawieszeniu do momentu skutecznego podjęcia przez Abonenta stosownych działań.
6. Dostawca na żądanie Abonenta uiszcza zwrot z tytułu przekroczenia maksymalnego czasu usunięcia Awarii w wysokości 0,5% opłaty okresowej należnej za daną usługę podstawową (tj. bez innych dodatkowych opłat okresowych należnych od Abonenta za danych Okres Rozliczeniowy), za każdą godzinę przekroczenia maksymalnego czasu usunięcia Awarii, nie więcej jednak niż 100% tej opłaty okresowej. Należności te przysługują za okres od powzięcia przez Dostawcę informacji o zaistnieniu podstawy odpowiedzialności odszkodowawczej (w szczególności otrzymanie zgłoszenia Awarii od Abonenta) i wyczerpują roszczenia Abonenta z tytułu Awarii. Realizacja uprawnienia następuje w drodze postępowania reklamacyjnego. Roszczenie nie przysługuje za czas, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
7. Dostawca odpowiada także za niezachowanie minimalnych parametrów jakości usług określonych w regulaminach szczególnych dot. konkretnych Usług, jeżeli warunki umowy określają takie parametry dla danej usługi. W takim wypadku Abonentowi przysługuje prawo do żądania odszkodowania w wysokości określonej jak powyżej, z tym zastrzeżeniem, że odszkodowanie należy się za każdy dzień, w którym parametry usługi nie zostały dotrzymane przez co najmniej 3 godziny.
8. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy o wszelkich nieprawidłowościach w świadczeniu usług, w tym Awariach lub innych występujących zakłóceniach, jak również utracie lub zniszczeniu udostępnionych elementów Sieci.
9. Odpowiedzialność Dostawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy ograniczona jest do wysokości faktycznie poniesionych strat. Odpowiedzialność z tytułu utraconych korzyści i szkód pośrednich Dostawcy jest umownie wyłączona. Zakres odpowiedzialności Dostawcy określony powyżej jest całkowitą formą odpowiedzialności Dostawcy w stosunku do Abonenta z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy abonenckiej i ograniczony jest w danym Okresie rozliczeniowym do wysokości miesięcznej Opłaty okresowej za daną usługę podstawową.

#### **§8. Bezpieczeństwo sieci i usług**

1. Dostawca wprowadza następujące procedury, w celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci: a) zautomatyzowana analiza obciążenia ruchem wybranych elementów Sieci w czasie rzeczywistym, b) interwencja serwisu technicznego, w przypadku Awarii, jak również w innych przypadkach określonych Regulaminem. Wskazane procedury umożliwiają ograniczenie częstotliwości oraz czasu występowania Awarii, jak również pozytywnie wpływają na bezpieczeństwo i integralność Sieci. Procedury nie mają negatywnego wpływu, na jakość usług.
2. Dostawca przekazywać będzie Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych z usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych na podany w tym celu przez Abonenta adres poczty elektronicznej. W szczególnych przypadkach Dostawca może także przekazać te informacje telefonicznie lub krótką wiadomością tekstową wysłaną na numer telefonu podany w tym celu przez Abonenta w Umowie. W przypadku informacji dotyczących ogółu lub większej grupy Abonentów Dostawca może ponadto przekazać przedmiotową informację w formie komunikatu umieszczonego w Serwisie internetowym.
3. Dostawca będzie niezwłocznie (nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia) przekazywał Abonentowi będącemu osobą fizyczną informację o naruszeniu jego danych osobowych, które mogło mieć niekorzystny wpływ na jego prawa. Postanowienia powyższych ustępów, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji, stosuje się odpowiednio. Zawiadomienie nie będzie wymagane w zakresie, w którym Dostawca wdrożył przewidziane przepisami o ochronie danych osobowych odpowiednie techniczne i organizacyjne środki ochrony, które uniemożliwiają odczytanie danych przez osoby nieuprawnione oraz zastosował je do danych, których ochrona została naruszona.

4. Dostawca informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci, wymagającego podjęcia środków wykraczających poza podjęte przez Dostawcę środki techniczne i organizacyjne, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Postanowienia powyższych ustępów w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji stosuje się odpowiednio.
5. Dostawca nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi w zakresie wynikającym z podjętych proporcjonalnych i uzasadnionych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności posiadanej Sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych z usługą, w szczególności czasowego zablokowania świadczenia usługi.

#### **§9. Zwalczanie nadużyć w komunikacji elektronicznej.**

1. Dostawca, zgodnie z ustawą z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej (dalej: Ustawa o zwalczaniu nadużyć), jest zobowiązany do podejmowania proporcjonalnych środków organizacyjnych i technicznych mających na celu zapobieganie nadużyciom w komunikacji elektronicznej i ich zwalczanie.
2. Dostawca stosuje środki organizacyjne i techniczne służące monitorowaniu, wykrywaniu oraz wymianie informacji o CLI spoofing, a także blokowaniu połączenia głosowego albo ukrywaniu identyfikacji numeru wywołującego dla użytkownika końcowego. Szczegółowe zasady stosowania takich środków może określać porozumienie Dostawcy z Prezesem UKE lub rekomendacje wydane przez Prezesa UKE.
3. Na zasadach określonych w art. 19 Ustawy o zwalczaniu nadużyć, prawidłowe wykonywanie takiego porozumienia lub rekomendacji, wyłącza odpowiedzialność Dostawcy za niewykonanie albo nienależyte wykonanie Usługi telekomunikacyjnej, będące skutkiem środków, o których mowa w zdaniu pierwszym.
4. Dostawca blokuje połączenia przychodzące do Sieci z wykorzystaniem numeru wpisanego do wykazu numerów służących wyłącznie do odbierania połączeń głosowych, prowadzonego przez Prezesa UKE.
5. Na warunkach określonych art. 23 Ustawy o zwalczaniu nadużyć, Dostawca może zablokować dostęp do danego numeru lub usługi (wraz ze wstrzymaniem pobierania opłat za takie połączenia lub usługi), jeżeli taki obowiązek zostanie na niego nałożony mocą decyzji Prezesa UKE.
6. W przypadku zawarcia przez Dostawcę porozumienia wskazanego w art. 20 ust. 1 Ustawy o zwalczaniu nadużyć, może on uniemożliwić dostęp do stron internetowych wykorzystujących nazwy domen internetowych wpisanych na listę ostrzeżeń, przez ich usunięcie z systemów teleinformatycznych służących do zamiany nazw domen internetowych na adresy IP, na zasadach określonych w art. 20 ust. 8-9 Ustawy o zwalczaniu nadużyć.
7. Dostawca może przetwarzać informacje oraz dane związane z realizacją zadań opisanych w niniejszym paragrafie zgodnie z wymogami art. 25 i 26 Ustawy o zwalczaniu nadużyć. Przedsiębiorcy telekomunikacyjni (w tym Dostawca) mogą przetwarzać i wzajemnie udostępniać informacje, w tym informacje objęte tajemnicą telekomunikacyjną, z wyłączeniem komunikatu, w celu identyfikacji, zapobiegania i zwalczania nadużyć w komunikacji elektronicznej.

#### **§10. Zmiana stron Umowy**

1. Przeniesienie na osobę trzecią przez którąkolwiek ze Stron praw lub obowiązków wynikających z Umowy wymaga uprzedniej zgody drugiej Strony. Dostawca może odmówić wyrażenia zgody lub uzależnić jej wyrażenie od okoliczności takich samych, jak przy zawieraniu Umowy o świadczenie usług.
2. Dostawca niezwłocznie informuje Abonentów o zmianie swojej nazwy (firmy), adresu lub siedziby, organu, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numeru, pod którym został zarejestrowany, kapitału zakładowego, adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu lub faksu Dostawcy na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez niego w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.
3. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego informowania Dostawcy o każdej zmianie adresu podanego w Umowie. Do czasu dopełnienia powyższego obowiązku, korespondencja kierowana przez Dostawcę na ostatni znany adres Abonenta jest uważana za skutecznie doręczoną.

#### **§11. Postępowanie reklamacyjne**

1. Dostawca jest obowiązany do rozpatrzenia reklamacji usługi.
2. Reklamacja może dotyczyć:
  - a) niedotrzymania z winy Dostawcy określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług;
  - b) niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej;
  - c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) Firmę oraz adres Abonenta;
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d) przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, NIK lub adres instalacji/Lokalu;
  - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w §11.2.a);
  - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych 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 ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa §11.3.f);
  - h) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
4. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście za pośrednictwem Dedykowanego Personelu, nie spełnia warunków określonych w §11.3, przedstawiciel Dostawcy, przyjmując reklamację, jest obowiązany, 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. Reklamacja nieuzupełniona pozostawia się bez rozpoznania.
5. W przypadku, gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w §11.4 nie spełnia warunków określonych w §11.3, Dostawca, 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.
6. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w §11.3.f), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Dostawca traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
7. Reklamacja może być złożona:
  - a) w formie pisemnej - osobiście za pośrednictwem Dedykowanego Personelu albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe;

- b) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu za pośrednictwem Dedykowanego Personelu;
  - c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem poczty elektronicznej lub dodatkowo także przez inny środek komunikacji elektronicznej, z wykorzystaniem adresów wskazanych w Serwisie Internetowym Dostawcy.
- Wskazane środki komunikacji mogą być także wykorzystane w celu ustalenia stanu rozpoznania złożonej reklamacji.
- 8. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego za pośrednictwem Dedykowanego Personelu, przedstawiciel Dostawcy przyjmujący reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
  - 9. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Dostawca w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację. Dostawca zwolniony jest z powyższego obowiązku w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
  - 10. 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 telekomunikacyjnej. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
  - 11. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty wymagalnych opłat.
  - 12. Dostawca w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, udziela odpowiedzi na reklamację. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Dostawcę odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
  - 13. Odpowiedź na reklamację zawiera:
    - a) nazwę jednostki Dostawcy 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 §11.3.g);
    - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym;
    - f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
  - 14. 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 piśmie.
  - 15. Za wyjątkiem przypadków omówionych w §11.16 i §11.17, Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na piśmie.
  - 16. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca 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.
  - 17. Postanowienia §11.15 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca 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 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 reklamującego do złożenia reklamacji.
  - 18. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w §11.16 i §11.17, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w §11.10 oraz §11.13 i §11.14.a), a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
  - 19. Jeżeli wysłana przez Dostawcę odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w §11.7, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
  - 20. Reklamujący, w porozumieniu z Dostawcą, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w §11.19, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
  - 21. Dostawca 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.
  - 22. W przypadku uwzględnienia reklamacji usługi, opłata za dostarczenie Abonentowi szczegółowego wykazu usług, za okres, którego dotyczy reklamacja, podlega zwrotowi.

## **§12. Zabezpieczenie**

- 1. Dostawca może żądać zabezpieczenia w przypadkach określonych w warunkach Umowy. Zabezpieczenie może polegać w szczególności na uzależnieniu zawarcia Umowy od złożenia przez Abonenta kaucji w wysokości nie wyższej niż suma opłat aktywacyjnych, określonych w Umowie wartości udostępnionych elementów Sieci i Urządzeń końcowych, a także trzykrotności należnych opłat abonamentowych.
- 2. Kaucja płatna jest z chwilą zawarcia Umowy, na rachunek bankowy wskazany przez Dostawcę. Brak uiszczenia kaucji stanowi podstawę do powstrzymania się przez Dostawcę z aktywacją usług. Opóźnienie aktywacji usług względem terminu określonego w Umowie, z przyczyn określonych powyżej, nie jest uważane za naruszenie warunków Umowy.
- 3. Dostawcy przysługuje prawo zaspokojenia z kaucji wszelkich wymagalnych należności powstałych w związku z wykonaniem Umowy.
- 4. W przypadku skorzystania z prawa zaspokojenia wymagalnych należności z kaucji, Dostawca wzywa Abonenta do uzupełnienia kaucji do pierwotnej wysokości, wyznaczając w tym celu odpowiedni termin, nie krótszy niż 7 dni. Nieuzupełnienie kaucji w terminie może skutkować wypowiedzeniem Umowy, w tym umowy zawartej na czas określony.
- 5. Kaucja podlega zwrotowi na rzecz Abonenta w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, jeżeli Dostawca nie posiada względem Abonenta żadnych roszczeń z tym związanych.

## **§13. Odszkodowania za wcześniejsze rozwiązanie Umowy**

W przypadku rozwiązania Umowy zawartej na czas określony, przed upływem okresu jej obowiązywania, przez Abonenta lub przez Dostawcę z winy Abonenta,

Dostawcy przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania (zwanego dalej „Odszkodowaniem”). O ile inaczej nie wskazano w Umowie, odszkodowanie nie może przekroczyć sumy części opłat abonamentowych stanowiących opłatę za świadczone usługi komunikacji elektronicznej, które Abonent zobowiązany byłby uiścić do zakończenia obowiązywania Umowy. Maksymalna kwota Odszkodowania została określona w Umowie. Strony mogą, w ramach indywidualnie negocjowanych warunków Umowy, uzgodnić odmienną wartość odszkodowania, w tym wskazując konkretną kwotę jaką Abonent będzie musiał zapłacić w przypadku rozwiązania Umowy.

#### **§14. Zawieszenie świadczenia Usług**

1. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą wymagalnych należności, Dostawca, niezależnie od prawa zaspokojenia z ewentualnej kaucji, ma prawo ograniczyć Abonentowi świadczenie Usług, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Ograniczenie świadczenia Usług może polegać na zablokowaniu inicjowania usług (połączenia wychodzące) lub korzystania z transmisji danych. Warunkiem ograniczenia świadczenia Usług jest uprzednie wezwanie Abonenta do zapłaty zaległych należności i wyznaczenie mu terminu co najmniej 7 dni. Ograniczenie świadczenia usług nie obejmuje połączeń z numerami alarmowymi.
2. Jeżeli po upływie 7 dni od ograniczenia świadczenia Usług lub wystąpienia przyczyny braku ograniczenia świadczenia Usług, Abonent nie zapłaci zaległych należności, Dostawca powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia Usługi, pod warunkiem dalszego braku zapłaty w ciągu kolejnych 3 dni. W okresie zawieszenia świadczenia Usługi, Abonent może korzystać wyłącznie z połączeń alarmowych.
3. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia Usługi, zawieszenie świadczenia Usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od wyczerpania postępowania reklamacyjnego, o ile Abonent uiścił należności nieobjęte reklamacją.
4. Wznowienie świadczenia Usługi następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty przez Abonenta zaległych należności.
5. Dostawcy przysługuje prawo rozwiązania Umowy w przypadku, gdy w terminie 7 dni od zawieszenia świadczenia Usługi, nie ustaną przyczyny jej zawieszenia. Przed rozwiązaniem Umowy, Dostawca powiadamia Abonenta, wyznaczając mu kolejny 7 dniowy termin na zapłatę zaległych należności.
6. Wszelkie powiadomienia wskazane w ust. 1-5 powyżej doręczają się na trwałym nośniku, na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeżeli zostanie on udostępniony przez Dostawcę.
7. Postanowień ust. 1-5 nie stosuje się w przypadku, w którym Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za Usługi. W takim wypadku Dostawca może zawiesić świadczenie Usługi pod warunkiem uprzedniego powiadomienia tego Abonenta z wyznaczeniem dodatkowego terminu do zapłaty, wynoszącego co najmniej 14 dni, i bezskutecznego upływu tego terminu.

#### **§15. Przetwarzanie danych osobowych Abonentów**

1. Przetwarzanie danych osobowych Abonenta odbywa się zgodnie z przepisami 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) z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz.Urz.U.E.L Nr 119), zwanego dalej **RODO**, z uwzględnieniem przepisów ustawy Prawo Telekomunikacyjne.
2. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych Abonenta zawarto w odrębnym dokumencie.
3. Używanie przez Dostawcę w celu prowadzenia działalności marketingowej telekomunikacyjnych urządzeń końcowych i automatycznych systemów wywołujących wymaga zgody Abonenta.
4. W celu naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne oraz dokonywania rozliczeń międzyoperatorskich Dostawca przetwarza dane transmisyjne, obejmujące dane o numerze użytkownika wywołwanego i wywołującego, a także rodzaj, czas trwania połączenia, czas rozpoczęcia oraz czas zakończenia połączenia. Dane transmisyjne Dostawca będzie przetwarzał przez okres obowiązywania Umowy oraz wywiązania się z obowiązków wynikających z przepisów prawa.
5. Dostawca nie gromadzi danych o lokalizacji, które oznaczają dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu lub wystawienia rachunku.
6. Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych jego dotyczących (w tym również danych transmisyjnych) poprzez:
  - a) określenie rodzaju świadczonych na jego rzecz usług,
  - b) wykonywanie praw określonych w Informacji o przetwarzaniu danych osobowych Abonenta,
  - c) dobrowolne wyrażanie lub cofanie zgody na określone cele, w których dane są przetwarzane.

## **Część II. Umowy standardowe**

#### **§16. Zasady zawierania Umów Standardowych**

1. Do Umów Standardowych stosuje się zarówno postanowienia Części I Regulaminu, jak i postanowienia Części II. W przypadku ewentualnych sprzeczności, postanowienia Części II mają pierwszeństwo przed postanowieniami Części I.
2. Przed zawarciem Umowy Standardowej, Dostawca doręcza Abonentowi na trwałym nośniku Dokumentację Przedumowną, w tym zwięzłe podsumowanie warunków umowy, Regulamin, regulaminy szczególne i Cennik. Doręczona Abonentowi przed zawarciem Umowy i zaakceptowana przez niego Dokumentacja umowna stanowi tzw. informacje przedumowne w rozumieniu art. 285 PKE.
3. Okres obowiązywania Umowy Standardowej nie może przekraczać 24 miesięcy.
4. Umowa Standardowa obejmuje świadczenie pojedynczej usługi zgodnie z pakietem taryfowym lub opcją prędkości wybraną przez Abonenta.
5. W przypadku Umowy Standardowej, Abonentowi przysługuje prawo wyboru formy zawarcia Umowy spośród form udostępnionych przez Dostawcę.
6. Dodatkowe usługi posprzedażne, związane z obsługą Abonenta lub konserwacją może określać Cennik. Dostawca nie gwarantuje jednak świadczenia i dostępności takich usług.

#### **§17. Rozszerzona odpowiedzialność Dostawcy**

1. Niezależnie od uprawnienia Abonenta do żądania odszkodowania w sytuacjach określonych w Części I, Abonentowi korzystającemu z Umowy Standardowej przysługuje prawo żądania odszkodowania jeżeli Dostawca nie zareagował odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa. Odszkodowanie takie wynosi 0,5% opłaty okresowej należnej za daną usługę podstawową (tj. bez innych dodatkowych opłat okresowych należnych od Abonenta za danych Okres Rozliczeniowy), za każdy przypadek wystąpienia naruszenia. Naruszenia, które wystąpiły tego samego dnia uważane będą za jedno naruszenie.
2. Zgodnie z przepisami (art. 379 PKE), przed skierowaniem względem Dostawcy roszczeń związanych z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy do sądu lub postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów, należy najpierw wyczerpać drogę postępowania reklamacyjnego.
3. Dostawca informuje, że nie wyraża zgody na rozstrzygnięcie sporów związanych z niniejszą Umową przez sądy polubowne lub arbitrażowe.

#### **§18. Udogodnienia dla użytkowników z niepełnosprawnościami**

1. Poniżej przedstawiamy ogólne informacje o podstawowych udogodnieniach, jakie Dostawca oferuje osobom z niepełnosprawnościami. Dostawca w tym zakresie zawsze stosuje aktualne wymogi wynikające z przepisów prawa. Niniejsze postanowienie ma zatem charakter informacyjny i obejmuje stan na dzień doręczenia niniejszego Regulaminu. Aktualne informacje o oferowanych usługach i udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami można uzyskać w Serwisie internetowym Dostawcy.
2. Dostawca oświadcza iż nie prowadzi biur do obsługi klientów, stąd nie posiada lokali przystosowanych do obsługi osób z niepełnosprawnościami.
3. Dostawca zapewnia dostęp do:
  - a. warunków Umowy, w tym dokumentów mających zastosowanie do Umowy,
  - b. informacji o udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami,
  - c. informacji zawartych na fakturze,
  - d. szczegółowego wykazu wykonanych usług
    - sporządzonych na papierze z użyciem dużej czcionki lub w formie elektronicznej w formacie tekstowym. Dokumenty dostępne są w siedzibie Dostawcy, w Serwisie Internetowym lub doręczane na żądanie Abonenta.
4. W przypadkach określonych w obowiązujących przepisach, Abonent ma możliwość uzyskania informacji o warunkach Umowy, danych na fakturze i szczegółowego wykazu usług, w alfabecie Braille'a.
5. Obowiązujące Dostawcę przepisy względem Osób z niepełnosprawnościami znajdują się głównie w PKE oraz w rozporządzeniu wydanym na podstawie art. 340 ust. 3 PKE.