

**MAPA ZMIAN  
DO UMOWY I REGULAMINU ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W SIECI  
ART-COM**

Zmiany we wzorcach umowy i regulaminu świadczenia zostały wprowadzone w związku z nowelizacją ustawy Prawo telekomunikacyjne- *ustawą z dnia 16 listopada 2012 r. o zmianie ustawy – Prawo telekomunikacyjne oraz niektórych innych ustaw* (Dz.U. 2012 nr 0 poz. 1445).

Mapa zmian zawiera aktualne brzmienie zmienionych postanowień umowy i regulaminu świadczenia usług dostosowanych do obowiązujących przepisów prawa.

**I. UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH.**

**1) § 1 Umowy otrzymał brzmienie:**

§ 1. Przedmiot Umowy, elementy składające się na opłatę abonamentową

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie na rzecz Abonenta Usług telekomunikacyjnych na warunkach przewidzianych w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz Cenniku usług, obowiązujących u Dostawcy usług, które stanowią integralną część niniejszej Umowy.
2. W ramach świadczonych Usług telekomunikacyjnych, Dostawca usług zobowiązuje się do wykonania, w Lokalu wskazanym przez Abonenta, i utrzymania przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług i świadczenia na rzecz Abonenta, za pośrednictwem Sprzętu udostępnionego przez Dostawcę usług:
  - Usług dostępu do Internetu,
  - Usługi telefonii,
  - Usługi transmisji danych.
3. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków Umowy i stanowiących jej integralną część załączników, w tym w szczególności do terminowego dokonywania zapłaty za świadczone mu Usługi.
4. Wyrazy lub zwroty rozpoczynające się od dużej litery mają w niniejszej Umowie znaczenie nadane im w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych, będącym integralną częścią niniejszej Umowy.
5. Dostawca usług świadczy na rzecz Abonenta Usługę dostępu do Internetu według taryfy:
  - ogólnej /  promocyjnej według parametrów określonych w Regulaminie Promocji

na następujących warunkach:

Usługa	<i>Internet</i>	Pakiet taryfowy	
Wysokość miesięcznego abonamentu brutto dla wybranej taryfy			zł
Wysokość przyznanej ulgi brutto <input type="checkbox"/> miesięcznej / <input type="checkbox"/> przez			zł

czas trwania Umowy	
Opłata aktywacyjna brutto	zł
Ulga w opłacie aktywacyjnej brutto	zł

6. Dostawca usług świadczy na rzecz Abonenta Usługę telefonii według taryfy:  
 ogólnej /  promocyjnej według parametrów określonych w Regulaminie Promocji

na następujących warunkach:

Usługa:	<i>Telefonia</i>	Pakiet taryfowy:	
Wysokość miesięcznego abonamentu brutto dla wybranej taryfy:			zł
Wysokość przyznanej ulgi brutto:			zł
Pakiet minut wliczony do abonamentu:			
Abonentowi przydziela się numer telefonu:			

7. Dostawca usług świadczy na rzecz Abonenta Usługę transmisji danych według taryfy:  
 ogólnej /  promocyjnej według parametrów określonych w Regulaminie Promocji

na następujących warunkach:

Usługa:	<i>Transmisji danych</i>	Pakiet taryfowy:	
Wysokość miesięcznego abonamentu brutto w wybranej Usłudze:			zł
Wysokość przyznanej ulgi brutto:			zł

8. Miejsce wykonania Instalacji, świadczenia Usług, adres zakończenia sieci telefonicznej:  
....., ul. .... nr ..... nr Lokalu .....
9. Abonent oświadcza i zapewnia, że posiada tytuł prawny do w/w Lokalu.
10. Z tytułu świadczonych Usług Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania na rzecz Dostawcy usług opłaty abonamentowej. Opłata abonamentowa obejmuje opłatę za:
- dostęp do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług,
  - możliwość korzystania z Usług opisanych w Umowie, wedle parametrów przypisanych dla danej taryfy/opcji,
  - usługę serwisową (z wyłączeniem nieuzasadnionych wezwań Abonenta oraz usług przekraczających ramy bezpłatnego serwisu),
  - przy Usłudze telefonii- określony dla danej taryfy lub opcji pakiet minut wliczony do abonamentu,
  - przy Usłudze transmisji danych- określony dla danej taryfy pakiet danych wliczony do abonamentu.

## 2) § 3 Umowy otrzymał następujące brzmienie:

§ 3. Czas trwania Umowy, warunki jej przedłużenia oraz minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych

1. Umowa została zawarta na czas  nieokreślony /  określony .... miesięcy tj. do dnia ..... W przypadku Abonenta, będącego konsumentem- początkowy okres obowiązywania Umowy zawieranej z nim pierwszy raz- nie może być dłuższy niż 24 miesiące.
2. Ulgi określone w tabelach w § 1 ust. 5, 6 i 7 Umowy przysługują Abonentowi od dnia zawarcia Umowy, przy czym warunkiem skorzystania z całości przyznanych ulg jest obowiązywanie Umowy przez okres na jaki została ona zawarta. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu na jaki Umowa została zawarta, Dostawcy usług przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej Abonentowi ulgi pomniejszonej proporcjonalnie o jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.
3. Umowa zawarta na czas określony ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, o ile Abonent nie złoży przeciwnego oświadczenia woli w terminie 30 dni przed upływem terminu obowiązywania Umowy na czas określony.
4. Oświadczenie Abonenta o braku woli przedłużenia Umowy na czas nieokreślony powinno zostać dokonane na piśmie oraz dostarczone Dostawcy usług w terminie wskazanym w ust. 3 na adres siedziby Dostawcy usług, wskazany w niniejszej Umowie.
5. Abonentowi, który nie skorzysta z uprawnienia do złożenia oświadczenia o braku woli przedłużenia Umowy, po przekształceniu się Umowy na czas nieokreślony naliczana będzie opłata dla wybranej przez niego w Umowie taryfy według cen dla umów na czas nieokreślony, określonych w Cenniku.

## 3) § 4 Umowy otrzymał brzmienie:

§4. Tryb i warunki dokonywania zmian Umowy, rozwiązanie Umowy

1. Z zastrzeżeniem poniższych postanowień Umowy, jej zmiana wymaga formy pisemnej w postaci aneksu podpisanego przez obie strony.
2. Dostawca usług może dokonać zmiany warunków niniejszej Umowy, w tym określonych w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych, będącym jej integralną częścią pisemnie lub jeśli Abonent zgłosi takie żądanie pocztą elektroniczną bądź za pośrednictwem Panelu Obsługi Klienta. W takim przypadku Dostawca usług doręczy Abonentowi w jednym ze sposobów określonych powyżej treść każdej proponowanej zmiany z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, a w razie zmian określonych w Regulaminie świadczenia usług poda je dodatkowo do publicznej wiadomości. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy- do dnia wprowadzenia zmian w życie-w przypadku braku akceptacji zmian i o braku możliwości żądania przez Dostawcę usług proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych ulg, jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych, chyba że zmiany warunków Umowy będą wynikać

bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, usunięcia niedozwolonych zapisów umownych lub jeżeli konieczność zmiany warunków Umowy wynika z decyzji Prezesa UKE.

3. Dostawca usług może dokonać zmiany Cennika, będącego integralną częścią Umowy, pisemnie lub jeśli Abonent zgłosi takie żądanie pocztą elektroniczną bądź za pośrednictwem Panelu Obsługi Klienta. W takim przypadku Dostawca usług doręczy Abonentowi w jednym ze sposobów określonych powyżej oraz poda do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, przy czym okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy- do dnia wprowadzenia zmian w życie-w przypadku braku akceptacji zmian, a jeśli w wyniku zmiany doszło do podwyższenia cen także o braku możliwości żądania przez Dostawcę usług proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych ulg, chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa.
4. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych lub w Cenniku, wynika wyłącznie ze zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, Dostawca usług dokonuje zmiany warunków Umowy poprzez podanie zmian do publicznej wiadomości za pośrednictwem swojej strony internetowej. W takim przypadku Dostawca usług informuje o zakresie zmian, terminie ich wprowadzenia w życie, miejscu udostępnienia treści zmian, o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmian-do dnia wprowadzenia zmian w życie-oraz o przysługującym Dostawcy usług prawie do domagania się proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych ulg, jeśli Abonent skorzysta z prawa do wypowiedzenia.
5. Oświadczenia Abonenta o wypowiedzeniu Umowy w przypadkach określonych w ust. 2-4 powinny zostać dokonane na piśmie oraz dostarczone Dostawcy usług na adres siedziby Dostawcy usług wskazany w niniejszej Umowie. Takiej samej formy wymaga oświadczenie Dostawcy usług, o którym mowa w ust. 9 poniżej.
6. Umowa może być rozwiązana w każdym czasie na mocy porozumienia stron.
7. Z zastrzeżeniem § 3 ust. 2 powyżej, dotyczącego konieczności zwrotu ulgi, Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron w formie pisemnej pod rygorem nieważności, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożono wypowiedzenie, przy czym Dostawcy usług przysługuje prawo do rozwiązania Umowy tylko z ważnych przyczyn, przede wszystkim określonych w ust. 9 poniżej.
8. Umowa wygasa wskutek wykreślenia Abonenta, będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną, z właściwego rejestru lub ewidencji, chyba że na mocy przepisów szczególnych osoba trzecia przejmuje wszystkie prawa i obowiązki Abonenta.
9. Dostawca usług może zawiesić świadczenie Usług lub rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku, gdy Abonent:
  - a) pomimo wezwania do zapłaty w terminie 7 dni nadal zalega z zapłatą jakiegokolwiek opłaty przewidzianej Cennikiem, Regulaminem, Umową o co najmniej 14 dni od terminu wymagalności świadczenia,
  - b) utracił tytuł prawny do Lokalu, lub nie poinformował Dostawcy usług o zmianie miejsca zamieszkania lub adresu korespondencyjnego, pod który powinna być kierowana do niego korespondencja,
  - c) udostępni bez zgody Dostawcy usług sygnał osobie trzeciej lub poza Lokal, którego dotyczy

Umowa,

- d) pomimo wezwania do zaprzestania naruszeń używa udostępnionego Sprzętu niezgodnie z Regulaminem, Umową, w szczególności naraża na zniszczenie ten Sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim,
- e) używa jakichkolwiek urządzeń powodujących nadużycie telekomunikacyjne lub zakłócających prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług albo wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług,
- f) pomimo wezwania do zaprzestania nadal narusza inne istotne warunki Umowne, w tym określone w Regulaminie.

10. Rozwiązanie Umowy z przyczyn określonych powyżej może być związane z możliwością dochodzenia przez Dostawcę usług zwrotu ulg, na warunkach określonych w Umowie. Zawieszenie świadczenia Usług telefonii może odbyć się również w taki sposób, aby nie powodowało to zwiększenia zadłużenia Abonenta tzn. Abonent będzie mógł korzystać z Usług telefonii wyłącznie w zakresie rozmów przychodzących oraz z bezpłatnych rozmów wychodzących do numerów alarmowych.

#### **4) § 5 Umowy otrzymał brzmienie:**

##### § 5. Postanowienia końcowe

1. Umowa zostaje sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.
2. W zakresie nieuregulowanym w Umowie, informacje o: (a) sposobach składania zamówień na pakiety taryfowe, (b) sposobach dokonywania płatności, (c) okresie rozliczeniowym, (d) ewentualnych ograniczeniach w zakresie korzystania z udostępnionych urządzeń końcowych, (e) danych dotyczących funkcjonalności Usług, (f) danych dotyczących jakości Usług, w szczególności minimalne oferowane poziomy jakości Usług, (g) zakresie obsługi serwisowej, oraz o sposobach kontaktowania się ze służbami serwisowymi Dostawcy usług, (h) zakresie odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, wysokości odszkodowania oraz zasad i terminu jego wypłaty, w szczególności w przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, (i) zasadach, trybie i terminie składania oraz rozpatrywania reklamacji, (j) polubownych sposobach rozwiązywania sporów, (k) sposobie uzyskania informacji o aktualnym Cenniku oraz kosztach usług serwisowych, (l) zasadach umieszczania danych Abonenta w spisie abonentów w przypadku Umowy związanej ze świadczeniem usług głosowych, (m) sposobach przekazywania informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa i prywatności i danych osobowych, (n) opłatach należnych w momencie rozwiązania Umowy, w tym warunkach zwrotu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, ze wskazaniem na czyj koszt ma nastąpić zwrot- znajdują się w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych.
3. Integralną częścią Umowy są:
  - Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci ART-COM,
  - Cennik usług,
  - Cennik usług telefonicznych,
  - Regulamin Promocji,
  - Oświadczenia i wnioski Abonenta,

Protokół Uruchomienia Usługi.

4. W razie rozbieżności pomiędzy treścią Umowy a jej załącznikami, pierwszeństwo w zastosowaniu będą miały postanowienia Umowy.
5. W sprawach nieuregulowanych w Umowie i jej załącznikach zastosowanie znajdą przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego, a zwłaszcza ustawy *Prawo telekomunikacyjne* oraz *Kodeksu cywilnego*.

## II. REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

### 1) Definicja Usterki przyjmuje następujące brzmienie:

Usterka- techniczna wada sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, obniżająca jakość Usług, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usług określonych w Umowie lub uniemożliwiająca korzystanie z nich

### 2) Definicja Prędkości wysyłania danych otrzymuje następujące brzmienie:

Prędkość wysyłania danych - parametr Usługi internetowej, określany jako maksymalna ilość jednostkowych porcji informacji przesłanych za pośrednictwem Sprzętu Dostawcy usług w kierunku od Urządzenia Abonenta w jednostce czasu wyrażany w bitach na sekundę (bps) lub ich wielokrotności.

### 3) Definicja Prędkości pobierania danych otrzymuje następujące brzmienie:

Prędkość pobierania danych - parametr Usługi internetowej, określany jako maksymalna ilość jednostkowych porcji informacji przesłanych za pośrednictwem Sprzętu Dostawcy usług w kierunku do Urządzenia Abonenta w jednostce czasu wyrażany w bitach na sekundę (bps) lub ich wielokrotności.

### 4) Definicja Zakończenia sieci otrzymuje następujące brzmienie:

**Zakończenie sieci**- sieć telekomunikacyjna (instalacja) w Lokalu Abonenta zakończona gniazdem lub wtykiem, umożliwiającą podłączenie Urządzeń do sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu i korzystanie z Usług.

### 5) § 4 ust. 1 Regulaminu otrzymuje następujące brzmienie:

#### § 4

1. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:
  - a) nazwisko i imiona,
  - b) imiona rodziców,
  - c) miejsce i data urodzenia,
  - d) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
  - e) numer ewidencyjny PESEL w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,

- f) nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego obywatelem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego-numer paszportu lub karty pobytu,
- g) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy.

## 6) Rozdział III Regulaminu otrzymuje brzmienie:

### ROZDZIAŁ III

#### USŁUGI, SPOSÓB SKŁADANIA ZAMÓWIEŃ NA PAKIETY TARYFOWE ORAZ DODATKOWE OPCJE USŁUGI, JAKOŚĆ I FUNKCJONALNOŚĆ USŁUG

##### §5.

1. Dostawca usług zobowiązuje się do dostarczenia Abonentowi, z wykorzystaniem Urządzeń własnych Abonenta oraz Sprzętu udostępnionego przez Dostawcę usług, sygnału sieci Internet, Usługi transmisji danych lub/i Usług telefonii. Dostawca usług oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać, na terenach na których posiada sieci telekomunikacyjne umożliwiające świadczenie Usług. Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy usług, a stosownych informacji w tym zakresie udziela BOK Dostawcy usług.
2. Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny lub zgodę osoby, której taki tytuł przysługuje.
3. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z instrukcjami, udzielonymi mu przy wykonywaniu Instalacji. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Dostawcy usług, chyba że co innego wynika z Umowy bądź odrębnej umowy zawartej przez Dostawcę usług z Abonentem.
4. W ramach Usługi, Abonent otrzymuje Numer klienta oraz, na jego wniosek może zostać mu przyznany indywidualny adres poczty e-mail, które służyć będą do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, dokonywania zmian warunków Umowy, zgodnie z jej odrębnymi postanowieniami, otrzymywania faktur elektronicznych jeśli zażąda tego Abonent. Abonenci, którzy mieli już zawarte wcześniej umowy z Dostawcą usług i otrzymali indywidualny adres poczty e-mail będą uprawnieni do korzystania z tego adresu w powyższym zakresie, jeżeli zgłosili odpowiednie wnioski zgodnie z warunkami Umowy.
5. Dostawca usług świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy z zachowaniem wskaźników jakości określonych przepisami prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej oraz zgodnie z parametrami danej Usługi, zgodnie z wybraną przez Abonenta taryfą lub opcją Usługi.
6. Instalacja zostanie wykonana nie później niż w ciągu 30 dni od podpisania Umowy, w terminie dogodnym dla Abonenta i Dostawcy usług, przy czym Dostawca usług dołoży starań, aby została ona wykonana jak najszybciej. Aktywacja Usługi dla wybranej przez Abonenta taryfy nastąpi nie później niż w ciągu 7 dni od wykonania Instalacji, przy czym Dostawca usług dołoży starań, aby została ona wykonana jak najszybciej.
7. W trakcie wykonywania Instalacji w Lokalu powinien znajdować się Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba, w tym do podpisania Protokołu Uruchomienia Usługi.

8. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej. Abonent może ponadto zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług pod całodobowym numerem telefonu: +48 32 745 45 45 oraz e-mailem na adres [bok@artcom.pl](mailto:bok@artcom.pl).
9. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług, oraz działania jakie Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług zawarte są poniżej, oraz w § 11 i Rozdziale VII Regulaminu, a także w § 4 ust. 9 i 10 Umowy.
10. Dostawca usług zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi, tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianych służbom powołanym do niesienia pomocy. Z uwagi na możliwość korzystania przez Abonenta z Usługi telefonii w sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług, z którym Abonent ma zawartą umowę o świadczenie usług dostępu do Internetu, możliwe są ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych wynikające z nienależytego wykonania przez tego dostawcę umowy z Abonentem lub nie spełnieniem przez łącze internetowe tego dostawcy niezbędnych parametrów. O minimalnych parametrach niezbędnych do korzystania z Usługi telefonii w sieci innego dostawcy usług, Dostawca usług informuje Abonenta na jego wniosek pisemnie, telefonicznie lub za pośrednictwem korespondencji e-mail.
11. Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie. Z uwagi na charakter sieci Dostawcy usług, lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończenia sieci. Zmiana adresu Zakończenia sieci wymaga formy pisemnej w postaci aneksu podpisanego przez obie Strony. Dostawca usług świadczy Usługę telefonii tylko w miejscu określonym w Umowie lub aneksie do umowy jako adres Zakończenia sieci, w związku z czym Abonent zobowiązuje się do korzystania z Usługi telefonii wyłącznie pod adresem Zakończenia sieci.
12. Dostawca usług gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi internetowej dla danych wysyłanych i odbieranych na poziomie 50 %. Prędkości pobierania danych i Prędkości wysyłania danych określone w Umowie, mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej pod adresem <http://pomiary.epix.net.pl> za pomocą urządzenia serwisowego Dostawcy usług podłączonego do Sprzętu w Lokalu Abonenta. Strona testowa zapewnia poprawną prędkość pomiaru do 100 Mbit/s.
13. W celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Dostawca usług powołał dział zarządzania siecią, w którym prowadzi za pomocą odpowiednich narzędzi monitorujących stały monitoring obciążenia sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług.

#### §6.

1. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usług mogą być zgłaszane Dostawcy usług:
  - a) telefonicznie,
  - b) pisemnie,
  - c) osobiście w biurze obsługi klienta,
  - d) za pośrednictwem Panelu Obsługi Klienta.
2. Na złożone zamówienie Dostawca usług udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych pakietów taryfowych i/lub dodatkowych opcji Usług.

3. Zmiana pakietu taryfowego lub dodanie dodatkowej opcji Usług następuje poprzez podpisanie pisemnego aneksu do Umowy. Wybór dodatkowego pakietu taryfowego następuje poprzez podpisanie odrębnej umowy.
4. Świadczenie Usług w zmienionym pakiecie taryfowym i/lub dodatkowej opcji Usługi następuje od kolejnego okresu rozliczeniowego, występującego po okresie rozliczeniowym, w którym został zawarty pisemny aneks do Umowy.

## **7) Rozdział IV Regulaminu otrzymuje brzmienie:**

### ROZDZIAŁ IV

#### USŁUGA TELEFONII, ZASADY UMIESZCZANIA DANYCH ABONENTA W SPISIE ABONENTÓW

##### § 7.

1. Dostawca usług świadczy Usługę telefonii w jego sieci lub w zasięgu dowolnej sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług w zakresie zapewnianych przez niego możliwości technicznych. Łącze internetowe Abonenta winno zapewniać niezbędną jakość do poprawnej transmisji danych głosowych. Dodatkowo, z uwagi na ryzyko niedostępności lub nienależytej jakości połączeń Dostawca usług nie zaleca uruchamiania Usługi telefonii na internetowych łączach radiowych.
2. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących i przychodzących zgodnie z ofertą Dostawcy usług lub obowiązującymi przepisami prawa. W szczególności oznacza to prawo Abonenta do żądania od Dostawcy usług nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów, jak również poszczególnych rodzajów takich usług, jak również domagania się poinformowania przez Dostawcę usług lub zablokowania możliwości wykonywania połączeń w razie przekroczenia w okresie rozliczeniowym określonego progu kwotowego, przy czym Dostawca usług oferuje co najmniej trzy progi kwotowe, które wynoszą 35, 100 i 200 złotych. Obowiązek poinformowania o przekroczeniu w okresie rozliczeniowym określonego progu kwotowego uznaje się za wykonany, jeśli Dostawca usług wykonał co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od przekroczenia progu kwotowego.
3. Abonent Usługi telefonii nie może wykorzystywać jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają podłączenie do sieci Dostawcy usług i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa, w tym w sposób powodujący nadużycie telekomunikacyjne.
4. Dostawca usług przydziela Abonentowi w Umowie numer telefoniczny.
5. Abonent może pisemnie żądać zmiany przydzielonego numeru telefonicznego, jeżeli wykáže, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe.
6. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent korzystający z Usługi telefonii, wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci Dostawcy usług na obszarze:
  - a) o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego- w przypadku numerów geograficznych,
  - b) na terenie całego kraju- w przypadku numerów niegeograficznych.
7. Abonent korzystający z Usługi telefonii, wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać przy zmianie Dostawcy usług przeniesienia przydzielonego

numeru do istniejącej sieci innego operatora na:

- a) obszarze geograficznym- w przypadku numerów geograficznych,
  - b) terenie całego kraju- w przypadku numerów niegeograficznych.
8. Żądając przeniesienia przydzielonego numeru na podstawie ust. 7, Abonent może rozwiązać Umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim wypadku jest jednak zobowiązany do uiszczenia Dostawcy usług opłaty abonamentowej w wysokości nieprzekraczającej opłaty za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi, obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy.
9. Przeniesienie numeru, o którym mowa w ust. 7 powinno nastąpić w ciągu 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usług. Przekroczenie terminu uprawnia Abonenta do domagania się odszkodowania na zasadach określonych w § 13 ust. 4 Regulaminu.
10. Dostawca usług dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym Rachunkiem podstawowy wykaz Usług zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach telefonicznych z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń.
11. Dostawca usług dostarcza, w terminie 14 dni od dnia złożenia pisemnego żądania przez Abonenta, szczegółowy wykaz Usług telefonicznych za okresy rozliczeniowe poprzedzające o nie więcej niż 12 miesięcy okres rozliczeniowy, w którym złożono żądanie. Szczegółowy wykaz zawiera 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. Na pisemne żądanie Abonenta szczegółowy wykaz, zawierający powyższe dane, będzie dostarczany także Abonentowi począwszy od okresu rozliczeniowego, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, aż do końca okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu. Za wydanie Abonentowi szczegółowego wykazu, o których mowa w niniejszej ustępie Dostawca może pobierać opłatę określoną w Cenniku, przy czym jeśli uwzględniona zostanie reklamacja Usługi telekomunikacyjnej opłata podlega zwrotowi za ten wykaz, w którym ujęta została Usługa podlegająca reklamacji. Samo wniesienie przez Abonenta reklamacji nie zwalnia go od konieczności zapłaty opłaty za wykaz.
12. Wykaz szczegółowy za bieżący okres rozliczeniowy dostarczany jest w formie wydruku lub w innej uzgodnionej przez strony formie np. na adres poczty elektronicznej Abonenta, wraz z Rachunkiem za okres rozliczeniowy, którego dotyczy.
13. Umieszczenie Abonenta w spisie abonentów odbywa się za jego zgodą, na podstawie odrębnej umowy zawieranej przez Dostawcę usług z podmiotem publikującym spis abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, z zachowaniem gwarancji ochrony danych osobowych Abonenta i tajemnicy telekomunikacyjnej. Umieszczenie danych Abonenta w spisie ograniczone jest do (i) numeru Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta, (ii) nazwiska i imion Abonenta, (iii) nazwy miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się Zakończenie sieci.

#### **8) Uchyła się § 7 ust. 5 Regulaminu.**

#### **9) Rozdział VII Regulaminu otrzymuje brzmienie:**

## ROZDZIAŁ VII

### ZWROT SPRZĘTU, ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG, OPŁATY NALEŻNE W MOMENCIE ROZWIĄZANIA UMOWY, SPOSOBY PRZEKAZYWANIA INFORMACJI O ZAGROŻENIACH ZWIĄZANYCH ZE ŚWIADCZONYMI USŁUGAMI

#### §10.

1. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego Sprzętu w Biurze Obsługi Klienta, w ciągu 7 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy. Zwrot Sprzętu następuje na koszt Abonenta. W przypadku naruszenia obowiązku zwrotu Sprzętu, Dostawca usług wzywa Abonenta do zwrotu Sprzętu, a po bezskutecznym upływie terminu może obciążyć Abonenta karą umowną stanowiącą równowartość Sprzętu. Obciążenie karą umowną we wskazanej wysokości nastąpi także w przypadku zwrotu Sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji.
2. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta, Dostawcy usług przysługuje roszczenie w wysokości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, jeżeli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez konsumenta Umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.

#### §11.

1. Dostawca usług może zawiesić świadczenie Usług lub rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadkach określonych w Umowie.
  1. Ponowna aktywacja Usług zawieszonych następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia.
  2. Rozwiązanie Umowy z przyczyn określonych powyżej może być związane z możliwością dochodzenia przez Dostawcę usług zwrotu ulg, na warunkach określonych w Umowie. Zawieszenie świadczenia Usług telefonii może odbyć się również w taki sposób, aby nie powodowało to zwiększenia zadłużenia Abonenta tzn. Abonent będzie mógł korzystać z Usług telefonii wyłącznie w zakresie rozmów przychodzących oraz z bezpłatnych rozmów wychodzących do numerów alarmowych.
3. Wezwania do zapłaty lub do zaniechania naruszeń będą wysyłane pocztą, pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem Panelu Obsługi Klienta.
4. Na poczet należności przypadających Dostawcy usług zaliczone zostaną także rzeczywiste koszty poniesionych wezwań do zapłaty, chyba że zaległość Abonenta powstała wskutek okoliczności jego nie dotyczących, a należność zostanie zapłacona przez Abonenta w pierwszym możliwym terminie, mieszczącym się w terminie określonym w skierowanym do Abonenta wezwaniu do zapłaty.
5. Abonent może na swój wniosek zawiesić korzystanie z Usług przez okres maksymalnie 2 miesięcy w ciągu roku obowiązywania Umowy. Za czasową dezaktywację Abonent zobowiązany będzie do uiszczenia jednorazowej opłaty w wysokości określonej w Cenniku. Przez okres zawieszenia, o którym mowa w niniejszym ustępie, Abonent będzie zwolniony z obowiązku uiszczenia opłaty abonamentowej. Warunkiem skorzystania przez Abonenta z możliwości zawieszenia jest brak zaległości z opłatami wynikającymi z Umowy. W przypadków Umów zawartych na czas określony ulegają one automatycznemu przedłużeniu na czas trwającego zawieszenia. Wniosek o zawieszenie powinien być złożony z jednomiesięcznym wyprzedzeniem pisemnie, za pośrednictwem Panelu Obsługi Klienta lub pocztą elektroniczną bądź w BOK. Zawieszenie będzie

skuteczne od początku kolejnego okresu rozliczeniowego.

#### § 12.

Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta zamieszczone są na stronie internetowej Dostawcy usług, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

### 10) Rozdział VII Regulaminu otrzymuje brzmienie:

#### ROZDZIAŁ VIII

#### ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG, WYSOKOŚĆ ODSZKODOWANIA, ZASADY I TERMIN JEGO WYPŁATY, ODPOWIEDZIALNOŚĆ ABONENTA, OGRANICZENIA W ZAKRESIE KORZYSTANIA Z UDOSTĘPNIONEGO SPRZĘTU

#### §13.

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług w zakresie określonym w obowiązujących przepisach prawa, Umowie oraz Regulaminie, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub niezachowania przez niego przepisów prawa lub warunków Umowy i jej załączników.
2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi, w tym w sytuacji kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznych opłat abonamentowych. Zastrzeżenie to nie wyklucza prawa Abonenta do domagania się zwrotu opłaty abonamentowej w proporcjonalnej wysokości.
3. W przypadku powstania szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej w ust. 2 kary umownej Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.
4. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w § 7 ust. 9, Abonentowi przysługuje od Dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy miesięcznych opłat abonamentowych za Usługę telefonii, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych. W przypadku gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie Dostawcy usług, przysługuje mu zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, z winy którego nastąpiło opóźnienie.
5. Kara umowna lub odszkodowanie bądź proporcjonalny zwrot opłaty abonamentowej są płatne w ciągu 30 od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, a na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat wobec Dostawcy usług.
6. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych,
  - b) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzenia, chyba że sam, lub osoby z pomocą których świadczy Usługi spowodowały wadliwość,
  - c) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przysyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet,
  - d) korzystanie przez Abonenta z numerów o podwyższonej opłacie.

#### §14.

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy, Regulaminu, zarówno w stosunku do Dostawcy usług jak i osób trzecich.
2. Abonent zobowiązuje się używać udostępnionego Sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji.
3. Abonent nie ma prawa udostępniać Usług osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych Usług- odpłatnie bądź nieodpłatnie- jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniać Usług poza Lokalem bez zgody Dostawcy usług wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności. Naruszenie tych obowiązków jest traktowane jako rażące naruszenie warunków Umowy, skutkujące możliwością rozwiązania Umowy (lub zawieszenia jej wykonania) w trybie natychmiastowym zgodnie z § 11. Niezależnie od powyższego, z zastrzeżeniem § 10 ust. 2 Regulaminu, Abonent będzie ponosił wobec Dostawcy usług pełną odpowiedzialność odszkodowawczą.
4. Abonent zobowiązuje się używać udostępniony Sprzęt zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, a także zobowiązany jest odłączyć Sprzęt podczas wyłączeń atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do sieci za pomocą kablowej linii napowietrznej także ma bezwzględny obowiązek odłączania kabla sygnałowego od Urządzenia końcowego Abonenta.
5. Abonent zobowiązuje się do:
  - a) nie naruszania praw własności intelektualnej osób trzecich,
  - b) nie rozpowszechniania materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim czy pornograficznym,
  - c) nie podejmowania działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych czy też oprogramowania (hackerstwo, skanowanie),
  - d) nie dokonywania zmian, usuwania lub dodawania jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody,
  - e) nie rozpowszechniania wirusów komputerowych,
  - f) nie rozpowszechniania informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie konta- ang. spamming),
  - g) nie korzystania z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usług,
  - h) nie udostępniania powierzonego mu Sprzętu osobom trzecim, chyba że dokonał jego zakupu od Dostawcy usług na podstawie odrębnej umowy.
6. Abonent zobowiązany jest nie powodować w jakikolwiek sposób zakłóceń w działaniu sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług lub innego operatora/dostawcy usług oraz nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową Dostawcy usług lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemu służącego udostępnieniu i monitorowaniu Usług.
7. Abonent zobowiązany jest do ochrony oraz nieudostępniania osobom trzecim haseł związanych z korzystaniem z Usług, w tym np. hasła do Panelu.

**Pozostałe postanowienia Umowy i Regulaminu pozostają bez zmian.**