

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ BLUE DOT

## Rozdział I. Postanowienia ogólne

### § 1

Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez BLUE DOT Sp. z o.o. oraz Paweł Walczuk, współników spółki cywilnej prowadzących działalność gospodarczą pod nazwą BLUE DOT Sp. z o.o. Paweł Walczuk s.c., ul. Bolesława Wirskiego 2, (22-100 Chełm), NIP: 5632361953, REGON: 060467493, RPT: 13380 i 8351 (dalej zwany „Regulaminem”), określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Dostawcę Usług.

### § 2

Określenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:

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

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

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

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

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

**Cesja** – Przeniesienie w formie pisemnej praw i obowiązków wynikających z zawartej Umowy przez Abonenta na osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie;

**Dostawca Usług** – BLUE DOT Sp. z o. o. oraz Paweł Walczuk, prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą BLUE DOT Sp. z o.o. Paweł Walczuk s.c. ul. Bolesława Wirskiego 2 (22-100 Chełm), NIP: 5632361953, REGON: 060467493, RPT: 13380 i 8351;

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

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

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

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

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

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

**Rachunek** - dokument zawierający opłaty wynikające z Umowy, Regulaminu i Cennika wystawiany Abonentowi przez Dostawcę Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;

**Serwis internetowy** – strona internetowa prowadzona przez Dostawcę usług pod adresem <https://www.bluedot.pl>;

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

**Sprzęt** - urządzenie techniczne (np. modem – wraz z udostępnionym wyposażeniem dodatkowym) oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność

Dostawcy Usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową;

**Umowa** - umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem, a Dostawcą Usług w formie pisemnej lub dokumentowej;

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

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

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

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

### § 3

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

## Rozdział II. Zawarcie Umowy i świadczenie Usług

### § 4

1. Zamawiający może złożyć u Dostawcy Usług zamówienie celem zawarcia Umowy. Dostawca Usług dopuszcza możliwość składania zamówienia w postaci elektronicznej (na adres e-mail lub w przypadku wprowadzenia takowego rozwiązania przez Dostawcę Usług - również za pomocą formularza dostępnego w Serwisie internetowym).
2. Dostawca Usług udziela Zamawiającemu odpowiedzi na wniosek w terminie do 14 dni. W razie odmowy zawarcia Umowy, Dostawca Usług informuje o jej przyczynach.
3. Umowa może zostać zawarta przez Zamawiającego:
  - w lokalu Dostawcy Usług,
  - poza lokalem, z Przedstawicielem Dostawcy Usług,
  - na odległość, jeżeli Dostawca Usług umożliwił zawarcie Umowy w tej formie.
4. Dostawca Usług zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług w terminie wskazanym w Umowie.

### § 5

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej lub dokumentowej.
2. W przypadku, gdy oświadczenia 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. Dostawca Usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego.
4. Zamawiający będący Konsumentem ma prawo do wyboru jednej z form zawarcia Umowy oferowanych przez Dostawcę Usług.

### § 6

1. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym tytuł prawny do Lokalu.
2. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Dostawcy Usług dokument potwierdzający jego tytuł prawny do Lokalu lub złożyć stosowne oświadczenie o przysługiwaniu mu takowego tytułu.
3. W celu ustalenia tytułu prawnego Zamawiającego do Lokalu, Dostawca Usług może żądać dodatkowych niezbędnych do wykonania Umowy informacji i dokumentów.
4. Dostawca Usług może odmówić Zamawiającemu zawarcia Umowy w przypadku, gdy Abonent nie spełnia warunków z niniejszego paragrafu.

## § 7

1. Dostawca Usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego określonych w przepisach prawa danych niezbędnych do jej zawarcia.
2. Dostawca Usług może również uzależnić zawarcie Umowy od:
  - a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania wynikających z Umowy zobowiązań wobec Dostawcy Usług,
  - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy Usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530, z późn. zm.); Dostawca Usług powiadamia Zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
3. Dostawca Usług, w szczególności w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego może uzależnić zawarcie Umowy od zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu, bądź też nieterminową wpłatą należności przewidzianych, poprzez wpłatę kaucji w terminie określonym przez Dostawcę Usług na poczet mogących powstać zaległości, przy czym kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty na poczet jakichkolwiek zaległości względem Dostawcy Usług.
4. Dostawca Usług może potrącić z kaucji wymagalne należności.
5. O ile z całości lub części kaucji nie zostaną potrącone zaległości, kwota kaucji w pełnej wysokości zostanie zwrócona Abonentowi po ostatecznym rozliczeniu Umowy, nie później jednak niż w terminie tygodnia od dnia zakończenia trwania Umowy. W przypadku dokonania potrąceń kaucja zostanie zwrócona w wysokości, jaka pozostała po dokonaniu tych potrąceń, chyba że zaległości były równe lub wyższe od wpłaconej przez Abonenta kaucji.

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

#### § 8

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

#### § 9

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

#### § 10

1. Dostawca Usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie.
2. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem.

3. O ile Umowa nie stanowi inaczej, Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Dostawcy Usług. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie ani udostępniać go osobom trzecim.
4. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu związana z przemieszczeniem Sprzętu poza Lokal Abonenta wymaga pisemnej zgody Dostawcy Usług.
5. Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane przez Abonenta w celu świadczenia - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.
6. Z momentem wydania Abonentowi Sprzętu do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży.
7. Abonent powinien niezwłocznie po wykryciu zdarzenia wskazanego w ust. 6 poinformować Dostawcę Usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego Abonentowi przez Dostawcę Usług do używania.

#### § 11

1. Urządzenia Końcowe podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać wymogi potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności, deklaracją zgodności, homologacją - zgodnie z polskimi normami).
2. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Urządzeń Końcowych używanych przez Abonenta.
3. Dostawca Usług zaleca, aby podczas wyładowań atmosferycznych Urządzenia Końcowe zostały odłączone od zasilania energetycznego.

### Rozdział IV. Opłaty

#### § 12

1. Za Instalację Zakończenia Sieci w Lokalu i Aktywację Usług Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty w wysokości określonej w Cenniku lub Regulaminie i Cenniku Promocji.
2. W przypadku, gdy Instalacja Zakończenia Sieci jest połączona z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca Usług jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty instalacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy. W tym zakresie Abonentowi może zostać przyznana dodatkowa Ulga.
3. W przypadku zawierania nowej Umowy, a odnoszącej się do Lokalu, w którym znajduje się Zakończenie Sieci, pobiera się opłatę w wysokości określonej w Cenniku.
4. W przypadku zmiany Lokalu, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca świadczenia Usług w wysokości określonej w Cenniku. Zmiana miejsca świadczenia Usług nie jest możliwa, jeżeli nowy Lokal znajduje się poza obszarem działania Dostawcy Usług lub na tym terenie Dostawca Usług nie świadczy danej Usługi.
5. W przypadku zmiany przez Abonenta Lokalu, na Lokal, w którym nie ma wykonanego Zakończenia sieci, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty na zasadach określonych w ust. 1 lub 2.

#### § 13

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

#### § 14

1. Abonent uiszcza z góry Abonament w wysokości określonej w Umowie lub Cenniku, z częstotliwością odpowiadającą Okresowi Rozliczeniowemu.

2. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość Abonamentu jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.

#### § 15

1. Rachunek wystawiany jest za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę Usług w danym Okresie Rozliczeniowym lub we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich Rachunkach.
2. Rachunek może być wystawiony łącznie za Usługi świadczone Abonentowi z tytułu kilku umów zawartych z Dostawcą Usług.
3. Wszystkie przewidziane Umową, Regulaminem i Cennikiem, a także Regulaminem i Cennikiem Promocji opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać z góry w terminie wskazanym na fakturze, a w przypadku braku otrzymania faktury w terminie do 7-ego dnia każdego Okresu Rozliczeniowego.
4. Abonent będzie uiszczał opłaty na rachunek bankowy wskazany przez Dostawcę Usług w Umowie lub na Rachunku.
5. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Dostawcy Usług.
6. W przypadku opóźnienia w płatności jakiegokolwiek opłaty przewidzianej Umową, Regulaminem, Cennikiem lub Regulaminem i Cennikiem Promocji, Dostawca Usług ma prawo naliczyć odsetki ustawowe za opóźnienie.
7. Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia Usług przez Dostawcę Usług nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia płatności za usługi wykonane na jego rzecz.
8. Rachunki są dostarczane Abonentowi poprzez zamieszczenie w formie elektronicznej w elektronicznym Biurze Obsługi Klienta na koncie Abonenta oraz wysłaniu na wskazany w umowie adres e-mail, o ile Abonent wyrazi taką chęć. W przeciwnym wypadku rachunki są dostarczane Abonentowi listem zwykłym.

### Rozdział V. Zakres i rodzaj świadczonych Usług

#### § 16

1. Dostawca Usług oferuje:
  - a) usługi transmisji danych, w tym stałego dostępu do sieci Internet;
  - b) usługi telefonii VoIP;
  - c) usługi dodatkowe związane z powyższymi Usługami;
2. Zakres Usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa. Dostawca Usług zobowiązuje się dostarczać Abonentowi Usługi o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.
3. Dostawca Usług oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenie, objętym obszarem swojej działalności.
4. Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy Usług.

### Rozdział Va. Usługa dostępu do Internetu

#### § 17

1. Abonent nie ma prawa udostępniać Usług osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych Usług - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakiegokolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniać Usług poza Lokalem.
2. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli Abonent, we własnym zakresie, dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustawionych przez Przedstawicieli Dostawcy Usług konfiguracji i parametrów Sprzętu i Urządzeń Końcowych, bądź dokona innych czynności w następstwie czego niemożliwe będzie korzystanie przez niego z Usług. Przywrócenie stanu pierwotnego, umożliwiającego ponowne korzystanie z Usługi, odbędzie się na koszt Abonenta.

#### § 18

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, postanowieniami Umowy i Regulaminu. Niezależnie od powyższego Abonent zobowiązany jest zapobiegać wprowadzaniu jakiegokolwiek wirusów komputerowych do Internetu lub do sieciowych systemów komputerowych.

2. W szczególności zabronione są następujące zachowania:

- a) naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich;
- b) rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim czy pornograficznym;
- c) działanie mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych czy też oprogramowania (hakerstwo, skanowanie);
- d) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakiegokolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody;
- e) rozpowszechnianie wirusów komputerowych;
- f) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. Spam);
- g) korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych.

#### § 19

W przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień § 18 Regulaminu, Dostawca Usług wezwie Abonenta, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub listownie, do zaprzestania określonego zachowania, wyznaczając Abonentowi termin na dostosowanie się do wezwania. W przypadku, gdyby Abonent, w terminie określonym przez Dostawcę Usług nie zastosował się do treści wezwania Dostawca Usług może zawiesić Usługę do czasu zastosowania się przez Abonenta do treści wezwania, a w uzasadnionych przypadkach wypowiedzieć umowę. W sytuacji, gdy naruszenie dokonywane przez Abonenta grozi powstaniem szkody po stronie Dostawcy Usług lub osób trzecich Dostawca Usług może zawiesić lub ograniczyć Usługę bez dokonania zawiadomienia. W takim przypadku Dostawca Usług niezwłocznie skontaktuje się z Abonentem celem poinformowania go o przyczynach i skutkach zawieszenia lub ograniczenia Usług.

#### § 20

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

#### § 21

Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za:

1. niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów niż Dostawca Usług zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Usług;
2. płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych;
3. szkody poniesione przez Abonenta w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu bądź przesłaniu danych, braku transmisji, nieprawidłowej bądź powolnej transmisji, opóźnień lub przerw w świadczeniu Usług, spowodowanych wadliwym funkcjonowaniem komputera bądź innych urządzeń sieciowych i peryferyjnych będących własnością Abonenta;
4. nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń Końcowych, utratę plików lub inne uszkodzenia, wynikające z instalacji Sprzętu, chyba, że uszkodzenie nastąpiło z winy Dostawcy Usług;
5. informacje gromadzone i przekazywane przez Abonenta; Dostawca Usług nie nadzoruje działań Abonenta w tym zakresie i nie ma obowiązku monitorowania materiałów, przekazywanych lub gromadzonych przez Abonenta;
6. jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet.

## Rozdział Vb. Usługa telefoniczna

### § 22

1. Dostawca Usług świadczy na rzecz Abonenta usługi telefoniczne w szczególności w zakresie połączeń: miejscowych, strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych, do sieci ruchomych oraz do usług sieci inteligentnych.
2. Abonent ma możliwość korzystania również z usług dodatkowych oznaczonych w Umowie, Cenniku, a także Regulaminie i Cenniku Promocji Dostawcy Usług.
3. Dostawca Usług umożliwia Abonentowi określenie limitu należności za świadczone usługi telefoniczne. Ustanowienie limitu dokonywane jest na zlecenie Abonenta zgłoszone w formie pisemnej lub telefonicznej, po uprzedniej identyfikacji. Dostawca Usług potwierdza Abonentowi ustanowienie limitu na trwałym nośniku.
4. W przypadku przekroczenia limitu należności, o którym mowa w ust. 3 Dostawca Usług może poinformować o tym Abonenta i wezwać do wpłaty zaliczki na poczet opłat za świadczone usługi telefoniczne.
5. W przypadku przekroczenia limitu, o którym mowa w ust. 3 o więcej niż 10% jego ustalonej wysokości, Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do zawieszenia Abonentowi możliwości inicjowania niektórych bądź wszystkich połączeń wychodzących do czasu zapłacenia przez Abonenta zaliczki, o której mowa w ust. 4.
6. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących zgodnie z ofertą Dostawcy Usług.
7. Dostawca Usług bezpłatnie zapewnia Abonentowi określenie progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie, dla każdego okresu rozliczeniowego. Progi kwotowe wynoszą 0 zł, 35 zł, 100 zł i 200 zł. O ile Abonent sam nie określił progu kwotowego, próg ten wynosi 35 zł. W momencie osiągnięcia progu kwotowego Dostawca Usług natychmiast informuje Abonenta o tym fakcie oraz zablokuje możliwości wykonywania połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta. Uruchomienie możliwości wykonywania połączeń na numery o podwyższonej opłacie będzie możliwe wyłącznie po podwyższeniu limitu.

### § 23

1. Dostawca Usług przydziela Abonentowi numer telefoniczny, chyba że Abonent przenosi numer w związku ze zmianą dostawcy usług. W takim przypadku stosuje się procedurę określoną w przepisach powszechnie obowiązującego prawa.
2. Abonent może pisemnie żądać zmiany przydzielonego numeru telefonicznego, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Za dokonanie przedmiotowej zmiany Dostawca Usług może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku Dostawcy Usług.
3. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci Dostawcy Usług na obszarze tej samej strefy numeracyjnej, jeżeli jest to technicznie możliwe. Za dokonanie przeniesienia przydzielonego numeru Dostawca Usług może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku Dostawcy Usług.
4. Dostawca usług zapewnia połączenia z numerami alarmowymi wyłącznie w ramach świadczonych usług głosowych, w szczególności telefonii cyfrowej i mobilnej.
5. Dostawca Usług nie stosuje ograniczeń w kierowaniu połączeń na numery alarmowe.
6. W przypadku połączeń na numery alarmowe Dostawca Usług gromadzi dane o lokalizacji Sprzętu - telefonu. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji telefonu są gromadzone tylko i wyłącznie za zgodą Abonenta.
7. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług lub aplikacji znajdują się w Regulaminach Promocyjnych lub poszczególnych regulaminach korzystania z tych usług bądź aplikacji, jeżeli Dostawca Usług wprowadził takie ograniczenia.

### § 24

1. Dostawca Usług dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym Rachunkiem podstawowy wykaz wykonanych Usług telefonicznych zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń („Billing”).
2. Dostawca Usług dostarcza na życzenie Abonenta szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonicznych w danym Okresie Rozliczeniowym, który zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.
3. Opłaty za połączenia telefoniczne nieobjęte pakietem, naliczane są zgodnie z Cennikiem lub Regulaminem i Cennikiem Promocji i doliczane są do Rachunku za kolejny Okres Rozliczeniowy.
4. Za wykaz, o którym mowa w ust. 2, pobierana jest opłata określona w Cenniku.
5. Wykaz, o którym mowa w ust. 2, dostarczany jest w formie wydruku lub w innej uzgodnionej przez Stronę formie wraz z Rachunkiem za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy.
6. Dostawca Usług dostarcza, w terminie 14 dni od dnia złożenia pisemnego żądania przez Abonenta, szczegółowy wykaz Usług telefonicznych za Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięczny Okres Rozliczeniowy, w którym złożono żądanie.

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

### § 25

1. Dostawca Usług posiada procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w Sieci polegające między innymi na współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę oraz procedury wewnętrzne polegające w szczególności na zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług.
2. Dostawca Usług stosuje takie środki zarządzania ruchem jak kolejowanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń, przy czym środki te nie powodują faworyzowania jakichkolwiek treści.
3. Stosowane środki zarządzania ruchem są niedyskryminujące i proporcjonalne, a nadto wynikają one wyłącznie bezpośrednio z przepisów prawa, z obowiązku i konieczności zapewnienia integralności i bezpieczeństwa Sieci, Usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz Urządzeń Końcowych.
4. Środki zarządzania ruchem wprowadzane przez Dostawcę Usług nie wpływają na jakość świadczonych Usług dostępu do Internetu, prywatność Abonentów oraz ochronę ich danych osobowych, jak również na działanie innych usług lub aplikacji. Prędkość wysyłania i odbierania danych określona jest zgodnie z ofertą wybraną przez Abonenta, przy czym Dostawca Usług nie wprowadza limitów ilości przesyłanych danych.
5. Środki zarządzania ruchem nie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych, chyba że jest to wymagane dla realizacji celów wynikających z przepisów prawa, w tym zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci.
6. Dostawca Usług, za wyjątkami wynikającymi z Regulaminu (§ 22 ust. 3, § 23 ust. 7, § 27) nie wprowadza ograniczeń w dostępie do korzystania z usług, aplikacji lub treści, jednakże ograniczenia te mogą wynikać z regulaminów i specyfikacji konkretnych aplikacji i usług nieświadczonych przez Dostawcę Usług, a także w związku z prędkością pobierania i wysyłania danych, zgodną z ofertą wybraną przez Abonenta, oraz z ograniczeń wprowadzonych przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
7. Dostawca Usług informuje, że korzystanie z niektórych aplikacji lub usług, wykorzystujących łącze internetowe może powodować obniżenie parametrów jakościowych usługi dostępu do Internetu, w szczególności poprzez obniżenie prędkości pobierania i wysyłania danych.
8. Minimalny oferowany poziom jakości usługi telefonicznej wynosi D2 (Ocena MOS).

## §26

1. Dostawca Usług może podjąć proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci i Usług. W szczególności Dostawca Usług ma prawo:
  - a) wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci lub Usług;
  - b) przerwać lub ograniczyć świadczenie Usług na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
2. Dostawca Usług podejmie działania przewidziane w ustawie z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne, w szczególności polegające na:
  - a) podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, przy czym podjęte w tym celu środki powinny zapewniać poziom bezpieczeństwa odpowiedni do stopnia ryzyka, przy uwzględnieniu najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków;
  - b) informowaniu Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Dostawcę Usług, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztami;
  - c) informowaniu Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych;
  - d) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
  - e) przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia Usług na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
  - f) informowaniu innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmiotów zajmujących się bezpieczeństwem;
  - g) publikowaniu informacji i podjętych działań na stronach internetowych.
3. W przypadku podjęcia środków wskazanych w ust. 2 lit. a, c-e Dostawca Usług nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług w zakresie wynikającym z podjętych środków.

## § 27

1. Dostawca Usług dochowa najwyższej staranności, aby Usługi były wysokiej jakości oraz funkcjonowały bez zakłóceń. Nadto Dostawca Usług zapewnia funkcjonowanie Usług z zachowaniem wskaźników jakości, określonych przepisami prawa.
2. Dostawca Usług zobowiązuje się do świadczenia Usług w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie oraz w Umowie. Prędkości pobierania i wysyłania danych:  
Minimalna: 60 % maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania  
Zwykle dostępna: 100 % maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania  
Deklarowana: prędkość odpowiadająca prędkości maksymalnej, chyba że inaczej określono w ofercie, Regulaminie Promocji, bądź Cenniku Promocji.
3. Dostawca Usług w swojej ofercie posługuje się prędkościami maksymalnymi. Prędkość maksymalna uzyskiwana jest w sprzyjających okolicznościach, w szczególności przy braku lub znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników wykorzystujących współdzielone zasoby sieciowe. Abonent powinien zadbać we własnym zakresie, aby wykorzystywane przez niego Urządzenie Końcowe umożliwiało uzyskanie wybranej przez niego prędkości Usługi dostępu do Internetu.
4. Prędkość zwykle dostępna, to prędkość, którą Abonent może oczekiwać przez co najmniej 80% doby.
5. Znaczne odstępstwa poniżej deklarowanych prędkości pobierania i wysyłania danych mogą spowodować obniżenie funkcjonalności dostępu do informacji, aplikacji lub usług dodatkowych, w szczególności poprzez spowolnienie ich działania lub czasowe przerwy w ich działaniu.

6. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do wyłączenia serwerów i innych urządzeń teleinformatycznych w celach technicznych i konserwacyjnych lub w przypadku niekorzystnych zjawisk atmosferycznych, a tym samym odłączenia Abonenta od sieci na czas możliwie najkrótszy. O planowanych przerwach w działaniu urządzeń, dłuższych niż 3 godziny Dostawca Usług powiadamia swoich Abonentów z wyprzedzeniem zamieszczając komunikat na stronie <https://www.bluedot.pl>.
7. Dane dotyczące jakości świadczonych usług dostępne są w siedzibie Dostawcy Usług oraz w Serwisie internetowym.

## Rozdział VII. Zwrot Sprzętu, Cesja

### § 28

1. Wraz z odstąpieniem od Umowy, rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu na swój koszt, osobiście lub w drodze przesyłki pocztowej na adres Dostawcy Usług znajdujący się w Umowie niezwłocznie - nie później niż w terminie 14 dni od dnia wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy. Jeżeli ostatni dzień zwrotu Sprzętu wypada w dzień wolny od pracy, dniem właściwym do zwrotu, jest następnny dzień roboczy.
2. W przypadku naruszenia postanowień ust.1 Dostawca Usług wzywa Abonenta do zwrotu Sprzętu.
3. W przypadku uchybienia przez Abonenta obowiązkowi zwrotu któregośkolwiek elementu Sprzętu lub w przypadku uszkodzenia lub zużycia Sprzętu w stopniu nie odpowiadającym prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany będzie do naprawienia wynikłej z tego tytułu szkody.

### § 29

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

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

### § 30

1. Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniesł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług w zakresie określonym w przepisach Prawa komunikacji elektronicznej, Kodeksu cywilnego lub innych przepisach prawa.
2. Dostawca Usług zobowiązuje się do usuwania Awarii niezwłocznie, a jeżeli usunięcie awarii wymaga większego nakładu czasu pracy – w terminie możliwie najszybszym, przy czym w takim przypadku Dostawca usług poinformuje Abonenta o zaistnieniu takowych okoliczności.
3. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy Usług o występujących zakłóceniach w korzystaniu z Usług. Abonent uprawniony jest do kontaktu ze służbami serwisowymi Dostawcy Usług telefonicznie, mailowo lub pisemnie. Dane kontaktowe wskazane są w Umowie, Regulaminie lub w Serwisie internetowym.
4. Dostawca Usług gwarantuje minimalne poziomy jakości Usług dotyczące terminu uruchomienia Usługi i ciągłości świadczenia Usługi. W przypadku:
  - a) niedotrzymania terminu uruchomienia Usług, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie w wysokości 1/30 przewidzianego w Umowie Abonamentu za każdy dzień opóźnienia;
  - b) niezachowania ciągłości świadczenia Usług, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług, w wysokości 1/30 przewidzianego w Umowie Abonamentu.
5. Wypłata odszkodowania lub obniżenie Abonamentu następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego określonego w rozdziale IX, przy czym w przypadku Awarii pod warunkiem

zawiadomienia o niej Dostawcy Usług za pomocą jednego ze sposobu kontaktu, wskazanego w ust. 3 chyba że mimo braku zawiadomienia Dostawca Usług o Awarii wiedział.

6. Odszkodowanie należne Abonentowi z tytułu Awarii zaliczane jest na poczet przyszłych opłat abonamentowych, chyba że Abonent zgłosi w reklamacji inny sposób wypłaty odszkodowania. Wypłata odszkodowania następuje w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia wpłynięcia wniosku.
7. Zapłata odszkodowania, o którym mowa w niniejszym paragrafie Regulaminu nie ogranicza uprawnień do dochodzenia odszkodowania od Dostawcy Usług przez Konsumenta na zasadach wynikających z Kodeksu cywilnego.

### § 31

1. W ramach obsługi serwisowej Dostawca Usług zapewnia:
  - a) usuwanie nieprawidłowości w pracy Sprzętu,
  - b) konserwację, naprawę lub wymianę uszkodzonego Sprzętu,
  - c) usuwanie Awarii Sieci,
  - d) możliwość zgłaszania problemów pracy z Siecią na specjalnie do tego celu wydzielony numer telefonu podany na stronie internetowej Dostawcy Usług (<https://www.bluedot.pl>) oraz e-mailem na adres [biuro@bluedot.pl](mailto:biuro@bluedot.pl) od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach i dniach określonych w Serwisie internetowym.
2. Dane kontaktowe Dostawcy Usług są podane w Serwisie internetowym.
3. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń Końcowych będących własnością Abonenta.
4. Abonent zobowiązany jest umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy Usług dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Awarii w godzinach od 8:00 do 16:00. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
5. Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje:
  - a) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie,
  - b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu lub uszkodzeń będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z Umową, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem, za zapłatą:
    - kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć,
    - opłaty za wymianę Sprzętu zgodnie z Cennikiem Dostawcy Usług, jeśli Sprzęt został utracony lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.
6. Za dodatkowe świadczenia wykonane przez Dostawcę Usług w ramach realizacji serwisu wezwanego na wniosek Abonenta Dostawca Usług może pobierać opłatę określoną w Cenniku w ramach płatnego serwisu.
7. Abonent nie może bez zgody Dostawcy Usług, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności, udostępnić Sprzętu na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego osobie trzeciej. Przez udostępnienie rozumie się również podłączanie do Sprzętu, bezpośrednio lub pośrednio, urządzeń końcowych niebędących w wyłącznej dyspozycji Abonenta, w tym użytkowanych przez Abonenta wspólnie z osobami trzecimi.

## Rozdział IX. Tryb postępowania reklamacyjnego

### § 32

1. Abonent może składać reklamację z powodu:
  - a) niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
  - b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
  - c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 2 pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca Usług niezwłocznie

powiadamia reklamującego.

4. Reklamacja może być złożona:
  - a) w formie pisemnej – w siedzibie Dostawcy usług lub przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529) albo przesyłką kurierską,
  - b) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w siedzibie Dostawcy Usług,
  - c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej [biuro@bluedot.pl](mailto:biuro@bluedot.pl).
5. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawcę Usług lub adres miejscza Zakończenia Sieci,
  - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a,
  - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikającej z Umowy lub z przepisów prawa, w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
  - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności - w przypadku, o którym mowa pod lit. f albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności, podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej,
  - h) sposób udzielenia odpowiedzi na reklamację.
6. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę Usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej złożenie. W przypadku złożenia reklamacji przesyłką pocztową albo kurierską, dostawca usług potwierdza złożenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia.
7. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu osoba reprezentująca dostawcę usług, przyjmująca reklamację, sporządza protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana reklamującemu na trwałym nośniku.
8. W przypadku złożenia reklamacji telefonicznie, na adres poczty elektronicznej wskazany w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile dostawca usług umożliwi korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej, osoba reprezentująca dostawcę usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej złożenie.
9. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres oraz numer telefonu dostawcy usług rozpatrującego reklamację i jest przekazywane reklamującemu na trwałym nośniku.
10. W przypadku stwierdzenia, że reklamacja nie zawiera elementów wymaganych przepisami prawa, Dostawca Usług niezwłocznie wzywa reklamującego do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. Wezwanie wskazuje elementy wymagające uzupełnienia oraz zawiera pouczenie, że nieuzupełnienie braków w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
11. Dostawca Usług odstępuje od wezwania do uzupełnienia braków, jeżeli ich uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej pierwotnego złożenia.
12. Dostawca usług przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji. W przypadku nieokreślenia przez

reklamującego w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, Dostawca usług przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków, w sposób określony w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania tej umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.

### § 33

1. Jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia
2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
  - a) nazwę i dane kontaktowe dostawcy usług rozpatrującego reklamację umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym:
    - numer telefonu,
    - adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej dostawcy usług, który umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników;
  - b) datę złożenia reklamacji;
  - c) informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;
  - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności wynikającej z umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub z przepisów prawa - wskazanie wysokości kwot odszkodowania lub innej należności oraz:
    - terminu ich wypłat, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo
    - informacji, że kwoty te zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności;
  - e) w przypadku przyznania kwoty zwrotu należności wynikającej z tytułu usługi fakultatywnego obciążenia rachunku - wskazanie wysokości tej kwoty i:
    - terminu jej wypłaty, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo
    - informacji, że ta kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności;
  - f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym - w przypadku gdy reklamującym jest konsument, pouczenie zawiera dodatkowo informację o prawie dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ust. 1 PKE.
3. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji przez dostawcę usług odpowiedź na reklamację zawiera dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne.
4. W przypadku gdy odpowiedź na reklamację, o której mowa w ust. 3 powyżej jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana reklamującemu przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.
5. Jeżeli przekazana przez dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, dostawca usług, na żądanie reklamującego, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób wskazany przez reklamującego w tym żądaniu.
6. Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została przez Dostawcę Usług uwzględniona lub Dostawca Usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.

### § 34

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

Prezes UKE może także wszcząć to postępowanie z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Zasady postępowania określa ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz właściwe przepisy wykonawcze, przy czym informacje te są dostępne również na stronie [www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl). Drogę postępowania reklamacyjnego, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została przez Dostawcę Usług uwzględniona lub Dostawca Usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.

2. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego dochodzenia roszczeń Abonentów będących konsumentami określane są odrębnie w przepisach lub dokumentach powołujących instytucje prowadzące taką działalność lub wydanych przez nie aktach wewnętrznych (np. regulaminy, statuty).
3. Abonentowi przysługują także środki ochrony prawnej niewymienione w Regulaminie, określone w przepisach prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego, które obejmują między innymi prawo żądania zapłaty odszkodowania, kary umownej, prawo żądania wykonania Umowy oraz prawo do odstąpienia od Umowy.

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

### § 35

1. Administratorem danych osobowych w myśl rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (dalej jako „RODO”) jest Dostawca Usług.
2. Dane kontaktowe Dostawcy Usług znajdują się w Serwisie internetowym.
3. Dostawca Usług przetwarza wyłącznie dane przewidziane przez ustawę z dnia 12 lipca 2024 r. - prawo komunikacji elektronicznej (art. 386 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 w celu:
  - (a) zawarcia i realizacji świadczeń wynikających z umowy o świadczenie Usług, w tym dostarczania Usług, wykonania przyłącza oraz instalacji w Lokalu, a także usuwania awarii i konserwacji Sieci telekomunikacyjnej (art. 6 ust. 1 lit. b RODO – przetwarzanie w celu wykonania umowy);
  - (b) wystawienia faktur/rachunków i przyjmowania płatności (art. 6 ust. 1 lit. b i c RODO – przetwarzanie w celu wykonania umowy oraz wypełnienie obowiązku prawnego);
  - (c) windykacji roszczeń oraz obrony przed roszczeniami (art. 6 ust. 1 lit f RODO – prawnie uzasadniony interes);
  - (d) obsługi reklamacji (art. 6 ust. 1 lit. c RODO – wypełnienie obowiązku prawnego);
  - (e) gromadzenia, przechowywania i udostępniania danych retencyjnych odpowiednim organom (art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z art. 386 i nast. ustawy prawo komunikacji elektronicznej);
  - (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. 389 ustawy – prawo komunikacji elektronicznej – zgoda Abonenta);
  - (i) przesłania informacji handlowej w zakresie usług telekomunikacyjnych i usług powiązanych na podany w formularzu adres e-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. 332 i 333 ustawy prawo komunikacji elektronicznej (podstawa prawna – art. 6 ust. 1 lit a RODO w zw. z art. 395 ust. 3 ustawy Prawo komunikacji elektronicznej – zgoda Abonenta).
5. Odbiorcami danych osobowych są pracownicy oraz agenci i przedstawiciele handlowi Dostawcy Usług. Nadto na podstawie

odpowiednich umów dane te mogą zostać przekazane podmiotom współpracującym z Dostawcą Usług przy realizacji świadczeń wynikających z umowy. Przekazywanie powyższym podmiotom danych osobowych dokonywane jest wyłącznie w celach określonych w ust. 4. Nadto Dostawca Usług może przekazać dane biuram rachunkowym, podmiotom prowadzącym windykację lub obronę przed roszczeniami, biuram informacji gospodarczej, a także odpowiednim organom publicznym uprawnionym do zapoznania się z danymi retencyjnymi.

6. Dane przechowywane są przez okres:
  - a) w zakresie danych retencyjnych przechowywane są przez okres wynikający z przepisów prawa komunikacji elektronicznej;
  - b) w zakresie danych znajdujących się na Umowie oraz innych nośnikach przechowywane są przez okres niezbędny do dochodzenia roszczeń i obrony przed roszczeniami;
  - c) w zakresie danych zawartych na fakturach/rachunkach przechowywane są przez okres wynikający z przepisów prawa podatkowego lub przepisów o rachunkowości lub księgowości.
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 uprawnieni są do domagania się od Dostawcy Usług dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także przenoszenia danych. Nadto osoby te uprawnione są do cofnięcia zgody oraz wniesienia skargi do organu nadzorczego. Organem nadzoru jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
9. Podanie danych osobowych jest całkowicie dobrowolne, jednakże brak podania danych osobowych lub ich usunięcie uniemożliwiałoby świadczenie usług telekomunikacyjnych lub usług powiązanych, a w przypadku zgód na kontakt telefoniczny lub przesłanie informacji handlowej cofnięcie zgód uniemożliwiałoby przedstawienie oferty zawarcia umowy.
10. Dostawca Usług nie dokonuje profilowania w związku z przetwarzaniem danych osobowych Abonenta, ani nie przetwarza danych osobowych w sposób automatyczny i wpływający na jego prawa.
11. Dostawca Usług nie przekazuje danych osobowych Abonentów do państw spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego.

### § 36

1. Dostawca Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i w granicach istniejących możliwości technicznych gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej, z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest dozwolone na podstawie przepisów prawa.
2. Dostawca Usług doloży należytej staranności przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz danych osobowych w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi.
3. W zakresie niezbędnym do świadczenia Usług Abonentowi, Dostawca Usług ma prawo zbierać, utrzymywać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną (Dane transmisyjne).
4. Dane transmisyjne odzwierciedlające usługi telekomunikacyjne wykonywane przez Dostawcę Usług na rzecz Abonenta, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane przez Dostawcę Usług w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne Urządzenia Końcowego użytkownika korzystającego z publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, obejmują dane dotyczące przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub służące do naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne.
5. Dostawca Usług przetwarza dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi wykonywane przez niego na rzecz Abonenta (w tym dane lokalizacyjne) dla celów naliczania opłat za Usługi i opłat z tytułu rozliczeń między przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi, jak również –

na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa – dla celów marketingu usług lub świadczenia usług o wartości wzrogaconej. Ponadto dane te będą przetwarzane na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a ponadto Dostawca Usług będzie przetwarzał i przechowywał dane transmisyjne przez okres wskazany w przepisach prawa, w tym uwagi na wymagania dotyczące dokumentowania działalności gospodarczej (dokumentacja księgową), jak również ze względu na realizację przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także ewentualne spory cywilnoprawne dotyczące umowy o świadczenie usług lub jej wykonywania.

6. Abonent lub użytkownik końcowy ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych go dotyczących poprzez określenie zakresu Usług świadczonych zgodnie z jego żądaniem lub zakresu jego uprawnień.
7. Środki techniczne stosowane przez Dostawcę zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Dostawca Usług nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: Awarii Usługi, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Dostawcy Usług.
8. Sieć telekomunikacyjna Dostawcy Usług umożliwia przesyłanie numeru identyfikującego, co oznacza, że inny użytkownik Zakończenia Sieci może odczytać numer identyfikujący Zakończenie Sieci Abonenta. Abonent może złożyć u Dostawcy Usług zlecenie blokowania prezentacji numeru telefonicznego identyfikującego Zakończenie Sieci udostępnione przez Dostawcę Usług.
9. Dostawca Usług przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem swojej strony internetowej, a także może przekazywać informacje za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz ulotek przesyłanych na adres korespondencyjny.
10. W sytuacji, gdy jest to konieczne dla usunięcia Awarii, powstających zakłóceń lub w sytuacji zagrożenia dla utrzymania integralności sieci albo świadczenia Usług, Dostawca Usług – po poinformowaniu osób uczestniczących w połączeniu – ma prawo włączyć się do trwającego połączenia lub je przerwać.

## Rozdział XI. Postanowienia końcowe

### § 37

1. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy Usług o wszelkich zmianach, których ujawnienie wymagane jest przy realizacji Umowy.
2. Abonent jest zobowiązany umożliwić Dostawcy Usług przeprowadzenie planowanych prac niezbędnych dla zapewnienia prawidłowego działania Usług.
3. Abonent obowiązany jest niezwłocznie po utracie tytułu prawnego do Lokalu lub do numeru Zakończenia Sieci do pisemnego powiadomienia Dostawcy Usług o tym fakcie.
4. W sprawach nie uregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą odpowiednie przepisy Prawa komunikacji elektronicznej oraz Kodeksu cywilnego lub innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
5. Do spraw wszczętych i nie zakończonych przed dniem wejścia w życie Regulaminu stosuje się postanowienia dotychczasowego Regulaminu.
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 14.03.2026 roku.