

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

### DZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin (zwany dalej „Regulaminem”), określa zakres i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych przez CYFROTEL Sp.J z siedzibą w Biłgoraju, ul. Kościuszki 76, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez SĄD REJONOWY LUBLIN-WSCHÓD W LUBLINIE Z SIEDZIBĄ W ŚWIDNIKU, VI WYDZIAŁ GOSPODARCZY KRAJOWEGO REJESTRU SADOWEGO pod numerem KRS 0000463531, oraz do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 10529, NIP 918-216-18-82, REGON 061560770, (zwanego dalej „Dostawcą Usług”).
2. Dostawca Usług może wprowadzić dodatkowe szczegółowe regulaminy dla Usług uregulowanych w Regulaminie, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi, jak również odrębne regulaminy dla usług nieuregulowanych w Regulaminie.
3. Postanowienia Umowy Abonenckiej, Cennika, jak również odrębnych regulaminów, odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
4. Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

<b>Abonent</b>	osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Dostawcą Usług Umowę Abonencką.
<b>Aktywacja</b>	czynności techniczne i formalne podejmowane przez Dostawcę Usług lub upoważnionych przez niego podmiot, bezpośrednio po zakończeniu instalacji, w wyniku których następuje rozpoczęcie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług.
<b>Cennik</b>	wykaz opłat za świadczenie Usług oraz innych usług świadczonych przez Dostawcę Usług wraz z opisem zasad ich naliczania.
<b>Instalacja</b>	czynności techniczne podejmowane przez Dostawcę Usług, w celu wykonania Zakończenia Sieci lub montażu Sprzętu w Lokalu.
<b>Konsument</b>	osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
<b>Lokal</b>	budynek lub lokal mieszkalny lub użytkowy wskazany w Umowie Abonenckiej jako miejsce świadczenia Usługi/zakończenia Sieci.
<b>Okres Rozliczeniowy</b>	okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Dostawcy Usług wobec Abonenta z tytułu świadczenia Usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Dostawcę Usług na rachunku/fakturze..
<b>Oplata Abonamentowa</b>	wskazana w Umowie Abonenckiej opłata przysługująca Dostawcy Usług wobec Abonenta, naliczana z tytułu świadczenia Usługi za każdy Okres Rozliczeniowy.
<b>Oplata Aktywacyjna</b>	wskazana w regulaminie promocji jednorazowa opłata przysługująca Dostawcy Usług wobec Abonenta za Aktywację.
<b>Sieć</b>	sieć telekomunikacyjna wykorzystywana przez Dostawcę Usług do świadczenia Usług.
<b>Sprzęt</b>	urządzenie techniczne (w szczególności modem, dekodery) oraz Zakończenie Sieci, niezbędne do korzystania z Usług.
<b>Strona WWW</b>	Strona internetowa Dostawcy Usług <a href="http://www.cyfrotel.pl">www.cyfrotel.pl</a>
<b>Umowa Abonencka</b>	umowa o świadczenie Usług, zawarta pomiędzy Dostawcą Usług a Abonentem w formie pisemnej albo elektronicznej, za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy Usług.
<b>Urządzenie końcowe</b>	urządzenie będące własnością Abonenta, służące do odbioru sygnału dostarczanego przez Dostawcę Usług, np. odbiornik telewizyjny, radiowy, aparat telefoniczny, komputer.
<b>Usługi</b>	świadczone przez Dostawcę Usług Usługi Internetowe, Usługi Telefoniczne oraz Usługi Telewizji lub związane z nimi usługi dodatkowe.
<b>Usługi Internetowe</b>	zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci.
<b>Usługi Telefoniczne</b>	usługi inicjowania i odbierania połączeń głosowych za pomocą Sieci.
<b>Usługi Telewizyjne</b>	usługi telewizji kablowej polegające na dostarczaniu programów telewizyjnych i radiowych w drodze transmisji sygnału analogowego lub cyfrowego.
<b>Zakończenie Sieci</b>	część Sieci umiejscowiona w Lokalu zakończona gniazdem abonenckim, umożliwiającą podłączenie do Sieci Sprzętu Urządzeń Końcowych oraz korzystanie z Usług.
<b>Ustawa</b>	Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2014 r., poz. 243 z późn. zm.).
<b>Zamawiający</b>	podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy Abonenckiej z Dostawcą Usług.

### DZIAŁ II UMOWA ABONENCKA

1. Zawarcie Umowy Abonenckiej następuje w oparciu o wnioski złożony przez Zamawiającego u Dostawcy Usług na piśmie, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej albo za pomocą formularza umieszczonego na Stronie WWW.
2. Umowa Abonencka może zostać zawarta:
  - 1) na piśmie w siedzibie Dostawcy Usług,
  - 2) na piśmie poza siedzibą Dostawcy Usług, z upoważnionym przedstawicielem Dostawcy Usług,
  - 3) w formie elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego na Stronie WWW.
3. Umowa Abonencka zawierana jest na czas określony lub nieokreślony.
4. Dostawca Usług może żądać przy zawarciu Umowy Abonenckiej następujących danych i dokumentów:

- 1) w przypadku osoby fizycznej: nazwisk i imion, imion rodziców, miejsca i daty urodzenia, adresu miejsca zamieszkania i adresu korespondencyjnego jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania; numeru ewidencyjnego PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej, nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu,
  - 2) w przypadku osoby prawnej lub innej jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej: nazwy, adresu/adresu do korespondencji, numeru NIP, numeru REGON oraz innych danych objętych wpisem do KRS lub Ewidencji Działalności Gospodarczej.
5. Dostawca Usług uzależnia zawarcie Umowy Abonenckiej od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego.
6. Dostawca Usług może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od:
- 1) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy Usług wynikających z Umowy Abonenckiej,
  - 2) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy Usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej.
7. Dostawca Usług może odmówić zawarcia Umowy Abonenckiej lub zawrzeć tę umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy Abonenckiej.
8. Dostawca Usług może odmówić zawarcia Umowy, jeżeli zamawiający Usługę nie posiada tytułu prawnego do Lokalu.
9. Umowę Abonencką w imieniu Dostawcy Usług zawiera osoba przez niego upoważniona, przy czym umocowanie do działania winno być wykazane przy zawarciu umowy pisemnym imiennym pełnomocnictwem.
10. W przypadku Umowy Abonenckiej zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy Usług, Abonent, który jest konsumentem, ma prawo odstąpienia od tej umowy w terminie 10 dni (gdy Abonent jest Konsumentem- w terminie 14 dni) od dnia jej zawarcia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu przed jego upływem.
11. Abonent może składać zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi na piśmie w siedzibie Dostawcy Usług lub za pośrednictwem formularza znajdującego się na Stronie WWW. W przypadku cyfrowej Usługi Telewizyjnej zamówienia mogą być składane za pośrednictwem menu dekodera telewizyjnego, przy użyciu numeru PIN Abonenta.

### DZIAŁ III ZASADY KORZYSTANIA ZE SPRZĘTU ORAZ JEGO ZWROTU

1. Sprzęt przeznaczony jest do używania przez Abonenta dla celów świadczenia Usługi na zasadach określonych w Umowie Abonenckiej oraz Regulaminie, przez czas obowiązywania Umowy Abonenckiej.
2. O ile nie postanowiono inaczej, Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy Usług.
3. W przypadku, gdy Instalacja Sprzętu jest połączona z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca Usług jest uprawniony do pobrania opłaty wyższej od wskazanej w Cenniku, na podstawie kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy Abonenckiej.
4. Abonent jest zobowiązany udostępnić Lokal w celu wykonania Instalacji w terminie ustalonym z Dostawcą Usług, umożliwiającym dochowanie wskazanego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług.
5. Dostawca Usług zobowiązuje się do Instalacji Zakończenia Sieci zgodnie z zasadami sztuki budowlanej i obowiązującymi normami, do miejsca wskazanego przez Abonenta. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Zakończenia Sieci. Prace instalacyjne w Lokalu obejmują m.in. wiercenie otworów, położenie kabla oraz instalację niezbędnych elementów Zakończenia Sieci.
6. Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest uprawniony ani zobowiązany do przestawiania mebli i innego wyposażenia znajdującego się w Lokalu.
7. Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest zobowiązany do dokonywania jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń Końcowych.
8. W czasie Instalacji w Lokalu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
9. Abonent stwierdza fakt wydania Sprzętu oraz prawidłowego lub nieprawidłowego wykonanie Instalacji własnoręcznym podpisem na dokumencie przedłożonym przez przedstawiciela Dostawcy Usług.
10. Podmiotem wyłącznie uprawnionym do dokonywania jakichkolwiek zmian oraz konserwacji Sprzętu, jak również usuwania awarii i usterek Sprzętu jest Dostawca Usług.
11. Abonent zobowiązany jest do używania Sprzętu w sposób zgodny z jego przeznaczeniem oraz przekazaną mu instrukcją. Abonent nie jest uprawniony do udostępniania Sprzętu osobom trzecim, jak również przenoszenia go poza obręb Lokalu.
12. Abonent zobowiązany jest do zabezpieczenia przed dostępem osób nieuprawnionych przekazanych mu przez Dostawcę Usług haseł, loginów, numerów PIN oraz innych podobnych danych.
13. O ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego Zakończenia Sieci. Instalacja w Lokalu kolejnych Zakończeń Sieci dokonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.
14. O ile w Umowie Abonenckiej nie przewidziano inaczej, Sprzęt oraz Usługi nie mogą stanowić podstawy do świadczenia przez Abonenta, odpłatnie lub nieodpłatnie, usług telekomunikacyjnych na rzecz osób trzecich.
15. Abonent zobowiązany jest do poinformowania niezwłocznie Dostawcy Usług o nieprawidłowym działaniu, uszkodzeniu lub utracie Sprzętu, nie później niż w ciągu 48 godzin od ich stwierdzenia.
16. Wymiana Sprzętu następuje:
  - 1) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się wad Sprzętu wynikających z przyczyn tkwiących w nim przed wydaniem Abonentowi

- oraz w przypadku zmiany technologii świadczenia Usług,
- 2) odpłatnie w przypadku utraty lub uszkodzenia Sprzętu będących następstwem używania go niezgodnie z instrukcją, przeznaczeniem, Umową Abonencką lub Regulaminem. W takim przypadku Abonent ponosi koszt naprawy lub wymiany Sprzętu w wysokości określonej w Cenniku,
  - 3) odpłatnie w przypadku zmiany zakresu świadczonych Usług, skutkującej koniecznością wymiany Sprzętu lub dokonania w nim zmian, w wysokości określonej w Cenniku.
17. Po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy Abonenckiej Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu w stanie nie gorszym niż wynikający z normalnej eksploatacji na własny koszt do siedziby Dostawcy Usług, nie później niż w ciągu 14 dni od zakończenia okresu obowiązywania Umowy Abonenckiej.
  18. Na wniosek Abonenta Dostawca Usług odbierze Sprzęt z Lokalu we własnym zakresie, za pobraniem opłaty wskazanej w Cenniku.
  19. W przypadku braku zwrotu Sprzętu w ww. terminie, pomimo uprzedniego wezwania Abonenta do jego zwrotu, Dostawca Usług może odebrać go na koszt Abonenta, za pobraniem opłaty wskazanej w Cenniku.
  20. Niezależnie od powyższych postanowień w przypadku braku zwrotu Sprzętu w terminie bądź zwrotu Sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu wykraczającym poza prawidłowej eksploatację, mimo dodatkowego wezwania ze strony Dostawcy usług, Abonent nie będący Konsumentem zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej za brak zwrotu Sprzętu lub zwrócenie Sprzętu uszkodzonego, w wysokości określonej w Cenniku.

DZIAŁ IV  
OPLATY

1. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę Usług określa Cennik, a w przypadku pakietów taryfowych oraz usług dodatkowych dostępnych w ramach cyfrowej Usługi Telewizyjnej, takich jak video na żądanie (VOD), gry, itp. również menu dostępne za pomocą dekodera służącego do korzystania z Usługi Telewizyjnej.
2. Cennik świadczonych usług, zawierający koszty usług serwisowych, jest podawany przez Dostawcę Usług do publicznej wiadomości na Stronie WWW, jak również dostarczany jest Abonentowi nieodpłatnie wraz Umową Abonencką oraz na każde jego żądanie. Dodatkowo Cennik dostępny jest w siedzibie Dostawcy Usług.
3. Abonent uiszcza Opłatę Abonamentową z góry za każdy Okres Rozliczeniowy. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, Opłata Abonamentowa jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.
4. O ile nie wskazano inaczej, Okres Rozliczeniowy wynosi 1 miesiąc kalendarzowy.
5. Opłaty uiszczane są w terminie wskazanym na doręczonym Abonentowi rachunku/fakturze lub innym dokumencie wystawionym/udostępnionym przez Dostawcę Usług, przy czym o ile nie wskazano inaczej termin ten wynosi 14 dni od dnia wystawienia takiego rachunku/faktury. Opłata Abonamentowa płatna jest z góry za dany Okres Rozliczeniowy.
6. Opłaty wnoszone są na rachunek bankowy Dostawcy Usług wskazany na doręczonym Abonentowi rachunku/fakturze.
7. Uiszczając opłatę Abonent zobowiązany jest podać numer przydzielony Abonentowi przez Dostawcę Usług, wskazany w Umowie Abonenckiej oraz na rachunku/fakturze.
8. W przypadku, gdy zawarcie Umowy Abonenckiej na czas określony, związane było z ulgą przyznaną Abonentowi, w przypadku jednostronnego rozwiązania tej umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę Usług z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta, Dostawca Usług przysługuje odszkodowanie w wysokości wartości ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej do dnia jej rozwiązania.
9. Odszkodowanie nie przysługuje Dostawcy Usług w przypadku, gdy:
  - 1) Abonent będący konsumentem rozwiązuje Umowę Abonencką przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest Urządzenie Końcowe,
  - 2) Umowa Abonencka jest rozwiązywana po upływie czasu określonego, na jaki została zawarta.
10. W przypadku Usługi Telefonicznej Abonent żądając przeniesienia numeru telefonu do innego dostawcy uprawniony jest do rozwiązania Umowy Abonenckiej bez zachowania terminu wypowiedzenia. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia Dostawcy Usług opłaty w wysokości Opłaty Abonamentowej za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy Abonenckiej
11. Wszelkie wymagalne i bezsporne płatności Dostawcy Usług na rzecz Abonenta, powstałe w wykonaniu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym w szczególności płatności z tytułu uznanych przez Dostawcę Usług reklamacji, odszkodowań i kar umownych, zostaną zaliczone na poczet wymagalnych zobowiązań Abonenta, poczynając od zobowiązań najdalej wymagalnych. Zaliczenie nastąpi w terminie 14 dni od dnia uznania roszczenia za zasadne. W przypadku braku takich zobowiązań, kwota wypłacona zostanie Abonentowi, przelewem na rachunek bankowy lub przekazem pocztowym na wskazany adres, według wyboru Abonenta, w terminie 14 dni od dnia uznania roszczenia przez Dostawcę Usług, chyba że Abonent wyrazi zgodę na jej zaliczenie na poczet przyszłych zobowiązań, o ile mogą one powstać w stosunku do Dostawcy Usług z jakiegokolwiek zawartej z nim umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

DZIAŁ V  
USŁUGI INTERNETOWE

1. W przypadku Usługi Internetowej świadczonej w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej z pakietem transmisji danych, Dostawca Usług umożliwia Abonentowi uzyskanie informacji o stopniu wykorzystania przyznanego mu w ramach Umowy Abonenckiej pakietu transmisji danych za pośrednictwem sms lub [www.cyfrotel.pl/bok](http://www.cyfrotel.pl/bok)
2. W przypadku Usługi Internetowej o której mowa w ust. 1, Dostawca Usług niezwłocznie informuje Abonenta o wyczerpaniu przysługującego mu pakietu za pośrednictwem sms lub [www.cyfrotel.pl/bok](http://www.cyfrotel.pl/bok)
3. Dostawca Usług zaleca Abonentowi zainstalowanie na Urządzeniu Końcowym oprogramowania antywirusowego oraz dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich otrzymanych i przechowywanych przez niego danych. Dostawca Usług zaleca Abonentowi wyłączanie urządzeń z sieci w czasie wyłączeń atmosferycznych.
4. Abonent nie jest uprawniony do udostępniania Usług Internetowych osobom trzecim, jak również świadczyć na ich podstawie (odpłatnie bądź nieodpłatnie) jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych, bez uprzedniej zgody Dostawcy Usług wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności
5. W przypadku dokonania przez Abonenta we własnym zakresie zmian konfiguracji lub parametrów Sprzętu w stosunku do pierwotnych ustawień bądź dokonania innych zmian, w następstwie których korzystanie z Usługi będzie utrudnione lub niemożliwe, Dostawca Usług przywróci Sprzęt do stanu poprzedniego za zapłatą przez Abonenta opłaty określonej w Cenniku.
6. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług Internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, jak również postanowieniami Umowy Abonenckiej oraz Regulaminu. W szczególności Abonent zobowiązany jest powstrzymać się od rozpowszechniania materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, naruszania praw własności intelektualnej lub dóbr osobistych osób trzecich, podejmowania czynności mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych Dostawcy Usług lub osób trzecich, korzystania z Usług Internetowych w sposób prowadzący do naruszenia prawidłowego działania Sieci lub urządzeń Dostawcy Usług bądź podmiotów trzecich
7. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Abonentów niebędących Konsumentami na skutek braku możliwości korzystania z Usług Internetowych w sposób prawidłowy, a w szczególności brakiem lub opóźnieniem transmisji danych.
8. Dostawca usług nie zapewnia połączenia z numerami alarmowymi, chyba że jednocześnie świadczona jest usługa telefoniczna- wówczas zastosowanie znajdują regulacje określone w Dziale VI Regulaminu.

DZIAŁ VI  
USŁUGI TELEFONICZNE

1. W ramach Usługi Telefonicznej Dostawca zapewnia Abonentowi możliwość inicjowania i odbierania połączeń telefonicznych miejscowych, strefowych, międzystrefowych oraz międzynarodowych.
2. Abonent uprawniony jest do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości dokonywania połączeń wychodzących. W takim wypadku Dostawca uprawniony jest do pobrania opłaty określonej w Cenniku.
3. Abonentowi przysługuje prawo do pisemnego żądania zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z niego jest uciążliwe. W takim wypadku Dostawca Usług uprawniony jest do pobrania opłaty określonej w Cenniku.
4. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci na obszarze o tej samej strefie numeracyjnej. W takim wypadku Dostawca Usług uprawniony jest do pobrania opłaty określonej w Cenniku.
5. Abonent może żądać przy zmianie dostawcy usług przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci operatora na obszarze geograficznym – w przypadku numerów geograficznych lub terenie całego kraju – w przypadku numerów niegeograficznych..
6. Przeniesienie numeru, o którym mowa w ust. 5, następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w umowie o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usług.
7. Dostawca dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdą fakturą 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.
8. Na żądanie Abonenta Dostawca Usług dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług telefonicznych za ostatni Okres Rozliczeniowy, obejmujący informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto. Z tytułu dostarczenia szczegółowego wykazu wykonanych usług Dostawca Usług pobiera opłatę określoną w Cenniku.
9. Dostawca Usług dostarcza wykaz, o którym mowa w ust. 8, wraz z fakturą wystawioną za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz.
10. Na żądanie Abonenta Dostawca Usług dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług telefonicznych za okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy okres rozliczeniowy, w którym Abonent zażądał tego świadczenia. Wykaz ten dostarcza się w terminie 14 dni od dnia złożenia pisemnego żądania przez Abonenta. Z tytułu dostarczenia tego wykazu Dostawca Usług pobiera opłatę określoną w Cenniku.
11. Dostawca Usług zapewnia połączenia z numerami alarmowymi w zakresie wymaganym przepisami prawa. Połączenia te kierowane są do właściwych terytorialnie jednostek służb, którym przydzielono numer alarmowy. Brak realizacji połączeń z numerami alarmowymi może wynikać z braku zasilania energią elektryczną Urządzenia Końcowego lub Sprzętu albo z awarii.
12. Dodatkowo występują następujące ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych:
  - 1) w przypadku, gdy zestawienie połączenia na numery alarmowe typu 9XX (gdzie XX oznacza pozostałe cyfry zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych numerów alarmowych) jest niemożliwe, Dostawca Usług może skierować połączenie na numer alarmowy 112,
  - 2) w przypadku, gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane z danego obszaru administracyjnego (powiat, gmina) jest realizowane za pośrednictwem stacji bazowej znajdującej się na sąsiednim obszarze administracyjnym, połączenie takie może być skierowane do jednostki znajdującej się na terenie tego sąsiedniego obszaru administracyjnego.
13. Przy realizowaniu połączeń na numery alarmowe, Dostawca Usług gromadzi dane o lokalizacji telefonu lub innego Urządzenia Końcowego. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji są gromadzone wyłącznie za uprzednią zgodą Abonenta, o ile jest to niezbędne do świadczenia Usługi przez Dostawcę Usług.
14. Abonent nie może wykorzystywać urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają podłączenie do Sieci Dostawcy usług i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych, jak również nie może kierować do Sieci Dostawcy usług ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych.
15. W zakresie połączeń związanych z numerami usług o podwyższonej opłacie Dostawca Usług:
  - 1) zapewnia nieodpłatnie możliwość blokowania połączeń telefonicznych z numerami o podwyższonej opłacie,
  - 2) umożliwia określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie,
  - 3) umożliwia nieodpłatne blokowanie połączeń wychodzących, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu,
  - 4) umożliwia nieodpłatne blokowanie połączeń przychodzących.
16. Dostawca Usług udostępnia swoim abonentom spis abonentów Usług Telefonicznych oraz świadczy na ich rzecz usługę biura informacji o numerach telefonicznych abonentów. Dostawca Usług może udostępniać niezbędne dane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz usługę informacji o numerach obejmującej wszystkich abonentów publicznie dostępnych usług telefonicznych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
17. W przypadku Abonentów będących osobami fizycznymi, zamieszczenie ich danych w spisie abonentów, udostępnianie informacji o numerach telefonicznych, a także przekazanie danych takich abonentów innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych wymaga zgody Abonenta. Dostawca Usług udostępnia w swojej siedzibie oraz na Stronie WWW formularze obejmujące oświadczenie o wyrażeniu zgody.

DZIAŁ VII  
USŁUGI TELEWIZYJNE

1. W ramach Usługi Telewizyjnej Dostawca Usług zobowiązuje się dostarczać Abonentowi sygnały analogowe lub cyfrowe umożliwiające odbiór programów telewizyjnych o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.
2. W okresach promocyjnych lub testowych Abonentowi mogą zostać udostępnione, bez dodatkowych opłat, dodatkowe kanały i/lub pakiety nieobjęte Umową Abonencką. Udostępnienie jak i wycofanie takich kanałów/pakietów nie wymaga poinformowania Abonenta i nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej.
3. Dostawca Usług informuje, iż z ważnych przyczyn, takich jak utrata uprawnień do emisji programu, zmiana ustawień satelity nadawania, zaprzestanie nadawania programu przez jego nadawców, może wystąpić konieczność wycofania programu z oferty Dostawcy Usług lub też zastąpienia go innym. W takim wypadku Dostawca Usług zobowiązany jest do poinformowania Abonenta o zmianie w trybie określonym w §5 Umowy. W związku z wprowadzeniem opisanych wyżej zmian Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy Abonenckiej bez zachowania okresu wypowiedzenia, jednak nie później niż w ciągu 1 miesiąca od dokonania zmiany.
4. Korzystanie z Usługi Telewizyjnej odpłatnie lub nieodpłatnie przez inne osoby, w tym klientów Abonenta, jak również w lokalach, do których dostęp ma większy, ograniczony lub nieograniczony, krąg osób, możliwe jest wyłącznie po uzyskaniu pisemnej zgody Dostawcy.
5. Abonent uprawniony jest do kopiowania programów telewizyjnych w całości lub części wyłącznie dla użytku własnego, jeżeli nie łączy się z tym osiąganie korzyści majątkowych. Kopiowanie w innych celach jest zabronione.
6. W przypadku cyfrowej Usługi Telewizyjnej Dostawca Usług może zapewnić Abonentowi dostęp do dodatkowych pakietów taryfowych oraz usług, takich jak wideo na żądanie (VOD), serwisów informacyjnych i multimedialnych
7. Dostęp do dodatkowych pakietów taryfowych oraz usług zabezpieczony jest hasłem PIN. Użycie hasła PIN skutkuje odblokowaniem dostępu do usług oraz naliczeniem opłaty wskazanej w menu dekodera telewizyjnego, chyba że usługi mają charakter nieodpłatny.
8. W przypadku płatnych dodatkowych pakietów taryfowych lub usług, wysokość opłaty przedstawiona jest w menu dekodera telewizyjnego, w części poświęconej danej usłudze. Uzyskanie dostępu do pakietu lub usługi następuje po zatwierdzeniu opłaty przy użyciu hasła PIN.
9. Zakup dodatkowego pakietu taryfowego dokonany jest na co najmniej jeden Okres Rozliczeniowy, liczony od pierwszego dnia miesiąca po dniu aktywacji pakietu. Abonent ma prawo do rezygnacji z wykupionego dodatkowego pakietu za jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu w którym złożone zostanie wypowiedzenie. Wypowiedzenie (dezaktywacja) dokonywana jest za pośrednictwem menu dekodera telewizyjnego.
10. Opłata z tytułu skorzystania usług dodatkowych płatnych jednorazowo usług uwzględniona zostanie na rachunku/fakturze wystawionym po zakończeniu Okresu Rozliczeniowego, w którym Abonent korzystał z płatnej usługi dodatkowej.
11. Abonent zobowiązany jest do zabezpieczenia przyznanego mu hasła PIN oraz nieudostępniania go osobom trzecim. Dostawca Usług zaleca zmianę numeru PIN przyznanego przy zawarciu Umowy Abonenckiej.
12. Dostawca usług nie zapewnia połączenia z numerami alarmowymi, chyba że jednocześnie świadczona jest usługa telefoniczna- wówczas zastosowanie znajdują regulacje określone w Dziale VI Regulaminu

DZIAŁ VIII  
JAKOŚĆ USŁUG

1. Dostawca Usług świadczy Usługi 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
2. Operator zobowiązuje się do usunięcia awarii Usługi, w czasie gotowości służb technicznych, określonej w Umowie o której mowa w dziale II w terminie 72 godzin od momentu, w którym Operator wykryje awarię lub awaria zostanie zgłoszona przez Abonenta na numer telefonu podany na stronie internetowej [www.cyfrotel.pl](http://www.cyfrotel.pl) w domenie przeznaczonej do komunikacji z Abonentem.
3. Operator zapewnia gotowość służb technicznych do usunięcia awarii od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach od 8.00 do 18.00.
4. Dostawca Usług świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Ponadto Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranej przez Abonenta taryfy wedle minimalnych transferów od i do Urządzenia określonych i gwarantowanych w Umowie lub Cenniku. Dostawca Usług publikuje aktualne informacje o jakości publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych na stronie internetowej [www.cyfrotel.pl](http://www.cyfrotel.pl).
5. Minimalny oferowany poziom jakości Usługi Internetowej dla danych wysyłanych i odbieranych wynosi 70% ustalonej Umową i Cennikiem prędkości. Prędkości, o których mowa powyżej, mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej [www.cyfrotel.pl/speedtest/](http://www.cyfrotel.pl/speedtest/)
6. Z uwagi na fakt, że świadczenie Usług Telefonicznych i Telewizyjnych oparte jest na protokole IP, Dostawca Usług gwarantuje ich jakość według parametrów przepustowości transmisji danych jak dla Usługi Internetowej.
7. Dostawca Usług stosuje procedury dotyczące pomiaru i organizacji ruchu we własnej Sieci telekomunikacyjnej. W celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci Dostawca Usług zarządza Siecią, w którym prowadzi za pomocą odpowiednich narzędzi stały monitoring obciążenia sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych Operatorów, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonej Usługi.
8. Wstępne przyłączenie do Sieci następuje najpóźniej w terminie 3 miesięcy od dnia zawarcia niniejszej umowy, przy czym Dostawca Usług podejmie wszelkie starania, aby przyłączenie do sieci lub rozpoczęcie świadczenia usług nastąpiło w jak najkrótszym terminie od momentu zawarcia umowy
9. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji mogą wynikać z:
  - 1) rodzaju wykorzystywanego Urządzenia Końcowego i jego oprogramowania,
  - 2) warunków transmisji w miejscu korzystania z usług lub aplikacji przez Abonenta,
  - 3) warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji określonych przez Dostawcę Usług,

- 4) decyzji dostawców usług i aplikacji w sieciach innych operatorów, z których Abonent korzysta, dotyczących warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji,
  - 5) środków technicznych podejmowanych przez Dostawcę Usług w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci oraz usług,
  - 6) skorzystania przez Dostawcę Usług z uprawnień do rozwiązania Umowy Abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym, na zasadach określonych w Umowie Abonenckiej,
  - 7) skorzystania przez Dostawcę Usług z uprawnień do zawieszenia świadczenia Usług, na zasadach określonych w Umowie Abonenckiej.
10. Dostawca Usług jest uprawniony do podejmowania następujących działań w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług:
- 1) usunięcia komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci i Usług,
  - 2) przerwania lub ograniczenia świadczenia Usług na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług,
  - 3) rozwiązania Umowy Abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym lub zawieszenia świadczenia Usług na zasadach określonych w Umowie Abonenckiej,
  - 4) zawiadomienia właściwych organów i służb.
11. Informacje o zagrożeniach związanych z Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, są zamieszczone na stronie: <http://www.uke.gov.pl/badz-swiadomy-zagrozen-w-sieci-12886> . Zawarta tam informacja Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej stanowi wypełnienie obowiązku prawnego wskazanego w art. 62 ust. 1 pkt 3 i 4 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2014 r., poz. 243 z późn. zm.).

#### Dział IX ZAKRES USŁUG SERWISOWYCH

1. Dostawca Usług świadczy usługi serwisowe polegające na:
  - 1) monitoringu oraz dokonywaniu okresowych przeglądów Sieci,
  - 2) podejmowaniu działań mających na celu zabezpieczenie Sieci przed dostępem osób nieupoważnionych,
  - 3) telefonicznym wsparciu technicznym Abonenta w zakresie konfiguracji i instalacji Sprzętu, w tym Zakończenia Sieci,
  - 4) reagowaniu na zgłoszenia usterek dokonywane przez Abonenta,
  - 5) dokonywaniu odbioru Sprzętu z Lokalu w przypadkach określonych w Regulaminie.
2. Zasady płatności z tytułu usług serwisowych określa Cennik, przy czym Abonent zobowiązany jest do zwrotu kosztów usług serwisowych podejmowanych z przyczyn leżących po stronie Abonenta oraz z tytułu bezpodstawnego wezwania serwisanta.
3. Dostawca Usług zobowiązuje się do podjęcia działań w celu usunięcia awarii oraz usterek w możliwie najkrótszym czasie.
4. W przypadku konieczności wykonania usług serwisowych w Lokalu, Abonent zobowiązany jest udostępnić go przedstawicielowi Dostawcy Usług w terminie z nim uzgodnionym, umożliwiającym niezwłocznie przeprowadzenie tych prac.
5. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy Usług o stwierdzonych awariach i usterekach Sieci.
6. Abonent może skontaktować się z Dostawcą Usług w celu skorzystania z usług serwisowych za pośrednictwem następujących kanałów kontaktowych:
  - 1) pod numerami telefonu 731731261 w godzinach pracy Dostawcy usług wskazanych na stronie WWW,
  - 2) za pośrednictwem formularza kontaktowego udostępnionego na Stronie WWW.

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

1. Dostawca Usług odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług na zasadach określonych w Kodeksie Cywilnym oraz Ustawie.
2. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług wynikało z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu, działania Abonenta niezgodnego z prawem albo nastąpiło na skutek zdarzenia o charakterze siły wyższej.
3. Odpowiedzialność Dostawcy Usług nie obejmuje korzyści utraconych przez Abonenta nie będącego Konsumentem.
4. Za każdy dzień, w którym wystąpiła przerwa w świadczeniu Usługi lub nie został osiągnięty określony w Umowie Abonenckiej poziom jakości świadczonej Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do odszkodowania w wysokości 1/30 Opłaty Abonamentowej przysługującej Dostawcy Usług z tytułu Usługi, której dotyczy nienależyte wykonanie Umowy Abonenckiej.
5. W przypadku niedotrzymania przez Dostawcę Usług terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, przewidzianego w Umowie Abonenckiej, Abonentowi przysługuje odszkodowanie za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 1/30 przewidzianej w Umowie Abonenckiej Opłaty Abonamentowej przysługującej Dostawcy Usług z tytułu tej Usługi.
6. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie przyczyny niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonenckiej nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta

7. W przypadku niedotrzymania przez Dostawcę usług terminu, o którym mowa w Dziale VI ust. 6, Abonentowi przysługuje od dotychczasowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 78 ust. 4 Ustawy.
8. W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w nowej sieci Abonentowi przysługuje od nowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.
9. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 7 i 8, oblicza się na podstawie liczby dni, które upłyną do dnia przeniesienia numeru w przypadku, o którym mowa w ust. 7 lub aktywacji numeru w sieci dotychczasowego dostawcy usług lub uzyskania zgody abonenta na aktywację numeru w sieci nowego dostawcy w przypadku, o którym mowa w ust. 8.
10. W sytuacji określonej w ust. 4-5 oraz 7-9 Abonent uprawniony jest do żądania odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, wynikających z przepisów Kodeksu Cywilnego.
11. Przyznanie odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Dziale XI Regulaminu.

#### DZIAŁ XI POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Abonent jest uprawniony do złożenia reklamacji w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przez Dostawcę Usług, niedotrzymania z winy Dostawcy Usług terminu rozpoczęcia świadczenia Usług określonego w Umowie Abonenckiej lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamacje mogą być zgłaszane pisemnie na adres Dostawcy Usług, ustnie do protokołu w siedzibie Dostawcy, telefonicznie pod numerami 731731261 lub w formie elektronicznej na adres e-mail bok@cyfrotel.pl
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w siedzibie Dostawcy Usług, Dostawca Usług zobowiązany jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
4. Zgłaszający reklamację otrzymuje pisemne potwierdzenie wniesienia reklamacji z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Dostawcy Usług rozpatrującej reklamację, w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji. Obowiązek Dostawcy pisemnego potwierdzenia wniesienia reklamacji nie dotyczy przypadków rozpatrzenia reklamacji przed upływem terminu do dokonania takiego potwierdzenia. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne stosuje się.
  - 4a. Obowiązku potwierdzenia przyjęcia reklamacji i udzielenia odpowiedzi w formie pisemnej, nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji
5. Składając reklamację Abonent powinien wskazać następujące dane:
  - 1) imię i nazwisko lub nazwę firmy oraz adres zamieszkania lub siedziby Abonenta,
  - 2) przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres,
  - 3) okoliczności uzasadniające reklamację,
  - 4) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę Usług lub adres miejsca Zakończenia Sieci,
  - 5) datę zawarcia Umowy Abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia Usługi, w przypadku reklamacji z tytułu niedotrzymania z winy Dostawcy terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
  - 6) kwotę odszkodowania lub innej należności, jeżeli Abonent żąda ich wypłaty,
  - 7) numer rachunku bankowego bądź adres właściwy do wypłaty należności albo wniosek o zaliczenie żądanej kwoty na poczet przyszłych płatności Abonenta,
  - 8) podpis Abonenta w przypadku reklamacji wnoszonej w formie pisemnej.
6. W przypadku, gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia wymagań określonych w ust.5 pkt 1 -5, 7 lub 8, Dostawca Usług zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia.
7. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia wymagań określonych w ust.5 4 pkt 1 -5, 7 lub 8 Dostawca Usług, o ile uzna podanie tych danych za konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wezwie Abonenta do uzupełnienia braków w terminie 7 dni określając zakres uzupełnienia, pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia.
8. Termin wniesienia reklamacji wynosi 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, Usługa została nienależyście wykonana lub miała być wykonana lub otrzymania przez Abonenta rachunku/faktury w niewłaściwej wysokości. Reklamację wniesioną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca powiadamia niezwłocznie Abonenta.
9. Dostawca Usług jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia i udzielić w tym terminie pisemnej odpowiedzi na reklamację, z zastrzeżeniem zapisów pkt 4a. W przypadku nie rozpatrzenia reklamacji w tym terminie uważa się, iż reklamacja została uwzględniona
  - 9a Jeżeli wysłana przez Dostawcę Usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca Usług, na żądanie reklamującego wyrażone na piśmie, ustnie lub w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail bok@cyfrotel.pl, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię. Reklamujący, w porozumieniu z dostawcą



usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 1, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację. Dostawca Usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu

10. W przypadku uznania reklamacji, kwota podlegająca zwrotowi (w tym kwota odszkodowania, o którym mowa w Dziale X), zostanie zaliczona na poczet wymagalnych zobowiązań Abonenta, poczynając od zobowiązań najdalej wymagalnych. Zaliczenie nastąpi w terminie 14 dni od dnia uznania reklamacji za zasadną. W przypadku braku takich zobowiązań, kwota wypłacona zostanie Abonentowi, w sposób przez niego wskazany, w terminie 14 dni od dnia uznania reklamacji, chyba że Abonent wyrazi zgodę na jej zaliczenie na poczet przyszłych zobowiązań, o ile mogą one powstać w stosunku do Dostawcy Usług z jakiegokolwiek zawartej z nim umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych
11. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent uprawniony jest do skierowania sprawy na drogę sądową. Zamawiający lub Abonent będący Konsumentem jest uprawniony do dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy.

## DZIAŁ XII OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH ORAZ TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

1. Administratorem danych osobowych Abonenta jest przez CYFROTEL sp.j z siedzibą w Biłgoraju, ul. ``Wira`` Bartoszewskiego 11. Dane osobowe Abonenta przetwarzane są w zakresie niezbędnym do wykonania Umowy Abonenckiej lub podjęcia na żądanie Zamawiającego działań przed jej zawarciem, marketingu bezpośredniego własnych produktów lub usług Dostawcy Usług oraz dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej. W zakresie określonym w przepisach prawa dane osobowe mogą być przekazywane i udostępniane uprawnionym osobom, organom lub sądom, w tym w celu dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej.
2. Podanie danych osobowych przez Abonenta jest dobrowolne. Abonentowi przysługuje prawo wglądu do własnych danych osobowych i ich poprawiania.
3. Dostawca Usług, świadcząc Usługi, przestrzega tajemnicy telekomunikacyjnej, obejmującej m.in. dane dotyczące Abonenta, treść indywidualnych komunikatów oraz dane transmisyjne.
4. Dane transmisyjne obejmujące wykazane na [www.cyfrotel.pl](http://www.cyfrotel.pl) raz inne dane Abonenta obejmujące wykazane na [www.cyfrotel.pl](http://www.cyfrotel.pl) przetwarzane są dla celów zarządzania ruchem Sieci oraz przekazywania w niej komunikatów, obsługi abonentów oraz naliczenia opłat należnych z tytułu świadczenia Usług
5. Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych transmisyjnych i innych danych jego dotyczących poprzez udzielenie (wycofanie) zgody na przetwarzanie tych danych, w przypadku, gdy dane są przetwarzane na podstawie zgody Abonenta.
6. Dla celów naliczania opłat z tytułu świadczenia Usług oraz opłat z tytułu rozliczeń operatorskich Dostawca Usług przetwarza dane transmisyjne obejmujące wykazane na [www.cyfrotel.pl](http://www.cyfrotel.pl)
7. Dla celów marketingu Usług Dostawca Usług przetwarza dane transmisyjne obejmujące wykazane na [www.cyfrotel.pl](http://www.cyfrotel.pl).
8. Dostawca Usług będzie przetwarzał dane transmisyjne w okresie obowiązywania Umowy Abonenckiej, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń, nie później niż do czasu ich przedawnienia lub wykonywania zadań przewidzianych w przepisach prawa.

## DZIAŁ XIII POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych Umową Abonencką, Regulaminem, Cennikiem oraz odrębnymi regulaminami usług dodatkowych mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego oraz Ustawy.
2. W trakcie trwania Umowy Abonenckiej Abonent obowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Dostawcy Usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie Abonenckiej.
3. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do rejestrowania rozmów telefonicznych prowadzonych przez Abonenta z Dostawcą Usług, w celu utrwalenia jego wniosków oraz oświadczeń.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 sierpnia 2016 r.