

*Tekst jednolity
Załącznik nr 3 do Uchwały 47/2016
z dnia 19.05.2016 r.
Zarządu Polskiej Grupy Górniczej sp. z o.o.
sporządzony w oparciu
o Uchwałę nr 188/2018
z dnia 18.01.2018 r.
Zarządu Polskiej Grupy Górniczej S.A*



**POLSKA GRUPA
GÓRNICZA**

REGULAMIN
świadczenia usługi ZITOSTRADA
przez
POLSKĄ GRUPĘ GÓRNICZĄ S.A.
w Katowicach (40-039),
ul. Powstańców 30

wydany na podstawie Ustawy z dnia 16 lipca 2004r.
Prawo telekomunikacyjne
(Dz. U. z 2014 r. poz. 243 t.j. z późn. zm.)

Katowice, luty 2018

ROZDZIAŁ 1: POSTANOWIENIA WSTĘPNE I DEFINICJE	3
ROZDZIAŁ 2: ZAKRES I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI	3
ROZDZIAŁ 3: WARUNKI ZAWARCIA I ROZWIĄZANIA UMOWY	5
ROZDZIAŁ 4: ROSZCZENIA ODSZKODOWAWCZE I ODPOWIEDZIALNOŚĆ.....	6
ROZDZIAŁ 5: OPŁATY	7
ROZDZIAŁ 6: TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO	7
ROZDZIAŁ 7: DOKUMENTY NIEZBĘDNE DO PODPISANIA UMOWY	9
ROZDZIAŁ 8: ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ	9
ROZDZIAŁ 9 : POSTANOWIENIA KOŃCOWE.....	10
ZAŁĄCZNIK NR 1: WZÓR UMOWY NA STAŁY DOSTĘP DO SIECI INTERNET	

ROZDZIAŁ 1: POSTANOWIENIA WSTĘPNE I DEFINICJE

§1

1. Polska Grupa Górnicza S.A. zwana dalej PGG S.A. lub Operatorem jest operatorem telekomunikacyjnym działającym na podstawie wpisu o numerze 11375 z dnia 10.02.2016 r. do ewidencji przedsiębiorców telekomunikacyjnych.
2. Operator na podstawie wpisu upoważniony jest do zakładania i używania urządzeń i linii tworzących sieci telekomunikacyjne oraz do świadczenia za ich pomocą usług telekomunikacyjnych.
3. Usługi telekomunikacyjne świadczone są przez Operatora na obszarze objętym wpisem.

§1a

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. Abonent - podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych stałego dostępu do sieci Internet.
2. PGG S.A. – Polska Grupa Górnicza S.A. zwana dalej Operatorem,
3. Lokal - miejsce wskazane przez Abonenta, w którym świadczona będzie Usługa,
4. Zestaw instalacyjny - komplet urządzeń przygotowanych przez Operatora, w skład których wchodzi modem wraz z oprogramowaniem,
5. Sieć - urządzenia i łącza tworzące infrastrukturę techniczną Operatora do przesyłania informacji na odległość,
6. Okres rozliczeniowy - nie krótszy niż miesiąc kalendarzowy przedział czasu, za który dokonywane są rozliczenia świadczonych usług od pierwszego dnia do ostatniego dnia danego miesiąca kalendarzowego.
7. Regulamin - Regulamin świadczenia usługi Zitostrada przez Polską Grupę Górniczą S.A.,
8. Cennik - wykaz usług i zestawienie opłat za usługi telekomunikacyjne oraz innych opłat wraz z zasadami ich naliczania, stanowiący integralną część umowy. Cennik dostępny jest w siedzibie Operatora oraz na stronie internetowej www.pgg.pl,
9. Umowa - Umowa na stały dostęp do sieci internet ,
10. Biuro Obsługi Abonenta (BOA) - jednostka umożliwiająca uzyskanie wsparcia technicznego i realizację niektórych zleceń poprzez kontakt telefoniczny w tym rozpatrywanie reklamacji,
11. Usługa - usługa Zitostrada, tj. usługa stałego dostępu do sieci Internet z możliwością równoczesnej, niezależnej realizacji połączeń telefonicznych oraz inne wchodzące w jej skład usługi.
12. Aktywacja usługi - czynności mające na celu skonfigurowanie urządzeń w sieci teleinformatycznej Operatora umożliwiające rozpoczęcie świadczenia usługi Zitostrada.
13. PGG S.A. Oddział Zakład Informatyki i Telekomunikacji z siedzibą w Rybniku (44-253), ul. Jastrzębska 10 – reprezentant Operatora w zakresie Telekomunikacji.
14. Usługa ZITOSTRADA – świadczona usługa stałego dostępu do sieci Internet.

ROZDZIAŁ 2: ZAKRES I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI

§ 1

Operator zobowiązuje się do świadczenia Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie i Umowie, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków Regulaminu i Umowy.

§ 2

1. Operator zapewnia świadczenie Usługi oraz innych usług dodatkowych wymienionych w Cenniku usług telekomunikacyjnych wraz z tabelami taryf Polskiej Grupy Górniczej S.A. w zakresie w jakim jest związany z Abonentem Umową.
2. Wysokość opłat za usługi telekomunikacyjne określa Cennik usług telekomunikacyjnych wraz z tabelami taryf Polskiej Grupy Górniczej S.A. wydany przez Operatora zwany dalej Cennikiem.

3. Cennik dostępny jest w każdym Oddziale PGG S.A. podawany przez Operatora do publicznej wiadomości na stronie www.pgg.pl oraz dostarczany Abonentowi, nieodpłatnie wraz z warunkami umowy lub umową zawartą na piśmie a także na każde jego żądanie.
4. O zmianach cen Operator powiadamia Abonentów listownie, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie oraz zamieści stosowne informacje na stronie internetowej www.pgg.pl. Powiadomienie będzie zawierało również informację o prawie Abonenta do wypowiedzenia Umowy z powodu braku akceptacji zmian w Cenniku. W przypadku podwyższenia cen powiadomienia zawierać będzie nadto informację o tym, że w razie skorzystania przez Abonenta z prawa do wypowiedzenia Umowy, Operatorowi nie będzie przysługiwać roszczenie odszkodowawcze ani zwrot ulgi – chyba, że konieczność wprowadzenia zmiany nastąpi na skutek zmian przepisów prawa. Zmiana cen jest wiążąca dla Stron, jeżeli Abonent nie wypowie Umowy najpóźniej dzień przed datą ich wejścia w życie.
5. W przypadku stwierdzenia istotnego naruszenia danych osobowych - Operator w terminie 3 dni poinformuje pisemnie abonenta o tym fakcie.
6. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług Operator podejmuje działania przewidziane w Prawie Telekomunikacyjnym, takie jak:
 - a) Zapewnienie środków technicznych i organizacyjnych zabezpieczających integralność sieci i świadczonych usług na poziomie bezpieczeństwa odpowiednim do stopnia ryzyka z uwzględnieniem kosztów wprowadzanych zmian.
 - b) Poinformowanie Abonenta o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków, które wykraczają poza możliwości organizacyjne, techniczne podjęte przez Operatora oraz o możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach.
 - c) Poinformuje Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa i integralności sieci lub usług, mający istotny wpływ na funkcjonowanie sieci lub usług oraz o możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach.
 - d) Poinformuje Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług, które miały istotny wpływ na funkcjonowanie sieci lub usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych oraz innych działaniach podjętych przez Operatora.

§ 3

1. Usługa jest dostępna w Lokalu Abonenta w którym, Operator posiada techniczne możliwości świadczenia Usługi.
2. W ramach świadczonej przez Operatora usługi Zitostrada, Abonent ma możliwość wydzierżawienia lub zakupienia Zestawu Instalacyjnego.
3. Aktywacja Usługi przez Operatora następuje nie później niż w ciągu 10 dni od daty podpisania Umowy.

§ 4

W ramach korzystania z Usługi Abonent zobowiązany jest:

1. niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach oraz o przerwach w świadczeniu Usługi,
2. nie dokonywać prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu innych osób bez ich zgody,
3. nie umożliwiać korzystania z Usługi innym podmiotom poza Lokalem bez zgody Operatora,
4. nie powodować w jakikolwiek sposób zakłóceń w działaniu sieci Internet (rozsyłanie spamu, ataki DDoS, itp.),
5. nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową Operatora lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemu Operatora służącego udostępnieniu i monitorowaniu Usługi oraz Sieci.

§ 5

Operator ma, w szczególności prawo do wstrzymania świadczenia Usługi do czasu zaprzestania naruszeń określonych w § 5 pkt. 2 – 5, nie narusza to jednak prawa Operatora do rozwiązania Umowy w trybie § 14 ust. 4.

ROZDZIAŁ 3: WARUNKI ZAWARCIA I ROZWIĄZANIA UMOWY

§ 1

1. Klient może składać zamówienie na świadczenie Usługi w komórce organizacyjnej, Biurze Obsługi Abonenta (BOA) lub w innych punktach sprzedaży określonych przez Operatora. Umowa o świadczenie Usługi zostaje zawarta w formie pisemnej.
2. Umowa wchodzi w życie z dniem podpisania.
3. Operator może wprowadzić inną formę zawierania Umowy oraz uzależnić jej wykonanie od pisemnego potwierdzenia.

§ 2

1. W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba upoważniona, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
2. Abonent może zawrzeć Umowę oraz składać inne oświadczenia woli z nią związane osobiście bądź przez należycie umocowanego przedstawiciela.
3. Pełnomocnictwo do reprezentowania Abonenta w zakresie zawarcia lub wykonywania Umowy winno być udzielone w formie pisemnej.

§ 3

1. Operator może wyrazić zgodę na uruchomienie Usługi za pośrednictwem linii telefonicznej za pomocą której świadczy usługi telefoniczne o charakterze powszechnym innemu abonentowi. W takiej sytuacji Operator wymaga przedstawienie zgody abonenta usług telefonicznych o charakterze powszechnym.
2. Operator może również wprowadzić możliwość świadczenia Usługi na rzecz osoby trzeciej. W takim przypadku odpowiedzialność względem osób trzecich spoczywa na Abonencie.

§ 4

1. Umowa o świadczenie Usługi zawierana jest na czas nieokreślony lub czas określony.
2. Świadczenie Usługi na czas określony, uważane będzie za przedłużone na czas nieokreślony, o ile Klient nie wyrazi innego oświadczenia woli w terminie 30 dni przed upływem terminu, określonego w Umowie.
3. Umowa z osobą fizyczną zawierana jest na czas określony nie dłuższy niż 24 miesiące.
4. Operator zapewnia użytkownikowi końcowemu możliwość zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych również na okres nie dłuższy niż 12 miesięcy.

§ 5

Operator zastrzega sobie prawo odmowy świadczenia Usługi w przypadkach, gdy:

1. Nie istnieją warunki techniczne do jej świadczenia,
2. Abonent zalega lub zalegał w płatnościach z opłatami na rzecz Operatora z tytułu świadczonych na jego rzecz usług telekomunikacyjnych,
3. Abonent naruszał w inny sposób postanowienia umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

§ 6

Operator może uzależnić zawarcie Umowy od przedstawienia do wglądu dokumentów określonych w § 23 niniejszego Regulaminu.

§ 7

Umowa potwierdzona pisemnie może być zmieniona za porozumieniem stron, w formie pisemnego aneksu.

§ 8

1. Abonent może wypowiedzieć świadczenie Usługi na czas określony lub nieokreślony ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli z przyczyn leżących po stronie Operatora nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres 30 dni.
2. Abonent może wypowiedzieć świadczenie Usługi na czas nieokreślony z zachowaniem miesięcznego terminu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego. Oświadczenie takie powinno zostać złożone na piśmie w komórce organizacyjnej Operatora.
3. Operator może bezzwłocznie wypowiedzieć świadczenie Usługi w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonywania przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu, a w szczególności:
 - a) opóźnienia w regulowaniu opłat na rzecz Operatora przez okres dłuższy niż 45 dni od dnia płatności określonego na fakturze VAT,
 - b) naruszenia postanowień § 5 pkt. 2 - 5 Regulaminu.
4. Operator może bezzwłocznie wypowiedzieć świadczenie Usługi w przypadku, gdy Abonent narusza przepisy prawa w związku z korzystaniem z Usługi lub korzysta z Usługi w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem.
5. W przypadku rozwiązania Umowy przez Operatora z winy Abonenta lub jej rozwiązania przez Abonenta przed upływem okresu, na jaki została zawarta (12, 24 m-cy), Operator ma prawo w terminie do 24 miesięcy od dnia następującego po dniu rozwiązania Umowy, żądać zwrotu opłat nie uiszczonych przez Abonenta w związku z okresem na jaki została zawarta Umowa przy czym roszczenia Operatora nie mogą przekroczyć wartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.
6. Oświadczenie Abonenta w przedmiocie rozwiązania Umowy powinno zostać złożone w formie pisemnej w komórce organizacyjnej Operatora.

§ 9

Korzystanie z Usługi, w innym miejscu niż lokal Abonenta, wymaga zgody Operatora potwierdzonej w Aneksie do Umowy.

§ 10

1. Operator zaprzestaje świadczenia Usługi z chwilą wygaśnięcia umów o świadczenie usług telefonicznych o charakterze powszechnym z przyczyn leżących po stronie Abonenta, o ile do świadczenia Usługi była wykorzystywana ta sama linia co do świadczenia usługi telefonicznej o charakterze powszechnym. W tej sytuacji Operator ma prawo w terminie do 24 miesięcy od dnia następującego po dniu rozwiązania Umowy, żądać zwrotu opłat nie uiszczonych przez Abonenta w związku z okresem na jaki została zawarta Umowa przy czym roszczenia Operatora nie mogą przekroczyć wartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.
2. W sytuacji, o której mowa w pkt 1 Operator może zawrzeć na wniosek Abonenta nową umowę na świadczenie Usługi niezwiązanej z usługą telefoniczną o charakterze powszechnym, z zachowaniem warunków § 11.

ROZDZIAŁ 4: ROSZCZENIA ODSZKODOWAWCZE I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

§ 1

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi wyłącznie w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie oraz w obowiązujących przepisach prawa.
2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania odszkodowania w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
3. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w Okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin.
4. Niezależnie od odszkodowania za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi trwająca co najmniej 24 godziny, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
5. Zgłoszenie dotyczące przerwy w świadczeniu Usługi powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy.

§ 2

Operator nie ponosi odpowiedzialności prawnej za:

1. treści przekazywane podczas korzystania z Usługi,
2. zabezpieczenie przed ingerencją osób trzecich, danych i oprogramowania komputerów Abonenta,
3. rejestrację domen dokonywaną przez Abonenta w trakcie korzystania z Usługi,
4. szkody poniesione przez Abonenta w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z Usługi (z zastrzeżeniem § 17 ust. 2),
5. wadliwe działanie usługi w przypadku zainstalowania i użytkowania modemu innego niż dostarczony przez Operatora,
6. następstwa umożliwienia dostępu do sieci Internet osobom trzecim przez Abonenta,
7. uszkodzenia sieci telekomunikacyjnej i urządzeń końcowych będących własnością Operatora, powstałe z winy Abonenta, będą usuwane na koszt Abonenta.

ROZDZIAŁ 5: OPŁATY

§ 1

1. Za wykonanie usługi Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności w terminie określonym w umowie, w oparciu o fakturę VAT wystawioną przez Operatora. Za datę zapłaty należności Operator przyjmuje datę wpływu środków na konto bankowe.
2. Rozpoczęcie naliczania opłat następuje w dniu uruchomienia Usługi.
3. W przypadku nieotrzymania faktury VAT za okres rozliczeniowy Abonent powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt do Biura Obsługi Abonenta.
4. Za dzień zapłaty uważa się dzień dokonania wpłaty w urzędzie pocztowym, banku lub dokonania płatności przelewem, jeżeli płatność nastąpiła do dnia określonego na fakturze VAT lub dzień wpływu środków na rachunek Operatora jeżeli płatność nastąpiła po dniu określonym jako termin płatności faktury VAT.
5. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat Operatora nalicza odsetki ustawowe.

§ 2

W przypadku, naruszenia zasad, o których mowa w § 5 pkt. 3 Abonent jest zobowiązany do uiszczenia opłaty w wysokości 3-krotnej opłaty abonamentowej za każde udostępnione połączenie i za każdy rozpoczęty miesiąc trwania takiego połączenia.

ROZDZIAŁ 6: TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

§ 1

1. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji w sprawie niedotrzymania z winy Operatora terminu zawarcia umowy na świadczenie usług dostępu do internetu, niewykonania lub nienależytego wykonania usługi dostępu do internetu lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi dostępu do internetu, lub od dnia w którym usługa została nienależycie wykonana, lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi dostępu do internetu. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania o czym Operator rozpatrując reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
2. Reklamację może być złożona w każdym Oddziale PGG S.A. i przekazana do oddziału świadczącego usługę dostępu do internetu.
3. Reklamacja może być wniesiona pisemnie, telefonicznie, ustnie do protokołu - za potwierdzeniem, w dowolnym Oddziale PGG S.A., który obowiązany jest przesłać ją do Oddziału, który wykonał usługę będącą przedmiotem reklamacji.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci,
 - e) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy – przy niezachowaniu terminu zawarcia umowy,

- f) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi dostępu do internetu – w przypadku reklamacji terminu rozpoczęcia świadczenia usługi,
 - g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikającej z umowy o świadczeniu usług dostępu do internetu lub przepisów prawa – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - h) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w ppkt.g),
 - i) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku, gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie, nie spełnia warunków określonych w pkt.4 ppkt a) – f) oraz ppkt h) – i), przedstawiciel Operatora przyjmujący reklamację jest obowiązany do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w pkt.4 ppkt a) – f) lub ppkt h) – i) Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w pkt.4 ppkt g) a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
6. Przyjęcie reklamacji wniesionej pisemnie, przesyłką pocztową lub telefonicznie zostanie potwierdzona przez Operatora w formie pisemnej w terminie 14 dni od daty złożenia reklamacji. Potwierdzenie powinno zawierać: nazwę, adres oraz numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację, datę wpływu reklamacji.
7. Operator rozpatruje reklamację i w terminie do 30 dni, licząc od dnia jej wpływu, udziela w formie pisemnej odpowiedzi. Odpowiedź na reklamację zawiera:
- a) nazwę Oddziału PGG S.A. rozpatrującego reklamację,
 - b) informację o dniu złożenia reklamacji,
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w punkcie 4. ppkt. h),
 - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawa dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne,
 - f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
8. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
- a) dodatkowo zawierać uzasadnienie fakt
 - b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
9. Rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia, zwalnia Operatora z obowiązku pisemnego potwierdzenia wniesienia reklamacji.
10. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
11. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty reklamowanej faktury. W przypadku uznania reklamacji Operator zwróci kwotę wynikającą z uznanej reklamacji.
12. Jeżeli wysłane przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w punkcie 3, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
13. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w punkcie 12 ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
14. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikat lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

§ 2

W przypadku zgłoszenia reklamacji co do wysokości faktury VAT za czas trwania postępowania reklamacyjnego Operator nie pobiera odsetek.

ROZDZIAŁ 7: DOKUMENTY NIEZBĘDNE DO PODPISANIA UMOWY

§ 3

1. Operator może zażądać od Abonenta podpisującego Umowę, przedstawienia dokumentu potwierdzającego tożsamość lub status prawny.
2. Osoba nie będąca Abonentem usług telefonicznych o charakterze powszechnym Operatora, a zamierzająca podpisać Umowę, obowiązana jest przedstawić, oprócz dokumentów potwierdzających jej tożsamość lub status prawny, również pisemną zgodę abonenta tych usług na świadczenie Usługi, w sytuacji o której mowa w § 9 pkt. 1.
3. Operator zastrzega sobie prawo żądania dodatkowych dokumentów i informacji. W przypadku, gdy Abonent podpisuje Umowę na świadczenie Usługi, na rzecz innej osoby, zobowiązany jest przedstawić oprócz dokumentów potwierdzających jego tożsamość, także zgodę tej osoby na przestrzeganie warunków Regulaminu.

ROZDZIAŁ 8: ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ

§ 1

1. W czasie trwania umowy Operator zapewni Abonentowi obsługę serwisową polegającą na:
 - a) nadzorze nad stanem technicznym sieci, mającym na celu zagwarantowanie ciągłego zasilania zakończenia sieci w sygnał telekomunikacyjny o parametrach zgodnych z odpowiednimi wymaganiami technicznymi,
 - b) okresowych przeglądach i regulacjach elementów sieci,
 - c) podejmowaniu działań zmierzających do zabezpieczenia sieci telekomunikacyjnej Operatora przed ingerencją osób niepowołanych,
 - d) dokonania kontroli prawidłowości korzystania z usług i stosowanych urządzeń stanowiących zakończenie sieci,
 - e) asyście technicznej obejmującej udzielanie informacji telefonicznej na temat problemów i możliwości ich rozwiązania.
2. Abonent może uzyskać informacje:
 - a) całodobowo pod numerem telefonu 327293113 między innymi w zakresie:
 - 1) oferowanych usług i zasad korzystania z usług,
 - 2) promocji i ofert,
 - b) całodobowo pod numerem telefonu 327394500 w zakresie zgłaszania awarii stacji abonenckich i urządzeń telekomunikacyjnych.
3. Abonent może również zgłaszać awarie, usterki:
 - a) na numer faxu 327293633,
 - b) na konto e-mail: boa@pgg.pl.
4. Abonent może składać zamówienia na dodatkowe usługi:
 - a) pisemnie na adres Operatora,
 - b) telefonicznie, pod numerem telefonicznym 327394500. Operator informuje, że rozmowy kierowane pod ten numer są rejestrowane,
 - c) na numer faxu 327293633,
 - d) na konto e-mail: boa@pgg.pl.
5. W sytuacji złożenia przez Abonenta zamówienia na dodatkowe usługi za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie, Operator potwierdzi Abonentowi zakres zmian warunków umowy i termin wprowadzenia zmian, w formie pisemnej, w terminie ustalonym z Abonentem ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany przez Abonenta. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
6. Na żądania Abonenta niezależnie od formy pisemnej, zgodnie z zapisem pkt. 5 Operator dostarczy treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy, dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość, drogą elektroniczną na wskazany w Umowie przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

ROZDZIAŁ 9: POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 1

W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się przepisy Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Polska Grupę Górniczą S.A., Kodeksu Cywilnego, Prawa Telekomunikacyjnego oraz przepisy wykonawcze wydane na podstawie ww.

§ 2

Abonent nie może bez zgody PGG S.A. przenieść praw i obowiązków wynikających ze świadczenia Usługi. Operator nie odmówi jednak udzielenia takiej zgody bezpodstawnie, w szczególności jeżeli beneficjentem takiego przeniesienia będzie podmiot korzystający z lokalu.

§ 3

1. Operator doręcza Abonentowi na piśmie i podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy określonych w Regulaminie lub doręcza Abonentowi zmieniony Regulamin z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu, Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, a PGG S.A. nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, chyba że konieczność wprowadzenia zmian Regulaminu wynika bezpośrednio ze zmian przepisów prawa.
2. Operator doręcza Abonentowi na piśmie i podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku lub doręcza Abonentowi zmieniony Cennik z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W przypadku braku akceptacji zmian Cennika, Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy. Jeżeli Abonent skorzysta z prawa wypowiedzenia Umowy w przypadku podwyższenia cen, PGG S.A. nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, chyba że konieczność podwyższenia cen następuje na skutek zmian przepisów prawa.
3. Wypowiedzenie Umowy, o których mowa w ust. 1 i 2, może nastąpić jedynie przed wejściem w życie odpowiednio Regulaminu lub Cennika i jest skuteczne od dnia wejścia w życie odpowiednio Regulaminu lub Cennika.

§ 4

Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewłaściwą jakość usług lub przerwy w świadczeniu usług spowodowane działaniem czynników siły wyższej.

§ 5

Aktualny Regulamin jest publikowany na stronie internetowej www.pgg.pl oraz dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z pisemną Umową, a także na każde jego żądanie.

§ 6

Organem do rozstrzygania sporów wynikających z niniejszego Regulaminu jest sąd powszechny właściwy miejscowo dla Operatora.

§ 7

Regulamin wchodzi w życie z dniem 1.05.2016 r.

**UMOWA NA STAŁY DOSTĘP DO SIECI INTERNET
NR**

zawarta w Rybniku dnia pomiędzy Polską Grupą Górniczą S.A. ul. Powstańców 30, 40-039 Katowice Oddział Zakład Informatyki i Telekomunikacji z siedzibą w Rybniku ul. Jastrzębska 10, wpisanym do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000709363, posiadającym NIP Nr 634-283-47-28, REGON 360615984,

Adres korespondencyjny

.....
.....

reprezentowaną przez :

.....
.....

zwanym w dalszej części umowy „Operatorem” lub „Stroną”,

a

.....
.....

Zamieszkałym* /Z siedzibą**.....

.....

Legitymującym się*.....

.....

PESEL*

NIP **

Nr wpisu do ewidencji /Organ rejestrujący**

KRS**

Regon**

Reprezentowanym przez:**

.....
.....

zwanym w dalszej części umowy „Abonentem” lub „Stroną”.

Miejsce świadczenia usługi:

.....

Adres do korespondencji :

jak adres zamieszkania/siedziby

jak miejsce świadczenia usługi

Adres poczty elektronicznej do korespondencji:

.....

Planowany termin przyłączenia do sieci i rozpoczęcia świadczenia usługi:

Dnia, jednak nie później niż do dnia

Abonent oświadcza, że posiada tytuł prawny do zajmowania nieruchomości, co potwierdzają przedstawione przez

Abonenta dokumenty:

.....

* wypełnia się, gdy Abonent/Strona jest osobą fizyczną

** wypełnia się, gdy Abonent/Strona jest firmą

§ 1

Przedmiotem niniejszej umowy jest przyznanie Abonentowi uprawnień do stałego łącza internetowego, na czas nieokreślony/określony*: miesięcy od daty podpisania niniejszej umowy.

* niepotrzebne skreślić

§ 2

1. Łącze stałe ADSL w sieci PGG S.A.:

Nr stacji abonenckiej	Przepływność łącza odbiór/nadawanie
32	Mb/s

- Ceny usług telekomunikacyjnych określa „Cennik usług telekomunikacyjnych wraz z tabelami taryf Polskiej Grupy Górniczej S.A.” dostarczony nieodpłatnie Abonentowi razem z warunkami umowy lub z umową na każdego jego żądanie oraz publikowany na stronie www.pgg.pl.
- Operator doręczy Abonentowi na piśmie oraz poda do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Powiadomienie będzie zawierało również informację o prawie Abonenta do wypowiedzenia Umowy z powodu braku akceptacji zmian w Cenniku. W przypadku podwyższenia cen powiadomienie będzie zawierać nadto informację o tym, że w razie skorzystania przez Abonenta z prawa do wypowiedzenia Umowy, Operatorowi nie będzie przysługiwać roszczenie odszkodowawcze ani zwrot ulgi – chyba, że konieczność wprowadzenia zmiany nastąpi na skutek zmiany przepisów prawa. Zmiana cen jest wiążąca dla Stron, jeżeli Abonent nie wypowie Umowy najpóźniej na 7 Dni Roboczych przed datą ich wejścia w życie. Na żądanie Abonenta, Operator dostarczy Abonentowi jednolity tekst Cennika uwzględniający zmiany. Aktualny Cennik wraz z kosztami usług serwisowych, dostępny jest na stronie internetowej www.pgg.pl lub w siedzibie Operatora”.
- Poziom jakości świadczonych usług, PGG S.A. publikuje na stronie www.pgg.pl.

§ 3

Abonent zobowiązuje się do regulowania :

1. Opłaty jednorazowe

Opłaty jednorazowe	Cena jednostkowa [zł/netto]	Wartość [zł/netto]	Cena jednostkowa [zł/brutto]	Wartość [zł/brutto]
Uruchomienie usługi				
Inne opłaty				
Do zapłaty jednorazowo				

2. Opłaty stałe

Opłaty miesięczne	Cena jednostkowa [zł/netto]	Wartość [zł/netto]	Cena jednostkowa [zł/brutto]	Wartość [zł/brutto]
Opłata abonamentowa				
Inne opłaty				
Do zapłaty miesięcznie				

Jeżeli okres świadczenia usługi, nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, to opłata za każdy dzień świadczenia usługi wynosi 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.

§ 4

- Abonent otrzymuje w dzierżawę modem ADSL, który zobowiązuje się zwrócić w stanie nie gorszym niż otrzymanym od Operatora, po okresie obowiązywania umowy.
- W przypadku utraty, uszkodzenia modemu – w tym także wskutek wyładowań atmosferycznych lub nie zwrócenia modemu po zakończeniu umowy, Abonent obciążony zostanie jego wartością, w kwocie 246,00 zł brutto.

§ 5

- „Regulamin świadczenia usługi ZITOSTRADA przez Polską Grupę Górniczą S.A.” i „Cennik usług telekomunikacyjnych wraz z tabelami taryf Polskiej Grupy Górniczej S.A.”, są integralną częścią umowy. Podpisanie niniejszej umowy przez Abonenta, potwierdza fakt dostarczenia mu kompletu dokumentów, w tym Regulaminu i Cennika.
- W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług Operator podejmuje działania przewidziane w Prawie Telekomunikacyjnym, takie jak:

- a) Zapewnienie środków technicznych i organizacyjnych zabezpieczających integralność sieci i świadczonych usług na poziomie bezpieczeństwa odpowiednim do stopnia ryzyka z uwzględnieniem kosztów wprowadzanych zmian.
- b) Poinformowanie drogą pisemną Abonenta o zaistniałym przypadku istotnego naruszenia danych osobowych.
- c) Poinformowanie drogą pisemną Abonenta o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków, które wykraczają poza możliwości organizacyjne, techniczne podjęte przez Operatora oraz o możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach.
- d) Poinformuje Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa i integralności sieci lub usług, mający istotny wpływ na funkcjonowanie sieci lub usług oraz o możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach.
- e) Poinformuje Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług, które miały istotny wpływ na funkcjonowanie sieci lub usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych oraz innych działaniach podjętych przez Operatora.

§ 6

1. W czasie trwania umowy Operator zapewni Abonentowi obsługę serwisową polegającą na:
 - a) nadzorze nad stanem technicznym sieci, mającym na celu zagwarantowanie ciągłego zasilania zakończenia sieci w sygnał telekomunikacyjny o parametrach zgodnych z odpowiednimi wymaganiami technicznymi,
 - b) okresowych przeglądach i regulacjach elementów sieci,
 - c) podejmowaniu działań zmierzających do zabezpieczenia sieci przed ingerencją osób niepowołanych,
 - d) dokonania kontroli prawidłowości korzystania z usług i stosowanych urządzeń stanowiących zakończenie sieci,
 - e) asyście technicznej obejmującej udzielanie informacji telefonicznej na temat problemów i możliwości ich rozwiązania.
2. Abonent może uzyskać informacje:
 - a) całodobowo pod numerem telefonu 327293113 między innymi w zakresie:
 - 1) oferowanych usług i zasad korzystania z usług,
 - 2) promocji i ofert,
 - 3) informacji o numerach Abonentów PGG S.A.,
 - 4) zamawianie rozmów,
 - b) całodobowo pod numerem telefonu 327394500 w zakresie zgłaszania awarii stacji abonenckich i urządzeń telekomunikacyjnych.
3. Abonent może również zgłaszać awarie, usterki:
 - a) na numer faxu 327293633,
 - b) na konto e-mail: boa@pgg.pl.
4. Abonent może składać zamówienia na dodatkowe usługi:
 - a) pisemnie na adres Operatora,
 - b) telefonicznie, pod numerem telefonicznym Biura Obsługi Abonenta tj. 327394500. Operator informuje, że rozmowy kierowane pod ten numer są rejestrowane,
 - c) na numer faxu 327293633,
 - d) na konto e-mail: boa@pgg.pl.

§ 7

Operator nie ponosi odpowiedzialności za:

- a) zabezpieczenia danych i programów komputerowych Abonenta przed ingerencją osób trzecich,
- b) przekazywane treści, podczas połączeń z siecią Internet,
- c) rejestracje domen dokonywaną przez Klienta w trakcie korzystania z Usługi,
- d) szkody poniesione przez Abonenta w związku z korzystaniem lub niemożności korzystania z Usługi,
- e) następstwa udostępnienia przez Abonenta dostępu do sieci Internet osobom trzecim,
- f) uszkodzenia sieci telekomunikacyjnej i urządzeń końcowych będących własnością Operatora, powstałe z winy Abonenta będą usuwane na koszt Abonenta.

§ 8

1. Za wykonanie usługi wynikającej z § 1 niniejszej umowy Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności w terminie do 28-go dnia każdego miesiąca w oparciu o fakturę VAT wystawioną przez Operatora.
2. Sposoby dokonywania płatności: przelew na konto Operatora.

§ 9

W razie zwłoki zapłaty za wykonaną usługę operator naliczał będzie ustawowe odsetki.

§ 10

Uprawnienia do korzystania z określonych w umowie usług telekomunikacyjnych przysługują wyłącznie Abonentowi i nie mogą być przez niego przekazywane innym osobom bez porozumienia z Operatorem.

§ 11

1. Ustala się datę rozpoczęcia świadczenia usług objętych niniejszą umową na dzień:
2. Umowę niniejszą zawierają strony na czas nieokreślony / określony* od dnia do dnia
3. Po zakończeniu okresu obowiązywania umowy, w przypadku gdy Abonent nie podpisze nowej umowy na czas określony, umowa staje się umową na czas nieokreślony, z możliwością jej wypowiedzenia za 1-miesięcznym okresem wypowiedzenia.
4. Opłaty miesięczne dla umowy na czas nieokreślony: zgodnie z „Cennikiem usług telekomunikacyjnych wraz z tabelami taryf Polskiej Grupy Górniczej S.A.”.

* *niepotrzebne skreślić*

** *nie mniej niż 30 dni i nie więcej niż 24 miesiące w przypadku osoby fizycznej*

§ 12

W przypadku zwłoki w płatności należności przekraczającej 45 dni Operator może ograniczyć lub zawiesić stały dostęp do sieci Internet do czasu uregulowania wszystkich zaległych płatności Abonenta.

§ 13

Umowa niniejsza może być rozwiązana przez Operatora ze skutkiem natychmiastowym z powodu :

- a) nie uregulowania opłat w terminie 15 dni po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty,
- b) naruszania warunków korzystania z usług określonych w niniejszej Umowie lub Regulaminie świadczenia usługi ZITOSTRADA przez Polską Grupę Górniczą S.A.

§ 14

Umowa może zostać rozwiązana przez Operatora za pisemnym, miesięcznym wypowiedzeniem z powodu ustania warunków technicznych umożliwiających świadczenie usług.

§ 15

W przypadku rozwiązania Umowy przez Operatora (zgodnie z zapisami § 13), przed upływem okresu, na jaki została zawarta, Operator ma prawo w terminie do 24 miesięcy od dnia następującego po dniu rozwiązania Umowy, żądać zwrotu opłat nie uiszczonych przez Abonenta w związku z okresem na jaki została zawarta Umowa, przy czym roszczenia Operatora nie mogą przekroczyć wartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.

§ 16

Żadna ze stron, bez uprzedniej zgody i na warunkach określonych na piśmie przez stronę drugą nie sceduje niniejszej Umowy ani żadnej jej części osobom trzecim.

§ 17

1. Reklamacja z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi dostępu do internetu powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub miejsce zakończenia sieci,
 - e) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy – przy niezachowaniu terminu zawarcia umowy,
 - f) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi dostępu do internetu – w przypadku reklamacji terminu rozpoczęcia świadczenia usługi,
 - g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikającej z umowy o świadczeniu usług dostępu do internetu lub przepisów prawa – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - h) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności – przypadku, o którym mowa w ppkt. g),
 - i) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
2. Reklamacja może być wniesiona pisemnie, telefonicznie, ustnie do protokołu - za potwierdzeniem, w dowolnym Oddziale PGG S.A., który obowiązany jest przesłać ją do Oddziału, który wykonał usługę będącą przedmiotem reklamacji. Jeżeli reklamacja jest niekompletna lub nie zawiera wymaganych danych, Operator wzywa reklamującego do uzupełnienia reklamacji, pozostawiając ją do czasu uzupełnienia danych bez rozpoznania.

3. Reklamacja może być złożona w terminie do 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, 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 dostępu do internetu.
4. Operator rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od jej złożenia i udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację.
5. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia w postępowaniu polubownym przez sądy przy Prezesie UKE lub sądowym.
6. Odpowiedzialność Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi ograniczona jest do zakresu określonego Ustawą Prawo Telekomunikacyjne. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi powszechnej płatnej okresowo abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
7. Kwoty pieniężne wraz z odsetkami należne reklamującemu w wyniku uznania reklamacji zwracane są stosownie do jego życzenia:
 - a) wypłacone na wskazany rachunek bankowy Abonenta,
 - b) na wniosek pisemny Abonenta zaliczone na poczet przyszłych płatności.

§ 19

1. Postanowienia dotyczące:
 - a) sposobu dokonywania płatności,
 - b) okresu rozliczeniowego,
 - c) ograniczeń w zakresie korzystania z udostępnionych Abonentowi przez Operatora urządzeń końcowych,
 - d) danych w zakresie funkcjonalności świadczonej Usługi obejmujące informacje:
 - 1) czy gromadzone są dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie,
 - 2) wszelkich ograniczeniach w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji,
 - 3) procedurach wprowadzonych przez Operatora w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, wraz z informacją o ich wpływie na jakość świadczonych usług,
 - 4) działaniach, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług,
 - e) danych w zakresie jakości usług, w szczególności minimalne oferowane poziomy jakości usług, a także inne parametry jakości usług, jeżeli zostały określone przez Prezesa UKE na podstawie art. 63 ust. 2a Prawa telekomunikacyjnego,
 - f) zakresu usług serwisowych oraz sposoby kontaktowania się z podmiotami, które je świadczą,
 - g) zakresu odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, wysokości odszkodowania oraz zasad i terminów jego wypłaty, w szczególności w przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej usługi,
 - h) zasad, trybu i terminów składania oraz rozpatrywania reklamacji,
 - i) sposobu przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych,
 - j) opłaty należne w momencie rozwiązania Umowy, w tym warunki zwrotu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych ze wskazaniem, na czyj koszt zwrot ma nastąpić, w zakresie nieuregulowanym w Umowie określone są w Regulaminie.

§ 20

Na podstawie art. 46 KPC strony ustalają, że organem do rozstrzygnięcia sporów wynikających z niniejszej Umowy jest sąd powszechny właściwy miejscowo dla Operatora.

§ 21

1. Wszelkie zmiany w Umowie wymagają dla swojej ważności formy pisemnej i wymagają podpisu należycie umocowanych przedstawicieli Stron Umowy.
2. Operator niezwłocznie informuje na piśmie Abonenta o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby Operatora, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymania tych informacji drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.

§ 22

Umowę niniejszą sporządzono w dwóch egzemplarzach, z których po jednym otrzymują strony.

ABONENT

OPERATOR

czytelny podpis

Pełnomocnictwo do podpisania umowy

Ja żona/mąż, zamieszkała/ty....., legitymująca/y się

....., PESEL oświadczam, że wyrażam zgodę na podpisanie umowy

przez mojego współmałżonka.

czytelny podpis

Wyrażam* zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych udostępnionych Operatorowi w związku z zawarciem i wykonaniem Umowy.

Oświadczam, że zostałem poinformowany o możliwości wglądu w dotyczące mnie dane osobowe, korekty tych danych oraz wniesienie sprzeciwu co do dalszego ich przetwarzania.

Administratorem danych osobowych jest: Polska Grupa Górnicza S.A. z siedzibą w Katowicach, ul. Powstańców 30.

Miejscowość _____

czytelny podpis

* Stosuje się, gdy Abonent jest osobą fizyczną