



REGULAMIN
świadczenia usługi komunikacji
elektronicznej stałego dostępu do sieci
Internet - ZITOSTRADA

Katowice, styczeń 2026

ROZDZIAŁ 1: POSTANOWIENIA WSTĘPNE I DEFINICJE	3
ROZDZIAŁ 2: ZAKRES I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI	4
ROZDZIAŁ 3: WARUNKI ZAWARCIA I ROZWIĄZANIA UMOWY	7
ROZDZIAŁ 4: ROSZCZENIA ODSZKODOWAWCZE I ODPOWIEDZIALNOŚĆ	10
ROZDZIAŁ 5: OPŁATY.....	11
ROZDZIAŁ 6: TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO	11
ROZDZIAŁ 7: DOKUMENTY NIEZBĘDNE DO PODPISANIA UMOWY	14
ROZDZIAŁ 8: ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ	14
ROZDZIAŁ 9 : POSTANOWIENIA KOŃCOWE	15
ZAŁĄCZNIKI NR 1,2,3: WZORY UMÓW O ŚWIADCZENIE USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ STAŁEGO DOSTĘPU DO SIECI INTERNET	



ROZDZIAŁ 1: POSTANOWIENIA WSTĘPNE I DEFINICJE

§1

1. Polska Grupa Górnicza S.A. zwana dalej PGG S.A. jest Przedsiębiorcą telekomunikacyjnym działającym na podstawie wpisu o numerze 11375 z dnia 16.01.2025 r. do ewidencji przedsiębiorców telekomunikacyjnych.
2. Przedsiębiorca telekomunikacyjny na podstawie wpisu upoważniony jest do zakładania i używania urządzeń i linii tworzących sieci telekomunikacyjne oraz doświadczenia za ich pomocą usług komunikacji elektronicznej.
3. Usługi komunikacji elektronicznej świadczone są przez przedsiębiorcę telekomunikacyjnego na obszarze objętym wpisem.

§1a

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. Abonent - użytkownik, który jest stroną umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej z dostawcą usług komunikacji elektronicznej,
2. Lokal - miejsce wskazane przez Abonenta, w którym świadczona będzie usługa komunikacji elektronicznej,
3. Telekomunikacyjne urządzenie końcowe - komplet urządzeń przygotowanych przez przedsiębiorcę telekomunikacyjnego, w skład których wchodzi modem wraz z oprogramowaniem,
4. Sieć telekomunikacyjna – systemy transmisyjne, a także urządzenia telekomunikacyjne, oprócz telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, oraz inne zasoby, w tym nieaktywne elementy sieci, które umożliwiają przekazywanie sygnałów za pomocą przewodów, fal radiowych, optycznych lub innych środków wykorzystujących energię elektromagnetyczną, niezależnie od przekazywanych informacji,
5. 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,
6. Regulamin - Regulamin świadczenia usługi komunikacji elektronicznej stałego dostępu do sieci Internet - ZITOSTRADA przez Polską Grupę Górniczą S.A.,
7. Cennik - wykaz usług i zestawienie opłat za usługi komunikacji elektronicznej oraz innych opłat wraz z zasadami ich naliczania, stanowiący integralną część umowy. Cennik dostępny jest w siedzibie przedsiębiorcy telekomunikacyjnego oraz na stronie internetowej www.pgg.pl,
8. Umowa - Umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej stałego dostępu do sieci Internet,
9. Biuro Obsługi Abonenta (BOA) - jednostka umożliwiająca uzyskanie wsparcia technicznego i realizację niektórych zleceń poprzez kontakt telefoniczny w tym rozpatrywanie reklamacji,
10. Usługa - usługa dostępu do Internetu w rozumieniu art. 2 pkt 2 akapit drugi rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. ustanawiającego środki dotyczące dostępu do otwartego Internetu,
11. Aktywacja usługi - czynności mające na celu skonfigurowanie urządzeń w sieci telekomunikacyjnej przedsiębiorcy telekomunikacyjnego umożliwiające rozpoczęcie świadczenia usługi,



12. PGG S.A. Oddział Zakład Informatyki i Telekomunikacji z siedzibą w Rybniku (44-253), ul. Jastrzębska 10 – reprezentant Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego w zakresie komunikacji elektronicznej.

ROZDZIAŁ 2: ZAKRES I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI

§ 2

Przedsiębiorca telekomunikacyjny zobowiązuje się do świadczenia usług komunikacji elektronicznej w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie, Umowie i obowiązujących przepisach prawa, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków Regulaminu, Umowy i obowiązujących przepisów prawa.

§ 3

1. Przedsiębiorca telekomunikacyjny zapewnia świadczenie Usługi oraz innych usług dodatkowych wymienionych w Cenniku usług komunikacji elektronicznej wraz z tabelą tariff Polskiej Grupy Górniczej S.A. w zakresie w jakim jest związany z Abonentem Umową.
2. Wysokość opłat za usługi komunikacji elektronicznej określa Cennik usług komunikacji elektronicznej wraz z tabelą tariff Polskiej Grupy Górniczej S.A. wydany przez przedsiębiorcę telekomunikacyjnego zwany dalej Cennikiem.
3. Cennik dostępny jest w każdym Oddziale PGG S.A. podawany przez przedsiębiorcę telekomunikacyjnego 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. Dostawca usług komunikacji elektronicznej może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, gdy:
 - 1) konieczność wprowadzenia zmian wynika:
 - a) bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,
 - b) z decyzji prezesa UKE,
 - 2) proponowane zmiany:
 - a) są wyłącznie na korzyść Abonentów, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodania nowej usługi,
 - b) mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonentów;
 - 3) wystąpią inne, niż wskazane w pkt 1) i 2), obiektywne okoliczności, na które Przedsiębiorca telekomunikacyjny nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć.
5. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 4 pkt 1) i 2), Abonent może wypowiedzieć umowę z uwzględnieniem konieczności zapłaty odszkodowania, o którym mowa w art. 304 ust. 1 Prawa komunikacji elektronicznej, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
6. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 4 pkt 3), Abonent może wypowiedzieć umowę bez konieczności zapłaty odszkodowania, o którym mowa w art. 304 ust. 1 Prawa komunikacji elektronicznej, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
7. W przypadku stwierdzenia istotnego naruszenia danych osobowych – Przedsiębiorca telekomunikacyjny w terminie 3 dni poinformuje pisemnie Abonenta o tym fakcie.



8. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług Przedsiębiorca telekomunikacyjny podejmuje działania przewidziane w Prawie komunikacji elektronicznej, 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 Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego oraz o możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach,
 - c) poinformowanie 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) poinformowanie 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 przedsiębiorcę telekomunikacyjnego.
9. Przedsiębiorca zapewnia ochronę bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, zgodnie z przepisami Rozporządzenia o ochronie danych osobowych RODO. Stosowane zabezpieczenia przez PGG w tym zakresie to:
 - a) sprzęt zabezpieczający (firewall) oraz odpowiednią jego konfigurację,
 - b) system zabezpieczający przed wypływem danych osobowych,
 - c) system antywirusowy na serwerach aplikacyjnych, serwerach pocztowych oraz stacjach klienckich,
 - d) procedury Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji w zakresie normy 27001,
 - e) cykliczne audyty wewnętrzne i zewnętrzne.

§ 4

1. Usługa jest dostępna w Lokalu Abonenta, w którym Przedsiębiorca telekomunikacyjny posiada techniczne możliwości świadczenia Usługi.
2. Aktywacja Usługi przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego następuje zgodnie z terminem określonym w Umowie.
3. Abonent otrzymuje dla świadczenia Usługi komplet urządzeń przygotowanych przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego, w skład których wchodzi modem wraz z oprogramowaniem.

§ 5

W ramach korzystania z usługi komunikacji elektronicznej Abonent zobowiązany jest:

1. niezwłocznie powiadomić Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego 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 Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego,



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 Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego lub zakłócić poprawne funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego służącej udostępnieniu i monitorowaniu usług.

§ 6

1. Przedsiębiorca telekomunikacyjny powiadamia Abonenta opóźniającego się z zapłatą za świadczoną usługę o zamiarze ograniczenia świadczenia tej usługi, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia.
2. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, Przedsiębiorca telekomunikacyjny może ograniczyć świadczenie tej usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne.
3. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia usługi, o których mowa w ust. 2, Abonent nie zapłacił zaległych należności, Przedsiębiorca telekomunikacyjny niezwłocznie powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi.
4. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w ust. 3, Abonent nie zapłaci zaległych należności, Przedsiębiorca telekomunikacyjny może zawiesić świadczenie usługi.
5. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia usługi, zawieszenie świadczenia usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego, o którym mowa w art. 379 ust. 2 ustawy Prawo komunikacji elektronicznej, pod warunkiem zapłaty bezspornych należności.
6. Jeżeli Przedsiębiorca telekomunikacyjny:
 - 1) ograniczył świadczenie usługi, o której mowa w ust. 2, albo
 - 2) zawiesił świadczenie usługi, o której mowa w ust. 4- niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia usługi, wznowia jej świadczenie.
7. Przedsiębiorca telekomunikacyjny przewiduje opłatę za wznowienie świadczenia zawieszanej usługi w przypadku, gdy w związku ze wznowieniem świadczenia usługi zostaną poniesione koszty przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego. Opłata za wznowienie, która odpowiada wysokości kosztów wznowienia świadczenia usługi.
8. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia usługi komunikacji elektronicznej nie ustały przyczyny jej zawieszenia, przedsiębiorca telekomunikacyjny powiadamia abonenta o zamiarze wypowiedzenia umowy z winy abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku gdy abonent nie zapłaci zaległych należności.
9. Powiadomienie, o którym mowa w ust. 1, 3 i 8 doręcza się bezpłatnie na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta do kontaktu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej.
10. Jeżeli abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, Przedsiębiorca telekomunikacyjny powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia



powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi, Przedsiębiorca telekomunikacyjny może zawiesić świadczenie tej usługi.

ROZDZIAŁ 3: WARUNKI ZAWARCIA I ROZWIĄZANIA UMOWY

§ 7

1. Zawarcie Umowy powinno być poprzedzone złożeniem wniosku w siedzibie Oddziału Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, najbliższego miejscu zamieszkania wnioskodawcy lub w siedzibie Zakładu Informatyki i Telekomunikacji. Wniosek może być także przesłany poleconą przesyłką listową za pokwitowaniem. W takim przypadku za datę złożenia wniosku przyjmuje się datę doręczenia przesyłki.
2. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony, chyba że Przedsiębiorca telekomunikacyjny i Abonent postanowią inaczej. Nie dotyczy to umowy zawieranej z konsumentem. W przypadku konsumenta okres obowiązywania umowy określony w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej nie może być dłuższy niż 24 miesiące. Przedsiębiorca telekomunikacyjny zapewnia użytkownikowi końcowemu możliwość zawarcia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej również na okres nie dłuższy niż 12 miesięcy. Powyższe postanowienia dotyczące konsumenta stosuje się także do użytkownika końcowego będącego mikroprzedsiębiorcą, małym przedsiębiorcą lub organizacją pozarządową w rozumieniu art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i wolontariacie, chyba że wyraził on, najpóźniej w chwili zawarcia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, zgodę na to, żeby nie były w stosunku do niego stosowane.
3. Minimalny czas trwania umowy zawartej na czas określony to 30 dni.
4. Umowa zawarta na czas określony, dłuższy niż 30 dni, ulega po upływie okresu na jaki została zawarta, automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony.
5. Przed automatycznym przedłużeniem umowy, Przedsiębiorca telekomunikacyjny doręcza Abonentowi na trwałym nośniku, w rozsądnym terminie, nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta, jasne i zrozumiałe informacje o automatycznym przedłużeniu umowy, w szczególności zmianie warunków świadczenia usług względem warunków obowiązujących w okresie, na jaki została zawarta umowa, sposobach i terminach jej wypowiedzenia, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych dotyczących usług objętych umową.
6. Umowa może być wypowiedziana przez Abonenta za miesięcznym okresem wypowiedzenia w przypadku umowy na czas nieokreślony, przypadającym na koniec miesiąca, przez pisemne oświadczenie. Okres wypowiedzenia liczy się od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym dostarczono do Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego wypowiedzenie. W okresie wypowiedzenia Przedsiębiorca telekomunikacyjny pobiera należne opłaty zgodnie z obowiązującym Cennikiem Polskiej Grupy Górniczej S.A.
7. Umowa może być wypowiedziana przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego za 30-dniowym wypowiedzeniem:
 - a) z powodu ustania warunków technicznych umożliwiających świadczenie usług,
 - b) w przypadku wystąpienia siły wyższej lub innych nadzwyczajnych okoliczności, uniemożliwiających lub istotnie utrudniających świadczenie usług;
 - c) w przypadku gdy Abonent, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu:



- narusza warunki Regulaminu świadczenia usług komunikacji elektronicznej lub umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej,
 - podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług komunikacji elektronicznej.
8. Umowa może być wypowiedziana przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego ze skutkiem natychmiastowym, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu, w przypadku gdy Abonent:
 - a) korzysta z usług niezgodnie z ich przeznaczeniem,
 - b) podejmuje działania niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa.
 9. Umowa może być wypowiedziana przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego w przypadku braku zapłaty zaległych należności przez Abonenta w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia usługi komunikacji elektronicznej, po uprzednim powiadomieniu abonenta o zamiarze wypowiedzenia umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia.
 10. W przypadku gdy umowa uległa automatycznemu przedłużeniu, przedsiębiorca telekomunikacyjny, co najmniej raz w roku, informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych dotyczących usług objętych umową. W przypadku pobrania od Abonenta kaucji na rzecz zabezpieczenia przyszłych wierzytelności zostaje ona zwrócona lub rozliczona bieżącymi rachunkami po uzyskaniu przez Abonenta wiarygodności płatniczej.
 11. Pracodawca będący Abonentem jest upoważniony do składania zleceń w zakresie przeniesienia zakończenia sieci.
 12. Przedsiębiorca telekomunikacyjny może uzależnić zawarcie umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w tym o zapewnienie przyłączenia do sieci, od:
 - a) przedstawienia przez użytkownika końcowego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego usług wynikającego z umowy;
 - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej abonenta 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. z 2023 r. poz. 2160); w przypadku gdy Przedsiębiorca telekomunikacyjny dokonuje takiej oceny powiadamia o tym abonenta;
 - c) zawarcia umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego, o której mowa w art. 299 ust. 1 ustawy Prawo komunikacji elektronicznej, o ile realizacja takiego przyłącza jest niezbędna do świadczenia usług komunikacji elektronicznej, w tym zapewnienia przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej.
 13. Przedsiębiorca telekomunikacyjny może odmówić zawarcia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub zawrzeć umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej tego użytkownika dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa w ust. 13 lit. b), w szczególności przez żądanie zabezpieczenia wierzytelności wynikających z tej umowy.
 14. Przedsiębiorca telekomunikacyjny może utrzymywać, przechowywać i przetwarzać następujące dane osobowe użytkowników, będących osobami fizycznymi:
 - a) nazwiska i imiona,
 - b) miejsce stałego pobytu,



- c) numer ewidencyjny PESEL, jeżeli go posiada, albo nazwę i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu,
 - d) dokumenty potwierdzające możliwość wykonania zobowiązania wobec Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego wynikającego z umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej,
 - e) pozostałe dane - za zgodą Abonenta.
15. Abonent jest zobowiązany do informowania na piśmie Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego o zmianach danych zawartych w umowie, w terminie 30 dni od zaistnienia tych zmian. W przypadku niepoinformowania Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego o zmianach Przedsiębiorca telekomunikacyjny uznaje za właściwe dotychczasowe dane. Korespondencja kierowana wg tych danych jest kierowana poprawnie i wywołuje skutki prawne.
16. Umowa zostaje rozwiązana wskutek:
- a) ustania bytu osoby prawnej lub zniesienia jednostki organizacyjnej będącej Abonentem,
 - b) śmierci Abonenta,
 - c) wymeldowania się Abonenta lub utraty uprawnień do zajmowania lokalu, w którym zainstalowana jest stacja telefoniczna.

§ 8

1. W imieniu Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego 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.

§ 9

1. W przypadku gdy umowa została wypowiedziana przez Abonenta lub przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego z winy abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta, Przedsiębiorca telekomunikacyjny uprawniony jest do żądania od abonenta odszkodowania w wysokości abonamentu za okres, który pozostał do daty zakończenia umowy terminowej.
2. Oświadczenie Abonenta w przedmiocie wypowiedzenia Umowy powinno zostać złożone w formie pisemnej.

§ 10

Korzystanie z usługi komunikacji elektronicznej, w innym miejscu niż lokal Abonenta, wymaga zgody Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego potwierdzonej w Aneksie do Umowy.



§ 11

1. Przedsiębiorca telekomunikacyjny 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 Przedsiębiorca telekomunikacyjny 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 Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego 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 ust. 1 Przedsiębiorca telekomunikacyjny może zawrzeć na wniosek Abonenta nową umowę na świadczenie usługi komunikacji elektronicznej niezwiązanej z usługą komunikacji głosowej.

ROZDZIAŁ 4: ROSZCZENIA ODSZKODOWAWCZE I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

§ 12

1. Przedsiębiorca telekomunikacyjny 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 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
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 dłużej niż 12 godzin, 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.

§ 13

Przedsiębiorca telekomunikacyjny 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 komunikacji elektronicznej,
5. wadliwe działanie usługi w przypadku zainstalowania i użytkowania modemu innego niż dostarczony przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego,
6. następstwa umożliwienia dostępu do sieci Internet w ramach usługi komunikacji elektronicznej osobom trzecim przez Abonenta,



7. uszkodzenia sieci telekomunikacyjnej i urządzeń przygotowanych przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego, w skład których wchodzi modem wraz z oprogramowaniem do świadczenia usługi komunikacji elektronicznej będących własnością Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, powstałe z winy Abonenta, będą usuwane na koszt Abonenta.

ROZDZIAŁ 5: OPŁATY

§ 14

1. Za wykonanie usługi Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności w terminie określonym w Umowie, w oparciu o fakturę VAT wystawioną przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego.
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 Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, jeżeli płatność nastąpiła po dniu określonym jako termin płatności faktury VAT.
5. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat Przedsiębiorca telekomunikacyjny nalicza odsetki ustawowe.
6. Abonent zobowiązany jest do zwrotu przekazanego modemu na własny koszt w terminie 14 dni od daty rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
7. W przypadku utraty lub uszkodzenia modemu lub niezwrócenia modemu w terminie wskazanym w ust. 6, Abonent będzie obciążony kwotą określoną w Umowie. Sprzęt należy zwrócić:
 - osobiście do siedziby firmy zlokalizowanej pod adresem: 44-253 Rybnik, ul. Jastrzębska 10, lub
 - przesłać na adres: PGG S.A. Zakład Informatyki i Telekomunikacji 44-253 Rybnik, ul. Jastrzębska 10 z dopiskiem „Zwrot modemu”.

ROZDZIAŁ 6: TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

§ 15

1. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji z tytułu niedotrzymania z winy Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego terminu zawarcia umowy na świadczenie usługi dostępu do Internetu, niedotrzymania z winy Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego terminu rozpoczęcia świadczenia usługi, niewykonania lub nienależytego wykonania usługi dostępu do Internetu lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi w terminie 12 miesięcy od końca 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 przedsiębiorca telekomunikacyjny rozpatrując reklamacje niezwłocznie powiadamia użytkownika składającego reklamację, zwanego dalej



- „reklamującym”.
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 Zakład Informatyki i Telekomunikacji.
 3. Reklamacja powinna zawierać w szczególności:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego 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 komunikacji elektronicznej – 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 rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w lit. g),
 - i) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,
 - j) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
 4. W przypadku, gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie, nie spełnia warunków określonych w ust. 3 lit. a) – f) oraz lit. h) – i), przedstawiciel Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego przyjmujący reklamację jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 3 lit. a) – f) lub lit. h) – i) Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego 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 ust. 4 lit. g) a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, Przedsiębiorca telekomunikacyjny traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
 5. Przyjęcie reklamacji wniesionej pisemnie, przesyłką pocztową lub telefonicznie zostanie potwierdzona przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego w formie pisemnej w terminie 14 dni od daty złożenia reklamacji. Potwierdzenie powinno zawierać: nazwę, adres oraz numer telefonu jednostki Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego rozpatrującej reklamację, datę wpływu reklamacji.
 6. Przedsiębiorca telekomunikacyjny 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 ust. 3 lit. 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. 383 i art. 384 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej.,
 - f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
- 7. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie odmowy,
 - b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
 - 8. Rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia, zwalnia Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego z obowiązku pisemnego potwierdzenia wniesienia reklamacji.
 - 9. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że Przedsiębiorca telekomunikacyjny uznał żądanie określone w reklamacji za uwzględnione.
 - 10. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty reklamowanej faktury. W przypadku uznania reklamacji Przedsiębiorca telekomunikacyjny zwróci kwotę wynikającą z uznanej reklamacji.
 - 11. Jeżeli wysłana przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Przedsiębiorca telekomunikacyjny, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w ust. 2, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
 - 12. Reklamujący, w porozumieniu z Przedsiębiorcą telekomunikacyjnym, 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, Przedsiębiorca telekomunikacyjny ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
 - 13. Przedsiębiorca telekomunikacyjny 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.

§ 16

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



ROZDZIAŁ 7: DOKUMENTY NIEZBĘDNE DO PODPISANIA UMOWY

§ 17

1. Zawarcie Umowy powinno być poprzedzone złożeniem wniosku w siedzibie Oddziału Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, najbliższego miejsca zamieszkania wnioskodawcy lub w siedzibie Zakładu Informatyki i Telekomunikacji. Wniosek może być także przesłany poleconą przesyłką listową za pokwitowaniem. W takim przypadku za datę złożenia wniosku przyjmuje się datę doręczenia przesyłki.
2. Zawarcie Umowy powinno być poprzedzone złożeniem wniosku w siedzibie Oddziału Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, najbliższego miejsca zamieszkania wnioskodawcy lub siedzibie Zakładu Informatyki i Telekomunikacji. Wniosek może być także przesłany poleconą przesyłką listową za pokwitowaniem. W takim przypadku za datę złożenia wniosku przyjmuje się datę doręczenia przesyłki.
3. Umowa może być zawarta po stwierdzeniu przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego tożsamości osoby zamierzającej skorzystać z usług:
 - a) w przypadku osób fizycznych - na podstawie numeru PESEL jeżeli go posiada, albo nazwę i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu.
 - b) w przypadku osób prawnych lub jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej - na podstawie aktualnego odpisu z właściwego, prawem przewidzianego rejestru, dokumentu stwierdzającego nadanie numeru identyfikacji podatkowej (NIP), oraz numeru statystycznego (REGON).
4. Umowy związane z instalacją sieci telekomunikacyjnej dla Abonenta, mogą być zawarte po udokumentowaniu tytułu prawnego do nieruchomości lub lokalu (mieszkalnego lub użytkowego), potwierdzonego decyzją administracyjną, orzeczeniem sądu (np. przydział spadku) lub umową cywilnoprawną (np. umową sprzedaży, najmu, dzierżawy, darowizny itp.), w którym ma być zainstalowane urządzenie końcowe.

ROZDZIAŁ 8: ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ

§ 18

1. W czasie trwania umowy Przedsiębiorca telekomunikacyjny 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 Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego 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 Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego,
 - b) telefonicznie, pod numerem telefonicznym 327394500. Przedsiębiorca telekomunikacyjny 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, Przedsiębiorca telekomunikacyjny 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 ust. 5 Przedsiębiorca telekomunikacyjny 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.
7. Informacje na temat obowiązujących cen i kosztów usług serwisowych są zawarte w „Cenniku usług komunikacji elektronicznej wraz z tabelą taryf”, który jest dostępny na stronie www.pgg.pl oraz w siedzibie Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego.

ROZDZIAŁ 9: POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 19

W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego, Prawa komunikacji elektronicznej oraz przepisy wykonawcze wydane na podstawie ww.

§ 20

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



§ 21

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

§ 22

Aktualny Regulamin świadczenia usługi komunikacji elektronicznych stałego dostępu do sieci Internet - ZITOSTRADA jest publikowany na stronie internetowej www.pgg.pl oraz dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z pisemną Umową, a także na każde jego żądanie.

§ 23

Wzór umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej stałego dostępu do sieci Internet, z:

- konsumentami stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu,
- mikroprzedsiębiorcami, małymi przedsiębiorcami i organizacjami pożytku publicznego stanowi Załącznik nr 2 do Regulaminu,
- pozostałymi podmiotami stanowi Załącznik nr 3 do Regulaminu.

§24

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

Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.02.2026 r.



Załącznik nr 1 – konsumenci

**UMOWA O ŚWIADCZENIU USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ
STAŁEGO DOSTĘPU 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, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000709363, posiadającą NIP Nr 634-283-47-28, REGON 360615984, z pokrytym w całości kapitałem zakładowym wynoszącym 3 916 719 000,00 zł.

Adres korespondencyjny

.....
.....

reprezentowaną przez:

.....
.....

zwanym w dalszej części umowy „Przedsiębiorcą telekomunikacyjnym” lub „Stroną”,

a,

.....
.....

Zamieszkałym/ą

.....

Legitymującym/ą się

PESEL

Zwanym/ą w dalszej części umowy „Abonentem” lub „Stroną”.

Adres zakończenia sieci:

.....

Adres do korespondencji:

- ☐ jak adres zamieszkania
☐ 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:

.....

Wybrany pakiet taryfowy:

.....

§ 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	Przeptywność łącza do odbiór/nadawanie
32	Mb/s

2. Ceny usług komunikacji elektronicznej określa „Cennik usług komunikacji elektronicznej wraz z tabelą 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.

§ 3

1. Przedsiębiorca telekomunikacyjny powiadamia Abonenta opóźniającego się z zapłatą za świadczoną usługę o zamiarze ograniczenia świadczenia tej usługi, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia.
2. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, Przedsiębiorca telekomunikacyjny może ograniczyć świadczenie tej usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne.
3. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia usługi, o których mowa w ust. 2, Abonent nie



- zapłacił zaległych należności, Przedsiębiorca telekomunikacyjny niezwłocznie powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi.
4. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w ust. 3, Abonent nie zapłaci zaległych należności, Przedsiębiorca telekomunikacyjny może zawiesić świadczenie usługi. Zawieszenie to skutkuje możliwością korzystania przez abonenta jedynie z połączeń na numery alarmowe.
 5. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia usługi, zawieszenie świadczenia usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego, o którym mowa w art. 379 ust. 2 ustawy Prawo komunikacji elektronicznej, pod warunkiem zapłaty bezspornych należności.
 6. Jeżeli Przedsiębiorca telekomunikacyjny:
 - 1) ograniczył świadczenie usługi, o której mowa w ust. 2, albo
 - 2) zawiesił świadczenie usługi, o której mowa w ust. 4
 - niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia usługi, wznowia jej świadczenie.
 7. Jeżeli Przedsiębiorca telekomunikacyjny przewiduje opłatę za wznowienie świadczenia zawieszanej usługi, opłata ta odpowiada ponoszonym kosztom wznowienia świadczenia usługi.
 8. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia usługi komunikacji elektronicznej nie ustały przyczyny jej zawieszenia, Przedsiębiorca telekomunikacyjny powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia umowy z winy abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku, gdy Abonent nie zapłaci zaległych należności.
 9. Powiadomienie, o którym mowa w ust. 1, 3 i 8 doręcza się bezpłatnie na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta do kontaktu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej.
 10. Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, Przedsiębiorca telekomunikacyjny powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi, Przedsiębiorca telekomunikacyjny może zawiesić świadczenie tej usługi.

§ 4

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]



Oплата abonamentowa				
Inne opłaty				
Do zapłaty miesięcznie				

Jeżeli okres świadczenia usługi, nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, to оплата за каждый день świadczenia usługi wynosi 1/30 miesięcznej оплаты абонентowej.

§ 5

1. Abonent otrzymuje w dzierżawę modem ADSL wraz z oprogramowaniem, który zobowiązuje się zwrócić w stanie nie gorszym niż otrzymanym od Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, po okresie obowiązywania umowy.
2. W przypadku utraty lub uszkodzenia modemu – w tym także wskutek wyładowań atmosferycznych, Abonent obciążony zostanie jego wartością, w kwocie zł brutto.
3. Abonent zobowiązany jest do zwrotu przekazanego modemu na własny koszt w terminie 14 dni od daty rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
4. W przypadku niezwrócenia modemu w terminie wskazanym w ust. 3, Abonent będzie obciążony kwotązł brutto. Sprzęt należy zwrócić:
 - osobiście do siedziby firmy zlokalizowanej pod adresem: 44-253 Rybnik, ul. Jastrzębska 10, lub
 - przesłać na adres: PGG S.A. Zakład Informatyki i Telekomunikacji, 44-253 Rybnik, ul. Jastrzębska 10 z dopiskiem „Zwrot modemu”.

§ 6

1. „Regulamin świadczenia usługi komunikacji elektronicznej stałego dostępu do sieci Internet - ZITOSTRADA przez Polską Grupę Górniczą S.A.” i „Cennik usług komunikacji elektronicznej wraz z tabelą 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.
2. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług Przedsiębiorca telekomunikacyjny podejmuje działania przewidziane w Prawie komunikacji elektronicznej, 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 Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego oraz o możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach.
 - d) informuje 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) informuje 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 Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego.
3. Przedsiębiorca telekomunikacyjny zapewnia ochronę bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, zgodnie z przepisami Rozporządzenia o ochronie danych osobowych RODO. Stosowane zabezpieczenia przez PGG w tym zakresie to:
 - a) sprzęt zabezpieczający (firewall) oraz odpowiednią jego konfigurację,
 - b) system zabezpieczający przed wypływem danych osobowych,
 - c) system antywirusowy na serwerach aplikacyjnych, serwerach pocztowych oraz stacjach klienckich,
 - d) procedury Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji w zakresie normy 27001,
 - e) cykliczne audyty wewnętrzne i zewnętrzne.

§ 7

1. W czasie trwania umowy Przedsiębiorca telekomunikacyjny 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 Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego,
 - b) telefonicznie, pod numerem telefonicznym Biura Obsługi Abonenta tj. 327394500. Przedsiębiorca telekomunikacyjny informuje, że rozmowy kierowane pod ten numer są rejestrowane,
 - c) na numer faxu: 327293633,
 - d) na konto e-mail: boa@pgg.pl.

§ 8

Przedsiębiorca telekomunikacyjny nie ponosi odpowiedzialności za:



- a) zabezpieczenia danych i programów komputerowych Abonenta przed ingerencją osób trzecich,
- b) przekazywane treści, podczas połączeń z siecią Internet,
- c) rejestrację 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 Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, powstałe z winy Abonenta będą usuwane na koszt Abonenta.

§ 9

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 Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego.
2. Sposoby dokonywania płatności: przelew na konto Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego.

§ 10

W razie zwłoki w zapłacie należności za wykonaną usługę Przedsiębiorca telekomunikacyjny naliczał będzie ustawowe odsetki.

§ 11

Uprawnienia do korzystania z określonych w umowie usług komunikacji elektronicznej przysługują wyłącznie Abonentowi i nie mogą być przez niego przekazywane innym osobom bez porozumienia z Przedsiębiorcą telekomunikacyjnym.

§ 12

1. Ustala się datę rozpoczęcia świadczenia usług objętych niniejszą umową na dzień:
2. 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.
3. Opłaty miesięczne dla umowy na czas nieokreślony: zgodnie z „Cennikiem usług komunikacji elektronicznej wraz z tabelą taryf Polskiej Grupy Górniczej S.A.”.

§ 13

1. Umowa może być wypowiedziana przez Abonenta za miesięcznym okresem wypowiedzenia w przypadku umowy na czas nieokreślony, przypadającym na koniec miesiąca, przez pisemne oświadczenie. Okres wypowiedzenia liczy się od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu w którym dostarczono do Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego wypowiedzenie. W okresie wypowiedzenia Przedsiębiorca telekomunikacyjny pobiera należne opłaty zgodnie z obowiązującym „Cennikiem usług komunikacji elektronicznej wraz z tabelą taryf Polskiej Grupy Górniczej S.A.”.



2. Umowa może być wypowiedziana przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego za 30-dniowym wypowiedzeniem:
 - a) z powodu ustania warunków technicznych umożliwiających świadczenie usług,
 - b) w przypadku wystąpienia siły wyższej lub innych nadzwyczajnych okoliczności, uniemożliwiających lub istotnie utrudniających świadczenie usług;
 - c) w przypadku gdy Abonent, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu:
 - narusza warunki Regulaminu świadczenia usług komunikacji elektronicznej lub umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej,
 - podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług komunikacji elektronicznej.
3. Umowa może być wypowiedziana przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego ze skutkiem natychmiastowym, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu, w przypadku, gdy Abonent:
 - a) korzysta z usług niezgodnie z ich przeznaczeniem,
 - b) podejmuje działania niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa.
4. Umowa może być wypowiedziana przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego w przypadku braku zapłaty zaległych należności przez Abonenta w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia usługi komunikacji elektronicznej, po uprzednim powiadomieniu Abonenta o zamiarze wypowiedzenia umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia.

§ 14

W przypadku gdy umowa została wypowiedziana przez Abonenta lub przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego z winy Abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta, Przedsiębiorca telekomunikacyjny uprawniony jest do żądania od Abonenta odszkodowania w wysokości abonamentu za okres, który pozostał do daty zakończenia umowy terminowej.

§ 15

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.

§ 16

1. Dostawca usług komunikacji elektronicznej może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w przypadku, gdy:
 - 1) konieczność wprowadzenia zmian wynika:
 - a) bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,
 - b) z decyzją Prezesa UKE;
 - 2) proponowane zmiany:
 - a) są wyłącznie na korzyść Abonentów, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodania nowej usługi,
 - b) mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonentów;
 - 3) wystąpią inne, niż wskazane w pkt 1) i 2), obiektywne okoliczności na które Przedsiębiorca telekomunikacyjny nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć.



2. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 1, Abonent może wypowiedzieć umowę z uwzględnieniem konieczności zapłaty odszkodowania, o którym mowa w § 15 Umowy, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
3. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 1 pkt 3), Abonent może wypowiedzieć umowę bez konieczności zapłaty odszkodowania, o którym mowa w § 14 Umowy przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
4. Przedsiębiorca telekomunikacyjny w przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1) i 2), podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
5. Bezzwłocznie po publikacji, o której mowa w ust. 4, Przedsiębiorca telekomunikacyjny:
 - 1) doręcza na trwałym nośniku abonentowi podane do publicznej wiadomości informacje, o których mowa w ust. 4, oraz
 - 2) informuje na trwałym nośniku abonenta o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 2.
6. Zmiana pakietu taryfowego na pisemny wniosek Abonenta, wymaga sporządzenia aneksu do umowy w tym zakresie.

§ 17

1. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji z tytułu niedotrzymania z winy Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej, niedotrzymania z winy Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego określonego w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług, niewykonania lub nienależytego wykonania usługi komunikacji elektronicznej lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążenia rachunku.
2. Reklamacja może być złożona w każdym Oddziale Polskiej Grupy Górniczej S.A. obsługującym Abonentów usługi komunikacji elektronicznej.
3. Reklamacja może być wniesiona pisemnie formie pisemnej, telefonicznie, na adres poczty elektronicznej wskazany w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub ustnie do protokołu - za potwierdzeniem, w dowolnym Oddziale Polskiej Grupy Górniczej S.A., który obowiązany jest przesłać ją do Oddziału Zakład Informatyki i Telekomunikacji.
4. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi komunikacji elektronicznej, 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 komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążenia rachunku. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania o czym Przedsiębiorca telekomunikacyjny rozpatrując reklamację niezwłocznie powiadamia użytkownika składającego reklamację, zwanego dalej „reklamującym”.



5. Reklamacja z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi komunikacji elektronicznej powinna zawierać w szczególności:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę (firmę) 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 Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego lub adres 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 komunikacji elektronicznej – w przypadku reklamacji terminu rozpoczęcia świadczenia usługi,
 - g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikającej z umowy o świadczeniu usług komunikacji elektronicznej lub przepisów prawa – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - h) numer rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności – przypadku, o którym mowa w pkt. g,
 - i) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,
 - j) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. Reklamacja może być wniesiona pisemnie, telefonicznie, na adres poczty elektronicznej wskazany w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, ustnie do protokołu - za potwierdzeniem, w dowolnym Oddziale Polskiej Grupy Górniczej S.A., który obowiązany jest przesłać ją do Oddziału Zakład Informatyki i Telekomunikacji. Jeżeli reklamacja jest niekompletna lub nie zawiera wymaganych danych, Przedsiębiorca telekomunikacyjny wzywa reklamującego do uzupełnienia reklamacji, pozostawiając ją do czasu uzupełnienia danych bez rozpoznania.
7. Przedsiębiorca telekomunikacyjny rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od jej złożenia i udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.
8. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa UKE.
9. Odpowiedzialność Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi ograniczona jest do zakresu określonego ustawą Prawo komunikacji elektronicznej. 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.



10. Kwoty pieniężne wraz z odsetkami należne reklamującemu w wyniku uznania reklamacji zwracane są stosownie do jego życzenia:
- wypłacone na wskazany rachunek bankowy Abonenta,
 - na wniosek pisemny Abonenta zaliczone na poczet przyszłych płatności.

§ 18

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

§ 19

- Wszelkie zmiany w Umowie wymagają dla swojej ważności formy pisemnej i wymagają podpisu należycie umocowanych przedstawicieli Stron Umowy.
- Przedsiębiorca telekomunikacyjny niezwłocznie informuje na piśmie Abonenta o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania 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.

§ 20

Umowę niniejszą sporządzono w dwóch egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

ABONENT

PRZEDSIĘBIORCA
TELEKOMUNIKACYJNY

czytelny podpis



Pełnomocnictwo do podpisania umowy

Ja żona/mąż,
zamieszkała/ły....., legitymująca/y się
....., PESEL oświadczam, że wyrażam zgodę
na podpisanie umowy przez mojego współmałżonka.

_____*
Czytelny podpis

Wyrażam* zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych udostępnionych Przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu 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



Załącznik nr 2 – mikroprzedsiębiorcy, mali przedsiębiorcy i organizacje pożytku publicznego

**UMOWA O ŚWIADCZENIU USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ
STAŁEGO DOSTĘPU 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, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000709363, posiadającą NIP Nr 634-283-47-28, REGON 360615984, z pokrytym w całości kapitałem zakładowym wynoszącym 3 916 719 000,00 zł.

Adres korespondencyjny

.....
.....

reprezentowaną przez:

.....
.....

zwanym w dalszej części umowy „Przedsiębiorcą telekomunikacyjnym” lub „Stroną”,

a,

.....
.....

Zamieszkałym/Z siedzibą

.....

NIP:

Nr wpisu do ewidencji /Organ rejestrujący

KRS

Regon

Reprezentowanym przez:

.....



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

Adres zakończenie sieci:

.....

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:

.....

Wybrany pakiet taryfowy:

.....

§ 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 do odbiór/nadawanie
32	Mb/s

2. Ceny usług komunikacji elektronicznej określa „Cennik usług komunikacji elektronicznej wraz z tabelą 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.

§ 3



1. Przedsiębiorca telekomunikacyjny powiadamia Abonenta opóźniającego się z zapłatą za świadczoną usługę o zamiarze ograniczenia świadczenia tej usługi, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia.
2. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, Przedsiębiorca telekomunikacyjny może ograniczyć świadczenie tej usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne.
3. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia usługi, o których mowa w ust. 2, Abonent nie zapłacił zaległych należności, Przedsiębiorca telekomunikacyjny niezwłocznie powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi.
4. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w ust. 3, Abonent nie zapłaci zaległych należności, Przedsiębiorca telekomunikacyjny może zawiesić świadczenie usługi. Zawieszenie to skutkuje możliwością korzystania przez abonenta jedynie z połączeń na numery alarmowe.
5. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia usługi, zawieszenie świadczenia usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego, o którym mowa w art. 379 ust. 2 ustawy Prawo komunikacji elektronicznej, pod warunkiem zapłaty bezspornych należności.
6. Jeżeli Przedsiębiorca telekomunikacyjny:
 - 1) ograniczył świadczenie usługi, o której mowa w ust. 2, albo
 - 2) zawiesił świadczenie usługi, o której mowa w ust. 4
 - niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia usługi, wznawia jej świadczenie.
7. Jeżeli Przedsiębiorca telekomunikacyjny przewiduje opłatę za wznowienie świadczenia zawieszanej usługi, opłata ta odpowiada ponoszonym kosztom wznowienia świadczenia usługi.
8. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia usługi komunikacji elektronicznej nie ustały przyczyny jej zawieszenia, Przedsiębiorca telekomunikacyjny powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia umowy z winy abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku, gdy Abonent nie zapłaci zaległych należności.
9. Powiadomienie, o którym mowa w ust. 1, 3 i 8 doręcza się bezpłatnie na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta do kontaktu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej.
10. Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, Przedsiębiorca telekomunikacyjny powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi, Przedsiębiorca telekomunikacyjny może zawiesić świadczenie tej usługi.

§ 4

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.

§ 5

1. Abonent otrzymuje w dzierżawę modem ADSL wraz z oprogramowaniem, który zobowiązuje się zwrócić w stanie nie gorszym niż otrzymanym od Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, po okresie obowiązywania umowy.
2. W przypadku utraty lub uszkodzenia modemu – w tym także wskutek wyładowań atmosferycznych, Abonent obciążony zostanie jego wartością, w kwocie zł brutto.
3. Abonent zobowiązany jest do zwrotu przekazanego modemu na własny koszt w terminie 14 dni od daty rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
4. W przypadku niezwrócenia modemu w terminie wskazanym w ust. 3, Abonent będzie obciążony kwotą zł brutto. Sprzęt należy zwrócić:
 - osobiście do siedziby firmy zlokalizowanej pod adresem: 44-253 Rybnik, ul. Jastrzębska 10, lub
 - przesłać na adres: PGG S.A. Zakład Informatyki i Telekomunikacji, 44-253 Rybnik, ul. Jastrzębska 10 z dopiskiem „Zwrot modemu”.

§ 6

1. „Regulamin świadczenia usługi komunikacji elektronicznej stałego dostępu do sieci Internet - ZITOSTRADA przez Polską Grupę Górniczą S.A.” i „Cennik usług komunikacji elektronicznej wraz z tabelą taryf Polskiej Grupy Górniczej S.A.”, są integralną częścią umowy. Podpisanie niniejszej umowy przez Abonenta, potwierdza fakt dostarczenia mu комплекtu dokumentów, w tym Regulaminu i Cennika.
2. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług Przedsiębiorca telekomunikacyjny podejmuje działania przewidziane w Prawie komunikacji elektronicznej, 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 Przedsiębiorcę



- telekomunikacyjnego 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 Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego.
3. Przedsiębiorca telekomunikacyjny zapewnia ochronę bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, zgodnie z przepisami Rozporządzenia o ochronie danych osobowych RODO. Stosowane zabezpieczenia przez PGG w tym zakresie to:
- a) sprzęt zabezpieczający (firewall) oraz odpowiednią jego konfigurację,
 - b) system zabezpieczający przed wypływem danych osobowych,
 - c) system antywirusowy na serwerach aplikacyjnych, serwerach pocztowych oraz stacjach klienckich,
 - d) procedury Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji w zakresie normy 27001,
 - e) cykliczne audyty wewnętrzne i zewnętrzne.

§ 7

1. W czasie trwania umowy Przedsiębiorca telekomunikacyjny 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 Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego,



- b) telefonicznie, pod numerem telefonicznym Biura Obsługi Abonenta tj. 327394500. Przedsiębiorca telekomunikacyjny informuje, że rozmowy kierowane pod ten numer są rejestrowane,
- c) na numer faxu: 327293633,
- d) na konto e-mail: boa@pgg.pl.

§ 8

Przedsiębiorca telekomunikacyjny nie ponosi odpowiedzialności za:

- a) zabezpieczenia danych i programów komputerowych Abonenta przed ingerencją osób trzecich,
- b) przekazywane treści, podczas połączeń z siecią Internet,
- c) rejestrację 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 Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, powstałe z winy Abonenta będą usuwane na koszt Abonenta.

§ 9

1. Z zastrzeżeniem przypadków wynikających z ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (tj. Dz. U. z 2025 r. poz. 775, ze zm.), zwanej dalej również „ustawą o VAT”, Przedsiębiorca telekomunikacyjny wystawia i udostępnia faktury ustrukturyzowane przy użyciu Krajowego Systemu e-Faktur, zwanego dalej „KSeF”, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. W przypadkach, w których z przepisów ustawy o VAT wynikać będzie, że Przedsiębiorca telekomunikacyjny udostępnia faktury wystawione zgodnie z ustawą w sposób uzgodniony, Strony uzgadniają następujący sposób ich udostępnienia Abonentowi, inny niż w przypadku użycia KSeF:
 - wysyłka faktury w postaci papierowej lub
 - wysyłka pocztą elektroniczną jako załącznik do wiadomości przesłanej na niżej wskazany adres mailowy:
3. Zmiana adresu e-mail nie stanowi zmiany Umowy i nie wymaga aneksu, a jedynie pisemnego powiadomienia podpisanego zgodnie z zasadami reprezentacji Abonenta, które jest skuteczne od dnia jego doręczenia Przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu
4. W przypadku braku powiadomienia Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego o zmianie adresu e-mail, wszelka korespondencja kierowana na dotychczasowy adres e-mail Abonenta jest uważana za prawidłowo doręczoną i wywołuje wszelkie skutki prawne.
5. Płatności za zobowiązania wynikające z Umowy Abonent będzie dokonywał w formie przelewów pieniężnych w terminie 21 dni, licząc od daty wystawienia faktury. Tak zdefiniowane terminy płatności dla faktur z odroczonym terminem płatności dotyczą również ewentualnych faktur korygujących.
6. Za dzień zapłaty należności Przedsiębiorca telekomunikacyjny przyjmuje datę wpływu środków na konto bankowe.



§ 10

W razie zwłoki w zapłacie należności za wykonaną usługę Przedsiębiorca telekomunikacyjny naliczał będzie ustawowe odsetki.

§ 11

Uprawnienia do korzystania z określonych w umowie usług komunikacji elektronicznej przysługują wyłącznie Abonentowi i nie mogą być przez niego przekazywane innym osobom bez porozumienia z Przedsiębiorcą telekomunikacyjnym.

§ 12

1. Ustala się datę rozpoczęcia świadczenia usług objętych niniejszą umową na dzień:
2. 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.
3. Opłaty miesięczne dla umowy na czas nieokreślony: zgodnie z „Cennikiem usług komunikacji elektronicznej wraz z tabelą taryf Polskiej Grupy Górniczej S.A.”.

§ 13

1. Umowa może być wypowiedziana przez Abonenta za miesięcznym okresem wypowiedzenia w przypadku umowy na czas nieokreślony, przypadającym na koniec miesiąca, przez pisemne oświadczenie. Okres wypowiedzenia liczy się od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu w którym dostarczono do Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego wypowiedzenie. W okresie wypowiedzenia Przedsiębiorca telekomunikacyjny pobiera należne opłaty zgodnie z obowiązującym „Cennikiem usług komunikacji elektronicznej wraz z tabelą taryf Polskiej Grupy Górniczej S.A.”.
2. Umowa może być wypowiedziana przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego za 30-dniowym wypowiedzeniem:
 - a) z powodu ustania warunków technicznych umożliwiających świadczenie usług,
 - b) w przypadku wystąpienia siły wyższej lub innych nadzwyczajnych okoliczności, uniemożliwiających lub istotnie utrudniających świadczenie usług;
 - c) w przypadku gdy Abonent, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu:
 - narusza warunki Regulaminu świadczenia usług komunikacji elektronicznej lub umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej,
 - podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług komunikacji elektronicznej.
3. Umowa może być wypowiedziana przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego ze skutkiem natychmiastowym, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu, w przypadku, gdy Abonent:
 - a) korzysta z usług niezgodnie z ich przeznaczeniem,
 - b) podejmuje działania niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa.
4. Umowa może być wypowiedziana przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego w przypadku braku zapłaty zaległych należności przez Abonenta w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia usługi komunikacji elektronicznej, po uprzednim



powiadomieniu Abonenta o zamiarze wypowiedzenia umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia.

§ 14

W przypadku gdy umowa została wypowiedziana przez Abonenta lub przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego z winy Abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta, Przedsiębiorca telekomunikacyjny uprawniony jest do żądania od Abonenta odszkodowania w wysokości abonamentu za okres, który pozostał do daty zakończenia umowy terminowej.

§ 15

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.

§ 16

1. Dostawca usług komunikacji elektronicznej może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w przypadku, gdy:
 - 1) konieczność wprowadzenia zmian wynika:
 - a) bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,
 - b) z decyzją Prezesa UKE;
 - 2) proponowane zmiany:
 - a) są wyłącznie na korzyść Abonentów, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodania nowej usługi,
 - b) mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonentów;
 - 3) wystąpią inne, niż wskazane w pkt 1) i 2), obiektywne okoliczności na które Przedsiębiorca telekomunikacyjny nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć.
2. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 1, Abonent może wypowiedzieć umowę z uwzględnieniem konieczności zapłaty odszkodowania, o którym mowa w § 15 Umowy, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
3. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 1 pkt 3), Abonent może wypowiedzieć umowę bez konieczności zapłaty odszkodowania, o którym mowa w § 14 Umowy przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
4. Przedsiębiorca telekomunikacyjny w przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1) i 2), podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
5. Bezzwłocznie po publikacji, o której mowa w ust. 4, Przedsiębiorca telekomunikacyjny:
 - 1) doręcza na trwałym nośniku abonentowi podane do publicznej wiadomości informacje, o których mowa w ust. 4, oraz



- 2) informuje na trwałym nośniku abonenta o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 2.
6. Zmiana pakietu taryfowego na pisemny wniosek Abonenta, wymaga sporządzenia aneksu do umowy w tym zakresie.

§ 17

1. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji z tytułu niedotrzymania z winy Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej, niedotrzymania z winy Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego określonego w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług, niewykonania lub nienależytego wykonania usługi komunikacji elektronicznej lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążenia rachunku.
2. Reklamacja może być złożona w każdym Oddziale Polskiej Grupy Górniczej S.A. obsługującym Abonentów usługi komunikacji elektronicznej.
3. Reklamacja może być wniesiona pisemnie formie pisemnej, telefonicznie, na adres poczty elektronicznej wskazany w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub ustnie do protokołu - za potwierdzeniem, w dowolnym Oddziale Polskiej Grupy Górniczej S.A., który obowiązany jest przesłać ją do Oddziału Zakład Informatyki i Telekomunikacji.
4. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi komunikacji elektronicznej, 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 komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążenia rachunku. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania o czym Przedsiębiorca telekomunikacyjny rozpatrując reklamację niezwłocznie powiadamia użytkownika składającego reklamację, zwanego dalej „reklamującym”.
5. Reklamacja z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi komunikacji elektronicznej powinna zawierać w szczególności:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę (firmę) 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 Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego lub adres 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 komunikacji elektronicznej – w przypadku reklamacji terminu rozpoczęcia świadczenia usługi,
 - g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikającej z umowy o świadczeniu usług komunikacji elektronicznej lub przepisów prawa – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - h) numer rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności – przypadku, o którym mowa w pkt. g,



- i) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,
 - j) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. Reklamacja może być wniesiona pisemnie, telefonicznie, na adres poczty elektronicznej wskazany w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, ustnie do protokołu - za potwierdzeniem, w dowolnym Oddziale Polskiej Grupy Górniczej S.A., który obowiązany jest przesłać ją do Oddziału Zakład Informatyki i Telekomunikacji. Jeżeli reklamacja jest niekompletna lub nie zawiera wymaganych danych, Przedsiębiorca telekomunikacyjny wzywa reklamującego do uzupełnienia reklamacji, pozostawiając ją do czasu uzupełnienia danych bez rozpoznania.
 7. Przedsiębiorca telekomunikacyjny rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od jej złożenia i udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.
 8. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa UKE.
 9. Odpowiedzialność Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi ograniczona jest do zakresu określonego ustawą Prawo komunikacji elektronicznej. 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.
 10. 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.

§ 18

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

§ 19

1. Wszelkie zmiany w Umowie wymagają dla swojej ważności formy pisemnej i wymagają podpisu należycie umocowanych przedstawicieli Stron Umowy.
2. Przedsiębiorca telekomunikacyjny niezwłocznie informuje na piśmie Abonenta o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania 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.



§ 20

Umowę niniejszą sporządzono w dwóch egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

ABONENT

PRZEDSIĘBIORCA
TELEKOMUNIKACYJNY

czytelny podpis



Załącznik nr 3 – pozostałe podmioty

**UMOWA O ŚWIADCZENIU USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ
STAŁEGO DOSTĘPU 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, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000709363, posiadającą NIP Nr 634-283-47-28, REGON 360615984, z pokrytym w całości kapitałem zakładowym wynoszącym 3 916 719 000,00 zł.

Adres korespondencyjny

.....
.....

reprezentowaną przez:

.....
.....

zwanym w dalszej części umowy „Przedsiębiorcą telekomunikacyjnym” lub „Stroną”,
a,

.....
.....

z siedzibą

.....
.....

KRS:

Regon:

NIP:

Kapitał zakładowy:

reprezentowaną przez:

.....
.....

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



Adres zakończenie sieci:

.....
.....

Adres do korespondencji:

- ☐ jak adres 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:

.....

Wybrany pakiet taryfowy:

.....

§ 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 do odbiór/nadawanie
32	Mb/s

2. Ceny usług komunikacji elektronicznej określa „Cennik usług komunikacji elektronicznej wraz z tabelą taryf Polskiej Grupy Górniczej S.A.” dostarczony nieodpłatnie Abonentowi razem z warunkami umowy lub z umową na każde jego żądanie oraz publikowany na stronie www.pgg.pl.



§ 3

1. Przedsiębiorca telekomunikacyjny powiadamia Abonenta opóźniającego się z zapłatą za świadczoną usługę o zamiarze ograniczenia świadczenia tej usługi, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia.
2. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, Przedsiębiorca telekomunikacyjny może ograniczyć świadczenie tej usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne.
3. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia usługi, o których mowa w ust. 2, Abonent nie zapłacił zaległych należności, Przedsiębiorca telekomunikacyjny niezwłocznie powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi.
4. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w ust. 3, Abonent nie zapłaci zaległych należności, Przedsiębiorca telekomunikacyjny może zawiesić świadczenie usługi. Zawieszenie to skutkuje możliwością korzystania przez abonenta jedynie z połączeń na numery alarmowe.
5. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia usługi, zawieszenie świadczenia usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego, o którym mowa w art. 379 ust. 2 ustawy Prawo komunikacji elektronicznej, pod warunkiem zapłaty bezspornych należności.
6. Jeżeli Przedsiębiorca telekomunikacyjny:
 - 1) ograniczył świadczenie usługi, o której mowa w ust. 2, albo
 - 2) zawiesił świadczenie usługi, o której mowa w ust. 4
 - niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia usługi, wznawia jej świadczenie.
7. Jeżeli Przedsiębiorca telekomunikacyjny przewiduje opłatę za wznowienie świadczenia zawieszanej usługi, opłata ta odpowiada ponoszonym kosztom wznowienia świadczenia usługi.
8. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia usługi komunikacji elektronicznej nie ustały przyczyny jej zawieszenia, Przedsiębiorca telekomunikacyjny powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia umowy z winy abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku, gdy Abonent nie zapłaci zaległych należności.
9. Powiadomienie, o którym mowa w ust. 1, 3 i 8 doręcza się bezpłatnie na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta do kontaktu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej.
10. Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, Przedsiębiorca telekomunikacyjny powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi, Przedsiębiorca telekomunikacyjny może zawiesić świadczenie tej usługi.

§ 4

Abonent zobowiązuje się do regulowania:

1. Opłaty jednorazowe

Opłaty jednorazowe	Cena jednostkowa	Wartość [zł/netto]	Cena jednostkowa	Wartość [zł/brutto]
--------------------	------------------	--------------------	------------------	---------------------



	[zł/netto]		[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.

§ 5

1. Abonent otrzymuje w dzierżawę modem ADSL wraz z oprogramowaniem, który zobowiązuje się zwrócić w stanie nie gorszym niż otrzymanym od Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, po okresie obowiązywania umowy.
2. W przypadku utraty lub uszkodzenia modemu – w tym także wskutek wyładowań atmosferycznych, Abonent obciążony zostanie jego wartością, w kwocie zł brutto.
3. Abonent zobowiązany jest do zwrotu przekazanego modemu na własny koszt w terminie 14 dni od daty rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
4. W przypadku niezwrócenia modemu w terminie wskazanym w ust. 3, Abonent będzie obciążony kwotą zł brutto. Sprzęt należy zwrócić:
 - osobiście do siedziby firmy zlokalizowanej pod adresem: 44-253 Rybnik, ul. Jastrzębska 10, lub
 - przesłać na adres: PGG S.A. Zakład Informatyki i Telekomunikacji, 44-253 Rybnik, ul. Jastrzębska 10 z dopiskiem „Zwrot modemu”.

§ 6

1. „Regulamin świadczenia usługi komunikacji elektronicznej stałego dostępu do sieci Internet - ZITOSTRADA przez Polską Grupę Górniczą S.A.” i „Cennik usług komunikacji elektronicznej wraz z tabelą 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.
2. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług Przedsiębiorca telekomunikacyjny podejmuje działania przewidziane w Prawie komunikacji elektronicznej, 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 Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego 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 Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego.
3. Przedsiębiorca telekomunikacyjny zapewnia ochronę bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, zgodnie z przepisami Rozporządzenia o ochronie danych osobowych RODO. Stosowane zabezpieczenia przez PGG w tym zakresie to:
- a) sprzęt zabezpieczający (firewall) oraz odpowiednią jego konfigurację,
 - b) system zabezpieczający przed wypływem danych osobowych,
 - c) system antywirusowy na serwerach aplikacyjnych, serwerach pocztowych oraz stacjach klienckich,
 - d) procedury Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji w zakresie normy 27001,
 - e) cykliczne audyty wewnętrzne i zewnętrzne.

§ 7

1. W czasie trwania umowy Przedsiębiorca telekomunikacyjny 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 Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego,
- b) telefonicznie, pod numerem telefonicznym Biura Obsługi Abonenta tj. 327394500. Przedsiębiorca telekomunikacyjny informuje, że rozmowy kierowane pod ten numer są rejestrowane,
- c) na numer faxu: 327293633,
- d) na konto e-mail: boa@pgg.pl.

§ 8

Przedsiębiorca telekomunikacyjny nie ponosi odpowiedzialności za:

- a) zabezpieczenia danych i programów komputerowych Abonenta przed ingerencją osób trzecich,
- b) przekazywane treści, podczas połączeń z siecią Internet,
- c) rejestrację 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 Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, powstałe z winy Abonenta będą usuwane na koszt Abonenta.

§ 9

1. Z zastrzeżeniem przypadków wynikających z ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (tj. Dz. U. z 2025 r. poz. 775, ze zm.), zwanej dalej również „ustawą o VAT”, Przedsiębiorca telekomunikacyjny wystawia i udostępnia faktury ustrukturyzowane przy użyciu Krajowego Systemu e-Faktur, zwanego dalej „KSeF”, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. W przypadkach, w których z przepisów ustawy o VAT wynikać będzie, że Przedsiębiorca telekomunikacyjny udostępnia faktury wystawione zgodnie z ustawą w sposób uzgodniony, Strony uzgadniają następujący sposób ich udostępnienia Abonentowi, inny niż w przypadku użycia KSeF:
 - wysyłka faktury w postaci papierowej lub
 - wysyłka pocztą elektroniczną jako załącznik do wiadomości przesłanej na niżej wskazany adres mailowy:
3. Zmiana adresu e-mail nie stanowi zmiany Umowy i nie wymaga aneksu, a jedynie pisemnego powiadomienia podpisanego zgodnie z zasadami reprezentacji Abonenta, które jest skuteczne od dnia jego doręczenia Przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu.
4. W przypadku braku powiadomienia Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego o zmianie adresu e-mail, wszelka korespondencja kierowana na dotychczasowy adres e-mail Abonenta jest uważana za prawidłowo doręczoną i wywołuje wszelkie skutki prawne.
5. Płatności za zobowiązania wynikające z Umowy Abonent będzie dokonywał w formie przelewów pieniężnych w terminie 21 dni, licząc od daty wystawienia faktury. Tak zdefiniowane terminy płatności dla faktur z odroczonym terminem płatności dotyczą również ewentualnych faktur korygujących.
6. Za dzień zapłaty należności Przedsiębiorca telekomunikacyjny przyjmuje datę wpływu środków na konto bankowe.



§ 10

W razie zwłoki w zapłacie należności za wykonaną usługę Przedsiębiorca telekomunikacyjny naliczał będzie ustawowe odsetki.

§ 11

Uprawnienia do korzystania z określonych w umowie usług komunikacji elektronicznej przysługują wyłącznie Abonentowi i nie mogą być przez niego przekazywane innym osobom bez porozumienia z Przedsiębiorcą telekomunikacyjnym.

§ 12

1. Ustala się datę rozpoczęcia świadczenia usług objętych niniejszą umową na dzień:
2. 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.
3. Opłaty miesięczne dla umowy na czas nieokreślony: zgodnie z „Cennikiem usług komunikacji elektronicznej wraz z tabelą taryf Polskiej Grupy Górniczej S.A.”.

§ 14

1. Umowa może być wypowiedziana przez Abonenta za miesięcznym okresem wypowiedzenia w przypadku umowy na czas nieokreślony, przypadającym na koniec miesiąca, przez pisemne oświadczenie. Okres wypowiedzenia liczy się od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu w którym dostarczono do Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego wypowiedzenie. W okresie wypowiedzenia Przedsiębiorca telekomunikacyjny pobiera należne opłaty zgodnie z obowiązującym „Cennikiem usług komunikacji elektronicznej wraz z tabelą taryf Polskiej Grupy Górniczej S.A.”.
2. Umowa może być wypowiedziana przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego za 30-dniowym wypowiedzeniem:
 - a) z powodu ustania warunków technicznych umożliwiających świadczenie usług,
 - b) w przypadku wystąpienia siły wyższej lub innych nadzwyczajnych okoliczności, uniemożliwiających lub istotnie utrudniających świadczenie usług;
 - c) w przypadku gdy Abonent, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu:
 - narusza warunki Regulaminu świadczenia usług komunikacji elektronicznej lub umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej,
 - podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług komunikacji elektronicznej.
3. Umowa może być wypowiedziana przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego ze skutkiem natychmiastowym, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu, w przypadku, gdy Abonent:
 - a) korzysta z usług niezgodnie z ich przeznaczeniem,
 - b) podejmuje działania niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa.
4. Umowa może być wypowiedziana przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego w przypadku braku zapłaty zaległych należności przez Abonenta w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia usługi komunikacji elektronicznej, po uprzednim



powiadomieniu Abonenta o zamiarze wypowiedzenia umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia.

§ 15

W przypadku gdy umowa została wypowiedziana przez Abonenta lub przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego z winy Abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta, Przedsiębiorca telekomunikacyjny uprawniony jest do żądania od Abonenta odszkodowania w wysokości abonamentu za okres, który pozostał do daty zakończenia umowy terminowej.

§ 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. Dostawca usług komunikacji elektronicznej może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w przypadku, gdy:
 - 1) konieczność wprowadzenia zmian wynika:
 - a) bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,
 - b) z decyzją Prezesa UKE;
 - 2) proponowane zmiany:
 - a) są wyłącznie na korzyść Abonentów, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodania nowej usługi,
 - b) mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonentów.
 - 3) wystąpią inne, niż wskazane w pkt 1) i 2), obiektywne okoliczności na które Przedsiębiorca telekomunikacyjny nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć.
2. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 1, Abonent może wypowiedzieć umowę z uwzględnieniem konieczności zapłaty odszkodowania, o którym mowa w § 15 Umowy, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
3. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 1 pkt 3), Abonent może wypowiedzieć umowę bez konieczności zapłaty odszkodowania, o którym mowa w § 15 Umowy, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
4. Przedsiębiorca telekomunikacyjny w przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1) i 2), podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
5. Bezzwłocznie po publikacji, o której mowa w ust. 4, Przedsiębiorca telekomunikacyjny:
 - 1) doręcza na trwałym nośniku abonentowi podane do publicznej wiadomości informacje, o których mowa w ust. 4, oraz



- 2) informuje na trwałym nośniku abonenta o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 2.
6. Zmiana pakietu taryfowego na pisemny wniosek Abonenta, wymaga sporządzenia aneksu do umowy w tym zakresie.

§ 18

1. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji z tytułu niedotrzymania z winy Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej, niedotrzymania z winy Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego określonego w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług, niewykonania lub nienależytego wykonania usługi komunikacji elektronicznej lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążenia rachunku.
2. Reklamacja może być złożona w każdym Oddziale Polskiej Grupy Górniczej S.A. obsługującym Abonentów usługi komunikacji elektronicznej.
3. Reklamacja może być wniesiona pisemnie formie pisemnej, telefonicznie, na adres poczty elektronicznej wskazany w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub ustnie do protokołu - za potwierdzeniem, w dowolnym Oddziale Polskiej Grupy Górniczej S.A., który obowiązany jest przesłać ją do Oddziału Zakład Informatyki i Telekomunikacji.
4. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi komunikacji elektronicznej, 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 komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążenia rachunku. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania o czym Przedsiębiorca telekomunikacyjny rozpatrując reklamację niezwłocznie powiadamia użytkownika składającego reklamację, zwanego dalej „reklamującym”.
5. Reklamacja z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi komunikacji elektronicznej powinna zawierać w szczególności:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę (firmę) 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 Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego lub adres 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 komunikacji elektronicznej – w przypadku reklamacji terminu rozpoczęcia świadczenia usługi,
 - g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikającej z umowy o świadczeniu usług komunikacji elektronicznej lub przepisów prawa – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - h) numer rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności – przypadku, o którym mowa w pkt. g,



- i) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,
 - j) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. Reklamacja może być wniesiona pisemnie, telefonicznie, na adres poczty elektronicznej wskazany w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, ustnie do protokołu - za potwierdzeniem, w dowolnym Oddziale Polskiej Grupy Górniczej S.A., który obowiązany jest przesłać ją do Oddziału Zakład Informatyki i Telekomunikacji. Jeżeli reklamacja jest niekompletna lub nie zawiera wymaganych danych, Przedsiębiorca telekomunikacyjny wzywa reklamującego do uzupełnienia reklamacji, pozostawiając ją do czasu uzupełnienia danych bez rozpoznania.
 7. Przedsiębiorca telekomunikacyjny rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od jej złożenia i udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.
 8. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa UKE.
 9. Odpowiedzialność Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi ograniczona jest do zakresu określonego ustawą Prawo komunikacji elektronicznej. 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.
 10. 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

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

§ 20

1. Wszelkie zmiany w Umowie wymagają dla swojej ważności formy pisemnej i wymagają podpisu należycie umocowanych przedstawicieli Stron Umowy.
2. Przedsiębiorca telekomunikacyjny niezwłocznie informuje na piśmie Abonenta o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania 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.



§ 21

Umowę niniejszą sporządzono w dwóch egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

ABONENT

PRZEDSIĘBIORCA
TELEKOMUNIKACYJNY

czytelny podpis