REGULAMIN

ogólny świadczenia usług telekomunikacyjnych dla Biznesu

Część I. Postanowienia ogólne

§1. Wstęp

1. Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez: **Sileman sp. z o.o.** z siedzibą w Rudzie Śląskiej (41-710) przy ul. Jarosława Dąbrowskiego 35, zarejestrowaną w KRS pod numerem 0000207875 (Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy KRS), NIP 6412315845, kapitał zakładowy 1261000 zł;
   zwaną dalej Dostawcą, na rzecz Klientów biznesowych.
2. Spory wynikłe z umowy Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu wyłącznie właściwego dla siedziby Dostawcy.
3. Niniejszy regulamin znajduje zastosowanie wobec podmiotów, które zawrą Umowę z Dostawcą (w tym dokonają zmiany postanowień już obowiązującej Umowy) od dnia **11.11.2026 r.**(włącznie).

§2. Definicje

Użyte w Regulaminie określenia pisane z wielkiej litery mają następujące znaczenie:

1) **Aktywacja** – świadczenie Dostawcy obejmujące rozpoczęcie świadczenia poszczególnych usług (w tym Usługi dodatkowej) lub zmianę parametrów świadczonych usług lub udostępnienie przez Dostawcę Urządzenia końcowego. W przypadku rozpoczęcia świadczenia w Lokalu usług danego rodzaju (tj. usługi dostępu do Internetu lub usługi telefonii stacjonarnej) Aktywacja obejmuje ponadto przyłączenie Lokalu do zakończenia Sieci doprowadzonego do granicy Lokalu oraz zainstalowanie gniazda abonenckiego, jeżeli czynności te są niezbędne w celu świadczenia usług Dostawcy;
2) **Awaria** – nieplanowana przez Dostawcę przerwa w świadczeniu usług za którą Dostawca ponosi odpowiedzialność;
3) **Cennik** – dokument określający koszt świadczeń dostępnych w ofercie Dostawcy;
4) **Dedykowany Personel** – dedykowani indywidualnie danemu Abonentowi wyspecjalizowani pracownicy Dostawcy przeznaczeni do bezpośredniej obsługi Abonenta;
5) **Dokumentacja Umowna** – udostępniane Abonentowi przed zawarciem Umowy dokumenty określające warunki świadczenia usług przez Dostawcę, w szczególności Regulamin, inne regulaminy szczególne oraz Cennik.;
6) **Dzień roboczy** - każdy dzień tygodnia z wyjątkiem sobót, niedziel i innych dni ustawowo wolnych od pracy;
7) **Klient biznesowy** – Abonent zawierający umowę w celach bezpośrednio związanych z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą lub zawodową;
8) **Lokal** – wydzielona trwałymi ścianami w obrębie budynku izba lub zespół izb, w którym zgodnie z Umową świadczone są lub mają być świadczone usługi;
9) **Okres rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec Dostawcy z tytułu świadczonych usług telekomunikacyjnych, pokrywający się z miesiącem kalendarzowym;
10) **Podstawowa obsługa serwisowa** – usługi w zakresie prawidłowości funkcjonowania oraz bezpieczeństwa elementów Sieci udostępnionych Abonentowi a pozostających własnością Dostawcy, jak również w zakresie kontaktu z przedstawicielami Dostawcy odpowiedzialnymi za obsługę serwisową oraz udzielanie informacji o usługach Dostawcy, w tym ich aktualnie oferowanym zakresie i cenach, w szczególności usług serwisowych. Podstawowa obsługa serwisowa wyznacza zakres usług gwarancyjnych świadczonych przez Dostawcę;
11) **Przedsiębiorca Jednoosobowy** - Klient Biznesowy, który jednocześnie spełnia następujące warunki:
    a. jest jednoosobowym przedsiębiorcą wpisanym do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG), oraz
    b. zawierana z Dostawcą Umowa nie posiada dla niego charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o CEIDG.
12) **Regulamin** – niniejszy regulamin oraz wszelkie regulaminy poszczególnych usług wiążące Abonenta;
13) **Serwis internetowy** – www.sileman.pl;
14) **Sieć** – sieć telekomunikacyjna wykorzystywana przez Dostawcę w celu świadczenia usług, w tym okablowanie Lokalu i Urządzenia końcowe;
15) **Protokół odbioru technicznego** – podpisany przez Strony (albo wyłącznie przez Dostawcę w przypadku nieuzasadnionej odmowy podpisania przez Abonenta) dokument stanowiący potwierdzenie wykonania Aktywacji zgodnie z umową;
16) **Umowa Indywidualna** – Umowa, której warunki ustalane są indywidualnie;
17) **Umowa Standardowa –** Umowa w ramach której Abonent korzysta z warunków określonych w standardowym Cenniku Dostawcy, której warunki nie były negocjowane indywidualnie;
18) **Umowa zawarta na odległość** - Umowa zawarta z Przedsiębiorcą Jednoosobowym w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia Umowy włącznie;
19) Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy – Umowa z Przedsiębiorcą Jednoosobowym zawarta:
    a. przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest siedzibą Dostawcy, w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Przedsiębiorcę Jednoosobowego w okolicznościach, o których mowa w lit. a,
    b. w siedzibie Dostawcy lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z Przedsiębiorcą Jednoosobowym w miejscu, które nie jest siedzibą Dostawcy,
    c. przy jednoczesnej fizycznej obecności stron;
20) **Urządzenie końcowe** – urządzenie telekomunikacyjne udostępniane Abonentowi na czas trwania Umowy w celu świadczenia usług, w szczególności terminal optyczny GPON;
21) **Urządzenie odbiorcze** – urządzenie wykorzystywane przez Abonenta do korzystania z usług, w szczególności komputer lub telefon;
22) **Usługa dodatkowa** – usługa powiązana w ofercie Dostawcy ze świadczoną na rzecz Abonenta usługą podstawową (dostępu do Internetu lub telefonii);
23) **Ustawa lub PKE**– ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej;
24) **KC** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1061 z późn. zm.);
25) **Trwały nośnik** – materiał lub narzędzie umożliwiające Abonentowi przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci, w szczególności: papier, pamięć, USB, płyty CD-ROM, DVD, karty pamięci, dyski twarde komputerów, sms lub poczta elektroniczna.

§3. Zawarcie Umowy

1. Umowa określa szczegółowy zakres i warunki świadczenia usług przez Dostawcę na rzecz poszczególnych Abonentów.
2. Abonent może, według własnego wyboru, wystąpić do Dostawcy o zawarcie Umowy Standardowej lub Umowy Indywidualnej. Niniejszy Regulamin określa warunki świadczenia przez Dostawcę Usług w ramach każdego z typów umów, przy czym do Umowy Indywidualnej zastosowanie znajdują wyłącznie postanowienia Części I Regulaminu, natomiast do Umowy Standardowej także postanowienia Części II Regulaminu.
3. Umowa może zostać zawarta po przedstawieniu dokumentu stwierdzającego tożsamość Abonenta oraz dane jego lub osoby działającej w jego imieniu. Pełnomocnictwo winno być udzielone w formie pisemnej.
4. Dostawca może uzależnić zawarcie Umowy od:
   a) dostarczenia dokumentów potwierdzających możliwość wykonania przez Abonenta zobowiązań wynikających z Umowy.
   b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej.
5. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej, Dostawca może odmówić zawarcia Umowy lub zawrzeć ją na mniej korzystnych dla Abonenta warunkach, w tym zażądać udzielenia zabezpieczenia.
6. Dostawca zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy z osobami:
   a) które przy zawieraniu Umowy posługują się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi wątpliwość, co do ich autentyczności;
   b) z którymi uprzednio rozwiązał Umowę w związku z zawinionym naruszeniem przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu.
7. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych jest zawierana pomiędzy Dostawcą a Abonentem w formie pisemnej, a w przypadku udostępnienia przez Dostawcę takiej możliwości także w formie elektronicznej lub dokumentowej.
8. Warunki Umowy reguluje nie tylko dokument Umowy, ale także inne udostępnione Abonentowi, przed zawarciem Umowy, dokumenty składające się na Dokumentację Umowną. Ilekroć którykolwiek z dokumentów odwołuje się do warunków Umowy, należy przez to uważać także warunki określone Dokumentacją Umowną.
9. W przypadku gdy oświadczenia woli (w tym oświadczenia o zawarciu lub zmianie umowy) składane są w formie dokumentowej, dostawca usług utrwala i dostarcza Abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami na Trwałym nośniku.
10. O ile Regulamin, Umowa, Cennik, lub bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, wszelkie oświadczenia mogą być składane w formie pisemnej, elektronicznej (w rozumieniu art. 78^1 KC) lub w formie dokumentowej (w rozumieniu art. 77^2 KC). W przypadku oświadczeń składanych za pomocą poczty elektronicznej lub telefonu, Abonent zobowiązany jest do korzystania z adresu (numeru telefonu) podanego Dostawcy przy zawarciu Umowy (z uwzględnieniem dokonanych przez Abonenta późniejszych zmian).
11. W przypadku gdy Dostawca umożliwia zawarcie Umowy w formie dokumentowej, jej rozwiązanie, odstąpienie od niej albo jej wypowiedzenie może być dokonane w formie dokumentowej.
12. W celu zapewnienia Klientowi biznesowemu sprawnego i efektywnego kontaktu we wszelkich kwestiach dotyczących realizacji umowy (w tym również dotyczących technicznych kwestii świadczonej usługi), Dostawca deleguje specjalny Dedykowany Personel do bezpośredniej i indywidualnej obsługi Abonenta. Szczegółowe dane kontaktowe osób wchodzących w skład Personelu Dedykowanego indywidualnemu Klientowi Biznesowemu zostaną mu przekazane bezpośrednio przy zawarciu umowy.

§4. Zasady uiszczania opłat

1. Poniższe postanowienia uszczegóławiają zasady naliczania i uiszczania opłat określone Umową.
2. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Dostawcy o nieotrzymaniu faktury do 15. dnia Okresu rozliczeniowego, którego dotyczy dana opłata okresowa, albo do 15. dnia Okresu rozliczeniowego następującego po Okresie rozliczeniowym, w którym została wykonana usługa objęta opłatą jednorazową lub rozliczana w oparciu o zużycie. Terminy wskazane w niniejszym ustępie należy traktować, jako terminy, w których najpóźniej Dostawca zobowiązuje się wystawiać faktury z tytułu świadczonych usług.
3. Dostawca zastrzega sobie prawo do naliczenia opłaty za świadczoną usługę w terminie późniejszym niż termin wystawienia faktury określony powyżej, jeżeli brak naliczenia opłaty spowodowany był uzasadnionymi przyczynami niezależnymi od Dostawcy, w szczególności w przypadku, kiedy do obciążenia Abonenta niezbędne są dane od zagranicznych przedsiębiorców telekomunikacyjnych.
4. Wszelkie ceny prezentowane przez Dostawcę stanowią kwoty brutto, w braku odmiennego jednoznacznego wskazania.
5. Opłaty za usługi nieobjęte opłatą abonamentową są określone w Cenniku. Dotyczy to także kosztów usług serwisowych nieobjętych Podstawową obsługą serwisową. Cennik Abonent otrzymuje przed zawarciem Umowy. Jego aktualna wersja jest także publikowana przez Dostawce w Serwisie Internetowym.

§5. Rozpoczęcie świadczenia usług

1. Aktywacja usług może nastąpić w Lokalu, do którego Abonentowi przysługuje tytuł prawny uzasadniający wyrażenie zgody na wykonanie prac związanych z aktywacją usług, przyłączeniem Lokalu do sieci, a w przypadku konieczności wykonania przyłącza do Lokalu, także zawarcia umowy na wykonanie takiego przyłącza.
2. Dostawca świadczy usługi w zakresie posiadanych możliwości technicznych. Jeżeli świadczenie usług w danym Lokalu wymaga wykonania przyłącza, Dostawca może uzależnić zawarcie Umowy od zawarcia odrębnej umowy regulującej wykonanie takiego przyłącza.
3. Poprzez zawarcie Umowy Abonent wyraża zgodę na instalację elementów Sieci w Lokalu. Zgoda ta dotyczy w szczególności rozprowadzenia kabli oraz wywiercenie niezbędnych otworów w ścianach Lokalu.
4. Przedstawiciel Dostawcy dokonujący instalacji nie jest zobowiązany do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności podczas przeprowadzania instalacji.
5. Podczas instalacji w Lokalu powinien przebywać upoważniony przez Abonenta przedstawiciel.
6. Dostawca nie jest zobowiązany do uruchamiania, naprawy czy strojenia Urządzeń odbiorczych.

§6. Korzystanie z udostępnionych elementów sieci oraz Urządzeń końcowych, warunki ich zwrotu

1. Wszelkie elementy Sieci zainstalowane w Lokalu przez Dostawcę oraz udostępnione Abonentowi Urządzenia końcowe pozostają własnością Dostawcy. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania powyższymi elementami stanowiącymi własność Dostawcy.
2. Z momentem przekazania elementów Sieci lub Urządzeń końcowych Abonentowi (w szczególności ich instalacji w Lokalu), Abonent zobowiązany jest do ich przechowywania w sposób zabezpieczający przez utratą (w tym również spowodowaną kradzieżą), zniszczeniem lub uszkodzeniem. Dostawca jest uprawniony do obciążenia Abonenta szkodami poniesionymi przez Dostawcę w związku z tą utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem, w szczególności kosztami odtworzenia udostępnionych Abonentowi elementów Sieci lub Urządzeń końcowych.

3. Dostawcę obciążają koszty wynikające ze zniszczenia lub uszkodzenia przekazanych Abonentowi elementów Sieci lub Urządzeń końcowych wynikające z ich wad, za które odpowiedzialność ponosi Dostawca lub producent.
4. Zasilanie elementów Sieci zainstalowanych w Lokalu lub Urządzeń końcowych spoczywa na Abonencie i odbywa się na jego koszt.
5. Udostępnione Abonentowi elementy Sieci lub Urządzenia końcowe mogą być wykorzystywane przez Abonenta wyłącznie w celu korzystania z usług świadczonych przez Dostawcę. W szczególności Abonent nie ma prawa udostępniać tych elementów poza Lokalem.
6. W przypadku Abonentów dysponujących własnymi Urządzeniami końcowymi postanowienia Regulaminu stosuje się odpowiednio a Dostawca w szczególności nie jest zobowiązany do prowadzenia ich serwisu. Dostawca nie gwarantuje prawidłowego funkcjonowania usług przy pomocy Urządzeń końcowych innych niż stosowane przez Dostawcę. Listę Urządzeń końcowych stosowanych przez Dostawcę udostępnia Dedykowany Personel.
7. Abonent powinien zapewnić Dostawcy dostęp do Lokalu w zakresie niezbędnym dla instalacji umówionych elementów Sieci lub Urządzeń końcowych, ich konserwacji, modernizacji, napraw oraz dezinstalacji. O zamiarze realizacji takiego dostępu Abonent zostanie powiadomiony pisemnie lub telefonicznie z odpowiednim wyprzedzeniem, chyba, że zachowanie takiego wyprzedzenia nie będzie możliwe z uwagi na pilny charakter planowanych prac, związanych z usuwaniem powstałej Awarii.
8. Abonent zobowiązuje się powstrzymać od ingerowania w sieć telekomunikacyjną doprowadzoną do lub rozprowadzoną po Lokalu przez Dostawcę.
9. W każdym przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy Dostawca ma prawo do niezwłocznego zdemontowania elementów Sieci udostępnionych w Lokalu a Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego, nie później niż w ciągu 7 dni roboczych, zwrotu wszystkich przekazanych mu Urządzeń końcowych. Koszty zwrotu Urządzeń końcowych, w tym koszty ewentualnej wysyłki, ponosi Abonent, natomiast Dostawca ponosi koszty demontażu sieci, chyba że Strony uzgodniły inaczej w Umowie. Dostawca udostępnia bez opłat możliwość zwrotu Urządzeń końcowych bezpośrednio do siedziby Dostawcy. Inne metody zwrotu urządzeń mogą być udostępnione jako usługa dodatkowa i uzależnione od uiszczenia stosownej opłaty wskazanej w Cenniku.
10. Dostawca uprawniony jest do obciążenia Abonenta odszkodowaniem umownym z tytułu utraty, uszkodzenia lub zniszczenia udostępnionego mu Urządzenia Końcowego. Wysokość odszkodowania umownego określa Cennik. Zapłata odszkodowania umownego nie wyłącza dochodzenia odszkodowania w zakresie w jakim szkoda przewyższa wysokość odszkodowania umownego.

§7. Odpowiedzialność Dostawcy

1. Dostawca deklaruje następujące dane, dotyczące, jakości usług:
   a) termin Aktywacji wynosi 30 dni od zawarcia Umowy, o ile Strony nie uzgodniły odmiennie w Umowie;
   b) poprawność wystawionych faktur na poziomie nie niższym niż 99 %.
2. Regulaminy szczególne mogą określać szczegółowe minimalne parametry jakości dla konkretnych usług.
3. Dostawca nie odpowiada za przerwy w świadczeniu usług lub niedotrzymanie uzgodnionych parametrów ich jakości, jeżeli powstały one wskutek: działań Abonenta lub okoliczności, za które on odpowiada, awarii Urządzeń Odbiorczych lub Urządzeń końcowych Abonenta (innych niż udostępnione przez Dostawcę), siły wyższej, podmiotów trzecich, za które nie odpowiada Dostawca, awarii powstałych poza Siecią Dostawcy, działań podjętych przez Dostawcę w zakresie uprawnień przyznanych mu umową lub przepisami prawa.
4. Dostawca zobowiązuje się do usuwania Awarii w terminie do 24 godzin od daty uzyskania informacji o Awarii, o ile Abonent nie uzgodni z Dostawcą innego terminu. Termin usunięcia Awarii może ulec wydłużeniu, jeżeli jego dochowanie przez Dostawcę, rozsądnie oceniając nie będzie możliwe bez konieczności poniesienia znacznych nakładów finansowych lub organizacyjnych. O wydłużeniu i przewidywanym terminie usunięcia Awarii Dostawca niezwłocznie powiadomi Abonenta.
5. Abonent ma obowiązek współdziałać z Dostawcą w celu ustalenia i usunięcia Awarii, jeśli takie współdziałanie może mieć wpływ na czas i koszty usunięcia Awarii, a w szczególności udostępnić odpowiednie pomieszczenia lub urządzenia. W braku wymaganego współdziałania maksymalny czas usunięcia Awarii ulega zawieszeniu do momentu skutecznego podjęcia przez Abonenta stosownych działań.
6. Dostawca na żądanie Abonenta uiści zwrot z tytułu przekroczenia maksymalnego czasu usunięcia Awarii w wysokości 0,5% opłaty okresowej należnej za daną usługę podstawową (tj. bez innych dodatkowych opłat okresowych należnych od Abonenta za danych Okres Rozliczeniowy), za każdą godzinę przekroczenia maksymalnego czasu usunięcia Awarii, nie więcej jednak niż 100% tej opłaty okresowej. Należności te przysługują za okres od powzięcia przez Dostawcę informacji o zaistnieniu podstawy odpowiedzialności odszkodowawczej (w szczególności poprzez otrzymanie zgłoszenia Awarii od Abonenta) i wyczerpują roszczenia Abonenta z tytułu Awarii. Realizacja uprawnienia następuje w drodze postępowania reklamacyjnego. Roszczenie nie przysługuje za czas, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
7. Dostawca odpowiada także za niezachowanie minimalnych parametrów jakości usług określonych w regulaminach szczególnych dot. konkretnych Usług, jeżeli warunki umowy określają takie parametry dla danej usługi. W takim wypadku Abonentowi przysługuje prawo do żądania odszkodowania w wysokości określonej jak powyżej, z tym zastrzeżeniem, że odszkodowanie należy się za każdy dzień, w którym parametry usługi nie zostały dotrzymane przez co najmniej 3 godziny.
8. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy o wszelkich nieprawidłowościach w świadczeniu usług, w tym Awariach lub innych występujących zakłóceniach, jak również utracie lub zniszczeniu udostępnionych elementów Sieci.
9. Odpowiedzialność Dostawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy ograniczona jest do wysokości faktycznie poniesionych strat. Odpowiedzialność z tytułu utraconych korzyści i szkód pośrednich Dostawcy jest umownie wyłączona. Zakres odpowiedzialności Dostawcy określony powyżej jest całkowitą formą odpowiedzialności Dostawcy w stosunku do Abonenta z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy abonenckiej i ograniczony jest w danym Okresie rozliczeniowym do wysokości miesięcznej Opłaty okresowej za daną usługę podstawową.

§8. Bezpieczeństwo sieci i usług

1. Dostawca wprowadza następujące procedury, w celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci: a) zautomatyzowana analiza obciążenia ruchem wybranych elementów Sieci w czasie rzeczywistym, b) interwencja serwisu technicznego, w przypadku Awarii, jak również w innych przypadkach określonych Regulaminem. Wskazane procedury umożliwiają ograniczenie częstotliwości oraz czasu występowania Awarii, jak również pozytywnie wpływają na bezpieczeństwo i integralność Sieci. Procedury nie mają negatywnego wpływu, na jakość usług.
2. Dostawca przekazywać będzie Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych z usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych na podany w tym celu przez Abonenta adres poczty elektronicznej. W szczególnych przypadkach Dostawca może także przekazać te informacje telefonicznie lub krótką wiadomością tekstową wysłaną na numer telefonu podany w tym celu przez Abonenta w Umowie. W przypadku informacji dotyczących ogółu lub większej grupy Abonentów Dostawca może ponadto przekazać przedmiotową informację w formie komunikatu umieszczonego w Serwisie internetowym.
3. Dostawca będzie niezwłocznie (nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia) przekazywał Abonentowi będącemu osobą fizyczną informację o naruszeniu jego danych osobowych, które mogło mieć niekorzystny wpływ na jego prawa. Postanowienia powyższych ustępów, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji, stosuje się odpowiednio. Zawiadomienie nie będzie wymagane w zakresie, w którym Dostawca wdrożył przewidziane przepisami o ochronie danych osobowych odpowiednie techniczne i organizacyjne środki ochrony, które uniemożliwiają odczytanie danych przez osoby nieuprawnione oraz zastosował je do danych, których ochrona została naruszona.

4. Dostawca informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci, wymagającego podjęcia środków wykraczających poza podjęte przez Dostawcę środki techniczne i organizacyjne, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Postanowienia powyższych ustępów w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji stosuje się odpowiednio.
5. Dostawca nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi w zakresie wynikającym z podjętych proporcjonalnych i uzasadnionych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności posiadanej Sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych z usługą, w szczególności czasowego zablokowania świadczenia usługi.

§9. Zwalczanie nadużyć w komunikacji elektronicznej. Nielegalne treści

1. Dostawca, zgodnie z ustawą z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej (dalej: Ustawa o zwalczaniu nadużyć), jest zobowiązany do podejmowania proporcjonalnych środków organizacyjnych i technicznych mających na celu zapobieganie nadużyciom w komunikacji elektronicznej i ich zwalczanie.
2. Dostawca stosuje środki organizacyjne i techniczne służące monitorowaniu, wykrywaniu oraz wymianie informacji o CLI spoofing, a także blokowaniu połączenia głosowego albo ukrywaniu identyfikacji numeru wywołującego dla użytkownika końcowego. Szczegółowe zasady stosowania takich środków może określać porozumienie Dostawcy z Prezesem UKE lub rekomendacje wydane przez Prezesa UKE.
3. Na zasadach określonych w art. 19 Ustawy o zwalczaniu nadużyć, prawidłowe wykonywanie takiego porozumienia lub rekomendacji, wyłącza odpowiedzialność Dostawcy za niewykonanie albo nienależyte wykonanie Usługi telekomunikacyjnej, będące skutkiem środków, o których mowa w zdaniu pierwszym.
4. Dostawca blokuje połączenia przychodzące do Sieci z wykorzystaniem numeru wpisanego do wykazu numerów służących wyłącznie do odbierania połączeń głosowych, prowadzonego przez Prezesa UKE.
5. Na warunkach określonych art. 23 Ustawy o zwalczaniu nadużyć, Dostawca może zablokować dostęp do danego numeru lub usługi (wraz ze wstrzymaniem pobierania opłat za takie połączenia lub usługi), jeżeli taki obowiązek zostanie na niego nałożony mocą decyzji Prezesa UKE.
6. W przypadku zawarcia przez Dostawcę porozumienia wskazanego w art. 20 ust. 1 Ustawy o zwalczaniu nadużyć, może on uniemożliwić dostęp do stron internetowych wykorzystujących nazwy domen internetowych wpisanych na listę ostrzeżeń, przez ich usunięcie z systemów teleinformatycznych służących do zamiany nazw domen internetowych na adresy IP, na zasadach określonych w art. 20 ust. 8-9 Ustawy o zwalczaniu nadużyć.
7. Dostawca może przetwarzać informacje oraz dane związane z realizacją zadań opisanych w niniejszym paragrafie zgodnie z wymogami art. 25 i 26 Ustawy o zwalczaniu nadużyć. Przedsiębiorcy telekomunikacyjni (w tym Dostawca) mogą przetwarzać i wzajemnie udostępniać informacje, w tym informacje objęte tajemnicą telekomunikacyjną, z wyłączeniem komunikatu, w celu identyfikacji, zapobiegania i zwalczania nadużyć w komunikacji elektronicznej.
8. Dostawca zasadniczo nie monitoruje treści komunikatów Abonenta. Przepisy mogą jednak Dostawcę do tego uprawniać lub zobowiązywać. Uprawnienie lub zobowiązanie może wynikać m.in. z Ustawy o zwalczaniu nadużyć, Prawa Komunikacji Elektronicznej (PKE) oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (dalej: „Akt o usługach cyfrowych" /"Akt").
9. Upoważniony podmiot może zobowiązać Dostawcę do podjęcia określonych działań przeciwko nielegalnej treści (lub treściom). Odbywa się to na zasadach przewidzianych Aktem o usługach cyfrowych. Abonentowi przysługują prawa przewidziane w tym Akcie, w tym prawo do złożenia skargi do krajowego koordynatora ds. usług cyfrowych oraz prawo do otrzymania odszkodowania za szkody lub straty, jakie Abonent poniósł wskutek naruszenia przez Dostawcę obowiązków wynikających z Aktu.

§10. Zmiana stron Umowy

1. Przeniesienie na osobę trzecią przez którąkolwiek ze Stron praw lub obowiązków wynikających z Umowy wymaga uprzedniej zgody drugiej Strony. Dostawca może odmówić wyrażenia zgody lub uzależnić jej wyrażenie od okoliczności takich samych, jak przy zawieraniu Umowy o świadczenie usług.
2. Dostawca niezwłocznie informuje Abonentów o zmianie swojej nazwy (firmy), adresu lub siedziby, organu, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numeru, pod którym został zarejestrowany, kapitału zakładowego, adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu lub faksu Dostawcy na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez niego w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.
3. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego informowania Dostawcy o każdej zmianie adresu podanego w Umowie . Do czasu dopełnienia powyższego obowiązku, korespondencja kierowana przez Dostawcę na ostatni znany adres Abonenta jest uważana za skutecznie doręczoną.

§11. Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacja jest możliwa, gdy:
   a) Dostawca ze swojej winy nie dotrzymał umówionego terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi;
   b) Dostawca nie wykonał Usługi albo wykonał ją nienależycie;
   c) Dostawca nieprawidłowo obliczył należności za Usługę.
2. Termin na złożenie reklamacji to 12 miesięcy. Biegną one od końca miesiąca kalendarzowego, w którym:
   a) zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi;
   b) nienależycie wykonano Usługę;
   c) nie wykonano Usługi;
   d) Abonent otrzymał fakturę z nieprawidłowo obliczonymi należnościami.

   Po tym czasie reklamację pozostawia się bez rozpoznania, o czym Abonent jest niezwłocznie informowany.
3. Reklamację można złożyć w następujący sposób:
   a) osobiście wobec Dedykowanego Personelu Dostawcy – można mu złożyć wcześniej przygotowane pismo z reklamacją albo opisać sprawę ustnie (pracownik Dostawcy spisze wówczas protokół reklamacji);
   b) telefonicznie;
   c) pisemnie – na adres pocztowy;
   d) mailowo.
4. W reklamacji należy wskazać przynajmniej:
   a) imię i nazwisko albo nazwę (firmę) Abonenta;
   b) adres zamieszkania albo siedziby;
   c) czego dotyczy reklamacja (należy opisać co się stało);
   d) okres, którego dotyczy reklamacja;

e) okoliczności uzasadniające reklamację (należy opisać dlaczego reklamacja jest zasadna);
f) przydzielony Abonentowi numer telefonu (jeżeli reklamacja go dotyczy), numer Abonenta lub adres Lokalu, w którym świadczona jest Usługa;
g) datę zawarcia Umowy i umówiony termin rozpoczęcia świadczenia Usług (jeżeli reklamowane jest niedotrzymanie tego terminu);
h) wysokość żądanych należności – o ile są oczekiwane. Do wypłaty należy podać numer rachunku bankowego, numer rachunku w SKOK lub adres do wypłaty przekazem pocztowym. Zamiast wypłaty, można też zawnioskować o zaliczenie takich należności na poczet przyszłych płatności umownych.
i) opcjonalnie: sposób, w jaki Abonent chce otrzymać odpowiedź na reklamację. W braku takiego wskazania – ewentualne wezwanie do uzupełnienia braków reklamacji, a także odpowiedź na nią przekazana zostanie w sposób wskazany w Umowie lub wskazany przez Abonenta w trakcie jej trwania lub w taki sposób, w jaki została złożona reklamacja (szczegółowe zasady opisane zostały w Umowie).

Abonent może dodać uzupełniające treści do reklamacji. W przypadku składania reklamacji na piśmie należy się podpisać.

5. Jeżeli reklamacja nie będzie zawierała wymaganych prawem informacji opisanych powyżej, a ich podanie będzie niezbędne do jej prawidłowego rozpatrzenia – Dostawca niezwłocznie wezwie Abonenta do uzupełnienia braków (w wezwaniu wskazując brakujące elementy). Jeżeli w terminie 7 dni od otrzymania takiego wezwania Abonent nie uzupełni reklamacji – Dostawca pozostawi ją bez rozpoznania (o możliwości wystąpienia takiego skutku Abonent zostanie pouczony w wezwaniu). Reklamacja uzupełniona w terminie wywoła skutki od dnia jej złożenia.
6. W przypadku złożenia reklamacji:
   a. pisemnie Dedykowanemu Personelowi Dostawcy – Dostawca niezwłocznie potwierdzi jej złożenie;
   b. ustnie do protokołu – Dostawca niezwłocznie przekaże Abonentowi na Trwałym nośniku kopię protokołu jej złożenia (powinien on zawierać co najmniej dane, o których mowa w ust. 4 lit. a)-e) powyżej), kopia ta będzie stanowić potwierdzenie złożenia reklamacji;
   c. w pozostały sposób (w tym pisemnie przesyłką pocztową albo kurierską, telefonicznie, na adres poczty elektronicznej lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej [o ile Dostawca zapewnia taką możliwość] – złożenie reklamacji Dostawca potwierdzi w przeciągu 14 dni od jej złożenia (w przypadku przesyłek pocztowych albo kurierskich termin ten liczony jest od momentu doręczenia reklamacji).

   Potwierdzenie przekazywane jest na Trwałym nośniku. Będzie ono zawierało dzień złożenia reklamacji oraz dane Dostawcy – jego nazwę, adres i numer telefonu.
7. Dostawca rozpatrzy reklamację w przeciągu 30 dni. Brak udzielenia odpowiedzi w tym czasie oznacza uznanie reklamacji. Ten 30 dniowy termin dotyczy jednak tylko Usług komunikacji elektronicznej. Dla pozostałych Usług termin ten wynosi 14 dni.
8. Odpowiedź na reklamację będzie zawierała:
   a) nazwę i dane kontaktowe Dostawcy umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji (w tym: numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej, który umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników);
   b) datę złożenia reklamacji;
   c) informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;
   d) w przypadku przyznania należności – ich wysokość i termin wypłaty - nie dłuższy niż 30 dni od uwzględnienia reklamacji (ewentualnie: informację, że zostaną one zaliczone na poczet przyszłych płatności, jeżeli Abonent o to wnioskował);
   e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym;
   f) w przypadku braku uznania reklamacji – uzasadnienie faktyczne i prawne.
9. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest Abonentowi w sposób opisany w Umowie. Jeżeli reklamacja nie zostanie uwzględniona (w całości lub w części), to odpowiedź udzielaną na piśmie w postaci papierowej (o ile takowa będzie miała zastosowanie) Dostawca przekazuje przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób (np. osobiście).
10. Jeżeli przekazana przez Dostawcę odpowiedź na reklamację nie zostanie Abonentowi doręczona – na żądanie Abonenta Dostawca przekaże ją ponownie (w sposób przez Abonenta wskazany w żądaniu). Dostawca zrobi to w przeciągu 3 dni roboczych od dnia złożenia przez Abonenta takiego żądania.
11. Skorzystanie przez Abonenta z niektórych uprawnień albo bieg niektórych terminów (jak np. opisanych w ust. 12 poniżej) może zależeć od wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Droga taka jest wyczerpana, jeżeli reklamacja nie zostanie uwzględniona albo, jeżeli pomimo jej uwzględnienia – nie wypłacono Abonentowi należnej kwoty w przeciągu 30 dni.
12. Bieg przedawnienia roszczeń zawiesza się (jego bieg zostaje tymczasowo zatrzymany) na czas od dnia wniesienia reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Dotyczy to jednak tylko reklamacji obejmujących Usługi komunikacji elektronicznej.
13. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty wymagalnych opłat.
14. W przypadku uwzględnienia reklamacji usługi, opłata za dostarczenie Abonentowi szczegółowego wykazu usług, za okres, którego dotyczy reklamacja, podlega zwrotowi.

§12. Zabezpieczenie

1. Dostawca może żądać zabezpieczenia w przypadkach określonych w warunkach Umowy. Zabezpieczenie może polegać w szczególności na uzależnieniu zawarcia Umowy od złożenia przez Abonenta kaucji w wysokości nie wyższej niż suma opłat aktywacyjnych, określonych w Umowie wartości udostępnionych elementów Sieci i Urządzeń końcowych, a także trzykrotności należnych opłat abonamentowych.
2. Kaucja płatna jest z chwilą zawarcia Umowy, na rachunek bankowy wskazany przez Dostawcę. Brak uiszczenia kaucji stanowi podstawę do powstrzymania się przez Dostawcę z aktywacją usług. Opóźnienie aktywacji usług względem terminu określonego w Umowie, z przyczyn określonych powyżej, nie jest uważane za naruszenie warunków Umowy.
3. Dostawcy przysługuje prawo zaspokojenia z kaucji wszelkich wymagalnych należności powstałych w związku z wykonaniem Umowy.
4. W przypadku skorzystania z prawa zaspokojenia wymagalnych należności z kaucji, Dostawca wzywa Abonenta do uzupełnienia kaucji do pierwotnej wysokości, wyznaczając w tym celu odpowiedni termin, nie krótszy niż 7 dni. Nieuzupełnienie kaucji w terminie może skutkować wypowiedzeniem Umowy, w tym umowy zawartej na czas określony.
5. Kaucja podlega zwrotowi na rzecz Abonenta w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, jeżeli Dostawca nie posiada względem Abonenta żadnych roszczeń z tym związanych.

§13. Odszkodowania za wcześniejsze rozwiązanie Umowy

W przypadku rozwiązania Umowy zawartej na czas określony, przed upływem okresu jej obowiązywania, przez Abonenta lub przez Dostawcę z winy Abonenta, Dostawcy przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania (zwanego dalej „Odszkodowaniem"). O ile inaczej nie wskazano w Umowie, odszkodowanie nie może przekroczyć sumy części opłat abonamentowych stanowiących opłatę za świadczone usługi komunikacji elektronicznej, które Abonent zobowiązany byłby uiścić do zakończenia obowiązywania Umowy. Maksymalna kwota Odszkodowania została określona w Umowie. Strony mogą, w ramach indywidulanie negocjowanych warunków Umowy, uzgodnić odmienną wartość odszkodowania, w tym wskazując konkretną kwotę jaką Abonent będzie musiał zapłacić w przypadku rozwiązania Umowy.

§14. Zawieszenie świadczenia Usług

1. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą wymagalnych należności, Dostawca, niezależnie od prawa zaspokojenia z ewentualnej kaucji, ma prawo ograniczyć Abonentowi świadczenie Usług, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Ograniczenie świadczenia Usług może polegać na zablokowaniu inicjowania usług (połączenia wychodzące) lub korzystania z transmisji danych. Warunkiem ograniczenia świadczenia Usług jest uprzednie wezwanie Abonenta do zapłaty zaległych należności i wyznaczenie mu terminu co najmniej 7 dni. Ograniczenie świadczenia usług nie obejmuje połączeń z numerami alarmowymi.
2. Jeżeli po upływie 7 dni od ograniczenia świadczenia Usług lub wystąpienia przyczyny braku ograniczenia świadczenia Usług, Abonent nie zapłacił zaległych należności, Dostawca powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia Usługi, pod warunkiem dalszego braku zapłaty w ciągu kolejnych 3 dni. W okresie zawieszenia świadczenia Usługi, Abonent może korzystać wyłącznie z połączeń alarmowych.
3. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia Usługi, zawieszenie świadczenia Usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od wyczerpania postępowania reklamacyjnego, o ile Abonent uiścił należności nieobjęte reklamacją.
4. Wznowienie świadczenia Usługi następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty przez Abonenta zaległych należności.
5. Dostawcy przysługuje prawo rozwiązania Umowy w przypadku, gdy w terminie 7 dni od zawieszenia świadczenia Usługi, nie ustaną przyczyny jej zawieszenia. Przed rozwiązaniem Umowy, Dostawca powiadamia Abonenta, wyznaczając mu kolejny 7 dniowy termin na zapłatę zaległych należności.
6. Wszelkie powiadomienia wskazane w ust. 1-5 powyżej doręcza się na trwałym nośniku, na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeżeli zostanie on udostępniony przez Dostawcę.
7. Opisanych wcześniej podstawowych procedur zmierzających do zawieszenia świadczenia Usługi nie stosuje się w przypadku, w którym Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za Usługi. W takim wypadku Dostawca może zawiesić świadczenie Usługi pod warunkiem uprzedniego powiadomienia tego Abonenta z wyznaczeniem dodatkowego terminu do zapłaty, wynoszącego co najmniej 14 dni, i bezskutecznego upływu tego terminu.

§15. Przetwarzanie danych osobowych Abonentów

1. Przetwarzanie danych osobowych Abonenta odbywa się zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/We (Ogólne Rozporządzenie o Ochronie Danych) z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz.Urz.UE.L Nr 119), zwanego dalej **RODO,** z uwzględnieniem przepisów PKE.
2. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych Abonenta zawarto w odrębnym dokumencie.
3. Używanie przez Dostawcę w celu prowadzenia działalności marketingowej telekomunikacyjnych urządzeń końcowych i automatycznych systemów wywołujących wymaga zgody Abonenta.
4. W celu naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne oraz dokonywania rozliczeń międzyoperatorskich Dostawca przetwarza dane transmisyjne, obejmujące dane o numerze użytkownika wywoływanego i wywołującego, a także rodzaj, czas trwania połączenia, czas rozpoczęcia oraz czas zakończenia połączenia. Dane transmisyjne Dostawca będzie przetwarzał przez okres obowiązywania Umowy oraz wywiązania się z obowiązków wynikających z przepisów prawa.
5. Dostawca nie gromadzi danych o lokalizacji, które oznaczają dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu lub wystawienia rachunku.
6. Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych jego dotyczących (w tym również danych transmisyjnych) poprzez:
   a) określenie rodzaju świadczonych na jego rzecz usług,
   b) wykonywanie praw określonych w Informacji o przetwarzaniu danych osobowych Abonenta,
   c) dobrowolne wyrażanie lub cofanie zgody na określone cele, w których dane są przetwarzane.

Część II. Umowy standardowe

§16. Zasady zawierania Umów Standardowych

1. Do Umów Standardowych stosuje się zarówno postanowienia Części I Regulaminu, jak i postanowienia Części II. W przypadku ewentualnych sprzeczności, postanowienia Części II mają pierwszeństwo przed postanowieniami Części I.
2. Przed zawarciem Umowy Standardowej, Dostawca doręcza Abonentowi na trwałym nośniku Dokumentację Przedumowną, w tym zwięzłe podsumowanie warunków umowy, Regulamin, regulaminy szczególne i Cennik. Doręczona Abonentowi przed zawarciem Umowy i zaakceptowana przez niego Dokumentacja umowna stanowi tzw. informacje przedumowne w rozumieniu art. 285 PKE.
3. Okres obowiązywania Umowy Standardowej nie może przekraczać 24 miesięcy.
4. Umowa Standardowa obejmuje świadczenie pojedynczej usługi zgodnie z pakietem taryfowym lub opcją prędkości wybraną przez Abonenta.
5. W przypadku Umowy Standardowej, Abonentowi przysługuje prawo wyboru formy zawarcia Umowy spośród form udostępnionych przez Dostawcę.
6. Dodatkowe usługi posprzedażne, związane z obsługą Abonenta lub konserwacją może określać Cennik. Dostawca nie gwarantuje jednak świadczenia i dostępności takich usług.

§17. Rozszerzona odpowiedzialność Dostawcy

1. Niezależnie od uprawnienia Abonenta do żądania odszkodowania w sytuacjach określonych w Części I, Abonentowi korzystającemu z Umowy Standardowej przysługuje prawo żądania odszkodowania jeżeli Dostawca nie zareagował odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa. Odszkodowanie takie wynosi 0,5% opłaty okresowej należnej za daną usługę podstawową (tj. bez innych dodatkowych opłat okresowych należnych od Abonenta za danych Okres Rozliczeniowy), za każdy przypadek wystąpienia naruszenia. Naruszenia, które wystąpiły tego samego dnia uważane będą za jedno naruszenie.
2. Zgodnie z przepisami (art. 379 PKE), przed skierowaniem względem Dostawcy roszczeń związanych z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy do sądu lub postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów, należy najpierw wyczerpać drogę postępowania reklamacyjnego.
3. Dostawca informuje, że nie wyraża zgody na rozstrzygnięcie sporów związanych z niniejszą Umową przez sądy polubowne lub arbitrażowe.

§18. Udogodnienia dla użytkowników z niepełnosprawnościami

1. Poniżej przedstawiamy ogólne informacje o podstawowych udogodnieniach, jakie Dostawca oferuje osobom z niepełnosprawnościami. Dostawca w tym zakresie zawsze stosuje aktualne wymogi wynikające z przepisów prawa. Niniejsze postanowienie ma zatem charakter informacyjny i obejmuje stan na dzień doręczenia niniejszego Regulaminu. Aktualne informacje o oferowanych usługach i udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami można uzyskać w Serwisie internetowym Dostawcy.

2. Dostawca oświadcza iż nie prowadzi biur do obsługi klientów.
3. Informacje o udogodnieniach oraz usługach dla osób z niepełnosprawnościami, wraz z ich aktualizacjami, Dostawca publikuje w Serwisie internetowym w sekcji „Dostępność”. Na żądanie Dostawca doręcza te informacje, a także Dokumentację Umowną, informacje zawarte na fakturze oraz wykaz wykonanych usług, na Trwałym nośniku na wskazany w żądaniu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej, w terminach określonych w przepisach.
4. Obowiązujące Dostawcę przepisy względem Osób z niepełnosprawnościami znajdują się głównie w PKE oraz w rozporządzeniu wydanym na podstawie art. 340 ust. 3 PKE.