

Umowa zawarta w dniu..... w ..... tel.:..... e-mail:.....

pomiędzy .....

NIP: ..... PESEL: ..... zwanym w dalszej części umowy Abonentem, a ANFA Fajer Sp. J., ul. Plaskowiec 17, 43-430 Skoczów, NIP 548-005-01-17, REGON 240264931 wpisanym do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 4778, zwanym dalej Operatorem, reprezentowanym przez Wacława Fajera.

## §1 WSTĘP

1. Na warunkach określonych w niniejszej umowie oraz regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych Operator zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych wymienionych w ust. 2.
2. Usługi telekomunikacyjne objęte niniejszą umową, zwane dalej Usługami obejmują realizację przez Operatorem dostępu do Internetu za pośrednictwem łączy stałych. W ramach opłaty abonamentowej Operator zapewnia możliwość przesyłania ruchu IP pomiędzy zakończeniem sieci Abonenta i siecią internet.

## §2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Zakres i warunki świadczenia usług internetowych przez operatora, oraz prawa i obowiązki stron umowy zostały określone w „Regulaminie świadczenia usług internetowych w sieci Anfa” (zw. dalej Regulaminem), stanowiącym załącznik do niniejszej umowy.
2. Abonent może otrzymać bezpłatnie na każde żądanie regulamin świadczenia usług oraz pobrać go z publicznie dostępnej strony internetowej Operatora pod adresem [www.anfa.pl](http://www.anfa.pl)
3. Na podstawie niniejszej umowy Operator świadczy na rzecz Abonenta usługę w opcji ..... o parametrach ..... Mbit/s.
4. Umowa zostaje podpisana w dniu podłączenia usługi. Operator rozpoczyna świadczenie usługi na rzecz Abonenta z dniem podpisania umowy.
5. Abonent zawiera umowę abonentką osobiście lub przez umocowanego zgodnie z obowiązującym prawem przedstawiciela.
6. Zawarcie umowy na czas określony związane jest z przyznaniem Abonentowi ulgi w rozumieniu art. 57 ust. 6 ustawy Prawo Telekomunikacyjne o równowartości różnicy pomiędzy łączną wysokością opłat abonamentowych w okresie umownym, liczonych jak dla umowy zawartej na czas nie określony, a łączną wysokością opłat abonamentowych w okresie umownym wg. stawki określonej w Umowie zawartej z Abonentem.
7. Strony zawierają umowę abonentką na /określony czas ...../ lub /czas nieokreślony/, poczynwszy od dnia jej podpisania przez strony. Po zakończeniu terminu umownego Umowa ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony z miesięcznym okresem wypowiedzenia. Zachowane zostają warunki cenowe z umowy na czas określony. Operator informuje Abonenta na trwałym nośniku w formie PDF wysłany na adres e-mail wskazany w Umowie, lub na piśmie na adres korespondencyjny wskazany w Umowie, jeśli Abonent nie wskazał adresu e-mail w Umowie o automatycznym przedłużeniu Umowy, sposobach jej rozwiązywania oraz najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych nie później niż w terminie 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta. Abonent może złożyć oświadczenie w formie e-mail na adres : [bok@anfa.pl](mailto:bok@anfa.pl) lub na piśmie na adres siedziby operatora - o braku chęci przedłużenia umowy na czas nieokreślony najpóźniej przed terminem przekształcenia umowy na czas nieokreślony.
8. W przypadku wcześniejszego rozwiązania przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta umowy zawartej na czas określony Abonent zobowiązuje się wnieść opłatę wyrównawczą w kwocie różnicy ceny abonamentu na czas nieokreślony, a czas określony razy ilość miesięcy, które pozostały Abonentowi do zakończenia umowy na usługi oraz zwrotu udzielonego upustu za montaż i urządzenie dostępowe (wysokość upustu zależna od długości umowy – określona w regulaminie promocji, z której Abonent skorzystał) wraz z ostatnim rachunkiem za abonament.
9. Umowa abonentka może być rozwiązana z miesięcznym okresem wypowiedzenia, po uregulowaniu wszystkich wcześniejszych zobowiązań w formie pisemnej bądź dokumentowej, w przypadku gdy umowa o świadczenie usług została zawarta także w formie dokumentowej. Wypowiedzenie umowy w formie dokumentowej może zostać złożone w postaci: wiadomości mailowej na adres e-mail: [bok@anfa.pl](mailto:bok@anfa.pl) lub telefonicznie pod numerem: 33 853 35 65. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o rozwiązaniu, wypowiedzeniu lub odstąpieniu w formie dokumentowej Dostawca Usług nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili jego otrzymania zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu poprzez: wysłanie wiadomości SMS-a - jeśli numer do kontaktu wskazany w Umowie jest numerem telefonii mobilnej lub wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta - jeśli numer do kontaktu wskazany w Umowie jest numerem telefonii stacjonarnej. W terminie 14 dni od dnia złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w formie dokumentowej, Dostawca Usług potwierdza na trwałym nośniku jego przyjęcie - w formie nośnika PDF przesłanego na e-mail wskazany w Umowie lub na piśmie na adres korespondencyjny wskazany w Umowie - jeśli Abonent nie wskazał adresu e-mail.
10. Umowa abonentka wygasa automatycznie:
  - a.) w przypadku śmierci Abonenta
  - b.) po rozwiązaniu lub likwidacji Abonenta nie będącego osobą fizyczną
- W dniu rozwiązania umowy abonentkiej Operator przerywa świadczenie usług internetowych na rzecz Abonenta.
11. Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy poprzez pisemne oświadczenie dostarczone do siedziby Operatora w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy. W takim wypadku Operatorowi nie przysługują roszczenia odszkodowawcze.
12. Zmiana Abonenta może nastąpić za pisemną zgodą Operatora, po zawarciu przez dotychczasowego Abonenta umowy ze stroną trzecią i po uregulowaniu wszystkich należności dotychczasowego Abonenta wobec Operatora.
13. Abonent przyjmuje do wiadomości istnienie zakazu konkurencji. Zabrania się odsprzedaży lub nieodpłatnego przekazania funkcjonowania fragmentów usługi świadczonej na rzecz osób trzecich lub jakiegokolwiek działania na niekorzyść operatora.

## §3 ŁĄCZA STAŁE

1. W ramach opłaty abonamentowej za łącze stałe Operator zapewnia:
  - a.) stały dostęp do sieci Operatora bez ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji świadczonych w ramach niniejszej umowy, z zastrzeżeniem działań jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa i integralności sieci
  - b.) możliwość korzystania z usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej
  - c.) obsługę serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań
  - d.) inne usługi dodatkowe wskazane w Umowie lub Cenniku
1. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:
  - a.) telefoniczną obsługę Abonenta w godzinach pracy Operatora
  - b.) usuwanie awarii
  - c.) możliwość uzyskania całonocnej informacji dotyczącej aktualnego Cennika oraz świadczonych usług i informacji o promocjach
2. Sprzęt oraz montaż zakupiony u Operatora objęte są 12-ty miesięczną gwarancją. Abonent może korzystać z urządzeń zakupionych gdzie indziej.
3. Kosztami instalacyjnymi obciążającymi abonenta są:
  - a.) zakup urządzeń dostępowych
  - b.) montaż urządzeń dostępowych
 Opłat dodatkowych nie pobiera się.
4. W przypadku wystąpienia usterek urządzeń zakupionych u Operatora i będących na gwarancji, Operator zobowiązuje się do odesłania ich na swój koszt do punktów serwisowych i po naprawie dostarczenia sprawnych w terminie do 30 dni od otrzymania urządzeń od Abonenta. Na czas naprawy gwarancyjnej, jeśli to konieczne Operator wypożycza odpowiednie urządzenie, aby Abonent nadal mógł korzystać z usługi.
5. Operator świadczy serwis pogwarancyjny, koszty usług serwisowych ustalane są indywidualnie z Abonentem w zależności od rodzaju występujących usterek i zakresu napraw.
6. Usterki nie objęte gwarancją producentów urządzeń, spowodowane przez wylądowania atmosferyczne czy inne katalizmy na życzenie Abonenta są usuwane przez serwis pogwarancyjny.

## §4 OPŁATY

1. Rodzaj świadczonych usług i wysokość opłat są określone w cenniku usług internetowych (zw. dalej Cennikiem). Aktualny Cennik usług świadczonych przez Operatora dostępny jest publicznie na stronie internetowej Operatora pod adresem [www.anfa.pl](http://www.anfa.pl). Opłaty w cenniku podane są w PLN brutto. Abonent na życzenie może otrzymać bezpłatnie bieżącą wersję cennika w formie pisemnej.
2. Wszelkie opłaty za usługi abonamentowe są dokonywane przez Abonenta z góry na podstawie dostarczonej przez Operatora faktury VAT.
3. Opłaty za pozostałe usługi dokonywane są przez Abonenta z dołu, po wykonaniu usługi przez Operatora na podstawie dostarczonej przez Operatora faktury VAT.
4. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany cen nie częściej niż raz w roku.
5. Opłata abonamentowa obejmuje wynagrodzenie operatora za świadczenie usług określonych w § 1 pkt. 2 niniejszej Umowy. Nie obejmuje natomiast kosztów związanych np. z zakupem sprzętu i oprogramowania (np. komputer, karty sieciowe), a także zakupu własnej domeny, zaprojektowanie serwisu WWW Abonenta lub konfiguracji oprogramowania u Abonenta.
6. Wartość opłaty za usługi internetowe należne zgodnie z umową i cennikiem określana jest na fakturze wystawionej przez Operatora, co miesiąc. Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 22 grudnia 1999r. ( Dz. U Nr 109/99) faktura za usługę wystawiana jest bez podpisu osoby uprawnionej do jej odbioru. Abonent upoważnia Operatora do wystawienia faktury bez jego podpisu.
7. Abonent zobowiązuje się uiszczać opłaty za usługi określone w cenniku w wyznaczonym terminie. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień wpłaty potwierdzony stemplem dziennym lub dzień obciążenia konta Abonenta. W przypadku opóźnienia płatności wynikających z rachunku Operator zastrzega sobie prawo naliczania odsetek ustawowych.
8. W przypadku jeśli Abonent opóźnia się z zapłatą wymagalnych należności, Operator ma prawo ograniczyć Abonentowi świadczenie usług. Ograniczenie świadczenia usług może polegać na ograniczeniu prędkości Internetu (ograniczeniu prędkości przesyłu). Warunkiem ograniczenia świadczenia usługi jest uprzednie wezwanie Abonenta do zapłaty zaległych należności z wyznaczeniem co najmniej 7-dniowego terminu do zapłaty zaległości. Jeżeli po upływie 7 dni od ograniczenia świadczenia usługi Abonent nie zapłacił zaległych należności, Operator zawiadamia go o zamiarze zawieszenia świadczenia usługi, pod warunkiem dalszego braku zapłaty w ciągu kolejnych 7 dni. Operatorowi przysługują prawo rozwiązania Umowy, w przypadku jeżeli w terminie 7 dni od zawieszenia usługi nie ustaną przyczyny jej zawieszenia. Przed rozwiązaniem umowy Operator powiadamia Abonenta o rozwiązaniu umowy w przypadku nie dokonania zapłaty w terminie 7 dni. Wszystkie powiadomienia doręcza się na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej.
9. Operator przed upływem okresu abonamentowego wystawia oraz przesyła pod wskazany adres przez Abonenta fakturę za kontynuację realizowanej usługi łączy stałego do Internetu.
10. Faktury będą wysyłane pocztą lub dostarczane na adres podany przez Abonenta, na co najmniej 14 dni przed upływem płatności
11. Należne odsetki wykazywane są na odrębnym dokumencie finansowym- nota odsetkowa, przesyłanym na adres Abonenta.
12. Ustala się miesięczną opłatę abonamentową w kwocie ..... zł brutto.

1. Aktualny cennik jest publikowany na stronie internetowej Operatora pod adresem [www.anfa.pl](http://www.anfa.pl). Abonent na życzenie może otrzymać bezpłatnie bieżącą wersję cennika w formie pisemnej.
2. Abonent ma do wyboru opcje usług dostępu do internetu na czas określony 12, 18 lub maksymalnie 24 miesiące bądź czas nieokreślony.

## §6 KORZYSTANIE Z DOSTĘPU DO SIECI INTERNET

1. Zabronione jest w sieci Internet podejmowanie jakichkolwiek działań niezgodnych z prawem obowiązującym w Polsce. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść informacji przesyłanych przez Abonenta pocztą elektroniczną ani za treść informacji publikowanych przez niego w sieci Internet.
2. Abonent ma prawo kopiować do swojego systemu komputerowego dowolne materiały dostępne w sieci Internet. Abonent przyjmuje na siebie wszelkie ryzyko związane z korzystaniem z tych materiałów. Materiały chronione prawem autorskim mogą być kopiowane i użytkowane zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.

## §7 OBSŁUGA KLIENTA I ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

1. Operator zobowiązuje się do stałego i nieprzerwanego świadczenia usług, za które Abonent uiszczył opłatę abonamentową
2. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług, chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło w skutek siły wyższej, nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów i postanowień umowy, Regulaminu lub z winy Abonenta.
3. Jeżeli istnieje konieczność czasowego odłączenia dostępu do pewnych usług Operator zobowiązuje się do poinformowania o tym swoich klientów z odpowiednim wyprzedzeniem. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku:
  - a.) nieprawidłowego użytkowania sieci bądź urządzeń przez Abonenta
  - b.) niedotrzymania warunków umowy lub Regulaminu przez Abonenta
  - c.) siły wyższej.
4. Za brak ciągłości dostarczania usług zawinione przez operatora, Operator zobowiązuje się do rekompensaty w postaci obniżenia abonamentu w najbliższym okresie rozliczeniowym po stwierdzeniu problemu, o kwotę równą 1/15 stawki abonamentu wykupionego przez Abonenta za każde rozpoczęte 24 godziny awarii. Odszkodowanie to przysługuje Abonentowi również w sytuacji niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia usług przez Operatora.
5. Abonent zobowiązany jest do posiadania urządzeń odgromowych obiektu lub uziemienia anteny zgodnie z normami: PN/E-05003 i PN-IEC 61024 oraz PN-IEC 61312, a tym samym Operator nie odpowiada za straty spowodowane niedostosowaniem do powyższych wymogów.
6. Operator ma prawo do usunięcia konta Abonenta lub odłączenia dostępu do sieci Internet w przypadku stwierdzenia nieprzestrzegania przez niego warunków niniejszej umowy i gdy Abonent nie zaprzestaje naruszeń pomimo otrzymania pisemnego upomnienia od Operatora z wezwaniem do zaprzestania naruszeń. Przyczyny usunięcia konta lub odłączenia Abonenta od sieci Internet muszą być przedstawione przez Operatora na piśmie pod rygorem nieważności.
7. W wypadku nienależytego świadczenia usług przez Operatora, bądź też zwłoki w rozpoczęciu świadczenia usług Abonentowi przysługuje prawo wniesienia reklamacji. Warunki i tryb postępowania reklamacyjnego określa Regulamin.
8. Operator może, poza formą pisemną lub elektroniczną za pomocą formularza na stronie internetowej, umożliwić Abonentowi zmianę warunków Umowy dotyczących świadczonych Usług ze wskazaniem elementów składających się na opłatę abonamentową, okresu, na jaki została zawarta Umowa, w tym minimalnego okresu wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych, pakietu taryfowego, sposobu składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi, a także sposobów dokonywania płatności, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie. W takim przypadku Operator utrwała oświadczenie Abonenta złożone w powyższy sposób i przechowuje je do końca obowiązywania Umowy na zmienionych warunkach oraz udostępnia Abonentowi treść oświadczenia na jego żądanie, zgłoszone w szczególności w trakcie postępowania reklamacyjnego. W przypadku zmiany warunków Umowy dokonanej telefonicznie Operator utrwała całą rozmowę. Jednocześnie operator potwierdzi Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, w terminie ustalonym z abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Potwierdzenie Operator dostarcza drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. W przypadku braku możliwości dostarczenia potwierdzenia, w powyższy sposób lub na żądanie Abonenta Operator dostarcza potwierdzenie w formie pisemnej. Potwierdzenie zawiera: a) treść zmiany warunków Umowy dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość lub w przypadku, gdy treść zmiany ze względu na jej objętość utrudniał będzie Abonentowi zapoznanie się z nią – odesłanie do miejsca na stronie internetowej Operatora, gdzie Abonent może się z nią zapoznać; b) informację o złożeniu przez Abonenta oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jej zakresie i terminie wprowadzenia zmian. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyny, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. W razie braku potwierdzenia abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, termin, w którym Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy, wynosi trzy miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy. Do zachowania terminu odstąpienia wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
9. Operator doręczy abonentowi na piśmie, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ostatnim zdaniu niniejszego ustępu, oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zaproponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do danego abonenta. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres jaki wynika z decyzji Prezesa UKE. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie umowy, w przypadku braku akceptacji zmian. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian. W przypadku wypowiedzenia Umowy, w przypadku raku akceptacji propozycji zmian, Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi (Opłata Wyrównawcza), chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub decyzji Prezesa UKE określającej minimalne wymogi w zakresie jakości usług. Na żądanie Abonenta, który udostępnił odpowiednio dane, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną, na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
10. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli 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. Jednocześnie Abonent zostaje poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin realizacji tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.
11. Aktualne informacje o jakości świadczonych usług Operator publikuje na stronie internetowej [www.anfa.pl](http://www.anfa.pl).

## §8 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W zakresie nieregulowanym w Umowie informacje o: a) Sposobie składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi, sposobie oraz terminach płatności Rachunków za świadczone usługi oraz kosztach usług serwisowych; b) okresie rozliczeniowym; c) danych dotyczących funkcjonalności świadczonych usług obejmujących informacje o gromadzeniu danych o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, ograniczeniach w dostępie lub korzystaniu z usług aplikacji, procedurach wprowadzania przez Operatora w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, wraz z informacją o ich wpływie na jakość świadczonych usług oraz o działaniach, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług; d) zakresie obsługi serwisowej oraz sposobach kontaktowania się z podmiotami, które je świadczą; e) danych dotyczących jakości Usług, w tym minimalnych oferowanych poziomów jakości Usług i czasie wstępnego przyłączenia oraz zakresie odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, wysokości odszkodowania oraz zasadach i terminie jego wypłaty w szczególności w przypadku, gdy nie został osiągnięty w Umowie poziom jakości świadczonych usług; f) zasadach, trybie i terminie składania oraz rozpatrywania reklamacji; g) polubownych sposobów rozwiązywania sporów; h) sposobie otrzymania informacji o aktualnym Cenniku; i) sposobie przekazywania informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych; j) ograniczenia w zakresie korzystania z udostępnionych Abonentowi przez dostawcę usług telekomunikacyjnych urządzeń końcowych; k) sposobach informowania Abonenta o wyczerpaniu pakietu transmisji danych w przypadku usługi dostępu do sieci Internet świadczonej w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej oraz możliwości bieżącej kontroli stanu takiego pakietu przez Abonenta – znajdują się w Regulaminie Świadczenia Usług przez Operatora.
2. Spory wynikłe z niniejszej umowy mogą zostać rozwiązane w drodze mediacji lub oddane pod rozstrzygnięcie sądu polubownego – w sposób i na warunkach określonych w ustawie Prawo Telekomunikacyjne.
3. Wraz z podpisaniem niniejszej Umowy Abonent potwierdza odbiór Regulaminu.
4. Podpisanie umowy jest równoznaczne z przyjęciem przez Abonenta postanowień zawartych w Regulaminie.
5. Wszelkie zmiany w niniejszej umowie muszą być dokonane na piśmie.
6. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

Podpis Abonenta

Podpis Operatora

## Regulamin świadczenia usług internetowych w sieci ANFA

### I. Definicje, Postanowienia ogólne

#### § 1

- Regulamin świadczenia usług transmisji danych i usług internetowych w sieci ANFA, określa zakres i warunki wykonywania usług na rzecz Abonenta w sieciach transmisji danych, w tym w sieci Internet, wraz z usługami dostępu do tych sieci, przez ANFA Fajer Sp. Jawna z siedzibą w Skoczowie, 43-430, ul. Plaskowiec 17, zwanym dalej Dostawcą Usług, Operatorem lub ANFA.
- Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:  
Abonent – podmiot będący stroną umowy o korzystanie z usług sieci ANFA;  
Abonenckie Urządzenie Dostępowe – elektroniczne, aktywne urządzenie telekomunikacyjne, zainstalowane u Abonenta w celu świadczenia usługi określonej w Cenniku Usług;  
Autoryzacja – weryfikacja uprawnień Abonenta lub Użytkownika w celu udzielenia dostępu do usługi lub zasobu, polega na użyciu przez Abonenta unikatowej i poufnej nazwy (Loginu) i hasła. Dostawca Usług wydaje loginy i hasła w chwili zawarcia umowy lub w sposób opisany w umowie;  
Cennik Usług – zestawienie cen za usługi świadczone przez ANFA;  
Dodatkowa Opłata Stała – opłata ryczałtowa pobierana za każdy Okres Rozliczeniowy w związku ze świadczeniem odpowiednich usług dodatkowych wymienionych w Cenniku Usług;  
Dostawca Usług – ANFA Fajer Sp. J. – podmiot świadczący usługi telekomunikacyjne;  
Jednostka Organizacyjna ANFA – jednostka wewnętrzna ANFA powołana do obsługi Abonentów, Użytkowników i Klientów ANFA, w szczególności Biuro Obsługi Klienta;  
Klient – podmiot zamierzający zawrzeć umowę o świadczenie usług w sieci ANFA;  
Okres Rozliczeniowy – umowny okres miesięczny, za który wystawiana jest faktura VAT za wykonane usługi telekomunikacyjne wskazany przez Dostawcę Usług na fakturze;  
Partner Dostawcy Usług – przedsiębiorstwo krajowe lub zagraniczne, z którym następuje wymiana ruchu (pakietów danych) internetowego lub, za pomocą którego Dostawca Usług zapewnia Abonentom i Użytkownikom dostęp do zasobów i treści;  
Prawo Telekomunikacyjne – Ustawa z dnia 16 lipca, 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z póź. zm.);  
Regulamin – niniejszy Regulamin świadczenia usług przez ANFA Fajer Sp. J.;  
Ruter Brzegowy – elektroniczne, aktywne urządzenie sieciowe pozwalające na kierowanie pakietów danych w sieci transmisji danych, w tym w sieci Internet, zgodnie z zawartą w nich informacją adresową, zainstalowane na styku sieci ANFA i każdego z Partnerów ANFA;  
Służby Techniczne ANFA – pracownik ANFA lub inna osoba pracująca na zlecenie ANFA lub posiadająca upoważnienie ANFA;  
Biuro Obsługi Klienta (zw. dalej BOK) – jednostka organizacyjna powołana do obsługi Abonentów i Klientów ANFA poprzez telefon, faks, e-mail i przy pomocy innych dostępnych środków komunikacji elektronicznej;  
Usługi Sieci ANFA – usługi transmisji danych oraz usługi dostępu do sieci Internet polegające na zapewnieniu połączenia urządzenia Klienta z siecią Internet lub z innymi sieciami przeznaczonymi do transmisji danych, za pomocą sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług;  
Użytkownik – podmiot, który zamierza korzystać lub korzysta z usług sieci ANFA, bez zawierania odrębnej umowy z Dostawcą Usług;  
Zamówienie – dyspozycja Abonenta oraz zestaw danych uzyskanych od Abonenta w celu świadczenia lub zmiany usług.

### II. Zakres Regulaminu

#### § 2

- Niniejszy Regulamin został wydany na podstawie Prawa Telekomunikacyjnego.
- ANFA może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie usług, w szczególności związane z organizowanymi promocjami.
- Postanowienia umowy oraz odrębnych regulaminów w szczególności promocyjnych odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

### III. Podstawa i zakres świadczenia usług

#### § 3

- Zakres usług sieci ANFA świadczonych przez Dostawcę Usług obejmuje usługi transmisji danych oraz usługi dostępu do sieci Internet. Zakres usług obejmuje dostęp do zasobów i treści oferowanych w sieci oraz przez sieć Internet. Abonentom i Użytkownikom sieci telekomunikacyjnych. Przez zasoby i treści rozumie się wszelką informację możliwą do przekazania za pomocą sieci Internet, a w szczególności dane, przekazy audio (dźwięku) i wideo (ruchomego obrazu).
- Zakres usług świadczonych na rzecz Abonenta określa umowa.
- ANFA świadczy usługi w zakresie istniejących możliwości technicznych. Zakres usług oferowanych przez ANFA na poszczególnych obszarach jest zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych. Informacje o możliwości świadczenia usług dostępne są w Jednostkach Organizacyjnych ANFA i BOK.
- Za zapewnienie dostępu do sieci telekomunikacyjnej ANFA, umożliwiającej połączenie urządzenia Abonenta z siecią Internet lub z innymi sieciami przeznaczonymi do transmisji danych, pobierana jest opłata stała zwana Abonamentem. Abonament nie pokrywa należności za usługi dodatkowe chyba, że w umowie lub Cenniku Usług postanowiono inaczej. Abonament pobierany jest w okresie od umożliwienia korzystania z usług do chwili odłączenia od sieci telekomunikacyjnej w wyniku rozwiązania, wygaśnięcia lub zmiany umowy powodującej zaprzestanie świadczenia usług.
- Dostęp do niektórych usług dodatkowych objęty jest Dodatkową Opłatą Stałą za korzystanie z usługi w Okresie Rozliczeniowym lub jednorazową opłatą za skorzystanie z usługi. Zakres usług objętych Dodatkowymi Opłatami Stałymi określa Cennik Usług. ANFA świadczy usługi dodatkowe w miarę istnienia możliwości technicznych.

### IV. Warunki zawierania umów i świadczenia usług

#### § 4

- Przez zawarcie umowy ANFA zobowiązuje się do świadczenia usług, w zakresie i na warunkach określonych w umowie, Regulaminie, Cenniku Usług oraz jeśli umowa zawierana jest w ramach promocji lub oferty specjalnej, zgodnie z regulaminem promocji lub oferty specjalnej, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania umowy, Regulaminu, Cennika Usług oraz regulaminu promocji lub oferty specjalnej, w szczególności do terminowego uiszczania opłat związanych ze świadczonymi usługami.
- Abonentem usług internetowych w sieci ANFA, może zostać każdy Klient, z uwzględnieniem technicznych możliwości świadczenia danej usługi przez ANFA i po zawarciu umowy z Dostawcą Usług.

#### § 5

- Umowa lub aneks do umowy mogą być zawarte na czas określony lub na czas nieokreślony.
- Umowa lub aneks do umowy mogą być zawarte w lokalu Dostawcy Usług lub poza nim. w przypadku zawarcia umowy poza lokalem Dostawcy Usług lub na odległość Abonent będący Konsumentem jest informowany o prawie odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od dnia podpisania umowy, zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 24 czerwca 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 poz. 287).
- Umowę w imieniu ANFA zawiera osoba upoważniona przez ANFA.
- Klient nabywa usługę na podstawie zawartej umowy lub przez wprowadzenie aneksem zmian do umowy o świadczenie usług, które były dotychczas świadczone Klientowi.
- Dostawca Usług zastrzega sobie prawo oferowania części Usług Sieci ANFA wyłącznie Abonentom, posiadającym odpowiednie opcje, korzystającym z odpowiednich usług lub dla których operatorem jest ANFA. Szczegółowe zasady oferowania takich usług określa Cennik Usług, regulamin promocji lub oferta specjalna.
- Zakres usług świadczonych na podstawie umowy może być zmieniany aneksami do umowy lub na podstawie przyjętego przez ANFA Zamówienia, złożonego przez Abonenta w formie określonej przez ANFA.
- ANFA może odmówić przyjęcia wnioskowanej przez Abonenta zmiany lub rozszerzenia usług w przypadku braku okazania dokumentów wymaganych przez ANFA lub posiadania przez Abonenta zaległości płatniczych związanych ze świadczonymi usługami telekomunikacyjnymi na jego rzecz. Podczas obsługi przy użyciu środków porozumiewania się na odległość, sprawdzanie tożsamości zastępuje się autoryzacją opisaną w § 21.
- W przypadku, gdy umowa obejmuje udostępnienie Abonentowi urządzenia abonenckiego, Abonent może z niego korzystać tylko w zakresie usług świadczonych przez Operatora. W przypadku udostępnienia Abonentowi Urządzenia Abonenckiego administrowanego w całości lub części przez Operatora, możliwość administrowania urządzeniem przez Abonenta w tym zakresie jest wyłączona. Szczegółowe informacje dotyczące sposobu korzystania z urządzeń abonenckich znajdują się na stronie internetowej Operatora.

#### § 6

- Umowa lub aneks do umowy może być zawarty z osobą, która, w zależności od rodzaju umowy i zakresu usług, posiada i przedłoży dokumenty:
  - potwierdzające tożsamość lub status prawny osoby, a w przypadku osób reprezentujących takie osoby również dokument upoważniający do ich reprezentowania zgodnie z § 6 ust. 2 i 3;
  - potwierdzające posiadanie przez nią prawa dysponowania lokalem lub nieruchomością w tym zameldowanie lub tytuł prawny do lokalu, pisemną zgodę właściciela, użytkownika wieczystego lub członka spółdzielni mieszkaniowej, pisemne porozumienie między pracownikiem a pracodawcą dotyczące zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na rzecz pracownika.
- Zawarcie lub zmiana umowy oraz czynności dotyczące wykonania umowy mogą być zrealizowane osobiście przez Abonenta lub przez pełnomocnika upoważnionego na piśmie.
- W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej zawarcie lub zmiana umowy oraz dokonanie czynności dotyczących wykonania umowy może nastąpić przez pełnomocników tych osób albo osoby upoważnione do ich reprezentowania, posiadające pisemne umocowanie, zgodnie z właściwym rejestrem lub ewidencją.
- W szczególnych przypadkach ANFA zastrzega sobie prawo żądania przedstawienia dodatkowych dokumentów lub informacji, niewymienionych w niniejszym paragrafie.

#### § 7

- Umowa lub zmiana umowy skutkująca nabyciem Usług Sieci ANFA może zostać wykonana pod następującymi warunkami:
  - istnienia możliwości technicznych uruchomienia usługi w chwili instalacji łącza u Abonenta;
  - umożliwienia przez Abonenta wykonania instalacji w terminie przewidzianym w umowie, aneksie lub Zamówieniu.
  - uzyskania w ciągu 3 miesięcy od zawarcia umowy odpowiednich pozwoleń na wykonanie instalacji.
- Do skorzystania z Usług Sieci ANFA, o ile przewiduje to umowa konieczny jest:
  - odbiór lub przyjęcie przez Abonenta loginu i hasła dostępowego poprzez stronę internetową ANFA lub przy użyciu środków porozumiewania się na odległość, w sposób przewidziany w umowie, aneksie lub Zamówieniu;
  - zakup lub dostarczenie przez Abonenta Abonenckiego Urządzenia Dostępowego lub podobnego, zamówionego zestawu urządzeń lub oprogramowania, które Abonent użyje lub zainstaluje samodzielnie lub zleci zainstalowanie Operatorowi w celu uruchomienia usługi.
  - jeśli Abonent nie posiada Abonenckiego Urządzenia Dostępowego, to może zakupić go u Operatora wraz z montażem wg ceny ustalonej zgodnie z wybranym rozwiązaniem i warunkami instalacji. Cena ustalana jest indywidualnie po rozpoznaniu przez dział techniczny.

## § 8

- ANFA może odmówić zawarcia umowy lub aneksu do umowy: 1) w przypadku braku możliwości technicznych świadczenia usługi; 2) z osobami, które nie spełniają warunków określonych w § 6 Regulaminu; 3) jeśli zdaniem ANFA istnieją wątpliwości, co do autentyczności lub kompletności przedstawionych przez osobę dokumentów; 4) jeśli podczas telefonicznego składania zamówienia lub zmiany umowy osoba nie poda wymaganych danych lub nie złoży ustnie wymaganych oświadczeń; 5) gdy ANFA prowadzi w stosunku do osoby postępowanie służące odzyskaniu należności związanych z świadczeniem usługami telekomunikacyjnymi; 6) jeżeli poprzednia lub poprzednie umowy z osobą, zostały rozwiązane z powodu naruszenia warunków umowy lub postanowień Regulaminu przez Klienta.
- ANFA może odmówić zawarcia lub zmiany umowy skutkującej nabyciem nowych usług lub zaproponować zawarcie umowy na mniej korzystnych warunkach w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wierzytelności wynikającej z tej umowy w przypadku, jeżeli uzyskano informacje na temat braku wiarygodności płatniczej osoby zamierzającej zawrzeć umowę. Informacje na temat braku wiarygodności płatniczej są pozyskiwane przez ANFA z Biur Informacji Gospodarczej lub z własnej bazy danych o Abonentach, którym ANFA świadczy usługi telekomunikacyjne lub na podstawie innych publicznie dostępnych informacji, zwłaszcza sądowych i komorniczych.
- W przypadku, o którym mowa w § 8 ust. 2, ANFA może żądać złożenia kaucji pieniężnej na zabezpieczenie należności ANFA, w uzgodnionej z ANFA wysokości. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności Dostawcy Usług.
- Abonentem, którzy wnieśli kaucję pieniężną, ANFA będzie świadczył usługi telekomunikacyjne na warunkach określonych w umowie. Kaucja pieniężna nie podlega oprocentowaniu.
- Operator ma prawo zaspokoić swoją wymagalną wierzytelność z kwoty kaucji.
- Kaucja pieniężna podlega niezwłocznemu zwrotowi na rzecz Abonenta w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia umowy, z zastrzeżeniem § 8 ust.

## § 9

- Umowa o świadczenie usług może być rozwiązana lub zmieniona przez Abonenta w sposób skutkujący zaprzestaniem świadczenia usług internetowych, w każdym czasie, z trzydziestodniowym okresem wypowiedzenia, przez złożenie oświadczenia w formie pisemnej, doręczonego do Biura Obsługi Klienta lub przesłanego na adres ANFA. Bieg okresu wypowiedzenia liczony jest od dnia otrzymania przez Jednostkę Organizacyjną ANFA powyższego oświadczenia. Dopuszcza się wypowiedzenie lub oświadczenie o zmianie umowy złożone przez Abonenta za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w stosunku do usług, które podczas uruchomienia nie wymagały instalacji łącza u Abonenta lub dostawy Abonenckiego Urządzenia Dostępowego lub podobnych zestawów urządzeń. Jeśli w zawartej umowie wskazano inny okres wypowiedzenia, zapisy na umowie mają pierwszeństwo przed zapisami niniejszego Regulaminu.
- Umowa o świadczenie usług może być rozwiązana lub zmieniona przez ANFA w sposób skutkujący zaprzestaniem świadczenia usług internetowych ANFA w każdym czasie, z trzydziestodniowym okresem wypowiedzenia, przez złożenie oświadczenia Abonentowi w formie pisemnej, zawierającego przyczynę rozwiązania umowy.
- Umowa o świadczenie usług może być rozwiązana lub zmieniona w sposób skutkujący zaprzestaniem świadczenia usług internetowych ANFA, w dowolnym czasie za zgodą obu stron.
- W okresie wypowiedzenia umowy ANFA pobiera należne opłaty w tym Abonentem zgodnie z obowiązującymi Cennikami Usług.
- Umowa o świadczenie usług może być rozwiązana lub zmieniona przez Dostawcę Usług w sposób skutkujący zaprzestaniem świadczenia usług internetowych ANFA, jeżeli Abonent żąda zmiany lokalizacji, w której usługa ma być świadczona, a Dostawca Usług nie może świadczyć usługi w danej lokalizacji ze względu na brak możliwości technicznych.
- Umowa może zostać rozwiązana przez ANFA z przyczyn leżących po stronie Abonenta jeśli w terminie 30 dni od podpisania umowy Abonent nie odbierze lub nie przyjmie loginu i hasła dostępowego koniecznych do rozpoczęcia korzystania z usługi lub Abonenckiego Urządzenia Dostępowego lub podobnego, zamówionego zestawu urządzeń lub oprogramowania, koniecznych do samodzielnego uruchomienia usługi.
- Umowa o świadczenie usług może być rozwiązana lub zmieniona przez Dostawcę Usług w sposób skutkujący zaprzestaniem świadczenia usług internetowych ANFA, bez zachowania okresu wypowiedzenia: 1) w przypadku nieusunięcia przez Abonenta przyczyn ograniczenia lub wyłączenia świadczenia usług z przyczyn określonych w Regulaminie po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do ich usunięcia; 2) utraty tytułu prawnego do lokalu – z chwilą uzyskania przez ANFA informacji o tym fakcie; 3) ustania bytu osoby prawnej lub likwidacji jednostki organizacyjnej będącej Abonentem – z chwilą uzyskania przez ANFA informacji o tym fakcie, 4) po uprzednim wezwaniu abonenta do zapłaty zgodnie z postanowieniami umownymi.
- Umowa o świadczenie usług wygasa w przypadkach: 1) upływu okresu, na który została zawarta; 2) uzyskania przez ANFA udokumentowanej informacji o śmierci Abonenta.
- W przypadkach określonych w §9 ust 7 pkt. 4 oraz § 9 ust 8 pkt 2 ANFA umożliwi zawarcie nowej umowy osobom będącym następcami prawnymi Abonenta.
- Jeżeli ze świadczeniem Usług Sieci ANFA wiązało się utrzymywanie przez Dostawcę Usług zasobów i treści należących do Abonenta, to po zaprzestaniu świadczenia usługi Dostawca Usług nieodwracalnie usuwa te zasoby z serwerów ANFA.
- W razie zmiany adresu zamieszkania lub siedziby, a także w przypadku zmiany nazwy firmy lub danych Abonenta, Abonent zobowiązany jest powiadomić na piśmie ANFA o tym zdarzeniu w terminie 14 dni od dnia dokonania zmiany powyższych danych, przedkładając dokumenty potwierdzające te zmiany. Zmiany adresu do korespondencji, w tym do wysyłki faktur, Abonent może dokonać bez konieczności przedkładania dokumentów potwierdzających te zmiany. W przypadku niewykonania przez Abonenta obowiązku poinformowania o zmianach, uznaje się, iż wszelka korespondencja kierowana do Abonenta pod jego dotychczasowym oznaczeniem i adresem jest prawidłowo doręczona i wywołuje skutki prawne z tym związane. Jeśli Abonent nie ujawnił nowego oznaczenia lub adresu ANFA może ograniczyć a następnie wyłączyć świadczenie usług telekomunikacyjnych do czasu wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania.
- Operator może, poza formą pisemną lub elektroniczną za pomocą formularza na stronie internetowej, umożliwić Abonentowi zmianę warunków Umowy dotyczących świadczenia Usług ze wskazaniem elementów składających się na opłatę abonamentową, okresu, na jaki została zawarta umowa, w tym minimalnego okresu składania zamówień na pakiet taryfowy oraz dodatkowej opcje Usługi, a także sposobów dokonywania płatności, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie. W takim przypadku operator utrzuwa oświadczenie Abonenta złożone w powyższy sposób i przechowuje je do końca obowiązywania umowy na zmienionych warunkach oraz udostępni Abonentowi treść oświadczenia na jego żądanie, zgłoszone w szczególności w trakcie postępowania reklamacyjnego. W przypadku zmiany warunków Umowy dokonanej telefonicznie Operator utrzuwa całą rozmowę. Jednocześnie Operator potwierdzi Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian w z abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Potwierdzenie Operator dostarcza drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. W przypadku braku możliwości dostarczenia potwierdzenia, w powyższy sposób lub na żądanie Abonenta Operator dostarcza potwierdzenie w formie pisemnej. Potwierdzenie zawiera: a) treść zmiany warunków Umowy dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość lub w przypadku, gdy treść zmiany ze względu na jej objętość utrudniał będzie abonentowi zapoznanie się z nią – odesłanie do miejsca na stronie internetowej Operatora, gdzie abonent może się z nią zapoznać; b) informację o złożeniu przez Abonenta oświadczenia o zmianie warunków umowy oraz jej zakresu i terminie wprowadzenia tych zmian. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzania zmian, termin, w którym Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy, wynosi trzy miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy. Do zachowania terminu odstąpienia wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Operator doręczy abonentowi na piśmie, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ostatnim zdaniu niniejszego ustępu, oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zaproponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do danego abonenta. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres jaki wynika z decyzji Prezesa UKE. Abonent od dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie umowy, w przypadku braku akceptacji zmian. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian. W przypadku wypowiedzenia Umowy, w przypadku braku akceptacji propozycji zmian, Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi (Opłata Wyrównawcza), chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub decyzji Prezesa UKE określającej minimalne wymogi w zakresie jakości usług. Na żądanie Abonenta, który udostępnił odpowiednie dane, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli 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. Jednocześnie Abonent zostaje poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin realizacji tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie. Jednostronna zmiana warunków Umowy, w tym Regulaminu i Cennika, możliwa jest w przypadku konieczności uwzględnienia zmiany przepisów prawa (wzrost stawki podatku od towarów i usług), decyzji Prezesa UKE, zmiany są wyłącznie na korzyść Abonenta lub mają charakter wyłącznie administracyjny. W takim przypadku abonentowi nie przysługuje prawo wypowiedzenia umowy.
- Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z umowy na inną osobę zameldowaną w lokalu lub posiadającą tytuł prawny do zajmowania lokalu bądź nieruchomości, gdzie świadczona jest usługa. Przeniesienie praw i obowiązków może dotyczyć części lub całości usług świadczonych na podstawie umowy.
- Cesja umowy lub przejęcie części usług następuje na podstawie pisemnego porozumienia podpisanego przez Abonenta, osobę przejmującą i ANFA, pod warunkiem uregulowania przez Abonenta wszystkich należności wynikających z umowy.
- W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, na wniosek Abonenta, ANFA dokonuje zmiany lokalizacji usługi na obszarze własnej sieci telekomunikacyjnej, pod warunkiem istnienia możliwości technicznych. Przyjęcie wnioskowanej przez Abonenta zmiany jest możliwe po spełnieniu przez Abonenta warunków określonych w § 6.
- W przypadku rozwiązania Umowy przed upływem okresu na jaki umowa została zawarta zgodnie z § pkt 8 Umowy Abonent jest zobowiązany do zapłaty Operatorowi opłaty wyrównawczej. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.
- W przypadku rozwiązania Umowy Abonent, któremu Operator udostępnił do korzystania z usługi Urządzenie Abonenckie ma obowiązek zwrotu tego Urządzenia na własny koszt przesyłając Urządzenie na adres wskazany w Umowie w terminie 14 dni od daty rozwiązania Umowy.
- W przypadku niewykonania zobowiązania , o którym mowa w ust. 16, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty w terminie 14 dni od daty wystawienia noty obciążeniowej kary umownej w wysokości określonej w Umowie lub Cenniku za każde niezwrócone Urządzenie.
- W przypadku, gdy zmiana w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dotyczy dodania nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie, Okres ten może być krótszy, jeśli 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. Abonent od dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian. Brak pisemnego wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, oznacza akceptację zmian w Cenniku.

## V. Warunki świadczenia usług, zakres obsługi serwisowej

### § 10

- Uruchomienie usług powinno nastąpić w terminie określonym w umowie lub aneksie. Operator świadczy Usługi przez 24 godziny na dobę, przez siedem dni w tygodniu.
- Dostawca Usług uruchamia i konfiguruje Abonenckie Urządzenie Dostępowe lub podobne urządzenie u Abonenta, chyba że z umowy z Abonentem wynika samodzielna instalacja i uruchomienie urządzenia przez Abonenta. Dostawca Usług nie konfiguruje i nie uruchamia urządzeń w tym komputerowych będących własnością Abonenta.
- Jeżeli z rodzaju usługi wynika konieczność zainstalowania u Abonenta Abonenckiego Urządzenia Dostępowego (Urządzenia), Abonent nie ponosi z tytułu instalacji i używania Urządzenia żadnych innych opłat niż przewidziane w Cenniku Usług dla usługi danego rodzaju, o ile w opisie usługi lub w Cenniku Usług nie wskazano inaczej.

### § 11

- ANFA jako Dostawca Usług ma obowiązek zapewnić funkcjonowanie uruchomionych usług zgodnie z posiadaniem możliwościami organizacyjnymi i technicznymi.
- Wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w urządzeniach lub sieciach telekomunikacyjnych, będących własnością ANFA, zainstalowanych u Abonenta, mają prawo dokonywać wyłącznie Służby Techniczne ANFA.
- Za prawidłowe działanie urządzeń będących własnością Abonenta lub Użytkownika, w tym ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi odpowiednio Abonent lub Użytkownik.

4. Odpowiednio do świadczonej usługi, Dostawca Usług przydziela Abonentowi unikatową nazwę lub nazwy (login) i poufne hasło lub hasła dostępowe, służące do Autoryzacji Abonenta przy korzystaniu z danej usługi lub nawiązaniu połączenia z siecią Internet. Dostawca Usług zaleca Abonentowi zachowanie hasła w tajemnicy w celu zachowania należytego poziomu bezpieczeństwa w sieci Internet.
5. W celu umożliwienia korzystania przez osoby niepowołane z usług przypisanych Abonentowi, Abonent zobowiązany jest do zachowania poufnego hasła dostępowego w tajemnicy, w razie ujawnienia hasła dostępowego przez Abonenta osobom trzecim, Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za wynikłe z tego tytułu szkody. Dostawca Usług może odrzucić roszczenia reklamacyjne Abonenta w przypadku niewłaściwego posługiwania się poufnymi hasłami dostępowymi przez Abonenta.
6. Wszelkie stwierdzone przez Abonenta nieprawidłowości w funkcjonowaniu hasła dostępowego, a w szczególności podejrzenie wykorzystywania nazwy lub hasła Abonenta przez osoby nieuprawnione winien on niezwłocznie zgłosić Dostawcy Usług.
7. Na minimalne oferowane przez Operatora poziomy jakości usług składają się: a) poziomy dostępności usługi określone w § 7 regulaminu oraz termin rozpoczęcia świadczenia usługi, w tym czas wstępnego przyłączenia, który wynosi 14 dni.

#### § 12

1. Dostawca Usług zobowiązuje się do zachowania tajemnicy korespondencji elektronicznej prowadzonej przez Abonenta lub Użytkownika w ramach świadczonych usług i w zakresie ograniczonym do urządzeń, które są w wyłącznym zarządzie ANFA lub będących własnością ANFA. Dostawca Usług nie odpowiada za naruszenie poufności informacji podczas jej przesyłania przez sieć Internet ze względu na techniczną naturę sieci.
2. Dostawca Usług nie odpowiada za naruszenie poufności informacji przekazywanej obrazem lub głosem za pomocą protokołów, oprogramowania i urządzeń służących do przekazywania obrazu lub głosu w sieci Internet w czasie zbliżonym do rzeczywistego, w szczególności w technologii VoIP (Voice over Internet Protocol).
3. Dostawca Usług nie odpowiada za dostęp osób nieuprawnionych do informacji przesyłanej przez sieć ANFA, gdy wynika on z winy Abonenta lub Użytkownika.
4. Operator przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności, danych osobowych za pośrednictwem swojej strony internetowej, a także może przekazać informacje za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz ulotek przesłanych na adres korespondencyjny.

#### §13

1. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do:
  - 1) prowadzenia badań technicznych i obserwacji pracy urządzeń stanowiących jego własność, na terenie obiektów będących własnością lub administrowanych przez Abonenta, w celu określenia sposobu ich współpracy z siecią ANFA, dotyczy to wyłącznie urządzeń bezpośrednio podłączonych do sieci Dostawcy Usług;
  - 2) czasowego wstrzymania świadczenia usługi w przypadku zamówionej przez Abonenta zmiany usługi, jeżeli zmiana usługi wymaga z przyczyn technicznych czasowego wstrzymania świadczenia;
  - 3) przenawiania oraz umożliwienia automatycznego wznowienia sesji połączeniowej do sieci Internet, nie częściej niż jeden raz na dobę, ze względów technicznych.
2. W przypadku przerw w działaniu sieci ANFA zaplanowanych ze względu na rekonfigurację urządzeń, które są w wyłącznym zarządzie ANFA lub będących własnością ANFA, Dostawca Usług zawiadamia Abonentów o planowanym czasie przerwy i o długości jej trwania. Zawiadomienie będzie przekazane pocztą elektroniczną na adresy Abonentów lub ogłoszone na stronie internetowej ANFA na nie mniej niż 48 godzin przed planowaną przerwą.
3. Urządzenia teletransmisyjne oraz inne urządzenia abonenckie włączone do sieci ANFA muszą posiadać dokumenty lub znaki potwierdzające zgodność z „zasadniczymi wymaganiami dla urządzeń”, o których mowa w Prawie Telekomunikacyjnym.
4. Abonent lub Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z sieci ANFA w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa oraz zasadami współzycia społecznego i postanowieniami niniejszego Regulaminu i umowy. W szczególności Abonent lub Użytkownik jest zobowiązany: 1) nie rozpowszechniać wirusów komputerowych i podobnego oprogramowania działającego skrycie i szkodliwie w zasobach użytkowników; 2) nie dokonywać zmian, nie usuwać lub nie dodawać jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody; 3) nie podejmować żadnych działań mających na celu nieautoryzowany dostęp do systemów komputerowych, danych lub oprogramowania; 4) nie korzystać z usług internetowych świadomie i w taki sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych, umożliwiających udostępnienie usług internetowych; 5) nie wysyłać umyślnie wiadomości określanych jako spam i dokładać starań, aby urządzenia Abonenta lub Użytkownika nie posłużyły do wysyłania spamu; 6) nie umieszczać na serwerach będących własnością Dostawcy Usług nielegalnych informacji lub oprogramowania; 7) nie podejmować żadnych innych działań na szkodę ANFA.
5. ANFA może ograniczyć lub wyłączyć świadczenie usług jeżeli Abonent lub osoba trzecia, której Abonent umożliwił dostęp do sieci uporczywie narusza warunki niniejszego Regulaminu lub umowy albo podejmuje działania utrudniające bądź uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych. Dostawca Usług może ograniczyć lub wyłączyć dostęp do usług Abonentowi, który umyślnie lub nieumyślnie narusza zasady wymienione w § 13 ust. 5 do czasu usunięcia naruszenia.
6. Abonent lub Użytkownik będzie ponosił odpowiedzialność za udowodnione mu szkody, wywołane przez niego lub jego użytkowników w sieci ANFA, sieci Internet oraz w innych sieciach publicznych i niepublicznych, z których korzysta w ramach swojej działalności. Uszkodzenia sieci i urządzeń powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta usuwane są na jego koszt.

#### § 14

1. Zakres obsługi serwisowej Abonenta podczas obowiązywania umowy obejmuje: 1) uruchomienie i utrzymanie łącza abonenckiego; 2) obsługę Abonenta, w wyznaczonych Jednostkach Organizacyjnych ANFA w tym przede wszystkim w Biurach Obsługi Klienta; 3) telefoniczną obsługę Abonenta w BOK; 4) informowanie o usługach, cenach i promocjach w szczególności poprzez BOK i stronę internetową ANFA; 5) działania związane z usuwaniem usterek i awarii; 6) realizację zleceń jednorazowych i stałych, przekazywanie informacji niezbędnych do korzystania z usług; 7) informowanie o stanie usług i zamówień Abonenta; 8) przyjmowanie reklamacji.
2. Wysokość opłat za usługi serwisowe określa się indywidualnie w zależności od rodzaju usterek oraz rodzaju posiadanych urządzeń przez Abonenta.

#### § 15

1. W przypadku niedotrzymania z winy ANFA określonego w umowie terminu uruchomienia usługi wymagającej wykonania instalacji, Abonentowi przysługuje żądanie zapłaty kary umownej w wysokości 1/15 Abonamentu za każdy dzień zwłoki, maksymalnie do wysokości miesięcznej opłaty abonamentowej za usługę będącą przedmiotem umowy, obowiązującej w dniu, w którym powinno rozpocząć się świadczenie usługi. Dostawca Usług jest zwolniony z tej odpowiedzialności, jeżeli Abonent utrudniał lub zwałkał z umożliwieniem wykonania instalacji.
2. ANFA zobowiązuje się usunąć awarię lub usterkę, uniemożliwiającą korzystanie z Usług Sieci ANFA objętych umową w czasie 12 godzin w dniach roboczych, od poniedziałku do piątku, licząc od chwili zgłoszenia usterki w Jednostkach Organizacyjnych ANFA i BOK.
3. Za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje żądanie zapłaty kary umownej w wysokości 1/15 Średniej opłaty miesięcznej za usługę danego rodzaju, liczonej według opłaconych faktur VAT z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak nie dłużej niż z okresu ostatnich 12 miesięcy.
4. Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu usługi powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy. Kara umowna naliczana jest od chwili zgłoszenia awarii lub usterki i po stwierdzeniu przez Służby Techniczne ANFA istnienia awarii lub usterki.
5. ANFA może zawierać z Abonentami specjalne umowy z gwarantowanym poziomem usług i w takim przypadku postanowienia umowy dotyczące usuwania awarii lub usterek oraz przyznania bonifikat są nadrzędne względem postanowień Regulaminu.
6. W przypadku usługi niebędącej świadczeniem okresowym, ANFA zwraca w całości opłatę za niewykonane świadczenie. W przypadku częściowej realizacji świadczenia ANFA zwraca część opłaty nieznajdującą pokrycia w spełnionym świadczeniu.
7. Wyplata kary umownej, o której mowa w § 15 ust. 3 nie ma zastosowania w przypadku awarii wywołanych przez Abonenta, uszkodzeń urządzeń stanowiących jego własność włączonych do sieci ANFA oraz uszkodzeń powstałych w sieciach innych operatorów telekomunikacyjnych, za ruternami brzegowymi Partnerów Dostawcy Usług, a także awarii sprzętu, oprogramowania oraz niedostępności zasobów i treści przechowywanych w sieci Internet poza ANFA oraz w przypadku wystąpienia ograniczenia lub wyłączenia świadczenia usługi przez Dostawcę Usług z przyczyn określonych w Regulaminie.
8. Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, w szczególności w przypadku, gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej usługi wyłącznie w zakresie określonych w Regulaminie, o ile nie przewidziano inaczej w Umowie oraz w Prawie Telekomunikacyjnym.

## VI. Płatności

#### § 16

1. Zakres świadczonych przez ANFA usług, wysokość opłat za Usługi Sieci ANFA oraz zasady ich naliczania określone są w Cenniku Usług.
2. Informacje o aktualnym Cenniku Usług Abonent może uzyskać w BOK, w Jednostkach Organizacyjnych ANFA (np. w Biurze Obsługi Klienta) lub na stronie internetowej ANFA.
3. Operator doręczy na piśmie, chyba, że Abonent złoży żądanie określone w ostatnim zdaniu niniejszego ustępu, oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w stosunku do danego Abonenta. 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. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian. Brak pisemnego wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w zdaniu poprzednim, oznacza akceptację zmian w Cenniku. W razie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji powyższych cen, Operatorowi nie przysługuje roszczenie Odszkodowawcze, a także opłata wyrównawcza, chyba że zmiana następuje na skutek zmiany przepisów prawa. Na żądanie Abonenta, który udostępnił dane, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Cennika drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
4. ANFA uwzględniając rynkowy poziom popytu i podaży na usługi telekomunikacyjne może udzielać opustów w opłatach, bonifikat i rabatów od wyliczonych należności za poszczególne usługi telekomunikacyjne. Wysokość opustów, bonifikat i rabatów będzie określona w indywidualnych umowach zawieranych z Abonentami lub w publicznie ogłoszonej ofercie bądź ofertach specjalnych.

#### § 17

1. Abonent jest zobowiązany regulować terminowo opłaty związane ze świadczonymi usługami zamówionymi oraz wykonanymi na jego rzecz przez ANFA, według cen i zasad określonych w Cenniku Usług.
2. Wykonane usługi telekomunikacyjne rozliczane są przez ANFA w Okresie Rozliczeniowym.
3. Należność za usługi telekomunikacyjne jest płatna w terminie wskazanym w fakturze VAT, chyba że strony postanowią w umowie inaczej.
4. W zakresie występujących możliwości technicznych, po wyrażeniu zgody przez Abonenta wystawiane przez ANFA faktury VAT mogą być przesyłane w formie elektronicznej, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
5. Abonent jest zobowiązany uregulować należność na rachunek bankowy ANFA wskazany na fakturze VAT. Za dzień zapłaty faktury VAT uważa się dzień obciążenia konta bankowego abonenta lub stempel pocztowy.
6. Podstawą rozliczeń pomiędzy Dostawcą Usług a Abonentem za wykonane przez ANFA usługi jest faktura VAT, wystawiana za Okres Rozliczeniowy, chyba że umowa z Abonentem stanowi inaczej.
7. Opłaty za usługi jednorazowe lub niemające charakteru stałego wykonane na zlecenie Abonenta rozliczane będą fakturą VAT wystawioną po wykonaniu usług.
8. W razie nieotrzymania faktury VAT w terminie, w którym faktura ta była zwykle Abonentowi doręczana, Abonent powinien zawiadomić o tym niezwłocznie ANFA, jednak nie później niż do końca miesiąca następującego po Okresie Rozliczeniowym, którego faktura VAT dotyczy.
9. W sytuacjach wyjątkowych, związanych z błędami systemu rozliczeniowego lub innych niezależnych od Dostawcy Usług, ANFA zastrzega sobie prawo, bez dodatkowego powiadomienia, doliczenia do faktury VAT za bieżący Okres Rozliczeniowy opłat za usługi, które nie zostały uwzględnione na fakturach VAT wystawionych za poprzednie okresy rozliczeniowe.



## § 18

1. Jeżeli opłaty nie zostały uiszczone w terminie, ANFA wezwie Abonenta do zapłaty wyznaczając dodatkowy 7-dniowy termin do zapłaty.
2. Abonentowi, który nie wniesie opłat za zrealizowane usługi w terminie określonym na fakturze VAT, lub gdy nie uznano reklamacji mogą zostać naliczone ustawowe odsetki za każdy dzień opóźnienia.
3. W przypadku, gdy Abonent opóźnia płatność należności za wykonanie usług przez co najmniej jeden Okres Rozliczeniowy, po uprzednim wezwaniu do uregulowania przeterminowanej należności, ANFA ma prawo podjąć działania mające na celu odzyskanie należności. W tym celu ANFA może ograniczyć (w szczególności poprzez ograniczenie dostępu do usługi lub funkcjonalności usługi) za uprzednim 7-dniowym wezwaniem, a następnie wyłączyć świadczenie usług również wyznaczając dodatkowy 7-dniowy termin na uregulowanie należności..
4. Abonament i Dodatkowe Opłaty Stałe, są naliczane i podlegają zapłacie także w przypadku przerwy w świadczeniu usług, jeżeli jej przyczyną jest uszkodzenie Urządzenia Końcowego będącego własnością Abonenta lub w przypadku zastosowania ograniczenia lub wyłączenia świadczenia usług w przypadkach wskazanych w Regulaminie przez czas trwania ograniczenia lub wyłączenia niezależnie od jego zakresu.
5. Zgłoszenie reklamacji zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania spornej należności, do czasu udzielenia odpowiedzi na reklamację przez ANFA.

## VII. Procedura Reklamacyjna

### § 19

1. Abonent ma prawo do złożenia reklamacji.
2. Reklamacją jest zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie lub inną należność w związku z: 1) niedotrzymaniem z winy ANFA terminu rozpoczęcia świadczenia usługi, określonego w umowie zawartej z Abonentem; 2) niewykonaniem lub nienależnym wykonaniem usługi; 3) nieprawidłowym obliczeniem należności z tytułu świadczenia usługi. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Jednostce Organizacyjnej ANFA upoważniona osoba reprezentująca ANFA przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
3. Reklamacja może być wniesiona pisemnie, telefonicznie, ustnie do protokołu, a także za pomocą innych środków technicznych, które pozwalają na identyfikację Abonenta. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Jednostce Organizacyjnej ANFA upoważniona osoba reprezentująca ANFA przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
4. Reklamacja powinna zawierać następujące informacje: 1) imię i nazwisko (nazwę) oraz adres Abonenta; 2) przedmiot reklamacji ze wskazaniem rodzaju niewykonanej lub nienależycie wykonanej usługi, Okresu Rozliczeniowego, którego usługa dotyczy oraz okoliczności uzasadniających reklamację; 3) datę zawarcia umowy i datę rozpoczęcia świadczenia usługi w przypadku wniesienia reklamacji z tytułu niedotrzymania terminu uruchomienia usługi; 4) określenie kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku żądania ich wypłaty; 5) numer konta bankowego lub adres do wypłaty odszkodowania lub innej należności lub wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności, dyspozycję co do sposobu wypłaty odszkodowania lub innej należności Abonent może złożyć najpóźniej w chwili składania reklamacji; 6) datę i podpis reklamującego w przypadku wniesienia reklamacji w formie pisemnej lub ustnie do protokołu.
5. Jeżeli reklamacja nie zawiera informacji podanych w § 19 ust. 4, przez co jej rozpatrzenie staje się niemożliwe, Abonent jest zawiadamiany pisemnie o konieczności jej uzupełnienia w terminie 7 dni od wezwania przez ANFA. Nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie powoduje złożenie oświadczenia o nieuznaniu reklamacji.
6. Jeśli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w § 19 ust. 4 pkt. 4, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości ANFA rozpatrując reklamację traktuje ją tak, jakby kwota ta była określona.
7. Reklamację można wnieść w terminie 12 miesięcy od końca Okresu Rozliczeniowego, w którym zaistniało zdarzenie stanowiące przedmiot reklamacji, lub otrzymano faktury VAT, których dotyczy reklamacja. Reklamacja złożona po tym terminie pozostawia się bez rozpoznania, o czym ANFA niezwłocznie powiadamia Abonenta.
8. ANFA jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania reklamacji. ANFA jest zobowiązany potwierdzić reklamację przyjętą korespondencyjnie lub przy użyciu środków porozumiewania się na odległość, w terminie 14 dni w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu i numeru telefonu jednostki organizacyjnej rozpatrującej reklamację chyba że odpowiedź udzielono w terminie 14 dni. Reklamacja nie rozpatrzona w terminie 30 dni od daty otrzymania staje się reklamacja uznana. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem terminu 30 dni przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
9. Za datę wniesienia reklamacji uważa się datę otrzymania pisma przez ANFA albo dzień jej zgłoszenia w Jednostce Organizacyjnej ANFA lub w BOK.
10. ANFA udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać: 1) nazwę jednostki organizacyjnej rozpatrującej reklamację; 2) powołanie podstawy prawnej; 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji, w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty; w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu; 4) pouczenie o wyzerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
- 5) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego ANFA, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska służbowego.
11. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą.
12. W przypadku uznania reklamacji ANFA zobowiązany jest zwrócić Abonentowi nienależnie pobrane opłaty. Zwrot nienależnie pobranych opłat następuje poprzez zaliczenie kwot należnych Abonentowi w wyniku uznanej reklamacji:

1) w przypadku posiadania przez Abonenta bieżących należności płatniczych wobec ANFA – na poczet tych należności; 2) w przypadku posiadania przez Abonenta zaległych należności płatniczych wobec ANFA – na poczet tych należności; 3) na pisemny wniosek Abonenta – na rachunek bankowy lub przekazem pocztowym na adres zamieszkania/ siedziby Abonenta; 4) na poczet przyszłych należności, jeżeli brak dyspozycji Abonenta lub nie zachodzą okoliczności wymienione w 1) i 2).

13. Abonent ma prawo: a) złożyć odwołanie od odpowiedzi Operatora na złożoną reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi lub b) w przypadku nieuwzględnienia reklamacji bądź braku wypłaty dochodzonej od Operatora należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi telekomunikacyjnej została uwzględniona, w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym. (przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej (postępowanie mediacyjne) lub przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.)

14. Szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego określa Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. z 2014 r. poz. 284),

### § 20a

1. Operator wprowadził procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, polegające na współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę w przypadku Usług Świadczonej przy wykorzystaniu sieci innego operatora oraz procedury wewnętrzne polegające w szczególności na zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia usług.
2. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług Operator podejmie działania przewidziane w ustawie Prawo Telekomunikacyjne, w szczególności polegające na: a) podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, usług w związku ze świadczeniem usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków; b) informowania Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki organizacyjne i techniczne podjęte przez Operatora, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach; c) informowanie Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie sieci lub usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych, d) eliminacji komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług; e) przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia usługi na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług; f) informowaniu innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem; g) publikowaniu informacji i podjętych działaniach na stronie internetowej.

3. W przypadku podjęcia działań wskazanych w ust. 2 lit. A oraz c-e Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w zakresie wynikającym z podjętych środków.

4. Operator nie wprowadza ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z usług z zastrzeżeniem działań, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia integralności sieci lub bezpieczeństwa oraz przypadków opisanych w § 13 ust. 1 Regulaminu.

5. Operator gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w zakresie przewidzianym Prawem Telekomunikacyjnym.

## VIII. Postanowienia końcowe

### § 20

1. ANFA zapewnia przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym.
2. ANFA jest administratorem danych osobowych w rozumieniu Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych ([Dz.U. z 2018 r. poz. 1000](#)) z późn. zm.) oraz Rozporządzenie 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) (Dz.U. L 119 z 4.5.2016, s. 1–88 z późn. zm.). Dane osobowe zawarte w umowie i przekazane w trakcie wykonywania umowy będą przetwarzane w celu wykonywania umowy a także wypełniania prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez ANFA.
3. ANFA przetwarza dane transmisyjne oraz inne dane dotyczące Abonenta. Zakres przetwarzanych danych transmisyjnych obejmuje dane niezbędne do: zestawienia połączenia, identyfikacji abonentów, identyfikacji urządzeń końcowych, ustalenia należności za zrealizowane usługi, reklamacji.
4. Abonent ma prawo wglądu do swoich danych osobowych i ich poprawiania.

### § 21

1. Czynności dotyczące zmiany lub nabywania usług ANFA mogą być składane telefonicznie przez BOK, po podaniu właściwego osobistego kodu identyfikacyjnego Abonenta (Login). Usługi lub zmiany usług mogą być zlecane przez Abonenta drogą elektroniczną przez e-mail.
2. Kod identyfikacyjny Abonenta (Login) nadaje ANFA.
3. Zabezpieczenie kodu przed osobami trzecimi leży po stronie Abonenta, któremu umożliwiała się zmianę kodu identyfikacyjnego (Login).
4. W przypadku wątpliwości, co do tożsamości Abonenta lub, jeżeli nie dokonano autoryzacji za pomocą osobistego kodu identyfikacyjnego (Login), pracownik BOK ma prawo zażądać podania danych osobowych lub innych informacji koniecznych do weryfikacji.
5. Po prawidłowej weryfikacji ANFA uznaje, że zmiana lub nabycie usług zostało zamówione przez Abonenta są wiążące i wywołują zobowiązania Abonenta, stosownie do Cennika Usług, w związku z tym ANFA bezwarunkowo przystępuje do wykonania Zamówienia zgodnie ze zgłoszoną dyspozycją.
6. O zakresie czynności możliwych do wykonania drogą telefoniczną decyduje ANFA.
7. Abonent ma prawo złożenia pisemnego oświadczenia o zakazie przyjmowania jego dyspozycji w formie telefonicznej.

### § 22

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy Prawa Telekomunikacyjnego wraz z przepisami wykonawczymi oraz Kodeksu Cywilnego.

2. Wszelkie zmiany Regulaminu dokonywane są zgodnie z Prawem Telekomunikacyjnym i nie wymagają zmiany umowy.

### § 23

1. Regulamin obowiązuje od dnia 10 listopada 2024 r.