

# REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG WDM

- I. Postanowienia ogólne
- II. Zakres i warunki korzystania z usług WDM
- III. Umowa
  - Rozdział 1. Postanowienia ogólne dotyczące Umowy
  - Rozdział 2. Warunki zawarcia Umowy
  - Rozdział 3. Warunki realizacji Umowy
  - Rozdział 4. Zmiana Umowy i czasowe odłączenia Usług
  - Rozdział 5. Rozwiązanie Umowy
- IV. Zasady użytkowania Urządzenia dostępowego
- V. Dodatkowe obowiązki Abonenta i Operatora
- VI. Odpowiedzialność Operatora
- VII. Opłaty
- VIII. Reklamacje
- IX. Postanowienia szczegółowe dotyczące Usługi internetowej WDMnet
- X. Postanowienia szczegółowe dotyczące Usługi telefonii WDMtel
- XI. (nie dotyczy)
- XII. (nie dotyczy)
- XIII. (nie dotyczy)
- XIV. Postanowienia końcowe

## I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

### § 1

Zapewnienie przez WDM Sp. z o.o. z siedzibą w Mielcu, kod pocztowy 39-300, ul. Wolności 1, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000715504, wysokość kapitału zakładowego 10 131 050.00 zł NIP: 8172186147, operatora telekomunikacyjnego, świadczącego usługi w dziedzinie radiowo-telewizyjnej oraz telekomunikacyjnej na podstawie stosownych zezwoleń, zwanego dalej Operatorem, możliwości korzystania z Usług, odbywa się na warunkach określonych w dokumentach:

1. „Regulaminie korzystania z usług WDM”, zwanym dalej Regulaminem,
2. „Cenniku usług WDM”, zwanym dalej Cennikiem,
3. „Umowie o korzystaniu z usług WDM”, zwanej dalej Umową,
4. „Regulaminie i szczegółowych warunkach promocji”, zwanym dalej Regulaminem promocji.

Dokumenty te dostępne są na stronie [www.wdm.pl](http://www.wdm.pl) oraz w Biurach Obsługi Abonenta Operatora

### § 2

Użyte w Umowie, Regulaminie i Cenniku określenia, nazwy i skróty oznaczają:

1. Abonent – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych lub osoba prawna albo jednostka nie posiadająca osobowości prawnej, z którą zawarto Umowę o korzystanie z usług WDM.

2. Abonent zbiorowy – podmiot reprezentujący wobec Operatora grupę Abonentów, którzy mogą korzystać z usług Operatora na mocy odrębnej Umowy o korzystanie z usług WDM.
3. Sieć WDM – zespół środków technicznych wykorzystywanych przez Operatora, umożliwiającą transmisję sygnałów telekomunikacyjnych we własnej sieci.
4. Abonament – należna Operatorowi od Abonenta opłata za korzystanie z Usług.
5. nie dotyczy
6. Pakiet – zbiór cech danej Usługi, świadczonej przez Operatora Abonentowi.
7. Usługa/Usługi – jedna lub więcej z usług wymienionych w punktach 8-12 świadczonych przez Operatora Abonentowi.
8. Usługa internetowa WDMnet (Usługa WDMnet) – stały (nielimitowany czasowo) dostęp oznaczonej w Umowie liczby Terminali abonenckich do Sieci WDM za pomocą Urządzenia dostępowego, zapewniający określoną możliwość korzystania z dostępu do Internetu, własnych stron WWW i skrzynki pocztowej.
9. Usługa telefonii WDMtel (Usługa WDMtel) – usługa realizowana w ruchu automatycznym, poprzez Internet lub wykorzystując komutację pakietów, zapewniająca realizację połączeń telefonicznych miejscowych i strefowych, w tym między abonentami Sieci WDM, oraz międzystrefowych, międzynarodowych oraz połączeń do sieci komórkowych wraz z dodatkowymi udogodnieniami związanymi z wykorzystaniem transmisji danych, sieci Internet oraz usług świadczonych przez innych operatorów na mocy stosownych umów i porozumień.
10. nie dotyczy
11. nie dotyczy
12. nie dotyczy
13. nie dotyczy
14. Przyłącze – stanowiący własność Operatora zespół urządzeń i kabli zainstalowanych w lokalu Abonenta, umożliwiający przyłączenie lokalu Abonenta do Sieci WDM i korzystanie z Usług.
15. Urządzenie dostępowe – urządzenie oddane Abonentowi na czas trwania Umowy do używania, wraz z wyposażeniem (okablowanie, instrukcja obsługi, karta aktywacyjna, inne), umożliwiające przyłączenie do Sieci WDM i korzystanie z wybranych Usług. Zapewnienie zasilania dla Urządzenia dostępowego leży po stronie Abonenta. Urządzenie dostępowe jest ograniczone konfiguracyjnie do obsługi Pakietu wykupionej przez abonenta Usługi. Informacje o aktywacji lub obsłudze dodatkowych funkcjonalności Urządzenia dostępowego podane są w instrukcji obsługi lub na Portalu Abonenta. Urządzenie dostępowe przechowuje informacje techniczne niezbędne do zapewnienia jakości Usług wykorzystywanych przez Abonenta. Ze względu na konieczność weryfikacji jakości Usług świadczonych Abonentowi i zapewnienia poprawnej obsługi reklamacji Operator nie udostępnia możliwości wyłączenia funkcjonalności gromadzenia tych informacji. W przypadku Urządzeń dostępowych wymagających do komunikacji z Terminalem abonenckim instalacji dodatkowego oprogramowania Operator jego instalację rozwiąże w sposób:
  - 1) dający możliwość wyrażenia zgody Abonentowi na jego instalację i używanie,
  - 2) pozwalający na poinformowanie Abonenta o celu, w jakim zostanie zainstalowane oprogramowanie,
  - 3) wskazujący sposób jego usunięcia z Terminala abonenckiego.
16. Karta aktywacyjna – karta umożliwiająca korzystanie z wybranej Usługi, powiązana z Urządzeniem dostępowym.
17. nie dotyczy
18. Limit należności - określona indywidualnie przez Operatora górna granica zobowiązań Abonenta, której przekroczenie może uprawniać Operatora do podjęcia następujących działań: żądania wpłaty

19. Roaming - usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu Abonentom możliwość korzystania z sieci telekomunikacyjnych działających poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej lub operatorów sieci telekomunikacyjnych zlokalizowanych i działających na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, z którym PTK Centertel podpisał umowę roamingową.
20. nie dotyczy
21. PIN – ciąg znaków identyfikujący Abonenta, umożliwiający zmianę parametrów Usługi.
22. Terminal abonencki – komputer lub inne urządzenie wykorzystywane przez Abonenta, umożliwiające podłączenie do Sieci WDM i korzystanie z Usługi internetowej WDMnet, zwany również telekomunikacyjnym urządzeniem końcowym.
23. nie dotyczy
24. Zamawiający – osoba zainteresowana zawarciem Umowy, składająca Zamówienie.
25. Zamówienie – pisemne lub telefoniczne zlecenie zawarcia umowy na świadczenie Usług WDM, złożone przez Zamawiającego w siedzibie Operatora, Biurze Obsługi Abonenta lub drogą elektroniczną udostępnioną przez Operatora
26. Biling – zestawienie Połączeń nawiązanych przez Abonenta podczas korzystania z Usługi telefonii WDMtel, w okresie rozliczeniowym.
27. Połączenia -- połączenia telefoniczne oraz transmisja danych zrealizowane przez Abonenta w ramach Usługi telefonii WDMtel, rozliczane wg Bilingu.
28. Telefon – telefon stacjonarny Abonenta z wybieraniem tonowym, przeznaczony do korzystania z Usługi telefonii WDMtel we współpracy z Urządzeniami dostępowymi, zwany również telekomunikacyjnym urządzeniem końcowym.
29. Okres rozliczeniowy – okres od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, traktowany jako minimalny okres obowiązywania Umowy, przy czym pierwszy okres rozliczeniowy trwa od dnia instalacji Usługi do końca następnego pełnego miesiąca kalendarzowego.
30. Rozliczenie miesięczne kosztów rozmów telefonicznych – kwota należna Operatorowi, obejmująca Abonament wraz z kwotą opłat za połączenia z ostatniego okresu rozliczeniowego, będąca podstawą do naliczania przez Operatora opłat za korzystanie z Usługi telefonii WDMtel.
31. Portal Abonenta – spersonalizowana witryna internetowa, dostępna z poziomu strony www.wdm.pl po podaniu danych autoryzacyjnych.

## II. ZAKRES KORZYSTANIA Z USŁUG WDM

### § 3

Operator na podstawie Regulaminu i Umowy, zawieranej po spełnieniu warunków określonych w Regulaminie i Cenniku, zapewnia Abonentowi:

- 1) wykonanie Przyłącza do Sieci WDM,
- 2) możliwość korzystania za pomocą Sieci WDM z Pakietów poszczególnych Usług, wskazanych przez Abonenta w Umowie,
- 3) udostępnienie Urządzenia dostępowego, jeżeli takowe jest wymagane do świadczenia Usługi,
- 4) administrację udostępnionym Pakietem Usług,
- 5) zachowanie poufności informacji o danych osobowych Abonenta i o świadczonych na jego rzecz Usługach, ich treści, z wyjątkiem przypadków przewidzianych prawem oraz

- 6) publikacji danych osobowych w książkach telefonicznych (o ile Abonent wyraził w Umowie zgodę na publikację tych informacji).

## III. UMOWA

### Rozdział 1. Postanowienia ogólne

#### § 4

1. Umowa zostaje zawarta pod rygorem nieważności w formie pisemnej, po spełnieniu przez Zamawiającego warunków określonych w Regulaminie oraz pod warunkiem stwierdzenia przez Operatora istnienia możliwości technicznych do wykonywania Usług w ramach Umowy.
2. Umowa określa czas, na jaki została zawarta. Jeżeli jednak Umowa została zawarta w ramach promocji organizowanych przez Operatora, obowiązujący czas trwania Umowy lub Regulaminu podany jest w Regulaminie promocji.
3. Stwierdzenie przez Operatora istnienia możliwości technicznych nie dotyczy stanu Terminala abonenckiego, Telefonu lub Odbiornika, za które Operator nie odpowiada i których oceny nie dokonuje.
4. Stwierdzenie przez Operatora istnienia możliwości technicznych nie dotyczy stanu lokalu Abonenta ani zlokalizowanego w nim Przyłącza.
5. Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych przez Operatora lub upoważnione przez niego podmioty dla celów związanych z wykonywaniem Umowy.

#### § 5

1. Operator zobowiązuje się w Umowie do zapewnienia Abonentowi możliwości korzystania z wybranych Pakietów Usług, świadczonych przy wykorzystaniu Sieci WDM, w zakresie i na warunkach zawartych w Regulaminie, Umowie i Cenniku oraz Regulaminie Promocji – jeżeli umowa została zawarta w ramach promocji organizowanych przez Operatora.
2. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu i Umowy – w szczególności do terminowego regulowania opłat wskazanych w Cenniku.
3. W razie uczestniczenia w promocji organizowanej przez Operatora, integralną częścią Umowy staje się Regulamin promocji, którego postanowienia zastępują odpowiednie regulacje Umowy w okresie, w którym Abonent zgodnie z Regulaminem promocji zobowiązał się do korzystania z Usług.

#### § 6

W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba upoważniona na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.

#### § 7

1. Zamawiający może zawrzeć Umowę osobiście lub przez osobę upoważnioną przez niego na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
2. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej Umowę mogą zawrzeć osoby upoważnione do reprezentowania według właściwych rejestrów lub ewidencji albo pełnomocnicy.
3. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.

#### § 8

Abonent zobowiązany jest poinformować pisemnie Operatora o zmianach danych zawartych w Umowie, w terminie nie późniejszym niż do końca miesiąca, w którym zmiany te zaistniały, pod rygorem poniesienia konsekwencji wynikających z braku zgłoszenia zmiany danych.

## Rozdział 2. Warunki zawarcia Umowy

### § 9

1. Zamawiający zgłasza do Operatora pisemnie lub drogą elektroniczną udostępnioną przez Operatora Zamówienie na Usługi lub zmianę ich parametrów.

2. Na złożone Zamówienie Operator udziela Zamawiającemu pisemnej, ustnej albo przekazanej pocztą elektroniczną odpowiedzi, w terminie nie dłuższym niż 21 dni roboczych od momentu złożenia Zamówienia, informując Zamawiającego o istnieniu możliwości technicznych realizacji Umowy. Potwierdzenie przyjęcia Zamówienia dostarczone zostanie w formie pisemnej.

#### § 10

1. Operator zastrzega sobie możliwość uzależnienia zawarcia Umowy od:
  - 1) sprawdzenia wiarygodności płatniczej Zamawiającego na zasadach zawartych w obowiązujących przepisach,
  - 2) spełnienia dodatkowych przesłanek przez Zamawiającego, w szczególności od braku zaległości w regulowaniu opłat uiszczanych na rzecz Operatora za inne usługi,
  - 3) uregulowania zaległości, w przypadku, gdy w lokalu, na jaki ma być zawarta kolejna Umowa, są już świadczone Usługi Operatora i występują na nich zaległości w Opłatach.
2. W przypadku, gdy instalacja wewnątrz lokalu została samowolnie zmieniona przez Abonenta i jej stan odbiega od standardów przyjętych przez Operatora, instalacja Usługi może być uzależniona od wykonania dodatkowych prac naprawczych. Prace te zostaną wykonane na koszt Abonenta. Jeżeli Abonent nie wyraża zgody na pokrycie kosztów naprawy Operator ma prawo odmówić wykonania instalacji Usługi. W takim przypadku Umowa podpisana na warunkach zawartych w Regulaminie traci swoją ważność.
3. W celu zawarcia Umowy Zamawiający zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający jego tożsamość lub status prawny. W przypadku, gdy adres zameldowania nie jest zgodny z adresem instalacji Przyłącza, Operator może zażądać okazania dokumentów potwierdzających prawo własności, użytkowania wieczystego nieruchomości lub spółdzielcze prawo do lokalu, w jakim ma zostać zainstalowane Przyłącze, Usługa oraz Urządzenie dostępowe. W szczególnych przypadkach, w przypadku niemożności okazania się przez Abonenta ww. dokumentami własności, Operator może wyrazić zgodę na złożenie przez Abonenta pisemnego oświadczenia o posiadaniu tytułu prawnego do lokalu. W przypadku posiadania przez Abonenta umowy najmu, użyczenia, dzierżawy lub innej umowy na użytkowanie lokalu, instalacja Przyłącza będzie możliwa po okazaniu oświadczenia woli osoby posiadającej nieorganiczne prawo do rozporządzania lokalem, z którego wynika możliwość korzystania przez Abonenta z usług Operatora w tym lokalu.
4. Zamawiający ponosi odpowiedzialność za szkody Operatora powstałe wskutek nieprawdziwości oświadczenia, o którym mowa w ust. 3 lub wskutek niezapewnienia możliwości instalacji lub funkcjonowania Przyłącza, Usługi lub Urządzenia dostępowego.

#### § 11

1. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:
  - 1) dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z umowy;
  - 2) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530); Operator powiadamia Abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
2. Operator może odmówić Abonentowi zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa w ust. 1 pkt 2, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z tej umowy w formie weksla lub kaucji, na warunkach wskazanych w ust. 3-6 poniżej.

3. W przypadkach wskazanych w ust. 2, Operator może uzależnić zawarcie Umowy od podpisania przez Abonenta weksla in blanco nie na zlecenie, na zabezpieczenie należności przysługujących Operatorowi od Abonenta. W przypadku niezapłacenia Operatorowi przysługujących mu należności, a zwłaszcza:

- kar umownych,
- innych należności, o których mowa w § 22,
- poniesionych kosztów naprawy lub wymiany Urządzenia dostępowego (§ 21 ust. 1 i 4),
- Abonamentu lub innych opłat wymienionych w części VII Regulaminu,

Operator może wypełnić weksel w każdym czasie kwotą wynikającą z zadłużenia Abonenta z tytułu niniejszej umowy wraz z należnymi odsetkami i kosztami dochodzenia należności, uzupełnić weksel według swego uznania datą i miejscem wystawienia weksla, datą i miejscem płatności oraz klauzulą „bez protestu” oraz przystąpić do jego realizacji.

4. Po zaprzestaniu przez Abonenta korzystania z Usług Operatora i braku zadłużenia z tytułu niniejszej umowy, niewykorzystany weksel zostanie przez Abonenta odebrany w Biurze Obsługi Abonenta. W przypadku nieodebrania weksla w terminie 30 dni, Operator upoważniony jest do zniszczenia weksla.
5. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany formy zabezpieczenia przysługujących mu należności, o których mowa w ust. 3 na kaucję pobieraną przez Operatora wyłącznie w Biurze Obsługi Abonenta.
6. Kaucja nie podlega oprocentowaniu i ulega zwrotowi w przypadku rozwiązania Umowy, o ile Operator nie zaliczy jej na poczet opłat należnych Operatorowi.

### Rozdział 3. Warunki realizacji Umowy

#### § 12

1. Rozpoczęcie korzystania z Usług w ramach Sieci WDM oraz naliczanie Abonamentu zgodnie z Cennikiem następuje z chwilą podłączenia i podpisania protokołu odbioru Urządzenia dostępowego lub Usługi, dokonanego po zawarciu Umowy.
2. Realizacja Umowy może być uwarunkowana uiszczeniem jednorazowej opłaty instalacyjnej lub aktywacyjnej za Usługę wymienioną w Umowie. Opłata ta nie podlega zwrotowi bez względu na sposób rozwiązania Umowy.
3. Jeżeli po podłączeniu Urządzenia dostępowego okaże się, że stan Terminalu abonenckiego, Telefonu lub Odbiornika nie pozwala na korzystanie z danej Usługi bądź też zachodzą inne niezależne od Operatora i nieznanne mu wcześniej okoliczności uniemożliwiające Abonentowi korzystanie z tych Usług, Abonent w terminie 48 godzin od chwili podłączenia Urządzenia dostępowego może zrezygnować z zamówionej Usługi, z zastrzeżeniem § 13 ust 1.
4. W przypadku rezygnacji Operator na wniosek Abonenta złożony w powyższym terminie zwróci mu połowę pobranej opłaty instalacyjnej. Rezygnacja i wniosek winny pod rygorem nieważności zostać złożone na piśmie.
5. W razie braku rezygnacji, o której mowa w ust. 3, Abonent będzie obciążany Abonamentem do czasu rozwiązania Umowy.

#### § 13

1. W przypadku zawarcia Umowy poza siedzibą Operatora, Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy w terminie dziesięciu dni od dnia jej zawarcia. W razie wykonania prawa odstąpienia Umowa uważana jest za niezawartą. Za świadczone w tym czasie Usługi Operatorowi przysługuje odpowiednie wynagrodzenie zgodnie z Cennikiem, proporcjonalne do okresu ich świadczenia Abonentowi.
2. Odstąpienie od umowy w przypadku określonym w ust. 1 wymaga wystania do Operatora oświadczenia wg wzoru „Ja (imię nazwisko) zamieszkujący (adres lokalu) Oświadczam, że odstępuję od

realizacji umowy nr ..... z dnia .....” zawierającego datę jego złożenia i czytelny podpis Abonenta.

3. Umowa może być również zawarta na odległość lub bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w szczególności poprzez drukowany lub elektroniczny formularz zamówienia, pocztę elektroniczną, reklamę prasową z wydrukowanym formularzem zamówienia, telefon, telefaks, automatyczne urządzenia wywołujące oraz inne środki komunikacji elektronicznej. W przypadku zawarcia umowy w tym trybie mają do niej zastosowanie uwarunkowania jak dla umów zawieranych poza siedzibą Operatora, zawarte w ust. 1 i 2.
4. Umowy na odległość zawierane będą zgodnie z ustawą z 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz ustawą z 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny oraz aktualną ustawą Prawo Telekomunikacyjne. W przypadku dokonania zmian powyższych ustaw lub ich uchylenia i uchwalenia nowych przepisów dotyczących ww. regulacji, zawieranie Umów oraz realizacja wszystkich zawartych Umów odbywać się będzie z uwzględnieniem nowych uregulowań prawnych, od daty ich obowiązywania.

#### § 14

1. Wszelkich ingerencji, zmian, napraw, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w Sieci WDM, Przyłączu, Urządzeniu dostępowym oraz Karcie aktywacyjnej dokonuje wyłącznie Operator lub osoby przez niego upoważnione.
2. Abonent jest zobowiązany na każde żądanie, po uprzednim uzgodnieniu terminu, umożliwić pracownikom Operatora lub osobom upoważnionym przez Operatora, sprawdzenie stanu technicznego Sieci WDM, Przyłącza i Urządzenia dostępowego, zainstalowanych w lokalu zajmowanym przez Abonenta.
3. Uszkodzenia elementów będących własnością Operatora, w szczególności uszkodzenia Sieci WDM i Urządzenia dostępowego, wynikłe z winy lub działań Abonenta, usuwane są w całości na koszt Abonenta.
4. nie dotyczy

### Rozdział 4. Zmiana Umowy i czasowe odłączenia Usług

#### § 15

1. Operator jest zobowiązany, na pisemne zamówienie Abonenta, dokonać zmiany miejsca zainstalowania Urządzenia dostępowego (jeżeli występuje), pod warunkiem stwierdzenia przez Operatora istnienia możliwości technicznych dokonania zmiany. Pod pojęciem zmiany miejsca zainstalowania Urządzenia dostępowego należy rozumieć inny lokal niż wskazany w Umowie.
2. Jeżeli zmiana zakresu Umowy wymaga wymiany lub zwrotu Urządzenia dostępowego przez Abonenta, Operator ma prawo do czasu przeprowadzenia tej operacji pobierać opłatę za bezumowowe korzystanie z dotychczasowej Usługi przez Abonenta, zgodną z Cennikiem.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, w okresie oczekiwania dłuższym niż 7 dni, na zmianę miejsca zainstalowania Urządzenia dostępowego, dokonywanego na wniosek Abonenta, Operator nie pobiera Abonamentu.
4. Za podłączenie Urządzenia dostępowego w nowym miejscu pobiera się 50% opłaty instalacyjnej, określonej w Cenniku.
5. W przypadku dokonywania zmiany miejsca Urządzenia dostępowego stosuje się odpowiednio postanowienia § 4 ust.1, 3 i 4, § 10 i § 12 ust. 2 i 3.
6. Operator może dla wybranych Usług nadać Abonentowi PIN – ciąg znaków identyfikujący Abonenta, umożliwiający zmianę parametrów Usług. Zmiany parametrów Usługi wykonane z użyciem PIN-u są traktowane jak wykonane bezpośrednio przez Abonenta.

7. Abonent może zmienić warunki umowy zawartej w formie pisemnej lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, drogą elektroniczną udostępnioną przez Operatora. Operator potwierdzi abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy oraz jego zakresu i termin wprowadzenia zmian w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Potwierdzenie Operator dostarczy drogą elektroniczną na wskazany przez abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. W przypadku braku możliwości dostarczenia potwierdzenia w sposób określony w zdaniu poprzednim lub na żądanie abonenta Operator dostarcza potwierdzenie w formie pisemnej.
8. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
9. Odstąpienie od dokonanej zmiany warunków umowy wymaga wysłania do Operatora oświadczenia wg wzoru „Ja (imię nazwisko) zamieszkujący (adres lokalu) Oświadczam, że odstępuję od zmiany warunków umowy nr ....., dokonanej dnia .....” zawierającego datę jego złożenia i czytelny podpis Abonenta.
10. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy jeżeli Operator, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy.

#### § 16

1. Abonent na podstawie pisemnego wniosku, złożonego z miesięcznym okresem wyprzedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca, może czasowo odłączyć Usługę lub zmienić jej Pakiet.
2. Powyższe czasowe odłączenie Usługi następuje na czas określony, wskazany przez Abonenta i wyrażony w miesiącach kalendarzowych, nie krótszy jednak niż jeden miesiąc kalendarzowy i nie dłuższy niż trzy miesiące.
3. W przypadku, gdy wniosek Abonenta dotyczy czasowego odłączenia Usługi na okres dłuższy niż jeden miesiąc kalendarzowy, Abonent jest zobowiązany do zwrotu Urządzenia dostępowego (jeżeli występuje) w terminie 7 dni od dnia odłączenia. Zwrot Urządzenia dostępowego polegać będzie na dostarczeniu przez Abonenta i na koszt własny Abonenta Urządzenia dostępowego do Biura Obsługi Abonenta. Postanowienia § 22 ust. 1 i 2 stosuje się odpowiednio.
4. W okresie czasowego odłączenia Usługi Operator nie pobiera Abonamentu.
5. Ponowne podłączenie Urządzenia dostępowego oraz wznowienie świadczenia Usług wymaga wniesienia stosownej, zgodnej z Cennikiem, opłaty.
6. W przypadku, gdy Abonent skorzystał z promocji oferowanej przez Operatora, warunki czasowego odłączenia Usługi oraz zmiany Umowy określają zapisy Regulaminu promocji.
7. Abonent ma prawo do zmiany Pakietu na warunkach zawartych w Cenniku.

### Rozdział 5. Rozwiązanie Umowy

#### § 17

1. Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca. W przypadku, gdy Abonent skorzystał z promocji oferowanej przez Operatora warunki rozwiązania umowy określają zapisy Regulaminu promocji.
2. W przypadku istotnego naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy bądź Regulaminu, po wcześniejszym bezskutecznym pisemnym lub telefonicznym z rejestrowanym zapisem rozmowy) wezwaniu do natychmiastowego zaprzestania naruszania postanowień Regulaminu i Umowy, Umowa może być rozwiązana przez Operatora w trybie natychmiastowym, przy czym za istotne naruszenia uważa się w szczególności:

- 1) nieregulowanie przez Abonenta zaległych opłat za Abonament lub innych opłat jednorazowych w terminie oznaczonym w wezwaniu do zapłaty,
  - 2) ) niezastosowanie się do obowiązków wynikających z § 14, 20 ust. 3, 23 lub 33 Regulaminu,
  - 3) nieuprawnionego dostępu do sieci przez Abonenta lub niezastosowania się do któregośkolwiek z pkt. 1 – 3 § 40, Rozwiązanie Umowy dotyczy usługi w zakresie, której powstało naruszenie.
  - 4) wykorzystywania numerów abonenckich aktywowanych w sieci Operatora do kierowania do sieci Operatora ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora lub do kierowania ruchu telekomunikacyjnego w ramach sieci Operatora za pomocą adaptera bez zgody Operatora, Rozwiązanie Umowy dotyczy Usługi w zakresie której powstało naruszenie.
  - 5) udostępniania Usług Operatora innym osobom w celu uzyskania korzyści majątkowych bez zgody Operatora, Rozwiązanie Umowy dotyczy usługi w zakresie której powstało naruszenie.
  - 6) działania na szkodę Operatora lub korzystania z Usług Operatora niezgodnie z prawem lub umowa, Rozwiązanie Umowy dotyczy Usługi w zakresie której powstało naruszenie.
3. Operator zastrzega sobie prawo do rozwiązania umowy w trybie natychmiastowym w przypadku zaistnienia siły wyższej lub innych wydarzeń o charakterze nadzwyczajnym niezależnych od Operatora, które uniemożliwiają lub w istotny sposób utrudniają świadczenie usług telekomunikacyjnych w sposób trwały.
4. Oświadczenie o wypowiedzeniu lub rozwiązaniu Umowy następuje, pod rygorem nieważności, na piśmie wysłanym listem poleconym na adres drugiej strony, określony w Umowie. W przypadku nie poinformowania Operatora o zmianie adresu Abonenta dokonanej w trakcie obowiązywania Umowy, doręczenia dokonane na adres podany przez Abonenta w Umowie uważa się za skuteczne.
5. W przypadku niedotrzymania warunków Umowy zawartej na czas nieoznaczony ze wskazanym okresem zobowiązania lub Umowy Promocyjnej, w tym nieopłacania lub nieterminowego opłacania Abonamentu, Operator ma prawo dochodzić od Abonenta opłaty dodatkowej w wysokości uzyskanych zniżek pomniejszonych o proporcjonalną ich wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Abonenta Umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe. Za niedotrzymanie warunków Umowy rozumie się również istotne naruszenie postanowień Regulaminu.

#### § 18

Ponowne podłączenie Usługi następuje po uregulowaniu przez Abonenta zaległych opłat wraz z ustalonymi odsetkami za okres opóźnienia i wniesieniu, zgodnie z Cennikiem, opłaty za ponowne podłączenie oraz zawarciu nowej Umowy. Operator zastrzega sobie prawo do niezawierania nowej Umowy, w przypadku naruszenia przez Abonenta istotnych warunków innych umów z Operatorem lub innych istotnych przyczyn.

#### § 19

Z chwilą rozwiązania Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia dostępowego w terminie 7 dni. Zwrot Urządzenia dostępowego polegać będzie na dostarczeniu przez Abonenta i na koszt własny Abonenta Urządzenia dostępowego do Biura Obsługi Abonenta.

## IV. ZASADY UŻYTKOWANIA URZĄDZENIA DOSTĘPOWEGO

### § 20

1. Operator lub wskazany przez niego podmiot pozostawia, po zawarciu Umowy, Urządzenie dostępowe (jeżeli jest wymagane) do używania Abonenta, przy czym Urządzenie dostępowe stanowi własność Operatora.
2. Odbiór Urządzenia dostępowego wymaga podpisania przez Abonenta protokołu odbioru.
3. Abonent zobowiązuje się używać Urządzenie dostępowe zgodnie z jego przeznaczeniem oraz nie dokonywać samodzielnie zmian w jego konfiguracji. Abonentowi nie wolno udostępniać Urządzenia dostępowego osobom trzecim. W przypadku takich działań Abonent ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za skutki i efekty takiego udostępnienia.

### § 21

1. Urządzenie dostępowe jest zabezpieczone przed otwarciem za pomocą plomby. Uszkodzenie lub zerwanie plomby zabezpieczającej Urządzenie dostępowe przed otwarciem powoduje obciążenie Abonenta kosztami ewentualnej naprawy lub wymiany Urządzenia dostępowego.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu uszkodzenia Urządzenia dostępowego i związanej z tym niemożności korzystania przez Abonenta z Usługi, jeśli niemożność ta spowodowana jest niewłaściwą eksploatacją Urządzenia dostępowego przez Abonenta.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia uniemożliwiające pracę Abonenta i innych użytkowników Sieci WDM, powstałe z winy Abonenta.
4. W przypadku uszkodzenia Urządzenia dostępowego spowodowanego w szczególności samodzielną ingerencją Abonenta, próbami samodzielnej konfiguracji bądź naprawy albo niewłaściwą eksploatacją lub rekonfiguracją – koszty naprawy lub wymiany Urządzenia dostępowego pokrywa w całości Abonent.
5. Za usunięcie usterek w lokalu Abonenta nie wynikających z winy Operatora bądź za wezwanie służb technicznych Operatora do usunięcia nieuzasadnionej usterki, bądź usterki, która wystąpiła z winy Abonenta, pobierana jest opłata wg Cennika.
6. Abonent zobowiązany jest zgłosić do Operatora każdą usterkę Urządzenia dostępowego. Na żądanie Operatora Abonent zobowiązany jest dostarczyć uszkodzone Urządzenie dostępowe do Biura Obsługi Abonenta.
7. Kwalifikacji przyczyny uszkodzenia Urządzenia dostępowego dokonuje Operator lub wskazany przez niego podmiot, któremu Operator przekazał Urządzenie dostępowe celem usunięcia uszkodzenia.
8. Operator w ramach Usługi nie dostarcza urządzeń wymaganych do wykonania sieci komputerowej (np. okablowanie, hub lub przełącznik, karta sieciowa) oraz telefonu analogowego.
9. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niepoprawne działanie Usługi wynikłe z nieprawidłowej pracy sieci komputerowej wykonanej przez Abonenta za Urządzeniem dostępowym.
10. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy bądź czasowego odłączenia Usługi na ponad jeden miesiąc kalendarzowy, Abonent zobowiązany jest zwrócić Operatorowi sprawne
11. Urządzenie dostępowe, znajdujące się w stanie nie gorszym niż wynikający z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji.

### § 22

1. W przypadku braku zwrotu Urządzenia dostępowego powyżej 30 dni od daty zakończenia Umowy, Abonent jest zobowiązany do zapłacenia kary umownej równej 1000 zł.
2. Zapłata kary umownej nie zwalnia Abonenta od obowiązku zwrotu Urządzenia dostępowego.
3. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkodę poniesioną przez Operatora wskutek naruszenia przez Abonenta warunków Regulaminu, Umowy lub obowiązujących przepisów prawa.
4. nie dotyczy

5. nie dotyczy

## V. DODATKOWE OBOWIĄZKI ABONENTA I OPERATORA

### § 23

1. Abonent zobowiązuje się do:

- 1) nierozpowszechniania w Sieci WDM bądź w Internecie informacji lub danych niezgodnych z prawem polskim, w szczególności nielegalnego oprogramowania oraz stosowania się do zasad etyki sieciowej,
- 2) niepodejmowania działań powodujących ingerowanie w dane lub przechwytywanie danych innych użytkowników Sieci WDM lub Internetu,
- 3) niepodejmowania działań powodujących zakłócenia w pracy Sieci WDM, w Internecie lub urządzeniach innych użytkowników,
- 4) niekorzystania z Usług w sposób niezgodny z zasadami współżycia społecznego,
- 5) nieprzeprowadzania jakichkolwiek przeróbek w Sieci WDM oraz Przyłączu, podłączania dodatkowych Odbiorników, samodzielnego montowania gniazd abonenckich i udostępniania sygnału osobom trzecim,
- 6) nie dotyczy
- 7) Abonent ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za wszystkie konsekwencje będące skutkiem takiego udostępnienia i braku ochrony
- 8) odpowiedniego zabezpieczenia Urządzenia dostępowego. Obejmuje ono:

- 1) podłączenie go do prawidłowo wykonanej instalacji elektrycznej
- 2) zabezpieczanie go przed zalaniem i zawilgoceniem,
- 3) zapewnienie mu w miejscu instalacji właściwej cyrkulacji powietrza, w tym 15 cm wolnej przestrzeni w miejscach gdzie posiada ono otwory wentylacyjne,
- 4) nie umieszczania go w pobliżu zewnętrznych źródeł ciepła (jak np. grzejniki, nagrzewnice) bądź na innych urządzeniach, które emitują ciepło (odtwarzacze DVD, wzmacniacze, itp.),
- 5) wykorzystanie do czyszczenia jego zewnętrznej części miękkiej, suchej bądź lekko wilgotnej szmatki oraz nie używania produktów, które mogą zawierać chemikalia lub rozpuszczalniki,
- 6) wyjęcie baterii z pilota w przypadku nie używania go przez dłuższy czas.,
- 7) nie zdejmowanie obudowy. Wewnątrz urządzenia mogą znajdować się elementy pod wysokim napięciem, które mogą zagrozić życiu bądź zdrowiu użytkownika. Wysokie napięcie występuje również wtedy, gdy urządzenie działa w trybie czuwania.

Operator zaleca dodatkowe zabezpieczenie w postaci podłączenia urządzenia do listy antyprzebiegowej,

2. Operator zobowiązuje się do:

- 1) zapewnienia, w miarę możliwości technicznych poprawnego działania Usługi,
- 2) usuwania usterek występujących u pojedynczych Abonentów w terminie nie dłuższym niż trzy dni robocze od daty zgłoszenia. Za dni robocze przyjmuje się dni od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 09.00 do 17.00, o ile Abonent nie umówi się w innym terminie.
- 3) usuwania usterek, obejmujących swoim zasięgiem nie mniej niż jeden budynek, w czasie 16 godzin roboczych od momentu zgłoszenia.

Usterka powinna być zgłoszona poprzez Infolinię Operatora pod numerem 17 717 5555 lub Biura Obsługi Abonenta których aktualne adresy dostępne są na stronie [www.wdm.pl](http://www.wdm.pl). Powyższe dane wraz z czasem podłączenia podanym na Umowie stanowią minimalne oferowane poziomy jakości Usług świadczonych

Abonentowi. Abonent powinien zapewnić pracownikom Operatora dostęp do miejsca wystąpienia usterki, chyba że miała ona miejsce poza ich lokalem lub miejscem kontrolowanym przez Abonenta. Nie zapewnienie takiego dostępu przedłuży odpowiednio terminy, określone w ust. 2, pkt 2 i 3.

3. Wszelkie ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług lub aplikacji podane są w § 33 – 41

4. Operator w ramach świadczonych usług monitoruje stale jakość ruchu w Sieci WDM, aby nie dopuszczać do przekraczania jej pojemności, przepustowości łącz oraz wydajności zastosowanych w niej urządzeń. Działania te nie mają wpływu na jakość świadczonych usług.

5. Operator w przypadkach naruszenia bezpieczeństwa i integralności sieci wynikających z działań Abonenta ma prawo:

- 1) do odłączenia urządzenia dostępowego w przypadku naruszeń opisanych w § 33 punkt 7,
- 2) do rozwiązania umowy w przypadkach i trybie opisanych w Rozdziale 5 Regulaminu.

W przypadku, gdy naruszenie bezpieczeństwa i integralności sieci będzie miało wpływ na usługi świadczone innym Abonentom, Operator niezwłocznie powiadamia ich o zakresie naruszenia, potencjalnych jego skutkach oraz planowanym terminie przywrócenia pełnej funkcjonalności sieci.

6. Oferowane poziomy jakości usług są podane w § 23 ust. 2 oraz w Umowie. Operator publikuje dodatkowo parametry jakości sieci, które są umieszczone w odnośniku „Jakość sieci” na stronie [www.wdm.pl](http://www.wdm.pl).

7. Operator dla ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych stosuje:

- 1) ochronę fizyczną danych osobowych,
- 2) zabezpieczenia sprzętowe infrastruktury informatycznej i telekomunikacyjnej,
- 3) zabezpieczenia narzędzi programowych i baz danych,
- 4) zabezpieczenia organizacyjne.

Operator na swojej stronie pomocy technicznej udostępni aktualne informacje na temat zagrożeń związanych ze świadczoną usługą, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych.

## VI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

### § 24

1. W przypadku niewłaściwego dostępu do Usługi, powstałego z winy Operatora, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.
2. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi telefonii WDMtel trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
3. Z tytułu niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego:
  - 1) terminu zawarcia umowy o świadczenie Usługi,
  - 2) określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług

Abonentowi za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje od Operatora odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w Umowie miesięcznej opłaty abonamentowej. Obniżenie Abonamentu następuje po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego określonego w § 30. Odszkodowanie zostanie przekazane w sposób wskazany przez Abonenta i terminie nie krótszym niż 14 dni od daty uznania reklamacji.

### § 25

Operator nie ponosi odpowiedzialności za:

- 1) niewłaściwą ochronę danych w Terminalu abonenckim, w szczególności za zabezpieczenie antywirusowe oraz przed ingerencją osób trzecich,
- 2) niedziałanie Usługi wynikłe z nieprawidłowej konfiguracji lub działania Terminala abonenckiego, uszkodzenia Karty Aktywacyjnej lub używania jej z innym Urządzeniem dostępowym niż zapisane w Umowie lub zmiany lokalizacji Urządzenia dostępowego wykonanej bez zachowania trybu, o jakim mowa w par. 15 ust 1,
- 3) treść i zawartość danych oraz rozmów telefonicznych transmitowanych przez Sieć WDM i sieć Internet, jak również za straty wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanego tą drogą,
- 4) zakłócenia w działaniu łącz wynikające z działania siły wyższej,
- 5) nie dotyczy
- 6) nie dotyczy

## VII. OPŁATY

### § 26

1. Wysokość opłat określa Cennik
2. Abonent jest obowiązany do regulowania, zgodnie z Cennikiem:
  - 1) opłaty instalacyjnej określonej Umową, płatnej w chwili zawarcia Umowy,
  - 2) miesięcznego Abonamentu, płatnego do 15 dnia każdego miesiąca,
  - 3) innych opłat przewidzianych Cennikami, Regulaminem i Umową,
3. Dla Abonentów, którzy regulują płatności na podstawie faktur wystawionych przez Operatora, obowiązującym terminem płatności jest termin wskazany na fakturze, jednakże nie wcześniejszy niż określony w ust 2 pkt 1 i 2.
4. Rachunek cząstkowy za miesiąc podłączenia Usługi będzie naliczany w wysokości 1/30 aktualnej opłaty za dany Pakiet pomnożonej przez ilość dni pozostałych od daty instalacji Urządzenia dostępowego lub Usługi do końca miesiąca.
5. Operator może naliczać w wystawianych fakturach/rachunkach opłaty za usługi zrealizowane w poprzednich okresach rozliczeniowych, o ile nie były one jeszcze naliczane.
6. Abonent zobowiązuje się do pokrycia kosztów wezwania do zapłaty, ujętych w Cenniku, w przypadku, gdy wezwanie takie zostanie do Abonenta przesłane w związku z opóźnieniem w płatnościach za Usługę.
7. W przypadku, gdy Abonent nie otrzyma miesięcznego rachunku za usługi Operatora w terminie 7 dni od końca okresu rozliczeniowego, zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora.
8. W przypadku nieuiszczenia opłat Operator może przerwać świadczenie Usługi do czasu otrzymania płatności za Usługę, po upływie terminu wynikającego z wezwania do zapłaty. Do czasu otrzymania płatności Operator zwolniony jest z wykonywania obowiązków zapisanych w Umowie i Regulaminie. Ponowne wznowienie świadczenia Usługi wymaga uregulowania zaległości.
9. Operator po uzyskaniu zgody Abonenta może publikować rozliczenia miesięczne zawierające opłaty za Usługi w sposób elektroniczny i doręczać je Abonentowi poprzez Portal Abonenta lub oprogramowanie Urządzenia dostępowego. W przypadku, gdy Abonent nie otrzyma w sposób elektroniczny rozliczenia miesięcznego w terminie 7 dni od końca okresu rozliczeniowego, zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora.
10. Operator może wprowadzić dla wybranych usług dodatkowe kanały płatności – przelew elektroniczny, SMS, SMS Premium lub opłatę kartą. Abonent w przypadku tych płatności ponosi odpowiedzialność za poprawną, zgodną z wskazówkami Operatora formę realizacji płatności.

### § 27

1. Na życzenie Abonenta Operator wystawia indywidualną fakturę VAT za usługi świadczone przez Operatora. Życzenie otrzymania indywidualnej faktury należy zgłosić w lokalnym Biurze Obsługi Abonenta – tam też następuje jej odbiór.
2. Abonenci zbiorowi otrzymują zbiorczą fakturę VAT.

### § 28

1. Za opóźnienie w regulowaniu opłat Operator pobiera odsetki ustawowe.
2. Dokonywane przez Abonenta wpłaty będą w pierwszej kolejności zaliczane na poczet odsetek.
3. Odsetki za opóźnienie w regulowaniu opłat wykazywane są w nocie odsetkowej, przesyłanej listem na adres Abonenta.

### § 29

Za dzień zapłaty uważa się dzień wpłaty należności w kasie lub dzień wpłynięcia należności na konto bankowe Operatora.

## VIII. REKLAMACJE

### § 30

1. Abonent może składać reklamację z tytułu niewykonania, nienależytego wykonania lub nie osiągnięcia określonego poziomu jakości Usługi realizowanej na podstawie Umowy, Regulaminu i Cennika pisemnie, drogą elektroniczną, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w Biurze Obsługi Abonenta.
2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Abonenta upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub drogą elektroniczną Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację, chyba że Operator udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
4. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
5. Osoba dokonująca zgłoszenia reklamacji powinna w niej zawrzeć:
  - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby,
  - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - 4) numer Urządzenia dostępowego, którego dotyczy reklamacja,
  - 5) numer abonenta lub adres miejsca instalacji Przyłącza,
  - 6) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy, jeżeli reklamacja dotyczy niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia Umowy,

- 7) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi w przypadku reklamacji określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
  - 8) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
  - 9) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt. 8,
  - 10) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku, gdy reklamacja w ww. trybie nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia.
  7. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że niezuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
  8. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku uiszczenia opłat za korzystanie z Usług.

#### § 31

Operator przy załatwianiu reklamacji obowiązany jest rozpatrzyć wyczerpująco wszelkie okoliczności, a w szczególności:

- 1) dokumenty i inne dowody przedstawione przez osobę reklamującą lub będące w posiadaniu Operatora,
- 2) wyniki postępowania wyjaśniającego, przeprowadzonego przez właściwe służby techniczne Operatora,
- 3) badania techniczne i obserwacje urządzeń, w sposób przewidziany dla danego rodzaju Usług.

#### § 32

1. Jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - 1) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację,
  - 2) powołanie podstawy prawnej,
  - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - 4) w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty,
  - 5) w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu,
  - 6) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne,
  - 7) podpis upoważnionego pracownika Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
2. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
  - 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
  - 2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

## IX. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI INTERNETOWEJ WDMnet

### § 33

1. Abonent nie ma prawa, bez pisemnej zgody Operatora, podłączać do Urządzenia dostępowego większej, niż określona w Umowie, ilości Terminali abonenckich.
2. Dostęp do strony WWW umieszczonej na serwerze Operatora w ramach Pakietu realizowany jest z szybkością do 128 kb/s.
3. W przypadku instalacji Usługi WDMnet w oparciu o Urządzenie dostępowe z portem WiFi Abonent ma prawo do wymiany Urządzenia z portem WiFi na standardowe Urządzenie dostępowe w terminie 10 dni od daty podpisania protokołu odbioru, jeśli eksploatowany przez Abonenta terminal nie pozwala na bezprzewodowe podłączenie. Wymiana modemu wymaga złożenia pisemnego oświadczenia w Biurze Obsługi Abonenta, w którym została podpisana Umowa. W przypadku rezygnacji z użytkowania Urządzenia dostępowego z portem WiFi w ww. terminie, opłaty dodatkowe dotyczące użytkowania tego Urządzenia nie będą pobierane.
4. Abonent jest zobowiązany:
  - 1) do zainstalowania w Terminalu abonenckim określonej przez Operatora karty z portem umożliwiającym podłączenie do Urządzenia dostępowego,
  - 2) nieudostępniania osobom trzecim danych autoryzacyjnych połączenia bezprzewodowego zawartych na karcie rejestracji (w przypadku korzystania z Urządzenia dostępowego z portem bezprzewodowym). W przypadku takich działań Abonent ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za wszystkie konsekwencje będące skutkiem takiego udostępnienia.
5. Operator jest obowiązany dostarczyć Abonentowi wszelkie informacje, niezbędne do skonfigurowania Terminalu abonenckiego.
6. Operator zaleca Abonentowi zainstalowanie w Terminalu abonenckim oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Terminala abonenckiego, jak również kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą Sieci WDM lub innych źródeł.
7. Operator ma prawo do odłączenia Urządzenia dostępowego w wyniku wykrycia na Terminalu abonenckim wirusów lub robaków internetowych, mogących powodować zakłócenia w pracy Sieci WDM lub użytkowników Sieci WDM bądź sieci Internet. Ponowne podłączenie Urządzenia dostępowego może nastąpić po usunięciu przez Abonenta wirusów lub robaków powodujących zagrożenie. Odłączenie takie nie może być podstawą do uzyskania obniżki w abonamencie lub dochodzenia innych roszczeń w stosunku do Operatora.
8. Operator może zastosować w swojej sieci:
  - 1) oprogramowanie pozwalające na odrzucanie na swoich serwerach wiadomości pocztowych zawierających wirusy lub robaki internetowe lub usuwanie z wiadomości pocztowych załączników je zawierających.
  - 2) oprogramowanie odrzucające na swoich serwerach wiadomości pocztowe uznane przez wiarygodne serwery RBL [Realtime Blackhole List] jako spam, czyli niechcianą, masowo rozsyłaną pocztę. Jeżeli wiarygodne serwery RBL zakwalifikują wiadomość pocztową jako spam, Abonent nie ma prawa dochodzić w stosunku do Operatora żadnych roszczeń z tytułu nieotrzymania takiej wiadomości.
  - 3) urządzenia pozwalające na kolejgowanie ruchu peer-to-peer
9. Operator na swojej stronie pomocy technicznej udostępnia informacje na temat bezpieczeństwa połączenia bezprzewodowego, jego działania oraz wymagań dotyczących urządzeń i systemu operacyjnego eksploatowanego po stronie Abonenta.



10. Urządzenie dostępne z portem bezprzewodowym pracuje w paśmie zwolnionym od zezwoleń 2.4 GHz, w którym mogą pracować również inne urządzenia bezprzewodowe, jak kuchenki mikrofalowe, piloty, telefony, urządzenia Bluetooth i inne. Z tego powodu Operator nie ponosi odpowiedzialności za utraty połączenia, straty pakietów, obniżenia przepustowości i inne problemy związane z działaniem Terminala abonenckiego podłączonego do Urządzenia dostępowego po połączeniu bezprzewodowym.

## X. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI TELEFONII WDMtel

### § 34

1. Operator w ramach Umowy nadaje Abonentowi telefoniczny numer abonencki wykorzystywany do połączenia z Abonentami innych sieci telefonicznych w kraju i na świecie. Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi i nie wprowadza ograniczeń w kierowaniu połączeń na te numery. Operator nie gromadzi danych o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego z którego wykonywane są Połączenia. Dla obsługi połączeń alarmowych jako lokalizacja Abonenta przekazywany jest adres instalacji usługi podany w Umowie.
2. Na życzenie Abonenta telefoniczny numer abonencki może zostać odpłatnie zmieniony po wniesieniu opłaty ujętej w Cenniku. W przypadku udowodnienia uciążliwości korzystania przez Abonenta z obecnego numeru telefonu zmiana taka wykonywana jest przez Operatora bezpłatnie.
3. Operator może dokonać niezbędnej zmiany numeracji dla określonych obszarów swojej sieci lub zmiany telefonicznych numerów abonenckich w przypadku zmiany przydziału zakresu numeracji albo przebudowy lub rozbudowy eksploatowanej sieci publicznej.
4. Planowane zmiany numeracji, dla określonych obszarów sieci telekomunikacyjnej, zostaną podane do publicznej wiadomości co najmniej na 90 dni przed terminem wprowadzenia zmiany. Operator jest obowiązany zawiadomić pisemnie Abonentów o planowanej zmianie ich telefonicznych numerów abonenckich oraz o ich nowych numerach, co najmniej na 90 dni przed terminem wprowadzenia zmiany. Operator jest obowiązany do zapewnienia bezpłatnej automatycznej informacji słownej, o wprowadzonych zmianach numeracji, o których mowa powyżej, dostępnej pod poprzednimi numerami, przez okres nie krótszy niż 12 miesięcy
5. W ramach Umowy mogą być blokowane połączenia na numery:
  - 1) o podwyższonej opłacie (np. rozrywkowe, 0700, 0400, 0207, 0208 itp.). Operator zastrzega sobie możliwość rozszerzenia listy blokowanych numerów.
  - 2) do wybranych lokalizacji, o opłacie za połączenie przekraczającej 10 złotych netto za minutę.
  - 3) przez które realizowane są nadużycia telekomunikacyjne, czyli działania zmierzające do generowania „sztucznego ruchu” w sieci WDM lub w sieciach innych operatorów telekomunikacyjnych. Przez generowanie sztucznego ruchu rozumiane jest korzystanie z usług telekomunikacyjnych polegające na ciągłym lub powtarzającym się przekazywaniu sygnałów w sieci telekomunikacyjnej w celu odniesienia korzyści majątkowej przez Abonenta lub osobę trzecią.

Pełna aktualna lista możliwych do zrealizowania Połączeń jest dostępna na stronie [www.wdm.pl](http://www.wdm.pl). Realizacja połączeń na numery wskazane w pkt. 1 i 2 będzie możliwa po ich aktywacji poprzez Infolinię Operatora pod numerem 17 717 55 55 lub Biura Obsługi Abonenta, których aktualne adresy dostępne są na stronie [www.wdm.pl](http://www.wdm.pl). Operator realizuje prezentację identyfikacji numeru Abonenta przed dokonaniem połączenia, a także możliwości:

- 1) dla użytkownika wywołującego – możliwość jednorazowego i stałego wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywołwanego podczas wywołania i połączenia,
  - 2) dla abonenta wywołwanego – możliwość eliminacji dla połączeń przychodzących prezentacji identyfikacji linii wywołującej, a jeżeli taka prezentacja jest dostępna przed rozpoczęciem połączenia przychodzącego, także możliwość blokady połączeń przychodzących od abonenta lub użytkownika stosującego eliminację prezentacji identyfikacji linii wywołującej,
  - 3) w przypadku przekierowania połączenia - abonentowi wywołwanemu możliwość eliminacji, prezentacji identyfikacji linii wywołwanej u użytkownika wywołującego,
  - 4) zablokowania automatycznego przekazywania przez osobę trzecią wywołań do telekomunikacyjnego urządzenia końcowego tego abonenta. Sposób realizacji tych funkcjonalności w sieci WDM jest opisany w Portalu Abonenta.
6. Rezygnacja z Usługi telefonii WDMtel na warunkach zapisanych w rozdziale 5 jest możliwa po opłaceniu należności za Połączenia.
  7. Wraz z podłączeniem Urządzeń dostępowych zostaną przekazane Abonentowi dane logowania do systemu umożliwiającego sprawdzenie Bilingu poprzez Portal Abonenta. Abonent zobowiązuje się do korzystania z tego systemu do odbierania rozliczenia miesięcznego kosztów rozmów telefonicznych. W zależności od Pakietu wybranego w Cenniku, miesięczne rozliczenie kosztów rozmów telefonicznych może być również przesyłane listownie.
  8. W Portalu Abonenta przechowywany jest Biling dotyczący bieżącego oraz ostatniego okresu rozliczeniowego.
  9. Operator umożliwia za dodatkową opłatą, podaną w Cenniku, otrzymanie przez Abonenta Bilingu w formie wydruku, który zostanie dostarczony na adres podany w Umowie.
  10. Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za Połączenia nawiązywane poprzez przekazane mu Urządzenie dostępowe.
  11. Operator zastrzega sobie prawo do dowolnego programowania przycisków realizujących funkcje dodatkowe Urządzeń dostępowych.
  12. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedziałanie lub niewłaściwe działanie Usługi telefonii WDMtel w przypadku wykorzystywania przez klienta routera lub komputera pełniącego funkcje routera.
  13. Podstawową jednostką taryfikacyjną za Połączenie jest 1 sekunda.
  14. Podstawą do wyczenia opłat za Połączenia jest faktyczny czas Połączenia, rozumiany jako upływ czasu od momentu zgłoszenia się odbiorcy połączenia do zakończenia połączenia.
  15. Opłaty za Połączenia są naliczane na podstawie Bilingu umieszczonego w Portalu Abonenta.
  16. Opłata za Połączenia płatna jest niezależnie od Abonamentu.
  17. Ze względu na uwarunkowania techniczne czas połączenia pokazywany na wyświetlaczu Urządzeń dostępowych lub Telefonu może odbiegać od faktycznego czasu połączenia podanego w Bilingu na korzyść Abonenta.
  18. Rozliczenia miesięczne kosztów rozmów telefonicznych będą wystawiane w sposób elektroniczny doręczane Abonentowi poprzez Portal Abonenta. Abonent może również otrzymać bezpłatnie miesięczne rozliczenie kosztów rozmów telefonicznych w Biurze Obsługi Abonenta właściwym dla swojego miejsca zamieszkania.
  19. W przypadku, gdy Abonent nie otrzyma w sposób elektroniczny rozliczenia miesięcznego kosztów rozmów telefonicznych w terminie 7 dni od końca okresu rozliczeniowego, zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora.
  20. Faktura obejmująca rozliczenie miesięczne kosztów rozmów telefonicznych może zostać przesłana w formie pisemnej Abonentowi po pobraniu z tego tytułu opłaty ujętej w Cenniku.

21. Operator po wyrażeniu na to zgody w Umowie może umieścić dane Abonenta w następujących spisach abonentów: Ogólnopolskim Biurze Numerów (informacja telefoniczna), Ogólnopolskim Spisie Abonentów (książka telefoniczna) prowadzonych przez operatora wskazanego przez Prezesa UKE jako świadczącego tę usługi, oraz spisie abonentów publikowanym na stronie www.wdm.pl. Zgoda ta może być wycofana w każdym czasie. Dane abonentów którzy wyrażają zgodę na umieszczenie ich danych w ogólnopolskich spisach abonentów zostaną raz w miesiącu przekazane operatorowi świadczącemu te spisy.

XI. (nie dotyczy)

XII. (nie dotyczy)

XIII. (nie dotyczy)

#### XIV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

##### § 42

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy kodeksu cywilnego oraz inne właściwe przepisy.

##### § 43

1. 1. Operator zastrzega sobie prawo do zmian postanowień zawartych w Regulaminie i Cenniku. Informacje o planowanych zmianach postanowień zawartych w Regulaminie lub Cenniku przekazywane są przez Operatora w formie pisemnej, nie później niż na 1 miesiąc przed planowaną zmianą. Zmiany postanowień są równoznaczne z wypowiedzeniem warunków dotychczasowych, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
2. Jeżeli w okresie wypowiedzenia Abonent oświadczy na piśmie, iż nowych postanowień nie przyjmuje, Umowa ulega rozwiązaniu z upływem okresu wypowiedzenia. W przypadku braku pisemnego oświadczenia, postanowienia obowiązują strony od dnia następnego po okresie wypowiedzenia.

##### § 44

Operator uprawniony jest do przeniesienia swoich uprawnień i obowiązków wynikających z Umowy, Regulaminu i Cennika na dowolnie wskazaną przez siebie osobę trzecią, o ile Abonent wyrazi na to zgodę.

**Regulamin wchodzi w życie dniem 01 marca 2018 r.**

**Regulamin obowiązuje do czasu ogłoszenia następnego.**