

## ROZDZIAŁ 1

### Postanowienia ogólne i definicje

#### § 1

1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług transmisji danych i usług internetowych w sieci DOLNET określa zakres i warunki wykonywania usług na rzecz Abonenta w sieciach transmisji danych, w tym sieci Internet, wraz z usługami dostępu do tych sieci, przez DOLNET GROUP sp. z o.o. z siedzibą w Świdnicy 58-100, ul. Mikołaja Kopernika nr 34 zwaną dalej **Dostawcą Usług** lub **DOLNET**.

2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

**Abonent** – podmiot będący stroną umowy o korzystanie z usług sieci DOLNET;

**Abonenckie Urządzenie Dostępowe** – elektroniczne, aktywne urządzenie telekomunikacyjne, wydane i 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 oraz zasady ich naliczania;

**Dodatkowa Opłata Stała** – opłata ryczałtowa pobierana za każdy Okres Rozliczeniowy w związku ze świadczeniem odpowiednich usług dodatkowych wymienionych w Cenniku Usług;

**Operator/Dostawca Usług** – DOLNET GROUP sp. z o.o. – podmiot świadczący usługi telekomunikacyjne;

**Jednostka Organizacyjna DOLNET** – jednostka wewnętrzna DOLNET powołana do obsługi Abonentów, Użytkowników i Klientów DOLNET, w szczególności Biuro Obsługi Klienta;

**Klient** – podmiot zamierzający zawrzeć umowę o świadczenie usług w sieci DOLNET;

**Okres Rozliczeniowy** – umowny okres, za który wystawiana jest faktura VAT za wykonane usługi telekomunikacyjne wskazany przez Dostawcę Usług na fakturze;

**Operator Macierzysty** – dostawca usług, inny niż DOLNET, do którego sieci telekomunikacyjnej jest przyłączona linia lub łącze telekomunikacyjne Użytkownika;

**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 DOLNET GROUP sp. z o.o.;

**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 DOLNET i każdego z Partnerów DOLNET;

**HOTSPOT** – otwarty i dostępny publicznie punkt dostępu umożliwiający dostęp do Internetu za pomocą sieci DOLNET;

**Służby Techniczne DOLNET** – pracownik DOLNET lub inna osoba pracująca na zlecenie DOLNET lub posiadająca upoważnienie DOLNET;

**TeleCentrum** – jednostka organizacyjna powołana do obsługi Abonentów i Klientów DOLNET poprzez telefon, faks, e-mail i przy pomocy innych dostępnych środków komunikacji elektronicznej;

**Usługi** – 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 oraz usługi serwerowe (hostingowe) polegające na udostępnianiu przez Dostawcę Usług zasobów wraz z zapewnieniem mechanizmów adresowania zasobów, właściwych dla sieci;

**Użytkownik** – podmiot, który zamierza korzystać lub korzysta z usług sieci DOLNET, bez zawierania odrębnej umowy z Dostawcą Usług, w szczególności, który korzysta z usług za pośrednictwem Operatora Macierzystego;

**Zamówienie** – dyspozycja Abonenta oraz zestaw danych uzyskanych od Abonenta w celu świadczenia lub zmiany usług.

**Sieć Operatora** – sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług.

**Konsument** – osoba fizyczna, dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

## ROZDZIAŁ 2

### Zakres Regulaminu

#### § 2

1. Niniejszy Regulamin został wydany na podstawie Prawa Telekomunikacyjnego.
2. Regulamin określa zasady świadczenia usług przez Operatora
3. DOLNET może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie usług, w szczególności związane z organizowanymi promocjami.
4. Postanowienia umowy oraz odrębnych regulaminów w szczególności promocyjnych odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

## ROZDZIAŁ 3

### Podstawa i zakres świadczenia usług

#### § 3

1. Zakres usług sieci DOLNET świadczonych przez Dostawcę Usług obejmuje: a) usługi głosowe, w szczególności telefonię internetową; b) usługi transmisji danych; c) usługi telewizji kablowe; d) usługi dodatkowe związane z powyższymi usługami; e) inne usługi, o ile zgodne z postanowieniami Umowy stosuje się do nich Regulamin.
2. Zakres usług świadczonych na rzecz Abonenta określa umowa.
3. DOLNET świadczy usługi w zakresie istniejących możliwości technicznych. Zakres usług oferowanych przez DOLNET 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 DOLNET i TeleCentrum.
4. Za zapewnienie dostępu do sieci telekomunikacyjnej DOLNET, 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.
5. Dostęp do niektórych usług dodatkowych objętych 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. DOLNET świadczy usługi dodatkowe w miarę istnienia możliwości technicznych.

## ROZDZIAŁ 4

### Ogólne warunki zawierania umów i świadczenia usług

#### § 4

1. Przez zawarcie umowy DOLNET 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.
2. Abonentem usług internetowych w sieci DOLNET, może zostać każdy Klient, z uwzględnieniem technicznych możliwości świadczenia danej usługi przez DOLNET i po zawarciu umowy z Dostawcą Usług.

3. Użytkownikiem lub Abonentem usług internetowych w sieci DOLNET może zostać abonent Operatora Macierzystego, posiadającego wpis do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych w Polsce, pod warunkiem, że Operator Macierzysty umożliwił Użytkownikowi zawarcie umowy. W szczególności umowa może być zawarta przez dokonanie czynności faktycznych, polegających na uzyskaniu dostępu do sieci DOLNET przez dostęp do właściwego urządzenia adresowanego za pomocą IP (Internet Protocol), połączonego z siecią DOLNET.

## § 5

1. Umowa lub aneks do umowy mogą być zawarte na czas określony lub na czas nieokreślony.
2. 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 ma prawo odstąpić od umowy w terminie 14 dni od dnia podpisania umowy.
3. Konsumentem nie ma prawa odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem Operatora lub na odległość w przypadku, gdy:
  - 1) Operator wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta i przed rozpoczęciem świadczenia usługi poinformował Konsumenta, że po spełnieniu świadczenia Konsument utraci prawo odstąpienia od umowy;
  - 2) Umowa dotyczy dostarczenia treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnienie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu Konsumenta o utracie prawa odstąpienia od umowy.
4. Umowę w imieniu DOLNET zawiera osoba upoważniona przez DOLNET.
5. W przypadku zawierania Umowy z osobą fizyczną Operator będzie gromadzić w swojej bazie i przetwarzać, w celu wykonania Umowy oraz w celu wypełnienia prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez Operatora, dane Abonenta zawarte w Umowie, przekazane Operatorowi przez Abonenta w trakcie wykonywania Umowy, a także dane związane z Usługą niezbędne m.in. dla prawidłowego jej rozliczania. Abonent ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych i ich poprawiania.
6. Klient nabywa usługę na podstawie zawartej umowy lub przez wprowadzenie aneksem zmian do umowy o świadczenie usług, które były dotychczas świadczone Klientowi.
7. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo oferowania części Usług Sieci DOLNET wyłącznie Abonentom, posiadającym odpowiednie taryfy lub plany taryfowe, korzystającym z odpowiednich usług lub dla których operatorem jest DOLNET. Szczegółowe zasady oferowania takich usług określa Cennik Usług, regulamin promocji lub oferta specjalna.
8. Zakres usług świadczonych na podstawie umowy może być zmieniany aneksami do umowy lub na podstawie przyjętego przez DOLNET Zamówienia, złożonego przez Abonenta w formie określonej przez DOLNET.
9. DOLNET może odmówić przyjęcia wnioskowanej przez Abonenta zmiany lub rozszerzenia usług w przypadku braku okazania dokumentów wymaganych przez DOLNET 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.

## § 6

1. Umowa lub aneks do umowy może być zawarty z osobą, która, w zależności od rodzaju umowy i zakresu usług, posiada i przedłoży dokumenty:
  - 1) 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;
  - 2) potwierdzające posiadane przez nią prawo dysponowania lokalem lub nieruchomością w tym zameldowanie lub tytuł prawny do lokalu, pisemne porozumienie między pracownikiem a pracodawcą dotyczące zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na rzecz pracownika.
2. Zawarcie lub zmiana umowy oraz czynności dotyczące wykonania umowy mogą być zrealizowane osobiście przez Abonenta lub przez pełnomocnika upoważnionego na piśmie.
3. 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.
4. W szczególnych przypadkach DOLNET zastrzega sobie prawo żądania przedstawienia dodatkowych dokumentów lub informacji, niewymienionych w niniejszym paragrafie.

## § 7

1. Umowa lub zmiana umowy skutkująca nabyciem Usług Sieci DOLNET może zostać wykonana pod następującymi warunkami:

- 1) istnienia możliwości technicznych uruchomienia usługi w chwili instalacji łącza u Abonenta;
  - 2) umożliwienia przez Abonenta wykonania instalacji w terminie przewidzianym w umowie, aneksie lub Zamówieniu.
  - 3) uzyskania w ciągu 3 miesięcy od zawarcia umowy odpowiednich pozwoleń na wykonanie instalacji.
2. Do skorzystania z Usług Sieci DOLNET, o ile przewiduje to umowa konieczny jest:
    - 1) odbiór lub przyjęcie przez Abonenta loginu i hasła dostępowego poprzez stronę internetową DOLNET lub przy użyciu środków porozumiewania się na odległość, w sposób przewidziany w umowie, aneksie lub Zamówieniu;
    - 2) odbiór lub przyjęcie przez Abonenta Abonenckiego Urządzenia Dostępowego lub podobnego, zamówionego zestawu urządzeń lub oprogramowania, które Abonent użyje lub zainstaluje samodzielnie w celu uruchomienia usługi.

## § 8

1. DOLNET 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 DOLNET 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 DOLNET prowadzi w stosunku do osoby postępowanie służące odzyskaniu należności związanych z wyświadczonymi usługami telekomunikacyjnymi;
  - 6) jeżeli poprzednia lub poprzednie umowy z osobą, zostały rozwiązane z powodu naruszenia warunków umowy lub postanowień Regulaminu przez Klienta.
2. DOLNET 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 DOLNET z Biura Informacji Gospodarczej lub z własnej bazy danych o Abonentach, którym DOLNET świadczy lub świadczył usługi telekomunikacyjne lub na podstawie innych publicznie dostępnych informacji, zwłaszcza sądowych i komorniczych.
3. W przypadku, o którym mowa w § 8 ust. 2, DOLNET może żądać złożenia kaucji pieniężnej na zabezpieczenie należności DOLNET, w uzgodnionej z DOLNET wysokości. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności Dostawcy Usług.
4. Abonentom, którzy wnieśli kaucję pieniężną, DOLNET będzie świadczyć usługi telekomunikacyjne na warunkach określonych w umowie. Kaucja pieniężna nie podlega oprocentowaniu.
5. Operator ma prawo zaspokoić swoją wymagalną wierzytelność z kwoty kaucji.
6. Kaucja pieniężna podlega niezwłocznemu zwrotowi na rzecz Abonenta w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia umowy, z zastrzeżeniem § 8 ust. 5.

## § 9

1. Umowa o świadczenie usług może być rozwiązana lub zmieniona przez Abonenta w sposób skutkujący zaprzestaniem świadczenia usług internetowych, w każdym czasie, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym zostało dokonane wypowiedzenie, przez złożenie oświadczenia w formie pisemnej, doręczonego do Biura Obsługi Klienta lub przesłanego na adres DOLNET. Bieg okresu wypowiedzenia liczony jest od dnia otrzymania przez Jednostkę Organizacyjną DOLNET 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.
2. Umowa o świadczenie usług może być rozwiązana lub zmieniona przez DOLNET w sposób skutkujący zaprzestaniem świadczenia usług internetowych DOLNET w każdym czasie, z trzydziestodniowym okresem wypowiedzenia, przez złożenie oświadczenia Abonentowi w formie pisemnej, zawierającego przyczynę rozwiązania umowy.
3. Umowa o świadczenie usług może być rozwiązana lub zmieniona w sposób skutkujący zaprzestaniem świadczenia usług internetowych DOLNET, w dowolnym czasie za zgodą obu stron.
4. W okresie wypowiedzenia umowy DOLNET pobiera należne opłaty w tym Abonentem zgodnie z obowiązującymi Cennikami Usług.
5. Umowa o świadczenie usług może być rozwiązana lub zmieniona przez Dostawcę Usług w sposób skutkujący zaprzestaniem świadczenia usług internetowych DOLNET, 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.
6. Umowa może zostać rozwiązana przez DOLNET z przyczyn leżących po stronie Abonenta jeśli w terminie 30 dni od podpisania umowy Abonent nie odbierze lub 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.
7. Umowa o świadczenie usług może być rozwiązana lub zmieniona przez Dostawcę Usług w sposób skutkujący zaprzestaniem świadczenia usług internetowych DOLNET, bez zachowania okresu wypowiedzenia:
    - 1) w przypadku nieuregulowania przez Abonenta zaległych opłat za usługi telekomunikacyjne, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zapłaty należności w terminie nie krótszym niż 15 dni;
    - 2) w przypadku nieusunięcia przez Abonenta przyczyn ograniczenia lub wyłączenia świadczenia usług z przyczyn określonych w Regulaminie po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do ich usunięcia;
    - 3) utraty tytułu prawnego do lokalu – z chwilą uzyskania przez DOLNET informacji o tym fakcie;
    - 4) ustania bytu osoby prawnej lub likwidacji jednostki organizacyjnej będącej Abonentem – z chwilą uzyskania przez DOLNET informacji o tym fakcie.
  8. Umowa o świadczenie usług wygasa w przypadkach:
    - 1) upływu okresu, na który została zawarta;
    - 2) uzyskania przez DOLNET udokumentowanej informacji o śmierci Abonenta.
  9. W przypadkach określonych w § 9 ust 7 pkt. 4 oraz § 9 ust 8 pkt 2 DOLNET umożliwia zawarcie nowej umowy osobom będącym następcami prawnymi Abonenta.
  10. Jeżeli ze świadczeniem Usług Sieci DOLNET wiązało się utrzymywanie przez Dostawcę Usług zasobów i treści należących do Abonenta, to po zaprzestaniu świadczenia usługi Dostawca Usług nieodwrotnie usuwa te zasoby z serwerów DOLNET.
  11. W razie zmiany adresu zamieszkania lub siedziby, a także w przypadku zmiany nazwy firmy lub danych Abonenta, Abonent zobowiązany jest powiadomić na piśmie DOLNET 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 tę zmianę. Jeśli Abonent nie ujawnił nowego oznaczenia lub adresu DOLNET może ograniczyć a następnie wyłączyć świadczenie usług telekomunikacyjnych do czasu wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania.
  12. 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.
  13. Cesja umowy lub przejęcie części usług następuje na podstawie pisemnego porozumienia podpisanego przez Abonenta, osobę przejmującą i DOLNET, pod warunkiem uregulowania przez Abonenta wszystkich należności wynikających z umowy.
  14. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, na wniosek Abonenta, DOLNET 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.

## ROZDZIAŁ 5

### Warunki świadczenia usług i zakres obsługi serwisowej

#### § 10

1. Uruchomienie usług powinno nastąpić w terminie określonym w umowie lub aneksie, a w przypadku braku terminu w Umowie lub aneksie – nie później niż w terminie 30 dni od daty:
  - a) zawarcia Umowy lub
  - b) zmiany Umowy – w przypadku rozszerzenia zakresu Usług.
2. 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, chyba że będzie to usługa oddzielnie płatna.
3. 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. Wobec wydanego Abonentowi Urządzenia stosuje się przepisy kodeksu cywilnego jak dla stosunku użyczenia rzeczy, przy czym czas użyczenia jest równoznaczny z czasem trwania zawartej umowy.
4. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do zastosowania wobec Abonenta kary umownej, której wysokość podano w umowie lub protokole przekazania, w przypadku gdy Abonent odpowiada za zniszczenie, umyślne uszkodzenie lub utratę Urządzenia lub w przypadku gdy Abonent nie zwróci Urządzenia po zakończeniu umowy o korzystanie z usług. Zasady powyższe stosuje się odpowiednio, jeżeli w celu świadczenia usługi instaluje się u Abonenta więcej niż jedno Urządzenie.

#### § 11

1. DOLNET jako Dostawca Usług ma obowiązek zapewnić funkcjonowanie uruchomionych usług zgodnie z posiadanymi możliwościami organizacyjnymi i technicznymi.
2. Wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w urządzeniach lub sieciach telekomunikacyjnych, będących własnością DOLNET, zainstalowanych u Abonenta, mają prawo dokonywać wyłącznie Służby Techniczne DOLNET.
3. 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 nawiązywaniu połączenia z siecią Internet.
5. Użytkownikowi usługi może być zakomunikowana konieczność użycia jawnej nazwy (loginu) i jawnego hasła, jeżeli wynika to z właściwości danej usługi. Jawne hasło nie podlega zmianie przez Użytkownika.
6. W celu uniemożliwienia korzystania przez osoby niepowołane z usług przypisanych Abonentowi, Abonent zobowiązany jest do zachowania poufnego hasła dostępowego w tajemnicy. W razie ujawnienia haseł dostępowych 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.
7. Wszelkie stwierdzone przez Abonenta nieprawidłowości w funkcjonowaniu haseł dostępowych, a w szczególności podejrzenie wykorzystywania nazwy lub hasła Abonenta przez osoby nieuprawnione winien on niezwłocznie zgłosić Dostawcy Usług.

#### § 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 DOLNET lub będących własnością DOLNET. 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 DOLNET, gdy wynika on z winy Abonenta lub Użytkownika.

#### § 13

1. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do:
  - 1) rekonfiguracji urządzeń sieci DOLNET w przypadkach uzasadnionych względami technicznymi, a w przypadku gdy rekonfiguracja urządzeń wywoła konieczność rekonfiguracji sprzętu lub oprogramowania po stronie Abonenta lub Użytkownika, DOLNET wyklucza roszczenia finansowe Abonenta lub Użytkownika z tego tytułu;
  - 2) 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 DOLNET, dotyczy to wyłącznie urządzeń bezpośrednio podłączonych do sieci Dostawcy Usług;
  - 3) czasowego wstrzymania świadczenia usługi w przypadku zamówionej przez Abonenta zmiany usługi, jeżeli zmiana usługi wymaga z przyczyn technicznych czasowego wstrzymania świadczenia. Uprzednio Abonent zostanie poinformowany o terminie i czasie wstrzymania usługi;
2. W przypadku przerw w działaniu sieci DOLNET zaplanowanych ze względu na rekonfigurację urządzeń, które są w wyłącznym zarządzie DOLNET lub będących własnością DOLNET, 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 DOLNET na nie mniej niż 24 godzin przed planowaną przerwą.
3. Urządzenia teletransmisyjne oraz inne urządzenia abonenckie włączone do sieci DOLNET muszą posiadać dokumenty lub znaki potwierdzające zgodność z „zasadniczymi wymaganiami dla urządzeń”, o których mowa w Prawie Telekomunikacyjnym.
4. W przypadku stwierdzenia przez Służby Techniczne DOLNET przyłączenia przez Abonenta do sieci DOLNET urządzeń niemających dokumentów lub znaków potwierdzających zgodność z „zasadniczymi wymaganiami dla urządzeń”, DOLNET może ograniczyć a następnie wyłączyć świadczenie usług określonych umową do czasu wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania.
5. Abonent lub Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z sieci DOLNET w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa oraz zasadami współżycia 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 DOLNET.
6. DOLNET 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. Przed ograniczeniem lub wyłączeniem usługi DOLNET zobowiązany jest do poinformowania Abonenta o naruszeniach i wezwać do ich zaprzestania.

## § 14

1. Zakres obsługi serwisowej Abonenta podczas obowiązywania umowy obejmuje:
  - 1) uruchomienie i utrzymanie łącza abonenckiego;
  - 2) obsługę Abonenta, w wyznaczonych Jednostkach Organizacyjnych DOLNET w tym przede wszystkim w Biurach Obsługi Klienta;
  - 3) telefoniczną obsługę Abonenta w TeleCentrum;
  - 4) informowanie o usługach, cenach i promocjach w szczególności poprzez TeleCentrum i stronę internetową DOLNET;
  - 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.

## § 15

1. W przypadku niedotrzymania z winy DOLNET określonego w umowie terminu uruchomienia usługi wymagającej wykonania instalacji, Abonentowi przysługuje żądanie zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 Abonamentu za każdy dzień zwłoki, maksymalnie do wysokości miesięcznej opłaty abonentowej 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 zwlekał z umożliwieniem wykonania instalacji.
2. DOLNET zobowiązuje się usunąć awarię lub usterkę, uniemożliwiającą korzystanie z Usług Sieci DOLNET objętych umową w czasie 24 godzin w dniach roboczych, od poniedziałku do piątku, licząc od chwili zgłoszenia usterki w Jednostkach Organizacyjnych DOLNET i TeleCentrum.
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 1/30 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 Służbę Techniczne DOLNET istnienia awarii lub usterki.
5. DOLNET 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, DOLNET zwraca w całości opłatę za niewykonane świadczenie. W przypadku częściowej realizacji świadczenia DOLNET zwraca część opłaty niezajmującą pokrycia w spełnionym świadczeniu.
7. Użytkownikowi nieposiadającemu pisemnej umowy z DOLNET a korzystającemu z usług przez dokonanie czynności faktycznych polegających na łączeniu się z siecią DOLNET (np. usługa typu HOTSPOD), nie przysługują żadne bonifikaty ani inne świadczenia wynikające z niewykonania usługi przez DOLNET.
8. Wypłata 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 DOLNET oraz uszkodzeń powstałych w sieciach innych operatorów telekomunikacyjnych, za ruterami brzegowymi Partnerów Dostawcy Usług, a także awarii sprzętu, oprogramowania oraz niedostępności zasobów i treści przechowywanych w sieci Internet poza DOLNET oraz w przypadku

wystąpienia ograniczenia lub wyłączenia świadczenia usługi przez Dostawcę Usług z przyczyn określonych w Regulaminie.

## ROZDZIAŁ 6

### Płatności

#### § 16

1. Zakres świadczonych przez DOLNET usług, wysokość opłat za Usługi Sieci DOLNET oraz zasady ich naliczania określone są w Cenniku Usług.
2. Informacje o aktualnym Cenniku Usług Abonent może uzyskać w TeleCentrum, w Jednostkach Organizacyjnych DOLNET (np. w Biurze Obsługi Klienta) lub na stronie internetowej DOLNET.
3. Zmiany Cenników Usług dokonywane są w trybie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym i nie wymagają zmiany umowy.
4. DOLNET 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 DOLNET, według cen i zasad określonych w Cenniku Usług.
2. Wykonane usługi telekomunikacyjne rozliczane są przez DOLNET 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 DOLNET faktury VAT mogą być przesyłane w formie elektronicznej, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
5. Abonent jest zobowiązany uregulować należność na rachunek bankowy DOLNET wskazany na fakturze VAT. Za dzień zapłaty faktury VAT uważa się dzień uznania rachunku bankowego DOLNET.
6. Podstawą rozliczeń pomiędzy Dostawcą Usług a Abonentem za wykonane przez DOLNET usługi jest faktura VAT, wystawiana za Okres Rozliczeniowy, chyba że umowa z Abonentem stanowi inaczej.
7. Podstawą rozliczeń pomiędzy Dostawcą Usług a Użytkownikiem będącym abonentem Operatora Macierzystego, korzystającym z usług internetowych sieci DOLNET, jest faktura VAT od Operatora Macierzystego.
8. Opłaty za usługi jednorazowe lub niemające charakteru stałego wykonane na zlecenie Abonenta rozliczane będą fakturą VAT wystawioną po wykonaniu usług.
9. W razie nieotrzymania faktury VAT w terminie, w którym faktura ta była zwykłe Abonentowi doręczana, Abonent powinien zawiadomić o tym niezwłocznie DOLNET, jednak nie później niż do końca miesiąca następującego po Okresie Rozliczeniowym, którego faktura VAT dotyczy.
10. W sytuacjach wyjątkowych, związanych z błędami systemu rozliczeniowego lub innych niezależnych od Dostawcy Usług, DOLNET zastrzega sobie prawo, doliczenia do faktury VAT za bieżący Okres Rozliczeniowy opłat za usługi, które nie zostały uwzględnione na fakturach VAT wystawionych za poprzednie okresy rozliczeniowe. DOLNET zobowiązuje się uprzednio poinformować Abonentach w w/w naliczeniach.

#### § 18

1. Jeżeli opłaty nie zostały uiszczone w terminie, DOLNET wezwie Abonenta do zapłaty, określając dodatkowy termin zapłaty.
2. Abonentowi, który nie wnieśli 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, DOLNET ma prawo podjąć działania mające na celu odzyskanie należności. W tym celu DOLNET może ograniczyć (w szczególności poprzez ograniczenie dostępu do usługi lub funkcjonalności usługi), a następnie wyłączyć świadczenie usług.
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
5. Ponowna aktywacja usługi spowodowana zastosowaniem ograniczenia lub wyłączenia świadczenia usług w przypadkach wskazanych w niniejszym Regulaminie - § 18 pkt. 3 podlega opłacie zgodnie z Cennikiem Usług.
6. Zgłoszenie reklamacji zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania spornej należności, do czasu udzielenia odpowiedzi na reklamację przez DOLNET o ile wszystkie inne wymagalne zapłaty są przez Abonenta uregulowane.

## ROZDZIAŁ 7 Reklamacje

### § 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 DOLNET terminu rozpoczęcia świadczenia usługi, określonego w umowie zawartej z Abonentem;
  - 2) niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi;
  - 3) nieprawidłowym obliczeniem należności z tytułu świadczenia usługi.
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 DOLNET upoważniona osoba reprezentująca DOLNET 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 DOLNET. Nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie powoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
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 DOLNET rozpatrując reklamację traktują ją tak, jakby kwota ta była określona.
7. Reklamację można wносить w terminie 12 miesięcy od końca Okresu Rozliczeniowego, w którym zaistniało zdarzenie stanowiące przedmiot reklamacji, lub otrzymano faktury VAT, których dotyczy reklamacja. Reklamację złożoną po tym terminie pozostawia się bez rozpoznania, o czym DOLNET niezwłocznie powiadamia Abonenta.
8. DOLNET jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania reklamacji. DOLNET 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 odpowiedzi udzielono w terminie 14 dni. Reklamacja nierozpatrzona w terminie 30 dni od daty otrzymania staje się reklamacja uznana.
9. Za datę wniesienia reklamacji uważa się datę otrzymania pisma przez DOLNET albo dzień jej zgłoszenia w Jednostce Organizacyjnej DOLNET lub w TeleCentrum.
10. DOLNET 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 wyczerpaniu 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 DOLNET, 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 doręczone Abonentowi przesyłką poleconą.
12. W przypadku uznania reklamacji DOLNET 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 DOLNET – na poczet tych należności;

- 2) w przypadku posiadania przez Abonenta zaległych należności płatniczych wobec DOLNET – 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. Wszystkie sprawy sporne Strony poddają rozstrzygnięciu właściwemu miejscowo Sądowi powszechnemu. W przypadku, gdy stroną umowy jest Konsument, sprawy sporne mogą być poddane rozstrzygnięciu przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (postępowanie mediacyjne) lub przez Stały Polubowny Sąd Konsumencki przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
  14. Szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego określa Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. z 2014 r. poz 243).

## ROZDZIAŁ 8

### Postanowienia końcowe

#### § 20

1. DOLNET zapewnia przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym.
2. DOLNET jest administratorem danych osobowych w rozumieniu Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002 roku, nr 101, poz. 926 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 DOLNET.
3. DOLNET przetwarza dane transmisyjne oraz inne dane dotyczące Abonenta w celu przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, naliczania opłat oraz rozpatrywania reklamacji. Zakres przetwarzanych danych transmisyjnych obejmuje dane niezbędne do: zestawienia połączenia lub transmisji komunikatów, identyfikacji abonentów i użytkowników końcowych, identyfikacji zakończeń sieci i urządzeń końcowych, ustalenia należności za zrealizowane usługi, a także inne informacje w zależności od rodzaju sieci i usługi.
4. Dane transmisyjne oraz dane o Abonentach (w tym dane osobowe) przetwarzane są przez DOLNET i podmioty powiązane kapitałowo oraz podmioty współpracujące m.in. w zakresie sprzedaży, obsługi Klienta, archiwizacji i wprowadzania danych w czasie obowiązywania umowy oraz w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań na podstawie obowiązujących przepisów. Abonent ma prawo wglądu do danych i ich poprawiania.

#### § 21

1. Czynności dotyczące zmiany lub nabywania usług DOLNET mogą być składane telefonicznie przez TeleCentrum, po podaniu właściwego osobistego kodu identyfikacyjnego Abonenta (PIN lub innych danych jednoznacznie identyfikujących Abonenta. Usługi lub zmiany usług mogą być zlecane przez Abonenta drogą elektroniczną przez wskazaną w opisie usługi stroną internetową lub za pomocą Abonenckiego Urządzenia Dostępowego.
2. Kod identyfikacyjny Abonenta (PIN) nadaje DOLNET.
3. Zabezpieczenie kodu przed osobami trzecimi leży po stronie Abonenta, któremu umożliwiono zmianę kodu identyfikacyjnego (PIN).
4. W przypadku wątpliwości, co do tożsamości Abonenta lub, jeżeli nie dokonano autoryzacji za pomocą osobistego kodu identyfikacyjnego (PIN), pracownik TeleCentrum ma prawo zażądać podania danych osobowych lub innych informacji koniecznych do weryfikacji.
5. Po prawidłowej weryfikacji DOLNET uznaje, że zmiana lub nabycie usług zostało zamówione przez Abonenta są wiążące i wywołują zobowiązania Abonenta, stosownie do Cennika Usług, w związku z tym DOLNET bezwarunkowo przystępuje do wykonania Zamówienia zgodnie ze zgłoszoną dyspozycją.
6. O zakresie czynności możliwych do wykonania drogą telefoniczną decyduje DOLNET.
7. W celu udokumentowania dyspozycji wykonywanych przez TeleCentrum, wszystkie rozmowy z Abonentami, Użytkownikami i Klientami w TeleCentrum są nagrywane i archiwizowane.
8. 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 1 lipca 2014 r.