„Regulamin korzystania z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Signalcom”

1/ POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa zakres i warunki świadczenia Usług przez Signalcom na rzecz Abonentów.
2. Signalcom może wprowadzić dodatkowe szczegółowe regulaminy dla Usług uregulowanych w Regulaminie, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi, jak również odrębne regulaminy dla usług nieuregulowanych w Regulaminie.
3. Postanowienia Umowy, Cennika, jak również odrębnych regulaminów, odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu i Cennika.
4. Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

Abonent - osoba fizyczna lub osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej utworzona i działająca zgodnie z przepisami prawa, która zawarła na piśmie umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Signalcom w formie pisemnej;
Aktywacja - czynności podejmowane przez Signalcom, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług na rzecz Abonenta, podlegające opłacie zgodnie z Cennikiem;
Awaria - nieprawidłowość funkcjonowania Sieci lub Sprzętu, skutkująca zaprzestaniem świadczenia Usług lub niedotrzymaniem parametrów jakości ich świadczenia, określonych w Umowie, za której usunięcie ponosi odpowiedzialność, zgodnie z zasadami Kodeksu Cywilnego, Signalcom;
Signalcom - Signalcom spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Rzeszowie przy ul. Borowej 1C, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000853214, numer NIP: 5170408346, numer REGON: 386684663 wykonująca działalność telekomunikacyjną na podstawie zaświadczenia o wpisie do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych prowadzonego przez UKE pod numerem 12863, tel: 667 933 993, e-mail: biuro@signalcom.pl
Cennik - wykaz opłat za świadczenie Usług telekomunikacyjnych oraz innych usług świadczonych przez Signalcom wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania;
Instalacja - czynności faktyczne i techniczne podejmowane przez przedstawicieli Signalcom, w celu wykonania Zakończenia Sieci lub montażu Sprzętu w Lokalu i aktywacji Usługi;
Konsument - Abonent będący osobą fizyczną, który zawarł Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą lub zawodową; W przypadku umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranej z konsumentem ma on prawo dokonać wyboru formy zawarcia umowy spośród oferowanych przez Signalcom. Signalcom ma obowiązek poinformowania konsumenta o przysługującym mu prawie wyboru formy zawarcia umowy przed jej zawarciem;
Lokal - budynek lub lokal mieszkalny lub użytkowy wskazany w Umowie jako miejsce świadczenia Usługi/zakończenia Sieci;
Okres Rozliczeniowy - okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec Signalcom z tytułu świadczonych Usług oraz innych usług, liczony w pełnych miesiącach, rozpoczynający się w pierwszym dniu miesiąca kalendarzowego a kończący w ostatnim dniu miesiąca kalendarzowego. O ile Umowa nie stanowi inaczej, Okres Rozliczeniowy wynosi 1 miesiąc;
Opłata Abonamentowa - wskazana w Umowie opłata przysługująca Signalcom wobec Abonenta, naliczana z tytułu świadczenia Usługi za każdy Okres Rozliczeniowy;
Pracownicy Signalcom - pracownicy Signalcom zaangażowani bezpośrednio w obsługę Abonentów;
Regulamin - niniejszy "Regulamin korzystania z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Signalcom";
Sieć - sieć telekomunikacyjna wykorzystywana przez Signalcom do świadczenia Usług;
Sprzęt - urządzenie techniczne (w szczególności modem, dekoder, itp) oraz Zakończenie Sieci, niezbędne do korzystania z Usług;
Strona WWW - Strona internetowa zamieszczona pod adresem www.signalcom.pl;
Umowa Abonencka - "Umowa o świadczenie usługi telekomunikacyjnej przez Signalcom" zawarta z Abonentem w formie pisemnej, na podstawie której Signalcom zobowiązuje się do świadczenia usług na rzecz Abonenta, a Abonent do terminowego regulowania płatności za te usługi;
Urządzenie końcowe - należące do Abonenta urządzenie, np. telefon, telewizor, komputer itp., przeznaczone do podłączenia do Sieci telekomunikacyjnej Signalcom, będące wykorzystywane przez Abonenta do odbioru świadczonych Usług;
Ustawa - ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej telekomunikacyjne (Dz. 2024 poz. 1221);
Usługi - świadczone przez Signalcom Usługi Internetowe, Usługi Telefoniczne lub Usługi Telewizyjne oraz związane z nimi usługi dodatkowe;
Usługi dodatkowe - usługi świadczone przez Signalcom, powiązane z Usługami, wskazane w Cenniku, Regulaminie lub w Umowie;
Usługi Internetowe - zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci, umożliwiająca stały, nielimitowany czasowo dostęp do sieci Internet, dostępna w pakiecie wskazanym w Cenniku;
Usługi Telefoniczne - usługa świadczona przez Signalcom umożliwiająca połączenie ustanawiane za pomocą publicznie dostępnej usługi telefonicznej, pozwalającą na uzyskanie dwukierunkowej łączności, w tym usługi inicjowania i odbierania połączeń głosowych za pomocą Sieci, z wyłączeniem usług o podwyższonej opłacie
Usługi Telewizyjne - usługi telewizji kablowej polegające na dostarczaniu programów telewizyjnych i radiowych w drodze transmisji sygnału cyfrowego;

Zakończenie Sieci - należąca do Signalcom sieć telekomunikacyjna (instalacja) umiejscowiona w lokalu Abonenta zakończona gniazdem umożliwiającym podłączenie do Sieci Signalcom Sprzętu i Urządzeń Końcowych oraz korzystanie z Usług;
Zamawiający - podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy z Signalcom.

2/ ZAWARCIE UMOWY

1. Przez zawarcie Umowy Signalcom zobowiązuje się do stałej gotowości do świadczenia Usług telekomunikacyjnych w zakresie i na warunkach określonych w Umowie i zgodnie z Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku i przestrzegania postanowień Regulaminu i Umowy. Operator świadczy Usługi telekomunikacyjne w ramach istniejących możliwości technicznych. W przypadku gdy Abonent zawiera Umowę w ramach akcji promocyjnej, wzajemne prawa i obowiązki stron określa także Oferta Promocyjna lub regulamin związany z akcjami promocyjnymi.
2. Zawarcie Umowy następuje w oparciu o wniosek złożony przez Zamawiającego do Signalcom ustnie, na piśmie, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej albo za pomocą formularza umieszczonego na Stronie WWW.
   Przed zawarciem z konsumentem Umowy abonenckiej Signalcom nieodpłatnie doręcza mu na trwałym nośniku:
   - Informacje przedumowne, które dotyczą wybranej przez niego usługi telekomunikacyjnej - utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku wybranym przez konsumenta, a także na każde jego żądanie wyrażone w trakcie obowiązywania Umowy abonenckiej,
   - podsumowanie głównych elementów Informacji przedumownych, zwane dalej Zwięzłym podsumowaniem warunków Umowy.
   Zaakceptowane przez konsumenta Informacje przedumowne oraz Zwięzłe podsumowanie warunków Umowy stają się integralną częścią Umowy abonenckiej i nie podlegają zmianie, chyba że umawiające się strony wyraźnie postanowią inaczej. Regulamin oraz Cennik są dostarczane nieodpłatnie Abonentowi, w sposób umożliwiający mu zapoznanie się z ich treścią, przed zawarciem Umowy Abonenckiej oraz na każde jego żądanie i są dostępne w Biurze Obsługi Klienta oraz na stronie internetowej. Regulamin dostarczany jest Abonentowi na trwałym nośniku (na papierze lub w wersji elektronicznej na biuro@signalcom.pl), a także na każde jego żądanie, na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
3. Umowa jest zawierana przez Signalcom na wniosek Zamawiającego w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia wniosku, po spełnieniu warunków wynikających z Regulaminu. Termin instalacji może ulec przedłużeniu, jeśli po zawarciu Umowy wystąpią niemożliwe wcześniej do przewidzenia problemy techniczne.
4. Umowa może zostać zawarta:
   1) na piśmie w siedzibie Signalcom lub innym trwałym nośniku wybranym przez konsumenta
   2) na piśmie poza siedzibą Signalcom, z upoważnionym pracownikiem Signalcom lub innym trwałym nośniku wybranym przez konsumenta
5. W imieniu Signalcom Umowę zawiera osoba przez niego upoważniona.
6. Umowa obowiązuje przez czas nieoznaczony, o ile postanowienia § 3 ust. 1 Umowy nie stanowią jednoznacznie odmiennie. W przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych, § 3 ust. 1 Umowy określa minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych. W przypadku zawarcia Umowy na czas oznaczony, po upływie tego czasu, ulega ona automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony chyba, że Abonent przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy złoży oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy i w takim wypadku Umowa wygasa z ostatnim dniem okresu, na który została zawarta. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy zawartej na czas określony, Signalcom informuje o tym Abonenta na trwałym nośniku, w terminie nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta. Powiadomienie obejmuje informację o automatycznym przedłużeniu Umowy, zmianach warunków świadczenia Usług względem warunków obowiązujących w okresie, na jaki została zawarta, sposobach i terminach jej rozwiązania oraz najkorzystniejszych oferowanych przez Signalcom pakietach taryfowych dotyczących usług objętych tą Umową.
   W przypadku, gdy Strony wiąże regulamin promocji związany z przyznaniem Abonentowi ulgi (zwanej także upustem) – Umowa zostaje zawarta na czas oznaczony. W takim przypadku okres trwania Umowy w zakresie Usługi objętej danym regulaminem promocji jest równy wskazanemu w tym regulaminie promocji okresowi, w którym Signalcom przysługuje roszczenie z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez Abonenta lub przez Signalcom z winy Abonenta, w wysokości określonej w powszechnie obowiązujących przepisach prawa („okres przywiązania"). Po upływie okresu przywiązania, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Umowę abonencką w zakresie danej Usługi uważa się za zawartą na czas nieoznaczony. Po upływie okresu promocyjnego, w przypadku Umowy zawartej na warunkach promocyjnych, Abonent zobowiązany będzie do uiszczania opłat zgodnie z Cennikiem obowiązującym w dniu zawarcia Umowy.
   Zmiana Cennika, w trakcie obowiązywania Umowy, rodzi skutki wskazane w Regulaminie.
   Signalcom informuje Abonenta na trwałym nośniku: a) w formie PDF wysłanym na biuro@signalcom.pl wskazany w Umowie, lub b) na piśmie na adres korespondencyjny wskazany w Umowie, jeśli Abonent nie wskazał adresu e-mail w Umowie, - o automatycznym przedłużeniu Umowy, sposobach jej rozwiązania oraz najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych nie później niż w terminie 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta. Abonent może złożyć oświadczenie w formie: a) e-mail na adres: biuro@signalcom.pl b) na piśmie na adres: Signalcom, ul. Borowa 1C, 35-323 Rzeszów - o braku chęci przedłużenia umowy na czas nieokreślony najpóźniej przed terminem przekształcenia umowy na czas nieokreślony.
   Z chwilą przedłużenia Umowy na czas nieokreślony Abonent zobowiązany będzie do uiszczania opłat abonamentowych zgodnie z Cennikiem Usług Telekomunikacyjnych obowiązującym w dniu przekształcenia umowy na czas nieokreślony, zgodnie z taryfą dla umów na czas nieokreślony. Zmiana Cennika, w trakcie obowiązywania Umowy, rodzi skutki wskazane w Regulaminie.
   W przypadku gdy umowa zawarta na czas określony uległa automatycznemu przekształceniu, w umowę na czas nieokreślony, Abonent ma prawo do wypowiedzenia umowy przekształconej, w każdym czasie, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie trwania wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia usług telekomunikacyjnych

objętych Umową.

7. Minimalny czas trwania Umowy stanowi jeden pełny Okres rozliczeniowy. Jeden pełny Okres rozliczeniowy stanowi również minimalny czas świadczenia poszczególnych Usług o charakterze ciągłym. Zapis zdania pierwszego w szczególności zapewnia możliwość zawarcia Umowy na czas oznaczony, nie dłuższy niż 12 miesięcy. W przypadku Konsumenta, czas oznaczony, stanowiący początkowy czas obowiązywania Umowy nie może być dłuższy niż 24 miesiące.
8. Signalcom uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego. Signalcom może uzależnić zawarcie Umowy od:
   1) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Signalcom wynikających z Umowy,
   2) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Signalcom lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej.
9. Signalcom może odmówić zawarcia Umowy lub zawrzeć tę umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wierzytelności wynikających z Umowy.
10. Signalcom ma prawo odmówić zawarcia Umowy gdy:
    1) brak jest możliwości technicznych realizacji Usługi, w szczególności, gdy Zamawiający nie jest objęty zasięgiem sieci Signalcom,
    2) poważnie uzasadnione wątpliwości co do wypłacalności klienta, w tym jeśli zalega lub zalegał z opłatami na rzecz Signalcom,
    3) przy zawieraniu Umowy Zamawiający posługuje się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi wątpliwości co do ich autentyczności,
    4) Zamawiający poda przy zawarciu Umowy błędne lub nieaktualne dane,
    5) proponowany przez Zamawiającego zakres lub sposób korzystania z sieci może niekorzystnie wpłynąć na obsługę pozostałych użytkowników Sieci,
    6) Zamawiający, który nie jest dysponentem lokalu, nie uzyskał zgody od dysponenta lokalu na zainstalowanie okablowania lub urządzeń niezbędnych do świadczenia Usług.
11. Zamawiający zawiera Umowę osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela na podstawie pełnomocnictwa.
12. Umowa zostaje zawarta z osobą, która poda aktualne dane niezbędne do zawarcia Umowy oraz okaże ważne oryginały lub poświadczone notarialnie kopie dokumentów, o których mowa w Dziale 4 Dokumenty.
13. W przypadku Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Signalcom, Konsument może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych poniżej. Oświadczenie można złożyć w szczególności na formularzu, którego wzór stanowi Załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2014.827) lub Załącznik nr 1 do Regulaminu.
14. Do zachowania terminu odstąpienia od Umowy wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Signalcom nie zapewnia możliwości złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy drogą elektroniczną.
15. W przypadku odstąpienia przez Konsumenta od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa umowę tę uważa się za niezawartą. Jeżeli Konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy zanim Signalcom przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać.
16. Signalcom ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy, zwrócić Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym poniesione przez Konsumenta koszty dostarczenia Sprzętu. Signalcom dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
17. Konsument ma obowiązek zwrócić Signalcom dostarczony przez niego Sprzęt lub przekazać go osobie upoważnionej przez Signalcom do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że Signalcom zaproponował, że sam odbierze rzecz. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem na adres Signalcom. Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Sprzętu Signalcom, takie jak koszt odesłania pocztą według standardowych opłat operatora pocztowego lub koszt przesyłki kurierskiej.
18. Jeżeli Konsument wykonuje prawo odstąpienia od Umowy po zgłoszeniu żądania rozpoczęcia wykonywania Usługi przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy.
19. Kwotę zapłaty, o której mowa w pkt 17, oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionych w Umowie opłat.
20. Konsument nie ponosi kosztów świadczenia Usług, w całości lub w części, za czas do odstąpienia od umowy, jeżeli:
    1) Signalcom nie poinformował Konsumenta o prawie odstąpienia od umowy i skutkach jego wykonania lub
    2) Konsument nie żądał spełniania świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.
21. Abonent może kontaktować się z Signalcom w następujący sposób:
    1) pocztą elektroniczną na adres wskazany na stronie internetowej www.signalcom.pl;
    2) telefonicznie;
    3) osobiście w siedzibie Signalcom;
22. Signalcom zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług w czasie nie dłuższym niż 30 (trzydziestu dni od dnia zawarcia Umowy).
23. Przy zawarciu Umowy Signalcom dostarczy Abonentowi Regulamin oraz Cennik. Dokumenty te są również dostępne w siedzibie Signalcom, a także na stronie www.signalcom.pl
24. Signalcom podaje Regulamin do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej i dostarcza go nieodpłatnie Abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej lub elektronicznej, najpóźniej wraz z umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została

umowa, a także na każde jego żądanie, na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

25. O ile w Umowie nie przewidziano inaczej, Sprzęt oraz Usługi nie mogą stanowić podstawy do świadczenia lub udostępniania na jakiejkolwiek podstawie przez Abonenta, odpłatnie lub nieodpłatnie, Usług telekomunikacyjnych na rzecz osób trzecich.
26. Signalcom umożliwia Abonentowi zmianę warunków Umowy. Jeżeli Abonent nie zalega z żadnymi wymagalnymi opłatami wobec Signalcom, Strony mogą rozszerzyć lub ograniczyć zakres świadczonych Usług, w tym w szczególności zmienić zakres świadczonej Usługi, zmienić Pakiet usług, dokupić inny Pakiet, zrezygnować z Pakietu lub rozszerzyć Umowę o Usługę kolejnego rodzaju, w tym o Usługę dodatkową lub zrezygnować z Usługi dodatkowej. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe usługi wyszczególnione w Cenniku Abonent może zgłaszać na piśmie, emailem, telefonicznie lub osobiście w siedzibie Signalcom. Zmiana stanowi podstawę naliczenia odpowiednich opłat, zgodnie z postanowieniami Cennika. Ograniczenie zakresu świadczonych Usług nie wymaga braku zaległości Abonenta wobec Signalcom. Zmiana zakresu świadczonych Usług nastąpi z upływem ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, w którym wniosek ten został złożony. Signalcom może z ważnych przyczyn określić inny termin realizacji wniosku.
27. W przypadku umowy zawartej na czas określony, Signalcom może jednostronnie zmienić warunki Umowy o świadczenia usług telekomunikacyjnych doręczając je Abonentowi na trwałym nośniku z co najmniej miesięcznym wyprzedzeniem (albo krótszym, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynikają zmiany następuje z wyprzedzeniem krótszym lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE) w przypadku gdy:
    1) konieczność wprowadzenia zmian wynika:
    a) bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług
    b) z decyzji wydanej przez Prezesa UKE
    c) z innych okoliczności, na które Signalcom nie miał wpływa i których nie mógł przewidzieć
    2) proponowane zmiany:
    a) są wyłącznie na korzyść Abonenta, w tym skutkują obniżeniem cen usług lub dodaniem nowej usługi
    b) mają charakter administracyjny i nie powodują negatywnych skutków dla Abonenta
    Signalcom podaje do publicznej wiadomości poprzez publikację na stronie internetowej www.signalcom.pl z co najmniej miesięcznym wyprzedzeniem przed wprowadzeniem tych zmian. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Bezzwłocznie po publikacji, zgodnie z powyższym punktem, doręcza Abonentowi na trwałym nośniku (w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że Abonent złożył żądanie doręczania takich informacji w inny sposób) opublikowane informacje wraz z pouczeniem o prawie Abonenta do rozwiązania Umowy oraz związanych z tym skutkach, z uwzględnieniem konieczności zapłaty odszkodowania. W przypadku braku akceptacji proponowanych zmian Abonentowi przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy do dnia wprowadzenia proponowanych zmian w życie. Rozwiązanie Umowy w wyniku braku zgody na jednostronną zmianę warunków Umowy nie wiąże się z obowiązkiem zwrotu przyznanej Abonentowi ulgi, chyba, że konieczność wprowadzenia zmian wynika z okoliczności wskazanych w ust. 1 (zmiany wynikające ze zmiany przepisów prawa, decyzji Prezesa UKE, zmiany wyłącznie na korzyść Abonenta lub o charakterze wyłącznie administracyjnym). Gdziekolwiek w niniejszym paragrafie mowa jest o zmianie warunków Umowy, oznacza to możliwość dokonania zmian w treści tak samej Umowy, jak również Regulaminu, Cennika lub ew. innego dokumentu regulującego świadczenie Usług na rzecz Abonenta.
28. W przypadku umowy zawartej na czas nieokreślony, Signalcom może jednostronnie zmienić warunki Umowy o świadczenia usług telekomunikacyjnych doręczając je Abonentowi na trwałym nośniku z co najmniej miesięcznym wyprzedzeniem (albo krótszym, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynikają zmiany następuje z wyprzedzeniem krótszym lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE) w przypadku gdy:
    1) konieczność wprowadzenia zmiany wynika:
    a) bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług
    b) z decyzji wydanej przez Prezesa UKE
    2) proponowane zmiany:
    a) są wyłącznie na korzyść Abonenta, w tym skutkują obniżeniem cen usług lub dodaniem nowej usługi
    b) mają charakter administracyjny i nie powodują negatywnych skutków dla Abonenta
    3) proponowane zmiany wynikają z:
    a) zakończenia świadczenia usługi przez jej dostawcę
    b) zmiany zasad świadczenia usługi przez jej dostawcę
    c) zakończenia lub zmiany warunków umowy dostawcy z Signalcom
    d) wzrostu opłat na rzecz dostawcy, a w szczególności wzrostu opłat licencyjnych
    e) wzrostu kosztów ponoszonych na rzecz obronności i bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego
    f) wzrostu kursów walut, albo obciążeń publicznoprawnych, w tym wprowadzenia nowych podatków
    g) wzrostu cen urządzeń niezbędnych do świadczenia usługi telekomunikacyjnej lub wzrostu kosztów jej oprogramowania
    h) rezygnacja przez Signalcom ze stosowania danej technologii
    i) podwyższenia wysokości opłat lub wprowadzenia nowych opłat licencyjnych przez nadawcę usług audiowizualnych dla dostawcy usług
    j) wzrostu kosztów nabycia, utrzymania, modernizacji urządzeń, instalacji, infrastruktury telekomunikacyjnej, systemów informatycznych, oprogramowania, umożliwiających świadczenie usług przez ich dostawcę
    k) podwyższenia wysokości opłat lub wprowadzenia nowych opłat należnych dostawcy usług za energię elektryczną do świadczenia usługi
    Signalcom podaje do publicznej wiadomości poprzez publikację na stronie internetowej www.signalcom.pl z co najmniej miesięcznym wyprzedzeniem przed wprowadzeniem tych zmian. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Bezzwłocznie po publikacji, zgodnie z powyższym punktem,

doręcza Abonentowi na trwałym nośniku (w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że Abonent złożył żądanie doręczania takich informacji w inny sposób) opublikowane informacje wraz z pouczeniem o prawie Abonenta do rozwiązania Umowy oraz związanych z tym skutkach. W przypadku braku akceptacji proponowanych zmian Abonentowi przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy do dnia wprowadzenia proponowanych zmian w życie.

29. Gdziekolwiek w niniejszym paragrafie mowa jest o zmianie warunków Umowy, oznacza to możliwość dokonania zmian w treści tak samej Umowy, jak również Regulaminu, Cennika lub ew. innego dokumentu regulującego świadczenie Usług na rzecz Abonenta.
30. Na żądanie Abonenta, który udostępnił adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość, Signalcom dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, na adres wskazany przez Abonenta.
31. Signalcom niezwłocznie informuje Abonentów będących stroną umowy o zmianie zawartej w umowie nazwy (firmy), siedziby, danych adresowych, organu, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numeru, pod którym został zarejestrowany, kapitału zakładowego, adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu lub faksu dostawcy usług, na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta umowa, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków umowy.
32. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia umowy, o którym mowa w ust. 26-29, Signalcom nie przysługuje zwrot ulgi, o czym Abonent będzie poinformowany. Zwrot ulgi nie przysługuje Abonentowi jeżeli konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub wynika z decyzji Prezesa UKE.
33. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie lub w Cenniku usług telekomunikacyjnych, wynika wyłącznie ze zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, Signalcom wykonuje obowiązki, o których mowa w powyżej, przez publikację na swojej stronie internetowej stosownej informacji:
    1) o zmianie warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie, zmianie w Cenniku, terminie ich wprowadzenia, wraz ze wskazaniem miejsca udostępnienia treści zmiany lub warunków umowy lub cennika uwzględniających tę zmianę;
    2) o prawie wypowiedzenia umowy przez Abonenta w przypadku braku akceptacji tych zmian;
    3) o konieczności zwrotu ulgi w przypadku skorzystania przez Abonenta z prawa do wypowiedzenia umowy.
34. Signalcom może podać do publicznej wiadomości informacje o zmianach, o których mowa w ust. 33, z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed wprowadzeniem tych zmian w życie wyłącznie w przypadku, kiedy publikacja aktu prawnego, z którego wynika zmiana stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed wejściem w życie zmiany tej stawki.
35. Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron w formie pisemnej, emailowej lub telefonicznej z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym zostało złożone wypowiedzenie. Abonent i Signalcom są uprawnieni do rozwiązania Umowy bez wskazania przyczyny w całości lub w części dotyczącej jedynie poszczególnych rodzajów Usług, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym zostało złożone wypowiedzenie w formie pisemnej. Wypowiedzenie Umowy Konsumentowi przez Signalcom wymaga podania ważnej przyczyny. W przypadku rozwiązania Umowy wyłącznie w części obejmującej świadczenie poszczególnych rodzajów Usług, Umowa w pozostałej części wiąże Abonenta i Signalcom świadczącego pozostałe Usługi, z zastrzeżeniem jednak, że niektóre z tych Usług mogą być świadczone wyłącznie przy równoczesnym korzystaniu z innej Usługi, zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie. W przypadku Umów zawieranych na odległość z Konsumentem, jeżeli czas trwania umowy nie jest oznaczony, termin opisany w zdaniu pierwszym wynosi jeden miesiąc (bez skutku na koniec miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym zostało złożone wypowiedzenie). W przypadku, gdy Umowa mogła zostać zawarta w formie dokumentowej, wówczas jej wypowiedzenie lub odstąpienie od niej możliwe jest także w formie dokumentowej, a Signalcom niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadomi Abonenta o jego otrzymaniu przez:
    1) wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku Abonenta, który wskazał numer niegeograficzny;
    2) wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku Abonenta, który wskazał numer geograficzny
    3) wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej wskazany przez abonenta do kontaktu widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu.
36. Każdej ze Stron przysługuje prawo do jednostronnego rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, gdy druga Strona narusza jej istotne warunki i nie zaprzestanie naruszania w terminie 21 dni od daty wezwania do ich usunięcia, a Regulamin nie zawiera w tym zakresie postanowień szczególnych.
37. Niezależnie od innych uprawnień przewidzianych Umową, Regulaminem lub przepisami prawa, Abonentowi będącemu konsumentem przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, a warunkami określonymi w Umowie.

3/ INSTALACJA

1. Instalacja w celu dostępu do Usługi telekomunikacyjnej następuje na wniosek Zamawiającego/Abonenta. Jeśli Zamawiający/Abonent nie posiada tytułu prawnego do lokalu, w którym następuje odbiór Usługi Internetowej, zobowiązany jest do uzyskania pisemnej zgody osoby, której przysługuje tytuł prawny do lokalu.

2. Zamawiający/Abonent jest zobowiązany udostępnić Lokal w celu wykonania Instalacji w terminie ustalonym z Signalcom, umożliwiającym dochowanie wskazanego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług.
3. Signalcom zobowiązuje się do Instalacji Zakończenia Sieci zgodnie z zasadami sztuki budowlanej i obowiązującymi normami, do miejsca wskazanego przez Zamawiającego/Abonenta.
4. Zgoda Zamawiającego/Abonenta na instalację obejmuje w szczególności zgodę na poprowadzenie kabli, wywiercenie niezbędnych otworów, montaż urządzeń niezbędnych do świadczenia Usługi telekomunikacyjnej. Kable zostaną przeprowadzone możliwie najkrótszą drogą.
5. Przygotowanie lokalu do instalacji jest obowiązkiem Zamawiającego/Abonenta i obejmuje między innymi przestawianie mebli oraz wyposażenia znajdującego się w lokalu.
6. Korzystanie z Sieci odbywa się przy użyciu urządzeń udostępnionych Zamawiającemu/Abonentowi przez Signalcom, lub przy użyciu urządzeń stanowiących własność Abonenta, jeżeli spełniają one wymogi techniczne przewidziane przez Signalcom. Signalcom nie jest odpowiedzialny za zły stan techniczny Urządzeń Abonenta, ani za zakłócenia techniczne spowodowane tym stanem.
7. Signalcom nie ponosi odpowiedzialności za szkody w mieniu znajdującym się w lokalu wynikające ze zdarzeń określonych w ust. 1-5.
8. Wysokość opłaty instalacyjnej za stworzenie warunków do korzystania z Usług telekomunikacyjnych określa aktualny Cennik. W przypadku, gdy instalacja jest połączona z dodatkowymi nakładami materiałowymi lub czasowymi, Signalcom jest uprawniony do pobrania zwiększonej opłaty instalacyjnej uprzednio uzgodnionej z Zamawiającym/Abonentem.
9. O ile Umowa nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego Zakończenia Sieci. Instalacja w Lokalu kolejnych Zakończeń Sieci dokonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.
10. W czasie Instalacji w Lokalu powinien przebywać Zamawiający/Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
11. Zamawiający/Abonent stwierdza fakt wydania Sprzętu oraz prawidłowego lub nieprawidłowego wykonania Instalacji własnoręcznym podpisem na protokole przedłożonym przez przedstawiciela Signalcom.

4/ DOKUMENTY

1. W celu zawarcia Umowy Zamawiający/Abonent zobowiązany jest przedstawić do wglądu dokumenty potwierdzające jego tożsamość, aktualne miejsce zamieszkania, status prawny, tytuł prawny do lokalu oraz dokumenty potwierdzające możliwość wykonania zobowiązań wobec Signalcom.
2. Signalcom może żądać przy zawarciu Umowy następujących danych i dokumentów:
   1) w przypadku osoby fizycznej: nazwisko i imiona, adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania; numer ewidencyjny PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej, nazwy, serii i numeru dokumentu (ów) potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu, a dodatkowo za zgodą Abonenta innych danych np. numer ewidencji podatkowej NIP Abonenta, numer konta bankowego, adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych,
   2) w przypadku osób prawnych, jednostek organizacyjnych niebędących osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną i osób fizycznych zawierających Umowę w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą: nazwa firmy, aktualny i dokładny adres siedziby firmy oraz przedstawienie podstawowych dokumentów identyfikujących status prawny Abonenta, w szczególności: odpis z rejestru lub ewidencji oraz kopia zaświadczenia NIP i wydania numeru Regon.
3. Signalcom wymaga przedłożenia do wglądu tytułu prawnego do lokalu, w którym mają być zainstalowane urządzenia abonenckie. W przypadku, gdy Zamawiający nie jest prawnym dysponentem lokalu, w którym zamontowana zostanie instalacja, w szczególności w przypadku użyczenia, najmu, lub dzierżawy należy uzyskać zgodę właściciela w formie pisemnej na wykonanie instalacji w lokalu, którym dysponuje oraz dokument stwierdzający prawo do dysponowania lokalem i przedłożyć ją podczas podpisywania umowy.
4. W przypadku, gdy Zamawiający nie jest prawnym dysponentem Lokalu, w którym wybudowana zostanie instalacja, obowiązany jest przedstawić dokument, w którym Zamawiający bierze na siebie pełna odpowiedzialność za skutki realizacji Umowy w stosunku do dysponenta lokalu, w tym za instalacje okablowania w lokalu oraz w stosunku do Signalcom za niedotrzymanie warunków Umowy, jeżeli sytuacja taka będzie miała miejsce z winy dysponenta lokalu.
5. O ile umowa jest zawierana przez pełnomocnika, dokument pełnomocnictwa z podpisem poświadczonym notarialnie powinien być złożony w siedzibie Signalcom.
6. Z przedłożonych stron dokumentów zawierających dane niezbędne do zawarcia Umowy Signalcom sporządza kserokopie.

5/ SPRZĘT

1. Sprzęt przeznaczony jest do używania przez Abonenta dla celów świadczenia Usługi na zasadach określonych Umowie oraz Regulaminie, przez czas obowiązywania Umowy.
2. O ile nie postanowiono inaczej, Sprzęt pozostaje własnością Signalcom. Sprzęt oraz wszelkie inne elementy Sieci mogą być używane jedynie w Lokalu wskazanym w Umowie.
3. Signalcom zobowiązany jest do dostarczenia Sprzętu wolnego od wad. Sprzęt objęty jest 12-miesięczną gwarancją producenta.
4. Podmiotem wyłącznie uprawnionym do dokonywania jakichkolwiek zmian oraz konserwacji Sprzętu, jak również usuwania awarii i usterek Sprzętu jest Signalcom.
5. Abonent zobowiązany jest do używania Sprzętu w sposób zgodny z jego przeznaczeniem oraz przekazaną mu instrukcją. Abonent nie jest uprawniony do udostępniania Sprzętu osobom trzecim, jak również przenoszenia go poza obręb Lokalu.
6. Z chwilą wydania Sprzętu lub innych elementów Sieci zainstalowanych w Lokalu, ryzyko ich utraty (w tym również spowodowanej kradzieżą), zniszczenia lub uszkodzenia przechodzi na Abonenta.

7. Abonent zobowiązany jest do zabezpieczenia przed dostępem osób nieuprawnionych przekazanych mu przez Signalcom haseł, loginów, numerów PIN oraz innych podobnych danych.
8. Abonent zobowiązany jest do poinformowania niezwłocznie Signalcom o nieprawidłowym działaniu, uszkodzeniu lub utracie Sprzętu, nie później niż w ciągu 48 godzin od ich stwierdzenia.
9. Wymiana Sprzętu następuje:
   1) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się wad Sprzętu wynikających z przyczyn tkwiących w nim przed wydaniem Abonentowi oraz w przypadku zmiany technologii świadczenia Usług,
   2) odpłatnie w przypadku zmiany zakresu świadczonych Usług, skutkującej koniecznością wymiany Sprzętu lub dokonania w nim zmian, w wysokości określonej w Cenniku.
10. W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Sprzętu lub elementów Sieci zainstalowanych w Lokalu, po ich wydaniu Abonentowi, koszty naprawy lub wymiany ponosi Abonent, w tym w szczególności w przypadku używania go niezgodnie z instrukcją, przeznaczeniem, Umową lub Regulaminem. W takim przypadku Abonent ponosi koszt naprawy lub wymiany Sprzętu w wysokości określonej w Cenniku. Postanowienia zdania pierwszego nie dotyczą przypadków utraty, zniszczenia lub uszkodzenia wynikłego z wad Sprzętu lub elementów Sieci, za które odpowiedzialność na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym ponosi Signalcom, producent Sprzętu lub elementów Sieci.
11. Po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu na własny koszt nie później niż w ciągu 14 dni od zakończenia okresu obowiązywania Umowy do siedziby Signalcom, w stanie nie gorszym niż wynikający z normalnej eksploatacji.
12. Abonent zobowiązany jest do zwrotu na własny koszt Sprzętu, w przypadku zmiany zakresu świadczonych Usług, skutkującej koniecznością wymiany Sprzętu, w ciągu 14 dni od dnia zmiany Pakietu usług. Signalcom uprawniony jest do uzależnienia wydania właściwego Sprzętu od zwrotu Sprzętu dotąd posiadanego przez Abonenta.
13. Na wniosek Abonenta złożony ustnie, na piśmie, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej albo za pomocą formularza umieszczonego na stronie www.signalcom.pl Signalcom odbierze Sprzęt z Lokalu we własnym zakresie, za pobraniem opłaty wskazanej w Cenniku.
14. Niezależnie od powyższych postanowień w przypadku braku zwrotu Sprzętu w terminie bądź zwrotu Sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu wykraczającym poza prawidłową eksploatację, mimo dodatkowego wezwania ze strony Signalcom, Abonent nie będący Konsumentem zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej w wysokości określonej w Cenniku.
15. Z zastrzeżeniem jednoznacznie odmiennych postanowień Umowy lub Regulaminu, a w szczególności wskazanych w niniejszym paragrafie, Dostawca nie wprowadza ograniczeń w zakresie korzystania ze Sprzętu, jak również oświadcza, że nie zostały one wprowadzone na jego zlecenie.

6/ ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

1. Signalcom świadczy następujące Usługi telekomunikacyjne:
   1) Usługi internetowe
   2) Usługi telefoniczne
   3) Usługi telewizji kablowej
   4) Usługi dodatkowe związane z powyżej wyszczególnionymi Usługami
2. Zakres oraz rodzaje usług świadczonych przez Signalcom szczegółowo określa Umowa, Regulamin oraz Cennik Usług (Cennik w szczególności określa dostępne pakiety Usług).
3. Usługa świadczona przez Signalcom obejmuje:
   1) Przyłączenie Abonenta do Sieci
   2) Dostarczenie Abonentowi sygnału programów stosownie do wybranego pakietu – w przypadku usługi telewizji kablowej
   3) Transmisję danych oraz zapewnienie dostępu do Internetu stosownie do wybranego pakietu – w przypadku usługi internetowej
   4) Zapewnienie połączeń telefonicznych – w przypadku usługi telefonicznej
   5) Dodatkowe opcje usług w przypadku gdy Abonent się na nie zdecyduje
4. Signalcom stale rozwija zakres Usług Telekomunikacyjnych dostępnych dla Abonentów. Zakresy usług dostępnych w miejscach, w których można korzystać z Usług Telekomunikacyjnych Signalcom mogą się nieznacznie od siebie różnić. Szczegółowe informacje na temat zakresu dostępnych Usług Telekomunikacyjnych można uzyskać w siedzibie Signalcom.
5. Abonent może składać zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usług na piśmie w siedzibie Signalcom lub za pośrednictwem formularza znajdującego się na Stronie WWW. W przypadku cyfrowej Usługi Telewizyjnej Signalcom może zapewnić Abonentowi możliwość składania zamówień mogą być składane za pośrednictwem menu dekodera telewizyjnego. Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłat dodatkowych w przypadkach określonych w Cenniku, nie objętych Opłatą Abonamentową. W szczególności dotyczy to opłat za świadczenie Usług dodatkowych, w tym dodatkowe Pakiety taryfowe.
6. Usługi Telekomunikacyjne świadczone są 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

7/ OPŁATY

1. Usługi telekomunikacyjne świadczone na podstawie Umowy przez Signalcom wraz z opłatami określa Cennik lub Umowa. Cennik jest integralną częścią Umowy i załączony jest wraz z Umową.
2. Aktualny Cennik (ze wskazaniem kosztu usług serwisowych) jest dostępny na stronie www.signalcom.pl oraz w siedzibie Signalcom. Signalcom podaje Cennik do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej i dostarcza nieodpłatnie Abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, najpóźniej wraz z umową o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia

do publicznej sieci telekomunikacyjnej, na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, a także na każde jego żądanie, na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

3. Abonent jest zobowiązany do uiszczania opłat, określonej w Cenniku, na które w zakresie podstawowym składają się:
   1) opłata jednorazowa za stworzenie warunków do korzystania z Usług lub przejęcia uprawnień do korzystania z Usług – opłata instalacyjna,
   2) opłaty miesięczne – opłata abonamentowa.
4. Niezależnie od opłat wymienionych w ust.1 niniejszego paragrafu Abonent jest zobowiązany do uiszczania opłat za usługi dodatkowe oraz udogodnienia realizowane na Jego wniosek, według stawek określonych w Cenniku lub w zawartych z Nim przez Signalcom umowach.
5. W ramach opłaty abonamentowej Abonent otrzymuje: dostęp do sieci Internet o określonej w Cenniku prędkości stosownie do wybranego pakietu, dostęp do sieci telefonicznej, dostęp do programów telewizyjnych - w zależności od wybranego zakresu usług.
6. Abonent uiszcza Opłatę Abonamentową z góry za każdy Okres Rozliczeniowy. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, Opłata Abonamentowa jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.
7. Faktura VAT jest doręczana za pośrednictwem przesyłki listowej lub za pomocą elektronicznej, na wskazany przez Abonenta adres emailowy.
8. W fakturach VAT wykazuje się: miesięczne opłaty abonamentowe w okresie wykazanym w fakturze VAT, opłaty za inne dodatkowe usługi, wykonane na podstawie wniosku Abonenta, kwoty naliczonego podatku VAT.
9. Opłaty uiszczane są w terminie wskazanym na doręczonej Abonentowi fakturze, przy czym o ile nie wskazano inaczej, termin ten wynosi do 10 dnia każdego miesiąca, w którym świadczona była dana Usługa. Opłaty, których wysokość zależy od zakresu korzystania przez Abonenta z Usług, w tym w szczególności opłaty za Usługi dodatkowe, uiszczane być winny z dołu, do 10 dnia okresu rozliczeniowego następującego po miesiącu, w którym Usługi te były świadczone.
10. Opłaty wnoszone są na rachunek bankowy Signalcom wskazany na przesłanej Abonentowi fakturze.
11. Fakturę VAT można uregulować:
    1) w siedzibie Signalcom,
    2) przelewem bankowym na konto Signalcom wskazane na fakturze VAT,
12. Zgłoszenie przez Abonenta w formie pisemnej reklamacji, co do wysokości faktury VAT nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania faktury VAT.
13. Signalcom dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdą fakturą podstawowy wykaz wykonanych Usług, w tym w szczególności zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń. Signalcom dostarcza wykaz, o którym mowa powyżej, wraz z fakturą wystawioną za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz.
14. Na żądanie Abonenta Signalcom dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług za ostatni Okres Rozliczeniowy (Billing), w tym w szczególności obejmujący informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto. Z tytułu dostarczenia szczegółowego wykazu wykonanych usług Signalcom pobiera opłatę określoną w Cenniku. Signalcom dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych począwszy od odpowiednio bieżącego okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, do końca okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu. Wykaz ten Signalcom dostarcza wraz z fakturą wystawioną za okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz
15. Na żądanie Abonenta Signalcom dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług obejmujący okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy okres rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie. Signalcom dostarcza wykaz w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta. Z tytułu dostarczenia wykazu Signalcom pobiera opłatę określoną w Cenniku.
16. Signalcom doręcza Abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej treść każdej proponowanej zmiany w cenniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ust 17 poniżej oraz podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany w cenniku – z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmiany w cenniku, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tej zmiany w życie.
17. Na żądanie Abonenta, który udostępnił adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość, Signalcom dostarcza treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku na adres wskazany przez Abonenta
18. W przypadku gdy proponowana zmiana w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Signalcom podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.
19. Na żądanie Abonenta będącego stroną umowy zawartej w formie elektronicznej lub dokumentowej Signalcom dostarcza treść każdej proponowanej zmiany w cenniku na piśmie na wskazany adres korespondencyjny.

8/ ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Na pisemny wniosek Abonenta Signalcom zawiesza świadczenie Usługi internetowej na okres nie dłuższy niż 6 miesięcy. Zawieszenie świadczenia Usługi internetowej może nastąpić na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z opłatami wynikającymi z Umowy. Zawieszenie świadczenia Usługi internetowej następuje począwszy od pierwszego dnia Okresu Rozliczeniowego następującym po Okresie Rozliczeniowym, w którym Abonent złożył wniosek. Wniosek o zawieszenie świadczenia Usługi internetowej może być zgłoszony nie wcześniej niż w terminie 6 miesięcy od daty zawarcia Umowy. Zawieszenie świadczenia Usługi internetowej jest wyłączone w okresie wypowiedzenia Umowy.
2. Przez okres zawieszenia Usługi internetowej Abonent będzie zwolniony z obowiązku uiszczania miesięcznej Opłaty abonamentowej za Usługę internetową.
3. Ponowna aktywacja Usługi internetowej następuje na wniosek Abonenta.
4. W przypadku gdy Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę przez czas dłuższy niż 14 dni, Signalcom powiadamia Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia tej usługi, jeżeli Abonent nie dokona na rzecz Signalcom zapłaty zaległej należności w terminie 14 dni od daty doręczenia powiadomienia. W przypadku braku zapłaty należności w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Signalcom może ograniczyć świadczenie tej usługi. W przypadku gdy w terminie 7 dni od dnia ograniczenia świadczenia usługi, Abonent nie zapłaci zaległej należności, Signalcom powiadomi Abonenta o zamiarze zawieszenia usługi. W przypadku gdy w terminie 7 dni od daty doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia usługi, Abonent nie zapłaci zaległej należności, Signalcom może zawiesić świadczenie usługi. W przypadku uiszczenia zaległej należności Signalcom nie później niż w terminie 3 dni od daty zapłaty przywróci świadczenie ograniczonej albo zawieszonej usługi. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia Usługi, zawieszenie świadczenia Usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od wyczerpania postępowania reklamacyjnego, o ile Abonent uiścił bezsporne należności. Wszelkie powiadomienia wskazane powyżej doręcza się na trwałym nośniku, na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeżeli taki środek komunikacji elektronicznej zostanie udostępniony.

9/ USŁUG INTERNETOWE

1. Signalcom świadczy na rzecz Abonenta Usługę internetową w zakresie istniejących możliwości technicznych, na warunkach określonych w zawartej Umowie, Cenniku i Regulaminie.
2. Signalcom przydziela Abonentowi na czas trwania umowy tymczasowy numer i adres IP.
3. Za zabezpieczenie danych w komputerze i na swoich urządzeniach Abonent odpowiada we własnym zakresie. Signalcom zaleca Abonentowi zainstalowanie na Urządzeniu Końcowym oprogramowania antywirusowego oraz dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich otrzymanych i przechowywanych przez niego danych. Signalcom zaleca Abonentowi wyłączanie urządzeń z sieci w czasie wyładowań atmosferycznych. Signalcom ma prawo do zablokowania świadczenia Usługi Internetowej w razie wykrycia w sprzęcie Abonenta wirusów lub innego oprogramowania mogącego powodować zakłócenia pracy sieci Internet lub innych użytkowników.
4. W przypadku dokonania przez Abonenta we własnym zakresie zmian konfiguracji lub parametrów Sprzętu w stosunku do pierwotnych ustawień bądź dokonania innych zmian, w następstwie których korzystanie z Usługi będzie utrudnione lub niemożliwe, Signalcom na żądanie Abonenta przywróci Sprzęt do stanu poprzedniego, co wiąże się z koniecznością zapłaty przez Abonenta opłaty określonej w Cenniku.
5. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług Internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, postanowieniami Umowy oraz Regulaminem. W szczególności Abonent zobowiązany jest powstrzymać się od rozpowszechniania materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, naruszania praw własności intelektualnej lub dóbr osobistych osób trzecich, podejmowania czynności mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych Signalcom lub osób trzecich, korzystania z Usług Internetowych w sposób prowadzący do naruszenia prawidłowego działania Sieci lub urządzeń Signalcom bądź podmiotów trzecich. Jako istotne naruszenie Regulaminu przez Abonenta może być uznane w szczególności:
   1) działanie którego skutkiem jest zawieszenie, zła praca lub blokowanie komputerów innych użytkowników Sieci,
   2) stosowanie nielegalnych lub naruszających prawa osób trzecich danych i programów komputerowych, rozpowszechnianie wirusów i innych programów powodujących nieprawidłową pracę komputerów innych użytkowników, podejmowanie prób nielegalnego dostępu do obcych systemów komputerowych (przeszukiwanie otwartych portów, rozsyłanie szkodliwego oprogramowania),
   3) umieszczanie w Sieci internet informacji i treści niezgodnych z prawem lub naruszających prawa osób trzecich,
   4) przesyłanie za pośrednictwem konta poczty elektronicznej treści niezgodnych z przepisami obowiązującego prawa,
   5) działanie niezgodne z etykietą, ogólnie pojętą „kulturą sieciową", a zwłaszcza używanie obelżywego lub nieprzyzwoitego języka.
6. Abonent jest zobowiązany do współpracy z Signalcom w celu przeciwdziałania, wykrywania i eliminowania nadużyć oraz naruszeń prawa popełnionych przy pomocy infrastruktury telekomunikacyjnej wykorzystywanej do świadczenia Usługi, w szczególności rozsyłania niezamówionej informacji handlowej w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204, ze zm.), wirusów, oprogramowania uznanego za niebezpieczne, skanowania portów, włamań do systemów informatycznych, ataków typu DoS i DDoS.
7. Signalcom nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Abonentów niebędących Konsumentami na skutek braku możliwości korzystania z Usług Internetowych w sposób prawidłowy, a w szczególności braku lub opóźnienia transmisji danych.

10/ USŁUGI TELEFONICZNE

1. W ramach Usługi Telefonicznej Signalcom zapewnia Abonentowi możliwość inicjowania i odbierania połączeń telefonicznych. Zakres świadczonej usługi obejmuje połączenia telefoniczne miejscowe, strefowe, międzystrefowe oraz międzynarodowe. Nadto Signalcom świadczy Usługę telefoniczną do sieci ruchomych. Abonenci za pośrednictwem Sieci mają dostęp do sieci telekomunikacyjnych innych operatorów krajowych i zagranicznych.
2. Signalcom celem wykonania Usługi Telefonicznej przydziela Abonentowi numer. Przydzielenie numeru nie jest konieczne w przypadku zmiany operatora i przeniesienia przez Abonenta uprzednio przydzielonego mu numeru przez innego operatora. Jeżeli Abonent posiada numer geograficzny jego przeniesienie do sieci Signalcom jest możliwe na obszarze geograficznym.
3. Abonentowi przysługuje prawo do pisemnego żądania zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z niego jest uciążliwe. W takim wypadku Signalcom uprawniony jest do pobrania opłaty określonej w Cenniku.
4. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci Signalcom na obszarze o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego (o tej samej strefie numeracyjnej) – w przypadku numerów geograficznych; całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych. W takim wypadku Signalcom uprawniony jest do pobrania opłaty określonej w Cenniku.
5. Abonent będący stroną umowy z dostawcą usług, w której przydzielany jest abonentowi numer z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych, może żądać przy zmianie dostawcy usług przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci operatora na:
   1) obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych;
   2) terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych. Zapisu tego ustępu nie stosuje się do przenoszenia numerów pomiędzy stacjonarnymi i ruchomymi publicznymi sieciami telekomunikacyjnymi.
6. Przeniesienie numeru, o którym mowa w ust. 5, następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w umowie o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usług. Za przeniesienie przydzielonego numeru nie pobiera się opłat od abonenta.
7. Signalcom zapewnia połączenia z numerami alarmowymi w zakresie wymaganym przepisami prawa.
8. Połączenia Abonenta z numerami alarmowymi nie są limitowane. Połączenia te kierowane są do właściwych terytorialnie jednostek służb, którym przydzielono numer alarmowy.
9. Występuje ograniczenie w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych w przypadku, gdy zestawienie połączenia na numery alarmowe typu 9XX (gdzie XX oznacza pozostałe cyfry zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych numerów alarmowych) jest niemożliwe, Signalcom może skierować połączenie na numer alarmowy 112,
10. Signalcom ma prawo do gromadzenia danych dotyczących lokalizacji urządzenia końcowego, z którego Abonent wykonuje połączenie.
11. W zakresie połączeń związanych z numerami usług o podwyższonej opłacie Signalcom jest obowiązany, na żądanie Abonenta:
    1) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie lub połączeń przychodzących z takich numerów;
    2) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie lub połączeń przychodzących z takich numerów;
    3) umożliwienia abonentowi określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez abonenta w żądaniu, lub połączeń przychodzących z takich numerów
12. Signalcom udostępnia swoim abonentom, po cenie uwzględniającej koszty, aktualny spis abonentów Usług Telefonicznych posiadających przydzielone numery, z obszaru strefy numeracyjnej, w której znajduje się zakończenie sieci abonenta, nie rzadziej niż raz na 2 lata.
13. Signalcom świadczy swoim abonentom usługę informacji o numerach telefonicznych, obejmującą co najmniej jego abonentów, z wyłączeniem abonentów korzystających z publicznie dostępnych usług telefonicznych świadczonych za pomocą aparatu publicznego lub przez wybranie numeru dostępu do sieci dostawcy usług oraz abonentów usług przedpłaconych polegających na rozpowszechnianiu lub rozprowadzaniu programów telewizyjnych drogą naziemną, kablową lub satelitarną.
14. Signalcom może udostępniać niezbędne dane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz usługę informacji o numerach obejmującej wszystkich abonentów publicznie dostępnych usług telefonicznych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
15. Dane osobowe posiadane przez Signalcom zawarte w publicznie dostępnym spisie abonentów, wydawanym w formie książkowej lub elektronicznej, a także udostępniane za pośrednictwem służb informacyjnych przedsiębiorcy telekomunikacyjnego będą ograniczone do:
    1) numeru abonenta lub znaku identyfikującego abonenta;
    2) nazwiska i imion abonenta;
    3) nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania, przy której znajduje się zakończenie sieci, udostępnione abonentowi - w przypadku stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej.
16. Abonenci, przed umieszczeniem ich danych w spisie, są informowani nieodpłatnie o celu spisu lub telefonicznej informacji o numerach, w których ich dane osobowe mogą się znajdować, a także o możliwości wykorzystywania spisu, za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej formie.

17. Zamieszczenie w spisie danych identyfikujących abonenta będącego osobą fizyczną może nastąpić wyłącznie po uprzednim wyrażeniu przez niego zgody na dokonanie tych czynności. W przypadku Abonentów będących osobami fizycznymi, zamieszczenie ich danych w spisie abonentów, udostępnianie informacji o numerach telefonicznych, a także przekazanie danych takich abonentów innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych wymaga zgody Abonenta. Signalcom udostępnia w swojej siedzibie formularze obejmujące oświadczenie o wyrażeniu zgody.
18. Rozszerzenie zakresu danych, o których mowa w ust. 15, wymaga zgody abonenta.
19. Udostępnianie w spisie lub za pośrednictwem służb informacyjnych danych identyfikujących abonentów innych niż wymienieni w ust. 18 nie może naruszać słusznych interesów tych podmiotów.
20. Signalcom jest obowiązany informować abonenta o przekazaniu jego danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych.
21. Signalcom rejestruje czas połączenia Abonenta od chwili aktywacji urządzenia końcowego do momentu rozłączenia się w/w urządzenia. Czas zarejestrowanych połączeń Abonenta jest podstawą naliczenia opłaty za usługi telefoniczne świadczone przez Signalcom na podstawie zawartej umowy i zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

11/ JAKOŚĆ USŁUG

1. Signalcom świadczy Usługi Telekomunikacyjne w oparciu o istniejące możliwości techniczne. Signalcom zobowiązuje się świadczyć Usługi z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych. Minimalne poziomy jakości Usługi określa Umowa. Signalcom nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli nieosiągnięcie parametrów świadczonych Usług wynika z ograniczeń Urządzeń określonych w Regulaminie. Jakość usług świadczonych przez Signalcom jest zgodna z europejskimi standardami telekomunikacyjnymi ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych) a także zgodnie z parametrami jakości usług określonymi przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE) na podstawie art. 63 ust. 2a ustawy Prawo telekomunikacyjne.
2. Minimalny oferowany poziom jakości Usługi Internetowej wynosi ……8… kbps w kierunku do Abonenta oraz …… 8.....kbps w kierunku od Abonenta (oba parametry przez minimum 95% czasu trwania transmisji danych).
3. Minimalny oferowany poziom jakości Usługi Telefonicznej odpowiada wskaźnikowi MOS na poziomie 3,0 dla 95% wzorcowych próbek głosowych. Wskaźnik MOS (ang. Mean Opinion Score) jest zdefiniowany przez ITU-T (Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU Międzynarodowego Związku Telekomunikacyjnego) w skali pięciostopniowej od 1 do 5, gdzie poszczególne wartości mają następujące znaczenie: 1 = zły, 2 = słaby, 3 = akceptowalny, 4 = dobry, 5 = doskonały.
4. Signalcom odpowiada za nieosiągnięcie minimalnego poziomu jakości Usług telekomunikacyjnych jak za przerwę w świadczeniu tych usług na zasadach określonych w Regulaminie.
5. Signalcom publikuje aktualne informacje o wskaźnikach jakości świadczonych usług za każdy kolejny kwartał na stronie www.signalcom.pl. Dane dotyczące jakości świadczonych usług dostępne są także w siedzibie Signalcom.
6. Czas oczekiwania na przyłączenie do Sieci Signalcom jest to czas od dnia zawarcia Umowy do dnia rozpoczęcia świadczenia Usług, liczony włącznie z dniami wolnymi od pracy. Czas oczekiwania na przyłączenie do Sieci przez Signalcom wynosi nie więcej niż 30 dni.
7. Czas usunięcia uszkodzenia jest to czas od zgłoszenia przez Abonenta braku możliwości korzystania z usług określonych w Umowie do przywrócenia możliwości korzystania z nich przez Abonenta, wyrażany w godzinach; wskaźnik nie obejmuje przypadków, w których uszkodzenie nastąpiło z winy Abonenta, wskutek klęski żywiołowej lub dotyczy wyłącznie uszkodzenia urządzenia końcowego Abonenta. Czas usunięcia uszkodzenia przez Signalcom wynosi nie więcej niż 24 godzin.
8. Signalcom gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane są Usługi, w zakresie wymaganym do zawarcia i wykonywania Umowy, jak również wykonywania obowiązków wynikających z przepisów prawa, w szczególności obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także w zakresie związanym z wykonywaniem połączeń do numerów alarmowych.
9. W celu zapobiegania osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, Signalcom wprowadził procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w Sieci Signalcom. Signalcom prowadzi pomiar ruchu wewnątrz sieci oraz na stykach do sieci Internet. Sieć jest monitorowana przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Wprowadzone przez Signalcom procedury mają na celu zachowanie jakości świadczonych Usług. Powyższe procedury nie mają wpływu na jakość świadczonych Usług.
10. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług lub aplikacji znajdują się w Regulaminie, regulaminach promocji lub poszczególnych regulaminach dotyczących korzystania z tych usług lub aplikacji, o ile Signalcom wprowadził takie ograniczenia. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji mogą wynikać z:
    1) rodzaju wykorzystywanego Urządzenia Końcowego i jego oprogramowania,
    2) warunków transmisji w miejscu korzystania z usług lub aplikacji przez Abonenta,
    3) warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji określonych przez Signalcom,
    4) decyzji dostawców usług i aplikacji w sieciach innych operatorów, z których Abonent korzysta, dotyczących warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji,
    5) środków technicznych podejmowanych przez Signalcom w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci oraz usług,
    6) skorzystania przez Signalcom z uprawnień do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, na zasadach określonych w Umowie,
11. W związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci telekomunikacyjnej lub usług telekomunikacyjnych (np. w przypadku włamania na serwer sieciowy, rozpowszechniania złośliwego oprogramowania) Signalcom jest uprawniony podejmować wszelkie dozwolone prawem działania zmierzające do ograniczenia lub eliminacji zagrożenia. W szczególności Signalcom jest uprawniony do następujących działań w związku z przypadkami naruszania bezpieczeństwa lub integralności sieci telekomunikacyjnej i usług telekomunikacyjnych:

1) podjęcia środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci Signalcom, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, odpowiednich do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej usługi telekomunikacyjnej
2) informowania i ostrzegania Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci lub o występujących bezpośrednich zagrożeniach związanych ze świadczeniem usług, wymagających podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Signalcom, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach,
3) informowania Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług telekomunikacyjnych; które miały istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci Signalcom lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych oraz podjętych przez Signalcom działaniach mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci Signalcom, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, jednak nie później niż w ciągu 24 godzin od ich podjęcia.
4) Podjęcia proporcjonalnych i uzasadnionych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci Signalcom, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, w tym eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci Signalcom lub Usług, oraz ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci telekomunikacyjnej lub usług telekomunikacyjnych bądź eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności sieci lub usług telekomunikacyjnych
5) informowania innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach
6) publikowania na stronie internetowej aktualnych informacji o zagrożeniach, rekomendowanych środkach ostrożności, przykładowych konsekwencjach braku lub niewłaściwego zabezpieczenia urządzeń końcowych

12. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia usług telekomunikacyjnych, o którym mowa w ust. 11 pkt 4) może w szczególności polegać na:
    1) filtracji ruchu, w szczególności poprzez blokadę portu lub adresu IP;
    2) uniemożliwieniu autoryzacji połączenia z Internetem.
13. Zniesienie ograniczenia lub przywrócenie świadczenia usług telekomunikacyjnych nastąpi niezwłocznie po usunięciu przyczyn będących podstawą jej ograniczenia lub zawieszenia.
14. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia usługi telekomunikacyjnej w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług telekomunikacyjnych Signalcom, dokonywane jest w przypadkach wymagających szybkiej i skutecznej eliminacji zagrożenia, w szczególności, gdy urządzenie Abonenta stwarza zagrożenie dla innych użytkowników sieci, przy jednoczesnym braku możliwości szybkiego skontaktowania się z Abonentem lub brakiem podjęcia przez Abonenta właściwych działań eliminujących zagrożenie. Działania takie możliwe są również nawet bez uprzedniego powiadomienia Abonenta.
15. Ograniczenia lub zawieszenia usługi telekomunikacyjnej będące wynikiem minimalizacji zagrożeń dla bezpieczeństwa i ciągłości świadczenia usługi, o których mowa powyżej, nie podlegają pomiarowi jakości świadczonej usługi.
16. Zastosowanie przez Signalcom ograniczenia lub zagrożenia, o których mowa powyżej, wyłącza odpowiedzialność odszkodowawczą Signalcom z tytułu niewykonania zobowiązania. W trakcie ograniczenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej, Signalcom pobiera od Abonenta opłatę abonamentową. W trakcie zawieszenia świadczenia usługi, Operator nie pobiera opłaty abonamentowej za każdą pełną dobę przerwy w korzystaniu z usług telekomunikacyjnych.
17. Signalcom przekazuje Abonentowi informację o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych poprzez standardowe kanały komunikacji z Abonentem, w szczególności poprzez stronę internetową www.signalcom.pl, pocztę elektroniczną i telefon.
18. Signalcom zastrzega sobie prawo do konserwacji sprzętu technicznego, a tym samym odłączenia Abonenta od sieci na czas możliwie najkrótszy, nie dłuższy niż 36 godzin w miesiącu. Niniejsze krótkotrwałe przerwy w świadczeniu usług nie stanowią naruszenia Umowy i Regulaminu, i nie mogą być podstawą do jakichkolwiek roszczeń Abonenta.
19. Przepustowość (inaczej: „prędkość") transmisji danych określona (deklarowana) w Cenniku lub w Umowie oznacza maksymalną dostępną przepustowość w ramach danego pakietu. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili przepustowość transmisji danych może różnić się od maksymalnej i uzależniona jest w szczególności od: bieżących możliwości sieci telekomunikacyjnej w tym ograniczeń technologicznych tej sieci, możliwości technicznych oraz stanu technicznego urządzenia Abonenta, przeciążeń sieci telekomunikacyjnej, na którą wpływ mają m.in. działania innych operatorów telekomunikacyjnych lub innych użytkowników sieci, a także – w przypadku sieci bezprzewodowych – warunki atmosferyczne. W przypadku Usługi stacjonarnego dostępu do sieci Internet, zwykle dostępna prędkość, tj. taka prędkość jakiej Abonent może oczekiwać w większości przypadków podczas korzystania z Usługi – mając w szczególności na uwadze ograniczenia, o których mowa w zdaniu poprzedzającym - nie powinna różnić się od maksymalnej prędkości o więcej niż 30 %, zaś minimalna dostępna prędkość w nie powinna różnić się od maksymalnej o więcej niż 70 %. Obniżenie prędkości może tymczasowo wpływać na ograniczenie uprawnień Abonenta do dostępu do określonych treści, aplikacji lub usług, w szczególności tych, które wymagają wyższej prędkości niż aktualnie dostępna.
20. Możliwość prawidłowego korzystania z więcej niż jednej treści, aplikacji lub usługi równocześnie jest uzależniona od deklarowanej prędkości transmisji danych dla danego pakietu. Korzystanie z poszczególnych treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji danych niż deklarowana zgodnie z pakietem, z którego korzysta Abonent na podstawie Umowy, może być utrudnione lub niemożliwe. W szczególności w przypadku korzystania z treści, aplikacji lub usługi wymagającej zbliżonej do maksymalnej deklarowanej prędkości lub w przypadku wystąpienia tymczasowych przeciążeń sieci telekomunikacyjnej, równoczesne korzystanie z innych treści, aplikacji lub usług może być niemożliwe.
21. Signalcom, w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, optymalizacji ogólnej jakości transmisji oraz aby zapobiec przekroczeniu pojemności łącza stosuje pasywne mechanizmy gromadzenia oraz analizy danych o parametrach jakościowych i wykorzystaniu sieci telekomunikacyjnej. Stosowane są również procedury zapewniania jakości świadczonych Usług oparte w

szczególności o następujące środki zarządzania ruchem w sieci: kolejkowanie, priorytetyzację, rezerwację, czasową alokację transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń, mające na celu utrzymanie optymalnej pojemności łącza w celu zapewnienia Abonentowi nieprzerwanego dostępu do treści, aplikacji lub usług, z których korzysta Abonent. Określone w zdaniach poprzedzających procedury oraz środki zarządzania ruchem Signalcom wprowadza w celu utrzymania i podwyższania parametrów jakości świadczonych Usług.

22. Środki zarządzania ruchem stosowane przez Signalcom mogą mieć przejściowy wpływ na jakość świadczonej Usługi dostępu do sieci Internet, jednak nie mają wpływu na prywatność Abonenta ani ochronę jego danych osobowych, z zastrzeżeniem zdania drugiego. W wyjątkowych przypadkach, gdy będzie to niezbędne z uwagi na cele określone przepisami prawa, podjęcie przez Operatora środków zarządzania ruchem może spowodować czasowe obniżenie jakości świadczonej Usługi poprzez spowolnienie prędkości transmisji danych, a w szczególnych, wyjątkowych przypadkach określonych w przepisach prawa powszechnie obowiązującego - może mieć również przejściowy wpływ na prywatność Abonenta lub zakres ochrony jego danych osobowych.
23. W przypadkach jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi dostępu do sieci Internet na rzecz Abonenta będącego konsumentem pod względem minimalnej prędkości lub innych parametrów jakości Usługi a wykonaniem opisanym zgodnie z ust. 19-22 niniejszego paragrafu, jeśli rozbieżności takie stanowią nienależyte wykonanie Umowy abonenckiej w rozumieniu przepisów prawa, Abonentowi będącemu Konsumentem przysługuje uprawnienie do złożenia reklamacji zgodnie z postanowieniami Rozdziału 14 i 15 Regulaminu, a także rozstrzygnięcie sporu w drodze polubownej w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zgodnie z art. 383 ust. 1 Prawa komunikacji elektronicznej.

12/ ZAKRES USŁUG SERWISOWYCH

1. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić Signalcom o występujących nieprawidłowościach w funkcjonowaniu Usługi oraz stwierdzonych Awariach i usterkach.
2. Abonent może skontaktować się z Signalcom w celu skorzystania z usług serwisowych, w tym zgłosić złą jakość Usług lub zasięgnąć informacji na temat Usług: osobiście w siedzibie Signalcom lub telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
3. Signalcom świadczy usługi serwisowe polegające na:
   1) monitoringu oraz dokonywaniu okresowych przeglądów Sieci,
   2) podejmowaniu działań mających na celu zabezpieczenie Sieci przed dostępem osób nieupoważnionych,
   3) telefonicznym wsparciu technicznym Abonenta w zakresie konfiguracji i instalacji Sprzętu, w tym Zakończenia Sieci,
   4) reagowaniu na zgłoszenia usterek dokonywane przez Abonenta, w tym eliminowanie usterek i nieprawidłowości oraz usuwanie Awarii
   5) dokonywaniu odbioru Sprzętu z Lokalu w przypadkach określonych w Regulaminie.
4. W zakres bezpłatnej obsługi serwisowej wchodzi interwencja serwisanta przy problemach z Siecią wynikających z winy Signalcom. W przypadku zaistnienia problemów z Siecią wynikających z winy Abonenta, usługa serwisowa jest płatna, zgodnie z Cennikiem. Zasady płatności z tytułu usług serwisowych określa Cennik, przy czym Abonent zobowiązany jest do zwrotu kosztów usług serwisowych podejmowanych z przyczyn leżących po stronie Abonenta oraz z tytułu bezpodstawnego wezwania serwisanta. Na wniosek Abonenta pracownik Signalcom może podjąć próbę odpłatnego usunięcia usterki lub zdiagnozowania problemu wg stawek serwisowych zawartych w Cenniku. Wszelkie prace konfiguracyjne i serwisowe wykonane na wniosek Abonenta są płatne. Wysokość opłat z tym związanych określa Cennik.
5. Signalcom zobowiązuje się do podjęcia działań w celu usunięcia awarii oraz usterek w możliwie najkrótszym czasie.
6. Pracownicy Signalcom nie mają obowiązku bezpłatnego lub płatnego usuwania awarii lub usterek w urządzeniu Abonenta, które uniemożliwiają odbiór Usług, a powstałych z przyczyn niezależnych od Signalcom.
7. W przypadku konieczności wykonania usług serwisowych w Lokalu, Abonent zobowiązany jest udostępnić go przedstawicielowi Signalcom w terminie z nim uzgodnionym, umożliwiającym niezwłocznie przeprowadzenie tych prac.

13/ ODPOWIEDZIALNOŚĆ Z TYTUŁU NIEWYKONANIA LUB NIENALEŻYTEGO WYKONANIA USŁUGI

1. Signalcom ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług wyłącznie na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, ustawie Prawo komunikacji elektronicznej oraz w innych obowiązujących przepisach.
2. Signalcom nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług wynikało z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu, działania Abonenta niezgodnego z prawem albo nastąpiło na skutek zdarzenia o charakterze siły wyższej. Signalcom nie ponosi odpowiedzialności:
   1) za treści i dane otrzymywane, gromadzone, przekazywane, publikowane lub przesyłane podczas korzystania z Usług przez Abonenta,
   2) za blokadę świadczonych Usług, lub utratę informacji będącą skutkiem rozprzestrzeniania się wirusa dostarczonego do komputera Abonenta, na skutek połączenia Urządzenia końcowego Abonenta z Siecią,
   3) za zabezpieczenie danych i oprogramowania Urządzenia końcowego Abonenta, połączonego do Sieci, przed ingerencją osób trzecich, w tym szkody wynikłe z braku stosowania przez Abonenta zabezpieczeń danych oraz oprogramowania,
   4) jakiekolwiek szkody poniesione bezpośrednio lub pośrednio przez Abonenta niebędącego Konsumentem, lub osoby trzecie, będące następstwem korzystania lub niemożności korzystania z usług Signalcom przez Abonenta włącznie z utratą zysków z działalności Abonenta, przerwy w funkcjonowaniu Abonenta, utraty informacji gospodarczej lub innych strat pieniężnych, nawet jeśli Signalcom został poinformowany o możliwości zaistnienia takich szkód,
   5) niezależne od Signalcom, nieprawidłowe funkcjonowanie Usług uniemożliwiające transfer danych,
   6) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu,

7) uszkodzenia sprzętu zainstalowanego u Abonenta,
8) szkody wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanych przez Abonenta z Internetu,
9) szkody wyrządzone przez Abonenta osobom trzecim w związku z korzystaniem z Usług

3. Odpowiedzialność Signalcom nie obejmuje korzyści utraconych przez Abonenta nie będącego Konsumentem.
4. 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. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej Opłaty abonamentowej. Niniejsze postanowienia wyczerpują odpowiedzialność odszkodowawczą Signalcom z tytułu przerwy w świadczeniu Usługi.
5. Obniżenie Opłaty abonamentowej oraz zapłata odszkodowania nastąpią poprzez obniżenie kwoty do zapłaty z tytułu Opłat abonamentowych, należnych po dniu powstania prawa Abonenta.
6. W przypadku niedotrzymania przez Signalcom terminu zawarcia Umowy, lub terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, przewidzianego w Umowie, Abonentowi przysługuje odszkodowanie za każdy dzień przekroczenia terminu, w wysokości 1/30 przewidzianej w Umowie Opłaty Abonamentowej przysługującej Signalcom z tytułu tej Usługi.
7. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie przyczyny niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, lub przyczyn niezależnych od Signalcom takich jak: siła wyższa, brak zasilania elektroenergetycznego, działalność osób trzecich na które Signalcom nie ma wpływu.
8. W przypadku niedotrzymania przez Signalcom terminu, o którym mowa w Dziale 10 Usługi telefoniczne ust. 5 i 6, Abonentowi przysługuje od dotychczasowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 78 ust. 4 Ustawy.
9. W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, abonentowi przysługuje od nowego dostawcy usługi jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień od dnia przeniesienia numeru, w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych.
10. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 8 i 9, oblicza się na podstawie liczby dni, które upłyną do dnia przeniesienia numeru w przypadku, o którym mowa w ust. 7 lub aktywacji numeru w sieci dotychczasowego dostawcy usług lub uzyskania zgody abonenta na aktywację numeru w sieci nowego dostawcy w przypadku, o którym mowa w ust. 8.
11. W celu dochodzenia obniżenia Opłaty abonamentowej lub zapłaty odszkodowania Abonent winien złożyć reklamację, zgodnie z postanowieniami Regulaminu
12. Postanowienia niniejszego paragrafu nie naruszają bezwzględnie obowiązujących wartości odszkodowania, opisanych w art. 377 ustawy Prawo komunikacji elektronicznej, w przypadkach opisanego w tym przepisie świadczenia na rzecz jednostek uprawnionych.

14/ POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Abonent jest uprawiony do złożenia reklamacji w przypadku:
   1) niedotrzymania z winy Signalcom wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej lub usługi przyłączenia do sieci w celu zapewnienia korzystania z usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu przez jednostki, o których mowa w art. 81 ust. 5 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,
   2) niedotrzymania z winy Signalcom określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług,
   3) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
   4) nieprawidłowe obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, 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. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w zdaniu pierwszym, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Signalcom niezwłocznie powiadamia reklamującego Abonenta.
3. Reklamacja może być złożona:
   1) w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego Abonenta w siedzibie Signalcom, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. Poz. 1529);
   2) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego Abonenta w siedzibie Signalcom;
   3) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez Signalcom.
4. Reklamacja powinna zawierać:
   1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta, zwanego dalej „reklamującym”;
   2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
   3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
   4) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez dostawcę usług lub adres miejsca zakończenia sieci;
   5) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust 14 pkt 1 lit. a);
   6) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust 14 pkt 1 lit. b);
   7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;

8) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt 7;
9) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

5. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego Abonenta w siedzibie Signalcom, nie spełnia warunków określonych w ust. 4, upoważniona osoba reprezentująca Signalcom, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 5 nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Signalcom, 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 nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
7. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust 4 pkt 7, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
8. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w siedzibie Signalcom, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Signalcom, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Signalcom w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
9. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Signalcom. Przepisu ust. 8 zdanie drugie nie stosuje się przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
10. Signalcom udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
11. Odpowiedź na reklamację zawiera:
    1) nazwę jednostki Signalcom rozpatrującej reklamację;
    2) informację o dniu złożenia reklamacji;
    3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
    4) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w ust 4 pkt 8;
    5) 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. 383 i art. 384 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej;
    6) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Signalcom, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
12. 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 - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
13. Signalcom potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
14. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Signalcom potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 400 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej stosuje się.
15. Przepisu ust. 14 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Signalcom potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Signalcom potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
16. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 14 i 15, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust 9 oraz ust 11 i 12 pkt 1, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
17. Jeżeli wysłana przez Signalcom odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Signalcom, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w ust 3, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
18. Reklamujący, w porozumieniu z Signalcom, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 17, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Signalcom ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
19. Signalcom nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

20. Szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego oraz warunki, jakim powinna odpowiadać reklamacja określa Rozporządzenie Ministra właściwego do spraw informatyzacji.

15/ OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH ORAZ TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

1. Administratorem danych osobowych jest Signalcom z siedzibą w Rzeszowie.
2. Dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej jako „RODO") oraz pozostałych przepisów obowiązującego prawa w celu:
   1) prawidłowego wykonania Umowy pomiędzy Administratorem a Abonentem przez czas trwania tej Umowy oraz realizowanie procesów windykacyjnych – co stanowi uzasadniony interes Administratorów. Po wykonaniu Umowy, dane osobowe Abonenta będą przetwarzane w zakresie w jakim są niezbędne w celu realizacji uprawnień windykacyjnych- co stanowi prawnie uzasadniony interes Administratora oraz obowiązków nałożonych na Administratora przepisami powszechnie obowiązującego prawa;
   2) podjęcia działań na żądanie Abonenta, którego dane dotyczą przed zawarciem Umowy, w tym w celu dokonania weryfikacji w zakresie możliwości świadczenia usług Abonentowi;
   3) marketingu Usług własnych w zakresie w jakim stanowi to prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora, przy czym używanie dla celów marketingu bezpośredniego telekomunikacyjnych urządzeń końcowych jak komputer, laptop, tablet oraz telefon komórkowy oraz stosowanie automatycznych systemów wywołujących wymaga zgody Abonenta;
   4) spełnieniu obowiązków wynikających z przepisów prawa w tym w zakresie przechowywania lub zatrzymywania danych osobowych w celach przewidzianych w ustawie o rachunkowości z dnia 29 września 1994 r. (Dz. U 1994, nr. 121, poz. 591 z późn. zm.), w ustawie Prawo komunikacji elektronicznej z dnia 12 lipca 2024 r. (Dz.U. 2024, poz. 1221) czy w ustawach podatkowych (łącznie tzw. „retencja danych")
3. Podanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Umowy jest dobrowolne jednak ich niepodanie uniemożliwia zawarcie i prawidłowe wykonanie Umowy. Podanie danych osobowych w celu promocji i marketingu własnych usług, przy użyciu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych jest dobrowolne a ich niepodanie spowoduje wyłącznie niemożliwość bieżącego zapoznania się z ofertami promocyjnymi usług Administratora.
4. Odbiorcą danych osobowych będą między innymi podmioty świadczące usługi na rzecz Administratora z zakresu rachunkowości i księgowości, usługi informatyczne, usługi serwisowe, podmioty świadczące usługi z zakresu promocji i marketingu, pracownicy Administratora w granicach upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w określonym celu i w ramach konkretnej czynności przetwarzania, a także inni administratorzy danych, którym na podstawie stosownych umów o powierzenie przekazano dane dla wspólnego wykonania obowiązków wynikających z przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
5. Dane osobowe będą przechowywane przez cały okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu w zakresie w jakim jest to niezbędne dla wykonania ciążących na Administratorze danych - obowiązków retencji danych. Dane osobowe przetwarzane w celu marketingu bezpośredniego własnych produktów i Usług będą przetwarzane przez okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu – za zgodą Abonenta przez okres do dwóch lat.
6. Abonentowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania i sprostowania oraz – w zakresie wynikającym z przepisów - do usunięcia, ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania oraz prawie do ich przenoszenia. Abonentowi przysługuje również prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego właściwego dla przetwarzania. Jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie udzielonej zgody Abonentowi przysługuje prawo do cofnięcia udzielonej zgody w każdym czasie, w dowolny sposób. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
7. Signalcom, świadcząc Usługi, przestrzega tajemnicy telekomunikacyjnej, obejmującej m.in. dane dotyczące Abonenta, treść indywidualnych komunikatów oraz dane transmisyjne.
8. Signalcom będzie przetwarzał dane transmisyjne w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń, nie później niż do czasu ich przedawnienia, lub wykonywania zadań przewidzianych w przepisach prawa.
9. Signalcom zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i w granicach istniejących możliwości technicznych gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej, z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest dozwolone na podstawie przepisów prawa. Signalcom dołoży należytej staranności przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz danych osobowych w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi. W zakresie niezbędnym do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług Abonentowi, Signalcom ma prawo zbierać, utrwalać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną.

16/ POLUBOWNE ROZWIĄZYWANIE SPORÓW

Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamującym jest osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie Usług lub korzystającą z Usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w Ustawie Prawo komunikacji elektronicznej.

17/ UDOGODNIENIA DLA ABONENTÓW ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI

1. Signalcom zapewnia dostępność Usług dla Abonentów ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami, poprzez realizację udogodnień.
2. Strona internetowa zapewnia postrzegalność, funkcjonalność, zrozumiałość i kompatybilność.
3. W Biurze Obsługi Klienta Signalcom zapewnia urządzenia lub rozwiązania dla obsługi osób i Abonentów ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami.
4. Signalcom udostępnia w sposób jednoznaczny, łatwy i zrozumiały w Biurze Obsługi Klienta sporządzone na papierze przy użyciu dużej czcionki oraz w postaci elektronicznej w formacie tekstowym na stronie internetowej:
   a) informacje o wszystkich udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych oferowanych przez Signalcom;
   b) ogólne warunki umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz jej wzór, cennik usług telekomunikacyjnych i regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych.
5. Signalcom, telefonicznie i w Biurze Obsługi Klienta, zapewnia Abonentom ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami, pomoc przy konfiguracji Udostępnionego Sprzętu oraz przy uruchamianiu Usług.
6. Signalcom, na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej, w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania, udostępnia ogólne warunki umowy oraz jej wzór, cennik usług telekomunikacyjnych i regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, sporządzone na nośniku elektronicznym w formacie tekstowym przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym.
7. Signalcom, na każde żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej będącej stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej w postaci pisemnej lub elektronicznej udostępnia:
   a) informacje o danych zawartych na fakturze wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług telekomunikacyjnych sporządzone na papierze przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym;
   b) szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych sporządzony na papierze przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym.
8. W przypadku zgłoszenia żądania, o którym mowa w pkt. 7 a) powyżej:
   a) przed rozpoczęciem lub w trakcie okresu rozliczeniowego, za który będzie wystawiona faktura - Signalcom, realizuje żądanie niezwłocznie po wystawieniu faktury;
   b) dotyczącego okresu rozliczeniowego, za który już została wystawiona faktura - Signalcom, realizuje żądanie w terminie 30 dni od dnia jego zgłoszenia.
9. Signalcom, na każde żądanie Abonenta będącego osobą niepełnosprawną, w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania, przekazuje Abonentowi informacje o oferowanych przez Signalcom, wszystkich udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych, w postaci papierowej lub w postaci elektronicznej na udostępniony w tym celu przez Abonenta adres poczty elektronicznej, z zastrzeżeniem, że w przypadku osoby niewidomej lub słabowidzącej takie informacje powinny być sporządzane na papierze przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania ich pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym.
10. W przypadku uzasadnionych wątpliwości dotyczących zasadności realizacji udogodnienia, o którym mowa w pkt. 3, związanych z rodzajem lub stopniem niepełnosprawności osoby żądającej jego realizacji, osoba reprezentująca Signalcom, przed realizacją udogodnienia ma prawo zażądać okazania, do wglądu, przez osobę żądającą realizacji udogodnienia, dokumentu potwierdzającego niepełnosprawność w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2011 r. Nr 127, poz. 721, z późn. zm.)

18/ POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych Umową, Regulaminem, Cennikiem oraz odrębnymi regulaminami usług dodatkowych mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności Ustawy oraz Kodeksu cywilnego.
2. Oświadczenia mające na celu rozwiązanie Umowy wymagają formy pisemnej, pod rygorem nieważności.
3. Z dniem rozwiązania umowy, Signalcom zaprzestaje świadczenia na rzecz Abonenta Usług objętych rozwiązaną Umową.
4. W przypadku, gdy zawarcie Umowy wiązało się z przyznaniem Abonentowi przez Signalcom ulgi, Signalcom jest uprawniony żądać kary umownej z tytułu rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Signalcom z przyczyn leżących po stronie Abonenta przed upływem okresu, na który Umowa została zawarta, w wysokości nieprzekraczającej równowartości ulgi przyznanej Abonentowi i pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Konsumenta umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.
5. Aktualne: Regulamin, Regulaminy promocji oraz Cennik, wskazujący m.in. koszt usług serwisowych, dostępne są nieodpłatnie, na każde żądanie Abonenta w formie pisemnej lub elektronicznej, w Serwisie internetowym oraz w Biurze Obsługi. Signalcom nieodpłatnie dostarcza Abonentowi znajdujące zastosowanie wzorce umowne wraz z Umową, a także na każde jego żądanie, w formie pisemnej lub elektronicznej.
6. W trakcie trwania Umowy Abonenckiej, Abonent obowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Signalcom o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie Abonenckiej,
7. Regulamin wchodzi w życie z dniem 28 czerwca 2025 roku.

Załącznik nr 1

FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY
(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy*)

data: _____roku

_____

_____

_____

_____
[imię i nazwisko, adres konsumenta]

_____

_____

nr telefonu: _____,

fax: _____,

adres email: _____

ODSTĄPIENIE OD UMOWY

Ja niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi:

_____, zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa

w dniu: _____.

_____
podpis konsumenta

*[formularz można wykorzystać tylko jeżeli przesyłany jest w wersji papierowej]