

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG dla Abonentów DROPS

## Rozdział 1 Postanowienia ogólne

### § 1

#### Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie wyrażenia oznaczają:

**Abonament** – cykliczna opłata ponoszona przez Abonenta z tytułu gotowości Operatora do zapewnienia możliwości korzystania przez Abonenta z Usług Operatora.

**Abonent** – opodmiot, będący stroną Umowy zawartej w ofercie DROPS.

**Serwis Automatyczny** – automatyczny system obsługi Abonenta dostępny za pośrednictwem telefonu lub strony dropss.pl.

**Cennik** – wykaz dostępnych dla Abonenta Usług oraz kosztach usług serwisowych wraz z zestawieniem wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania dostępny w aktualnej wersji za pośrednictwem strony www.dropss.pl.

**DropssInfo** – jednostka organizacyjna Operatora odpowiedzialna za obsługę Abonenta.

**Okres Rozliczeniowy** – miesięczny okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Operatora na Rachunku.

**Operator** – Netia SA, z siedzibą w Warszawie, ul. Poleczki 13, 02-822 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000041649, o kapitale zakładowym w wysokości 347,910,774 złotych, opłaconym w całości, NIP 526-02-05-575, REGON 011566374.

**PIN** – poufny ciąg cyfr znany wyłącznie Abonentowi, potwierdzający jednoznacznie tożsamość Abonenta podczas dokonywania zdalnych operacji związanych z Usługą.

**Rachunek** – dokument księgowy lub żądanie płatności będące podstawą dokonywania przez Abonenta płatności za Usługę świadczoną na jego rzecz przez Operatora.

**Regulamin** – niniejszy Regulamin Świadczenia Usług dla Abonentów DROPS.

**Umowa** – umowa o świadczenie Usług w ofercie DROPS zawarta pomiędzy Abonentem i Operatorem.

**Urządzenie Abonenckie** – urządzenie telekomunikacyjne udostępnione Abonentowi przez Operatora w celu korzystania z Usługi.

**Usługa Telekomunikacyjna („Usługa”)** – usługa dostępu do sieci Internet świadczona na aktywnym łączu dostępowym innego operatora (technologia BSA lub LLU), a także usługa dodatkowa oraz inna usługa w ofercie DROPS.

**Ustawa** – stawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne [Dz.U. Nr 171 poz. 1800 z późn. zm.].

**Zakończenie Sieci** – łącze dostępne wraz z jego zakończeniem zainstalowanym zgodnie z danymi zawartymi w Umowie przeznaczone do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usług.

### § 2

#### Zakres Regulaminu

- Regulamin określa zasady świadczenia Usług na rzecz Abonentów przez Operatora.
- Operator może wprowadzić dodatkowe regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług.
- Postanowienia Umowy oraz dodatkowych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie lub Cenniku, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu lub Cennika.

### § 3

#### Zakres świadczonych Usług

- Operator świadczy usługi dostępu do sieci Internet, a także usługi dodatkowe i inne usługi wskazane w Cenniku lub dodatkowych regulaminach. Zakres Usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa. Abonent ma prawo zmiany zakresu Usług zgodnie z dostępną dla niego ofertą.
- Zakres Usług i oferta Operatora dostępna na poszczególnych obszarach lub w ramach danej technologii może być różnicowany w zależności od posiadanych możliwości technicznych i organizacyjnych.
- W ramach Abonamentu Operator zapewnia:
  - stałą możliwość korzystania z danej Usługi;
  - możliwość korzystania z Usług przypisanych w Cenniku do danego Abonamentu;
  - obsługę serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych.
- Abonent może kontaktować się z podmiotami świadczącymi usługi serwisowe:
  - telefonicznie poprzez numer DropssInfo
  - elektronicznie poprzez stronę dropss.pl oraz podany na niej dedykowany do obsługi Abonenta adres poczty elektronicznej;
  - pisemnie, na adres siedziby Operatora;
  - faksem na podany przez Operatora dedykowany do obsługi Abonenta numer telefoniczny.
- W ramach obsługi serwisowej dostępnej w ramach Abonamentu Operator zapewnia:
  - obsługę Abonenta za pośrednictwem Automatycznego Serwisu;
  - obsługę Abonenta przez konsultanta w zakresie:
    - przyjmowania zgłoszeń reklamacji, awarii, wypowiedzeń Umowy oraz zawiadomień, do których przesyłania Abonent jest zobowiązany zgodnie z postanowieniami Regulaminu lub Umowy lub zleceń, do realizacji których jest uprawniony zgodnie z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa;

- W ramach dodatkowo płatnej obsługi serwisowej Operator zapewnia obsługę Abonenta z asystą konsultanta (w zakresie szerszym niż określony w ust. 5 lit b) powyżej). Opłaty za korzystanie z płatnych usług obsługi Abonenta z asystą konsultanta oraz zasady ich pobierania zawarte są w Cenniku.

## Rozdział 2

### Umowa

#### § 4

##### Zawarcie Umowy

- Umowa zawierana jest na czas nieokreślony, chyba, że Umowa stanowi inaczej.
- Wskutek zawarcia Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, Cenniku oraz jeśli obowiązują, regulaminów dodatkowych, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień ww. dokumentów i do terminowego uiszczenia opłat za Usługi.
- Operator ma prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku:
  - braku możliwości technicznych świadczenia Usługi;
  - braku oferty dla danego rodzaju podmiotów;
  - niepełnienia warunków wynikających z Regulaminu lub regulaminów odrębnych, w szczególności dotyczących przedstawienia dokumentów określonych w § 5;
  - gdy Zamawiający nie wywiązuje się z obowiązków wynikających z Umowy zawartej z Operatorem, w szczególności zalega z opłatami na rzecz Operatora;
  - gdy wcześniejsza Umowa o świadczenie Usług, zawarta z Zamawiającym została rozwiązana przez Operatora lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu;
  - negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz.U. Nr 50 poz. 424 z późn. zm.).

#### § 5

##### Wymagane dokumenty

- Umowa może zostać zawarta z Zamawiającym, który przedstawi dokument:
  - potwierdzający jego tożsamość oraz miejsce zameldowania na pobyt stały;
  - wskazujący na posiadanie tytułu prawnego do Zakończenia Sieci, przez które świadczona będzie usługa dostępu do Internetu oraz do lokalu w, którym Zakończenie Sieci jest zainstalowane;
  - potwierdzający możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora zgodnie z ust. 2 poniżej.
  - w przypadku osób fizycznych oraz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą (również spółki cywilne) – potwierdzający możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora zgodnie z ust. 2 poniżej.
- Za dokument potwierdzający możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora uznaje się jeden ze wskazanych poniżej dokumentów:
  - potwierdzenie korzystania z polecenia zapłaty lub stałego obciążenia RDR;
  - terminowo opłacone dwa ostatnie rachunki za usługi telekomunikacyjne, gaz, czynsz lub energię elektryczną.
- Operator ma prawo żądania okazania dodatkowego dokumentu, o ile wymienione powyżej nie potwierdzają według Operatora możliwości wykonania zobowiązania wobec Operatora.
- W przypadku zawierania Umowy przez przedstawiciela lub pełnomocnika, osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie.

#### § 6

##### Zabezpieczenia

- Operator, w szczególności w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego lub Abonenta, może uzależnić:
  - zawarcie Umowy;
  - zmianę Umowy polegającą na rozszerzeniu zakresu Usług, zmianie taryfy na wyższą, zwiększeniu przepustowości transmisji danych lub zmianie pakietu programów telewizji kablowej na wyższy;
  - dalsze świadczenie Usług; od złożenia lub podwyższenia kaucji bądź też złożenia innego odpowiedniego zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Urządzeń Abonenckich, bądź też nieterminową wpłatą należności z tytułu świadczenia Usług.
- Kaucja nie jest przedpłatą ani zaliczką na poczet przyszłych należności Operatora. Operator ma prawo potrącić swoją wymagalną wierzytelność z tytułu Umowy z kwoty kaucji i w każdym czasie może żądać uzupełnienia kaucji do pierwotnej wysokości, jeżeli kaucja uległa zmniejszeniu.
- Operator deponuje środki pieniężne pobrane od Zamawiającego lub Abonenta tytułem kaucji na odrębnym nieoprocentowanym rachunku bankowym Operatora.
- Jeśli nie zachodzą przesłanki do potrącenia, o którym mowa w ust. 2, Operator zwróci niezwłocznie Zamawiającemu lub Abonentowi kaucję w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.

#### § 7

##### Zmiana, rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy

- Zmiana Umowy wymaga formy pisemnej, chyba że w Regulaminie lub Umowie wskazano inaczej.
- Każda ze stron może rozwiązać Umowę lub zrezygnować z części

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG dla Abonentów DROPS

świadczonej Usługi w drodze wypowiedzenia [rezygnacji] ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym zostało dokonane wypowiedzenie. Za dzień dokonania wypowiedzenia [rezygnacji] przyjmuje się dzień wpływu oświadczenia do Operatora. W okresie wypowiedzenia Usługa świadczona jest na zasadach Umowy do daty jej rozwiązania.

3. Każda ze stron może odstąpić od Umowy w przypadku nierozpoczęcia świadczenia Usług w terminie 30 dni od daty określonej w Umowie.
4. Operator może umożliwić Abonentowi zmianę warunków Umowy, w szczególności w zakresie dotyczącym rodzaju świadczonej Usługi, pakietu taryfowego, dodatkowych opcji Usługi, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności za pośrednictwem Serwisu Automatycznego oraz DropssInfo.
5. Operator może rozwiązać lub zmienić Umowę w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług bez zachowania terminu wypowiedzenia w następujących przypadkach:
  - a) rozpoczęcie świadczenia Usług nie będzie możliwe z powodu nieudostępnienia Zakończenia Sieci o odpowiedniej jakości przez dotychczasowego operatora Abonenta;
  - b) jeżeli w terminie 14 dni od daty zawieszenia lub ograniczenia Usług nie ustana przyczyna takiego zawieszenia lub ograniczenia;
  - c) powzięcia przez Operatora wiadomości o utracie tytułu prawnego, o którym mowa w § 5 ust.1 w zakresie danej Usługi.
6. Rozwiązanie Umowy lub rezygnacja z części świadczonych Usług przez Operatora następuje na piśmie lub w formie elektronicznej i jest przesyłane przez Operatora na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną (pocztą elektroniczną lub poprzez umieszczenie w serwisie dropss.pl). W przypadku drogi elektronicznej integralność i bezpieczeństwo informacji może być gwarantowana bezpiecznym podpisem elektronicznym, a przez Abonenta przesyłane na piśmie na adres siedziby Operatora, składane przez Abonenta osobiście w siedzibie lub udostępnionym Abonentom lokalu obsługi Abonenta lub faksem na dedykowany numer udostępniony przez Operatora.
7. Umowa wygasa w przypadku:
  - a) powzięcia przez Operatora wiadomości o śmierci Abonenta;
  - b) niekorzystania z danej Usługi, za którą nie jest pobierana opłata okresowa przez okres 12 pełnych Okresów Rozliczeniowych. Zdanie poprzednie stosuje się odpowiednio do usługi dodatkowej oraz innych usług oferowanych w ramach Umowy.
8. Z dniem rozwiązania, rezygnacji lub wygaśnięcia Umowy Operator:
  - a) zaprzestaje świadczenia danych Usług oraz usług z nią powiązanych, chyba, że wcześniej nastąpiło zawieszenie ich świadczenia;
  - b) z zastrzeżeniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa - ma prawo do usunięcia wszelkich danych i informacji dotyczących Abonenta uzyskanych w związku ze świadczeniem Usług, w szczególności danych przechowywanych przez Abonenta w ramach Usługi.
9. Rozwiązanie przez Abonenta Umowy zawartej na czas nieokreślony, w przypadku wykonania zobowiązania zwrotu Urządzenia Abonenckiego, nie powoduje powstania po stronie Abonenta obowiązku zapłaty na rzecz Operatora jakiegokolwiek dodatkowej należności. W przypadku braku zwrotu Urządzenia Abonenckiego Operator uprawniony jest do dochodzenia kary umownej w kwocie określonej w Cenniku lub dodatkowym regulaminie.

### Rozdział 3 Rozliczenia

#### § 8 Cennik

1. Wysokość opłat pobieranych przez Operatora za świadczone Usługi określona jest w Cenniku lub dodatkowych regulaminach obowiązujących Abonenta w chwili wykonywania Usługi. Operator zastrzega sobie prawo zmiany Cennika oraz cen zawartych w dodatkowych regulaminach w każdym czasie, w trybie zgodnym z obowiązującymi przepisami Ustawy.
2. Informacja o aktualnym Cenniku, zawierającym również informacje o kosztach usług serwisowych dostępna jest za pośrednictwem strony dropss.pl.

#### § 9 Rachunek

1. Rachunek wystawiany jest za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informacje o wysokości opłat za zrealizowane Usługi świadczone przez Operatora w danym Okresie Rozliczeniowym lub we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich Rachunkach.
2. Operator zastrzega sobie prawo wystawiania Rachunku rzadziej niż wynika to z zasad określonych w ust. 1, w przypadku, gdy kwota należna z tytułu świadczenia Usług jest mniejsza niż 25 zł netto. Operator jest uprawniony ponadto do wystawienia Rachunku za krótszy okres niż Okres Rozliczeniowy.
3. Rachunek może być wystawiony łącznie za Usługi świadczone Abonentowi z tytułu kilku Umów zawartych z Operatorem.
4. Rachunek może obejmować w szczególności:
  - a) opłaty jednorazowe - instalacyjne (aktywacyjne) lub za obsługę danego zdarzenia;
  - b) opłaty cykliczne - pobierany z góry Abonament oraz inne opłaty cykliczne;
  - c) inne opłaty przewidziane w obowiązującej Abonenta ofercie.
5. Rachunek wystawiany jest w formie papierowej lub elektronicznej i wysyłany na adres korespondencyjny wskazany przez Abonenta (forma papierowa) lub doręczany Abonentowi poprzez serwis dropss.pl (forma elektroniczna).

Abonent w każdym czasie ma prawo żądania wystawienia i przesłania Rachunku w formie papierowej.

6. W przypadku braku żądania Abonenta wystawienia faktury VAT zapis o należnych opłatach znajduje się w obrazie faktury dostępnym na koncie Abonenta w serwisie dropss.pl.

#### § 10 Płatności

1. Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności za zrealizowane Usługi na rachunek bankowy Operatora w terminie 14 dni od daty wystawienia Rachunku, chyba że na Rachunku wskazano inny termin.
2. Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora określonego w opłacanym Rachunku.
3. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą należności, Operator jest uprawniony do naliczania odsetek ustawowych.

### Rozdział 4 Urządzenia Abonenckie

#### § 11

1. Operator może udostępnić Abonentowi, na czas obowiązywania Umowy, Urządzenie Abonenckie określone w obowiązującej ofercie. Opłata za korzystanie z Urządzenia Abonenckiego zawarta jest w opłacie abonamentowej, chyba że Umowa lub dodatkowy regulamin przewiduje inaczej.
2. Urządzenie Abonenckie stanowi własność Operatora. Abonent ponosi wszelkie opłaty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonenckiego (np. za energię elektryczną). Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność za zapewnienie warunków niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonenckiego, w szczególności: zasilanie energią elektryczną, warunki klimatyczne (odpowiednia temperatura, wilgotność), zapalenie pomieszczenia. Warunki te powinny być zgodne z dokumentacją techniczną zainstalowanych Urządzeń, którą Operator udostępni na każde żądanie Abonenta.
3. Abonent zobowiązuje się używać Urządzenie Abonenckie zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji.
4. Abonent nie ma prawa dokonywania samodzielnie napraw i modernizacji Urządzenia Abonenckiego, polegających w szczególności na zmianie oprogramowania lub jego konfiguracji w zakresie przekraczającym uprawnienia użytkownika nie będący administratorem Urządzenia, bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora.
5. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia Abonenckiego.
6. Naprawa lub wymiana Urządzenia Abonenckiego wykonywana jest przez Operatora i na jego koszt, z zastrzeżeniem ust. 7 poniżej.
7. Abonent odpowiada za uszkodzenie, zniszczenie lub utracenie Urządzenia Abonenckiego lub jego części, w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Operatora, spowodowane winą umyślną lub rażącym niedbalstwem. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy Urządzenia Abonenckiego w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało w szczególności na skutek:
  - a) samowolnej naprawy lub modernizacji dokonanej przez Abonenta;
  - b) świadomego zniszczenia Urządzenia Abonenckiego;
  - c) uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji Urządzenia Abonenckiego;
  - d) niepowiadomienia Operatora o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia Abonenckiego;
  - e) nieprawidłowego działania podłączonych urządzeń Abonenta.
8. Abonent nie może bez zgody Operatora, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności, udostępnić Urządzenia Abonenckiego na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego osobie trzeciej. Przez udostępnienie rozumie się również podłączenie do Urządzenia Abonenckiego, bezpośrednio lub pośrednio, urządzeń końcowych niebędących w wyłącznej dyspozycji Abonenta, w tym użytkowanych przez Abonenta wspólnie z osobami trzecimi.
9. W terminie 14 dni po wygaśnięciu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy lub rezygnacji z Usługi do korzystania z której wykorzystywane było Urządzenie Abonenckie, Abonent jest zobowiązany do zwrotu na swój koszt Urządzenia Abonenckiego w stanie nie gorszym, niż wskazywałaby na to jego normalna eksploatacja na adres Netia S.A. - Magazyn Centralny arvato Polska Kopytów 44D bud. 4; 05-870 Błonie k. Warszawy.
10. Urządzenia Abonenckie udostępnione Abonentowi mogą umożliwiać korzystanie wyłącznie z Usług świadczonych przez Operatora
11. Urządzenie Abonenckie jest zdalnie zarządzane przez Operatora w zakresie niezbędnym do prawidłowego świadczenia Usługi.

### Rozdział 5 Świadczenie Usług

#### § 12 Aktywacja Usług

1. Operator ma prawo uzależnienia aktywacji Usługi od:
  - a) złożenia kaucji lub innego zabezpieczenia w przypadku, gdy Operator był uprawniony do odmowy zawarcia Umowy;



## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG dla Abonentów DROPS

poczet przyszłych należności, w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu albo wskazanie, że kwota innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności;

- e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy;
  - f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem imienia, nazwiska i zajmowanego przez niego stanowiska.
11. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
- a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
  - b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
12. Abonent ma prawo:
- a) złożyć odwołanie od odpowiedzi Operatora na złożoną reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi lub
  - b) w przypadku nieuwzględnienia reklamacji bądź braku wpłaty dochodzonej od Operatora należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi telekomunikacyjnej została uwzględniona, w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym (o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy).
13. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Operator 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 Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
14. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej Operator 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 Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator 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 Abonenta do złożenia reklamacji.
15. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Operator, na żądanie Abonenta, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
16. Abonent, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 15, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
17. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.

## Rozdział 7 Odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy

### § 16

#### Zakres odpowiedzialności, wysokość odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty

1. Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, w szczególności w przypadku, gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej Usługi wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie, o ile nie przewidziano inaczej w Umowie.
2. Operator nie będzie ponosić odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie postanowień Umowy w przypadku niespełnienia przez Abonenta zobowiązania wynikającego z Regulaminu, Cennika, Umowy lub warunków specjalnych, w zakresie, w jakim niewykonanie przez Abonenta takiego zobowiązania miało wpływ na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy przez Operatora.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady urządzeń innych niż Urządzenia Abonenckie i nie dokonuje ich naprawy, regulacji lub adaptacji.
4. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi Abonent może żądać zapłaty odszkodowania w formie kary umownej w wysokości 1/30 średniej wartości z 3 ostatnich Rachunków za każde rozpoczęte 24 godziny niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi.
5. W przypadku opóźnienia w rozpoczęciu świadczenia Usługi Abonent może żądać, za każdy dzień opóźnienia zapłaty odszkodowania w formie kary umownej, w wysokości 1/30 określonego w Cenniku Abonamentu należnego za Usługę, której świadczenia Operator nie rozpoczął w terminie.
6. Do okresu, za który Abonentowi przysługują kara umowna nie wlicza się czasu,

w którym usunięcie niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

7. Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionym przedstawicielom Operatora dostęp do miejsca świadczenia Usługi w celu przeglądu, pomiarów oraz usunięcia niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi.
8. Wpłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale 6 Regulaminu, w terminie 14 dni od daty rozpatrzenia reklamacji.

## Rozdział 8 Postanowienia inne

### § 17

#### PIN

1. Operator zastrzega sobie prawo rejestrowania rozmów i innych operacji Abonentów realizowanych za pośrednictwem DropssInfo oraz innych środków porozumiewania się na odległość.
2. W przypadku nadania Abonentowi numeru PIN, Abonent ma obowiązek nieujawniania tego numeru osobom trzecim.
3. W przypadku zleceń potwierdzonych numerem PIN, związanych z istotnymi obciążeniami finansowymi lub organizacyjnymi dla Abonenta, Operator może żądać dodatkowego potwierdzenia zlecenia, w szczególności na piśmie.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane udostępnieniem numeru PIN osobie trzeciej.
5. W przypadku zawierania kolejnych Umów na Usługi rozliczane w ramach jednego konta abonenckiego będzie ono identyfikowane dotychczasowym, obowiązującym dla tego konta abonenckiego numerem PIN.

### § 18

#### Dodatkowe obowiązki Abonenta

1. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego oraz zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy.
2. Abonent obowiązany jest niezwłocznie po utracie tytułu prawnego, o którym mowa w § 5 ust. 1 lit. b) powyżej do powiadomienia Operatora o tym fakcie.

### § 19

#### Tajemnica telekomunikacyjna

1. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator zapewnia tajemnicę:
  - a) informacji przekazywanych w sieci telekomunikacyjnej;
  - b) danych osobowych Abonenta;
  - c) informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia;
  - d) identyfikacji bądź lokalizacji Zakończeń Sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie telekomunikacyjne w taki sposób, w jaki umożliwiła to technologia stosowana przez Operatora, z wyjątkiem sytuacji określonych w ust. 2 oraz innych przypadkach, w których Operator jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.
2. Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: awarii Usługi, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Operatora.
3. Operator przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem swojej strony internetowej, a także może przekazywać informacje za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz ulotek przesyłanych na adres korespondencyjny.

### § 20

1. Abonent nie może bez zgody Operatora przenieść wierzycielności wynikających z Umowy na podmiot trzeci.
2. Operator zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu, Umowy oraz warunków dodatkowych regulaminów w każdym czasie, w trybie zgodnym z obowiązującymi przepisami.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 29 lipca 2014 roku.