

*Załącznik nr 1 do Uchwały nr 1938/2024  
z dnia 5 listopada 2024 r.  
Zarządu Polskiej Grupy Górniczej S.A.*



**REGULAMIN**  
**świadczenia usług komunikacji**  
**elektronicznej**

**Katowice, listopad 2024 rok**



<b>ROZDZIAŁ 1: POSTANOWIENIA WSTĘPNE I DEFINICJE .....</b>	<b>3</b>
<b>ROZDZIAŁ 2: ZAKRES I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG. ....</b>	<b>6</b>
<b>ROZDZIAŁ 3: WARUNKI ZAWARCIA I ROZWIĄZANIA UMOWY. ....</b>	<b>10</b>
<b>ROZDZIAŁ 4: OPŁATY ZA USŁUGI KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ .....</b>	<b>13</b>
<b>ROZDZIAŁ 5: TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO .....</b>	<b>14</b>
<b>ROZDZIAŁ 6: ROSZCZENIA ODSZKODOWAWCZE I BONIFIKATY.....</b>	<b>16</b>
<b>ROZDZIAŁ 7: ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ .....</b>	<b>17</b>
<b>ROZDZIAŁ 8: POSTANOWIENIA KOŃCOWE.....</b>	<b>18</b>
<b>ZAŁĄCZNIK NR 1 - WZÓR UMOWY O ŚWIADCZENIU USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ</b>	

## ROZDZIAŁ 1: POSTANOWIENIA WSTĘPNE I DEFINICJE

### §1

1. Polska Grupa Górnicza S.A. zwana dalej Przedsiębiorcą telekomunikacyjnym lub PGG S.A. jest przedsiębiorcą telekomunikacyjnym działającym na podstawie wpisu o numerze 11375 z dnia 10.02.2016 r. do ewidencji przedsiębiorców telekomunikacyjnych.
2. Przedsiębiorca telekomunikacyjny na podstawie wpisu upoważniony jest do zakładania i używania urządzeń i linii tworzących sieci telekomunikacyjne oraz do świadczenia za ich pomocą usług telekomunikacyjnych.
3. Usługi komunikacji elektronicznej świadczone są przez przedsiębiorcę telekomunikacyjnego na obszarze objętym wpisem.

### §2

Użyte w REGULAMINIE określenia oznaczają:

1. Abonament telefoniczny - uprawnienie do stałego korzystania z połączeń głosowych za pomocą urządzenia końcowego zainstalowanego w lokalu Abonenta i przyłączonego do centrali telefonicznej Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego.
2. Abonent - użytkownik, który jest stroną umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej z dostawcą usług komunikacji elektronicznej.
3. Awaria - przerwa w działaniu usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, nieprawidłowym działaniem sieci telekomunikacyjnej innego Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego nie zarządzanej przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego, planowanymi pracami lub przyczynami leżącymi po stronie Abonenta.
4. Cennik - wykaz usług i zestawienie opłat za usługi komunikacji elektronicznej oraz innych opłat wraz z zasadami ich naliczania, stanowiący integralną część umowy. Cennik dostępny jest w siedzibie Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego oraz na stronie internetowej [www.pgg.pl](http://www.pgg.pl)
5. Jednostka taryfikacyjna - umowna jednostka rozliczeniowa, dla której ustalono opłatę jednostkową.
6. Numer Alarmowy – numer ustalony w ustawie lub trzycyfrowy numer usług specjalnych ustalony w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępniany służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy oraz podmiotom uprawnionym do wykonywania ratownictwa na podstawie przepisów szczególnych
7. Okres rozliczeniowy - nie krótszy niż miesiąc kalendarzowy przedział czasu, za który dokonywane są rozliczenia świadczonych usług od pierwszego dnia do ostatniego dnia danego miesiąca kalendarzowego.
8. Opłata abonamentowa to opłata za:
  - a) przyłączenie pojedynczego zakończenia sieci we wskazanej lokalizacji Abonenta,
  - b) utrzymanie łącza abonenckiego z zakończeniem sieci, o którym mowa w pkt.a), w gotowości do świadczenia usług telekomunikacyjnych,
  - c) dalsze szczegóły odnośnie opłaty abonamentowej określone są w § 4 pkt. 2 Regulaminu.
9. Połączenie – fizyczne lub logiczne połączenie telekomunikacyjnych urządzeń końcowych pozwalające na przesłanie komunikatów elektronicznych.

10. Połączenie głosowe - połączenie ustanowione za pomocą publicznie dostępnej usługi komunikacji interpersonalnej pozwalające na dwukierunkową komunikację głosową.
11. Przedsiębiorca telekomunikacyjny - przedsiębiorca lub inny podmiot uprawniony do wykonywania działalności gospodarczej na podstawie odrębnych przepisów, który wykonuje działalność gospodarczą polegającą na dostarczaniu publicznej sieci telekomunikacyjnej, świadczeniu powiązanych usług lub świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, przy czym przedsiębiorca telekomunikacyjny, uprawniony do:
  - a) świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, zwany jest „dostawcą usług telekomunikacyjnych”,
  - b) dostarczania publicznej sieci telekomunikacyjnej lub świadczenia powiązanych usług, zwany jest dalej „przedsiębiorcą telekomunikacyjnym”.
12. Publicznie dostępna usługa komunikacji głosowej - usługa telekomunikacyjna dla inicjowania i odbierania, bezpośrednio lub pośrednio, połączeń głosowych krajowych lub krajowych i międzynarodowych, za pomocą numeru lub numerów ustalonych w krajowym lub międzynarodowym planie numeracji, dostępna dla ogółu użytkowników .
13. Regulamin – Regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez Polską Grupę Górniczą S.A.
14. Sieć telekomunikacyjna – systemy transmisyjne, a także urządzenia telekomunikacyjne, oprócz telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, oraz inne zasoby, w tym nieaktywne elementy sieci, które umożliwiają nadawanie, odbiór lub transmisję sygnałów za pomocą przewodów, fal radiowych, optycznych lub innych środków wykorzystujących energię elektromagnetyczną, niezależnie od rodzaju przekazywanej informacji.
15. Sieć wewnętrzna – sieć telekomunikacyjna eksploatowana przez podmiot wyłącznie dla własnych potrzeb lub założona w budynkach niemieszkalnych usytuowanych na terenie jednej nieruchomości gruntowej.
16. Siła wyższa - zdarzenie nadzwyczajne niemożliwe do zapobieżenia przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego. Za przypadki siły wyższej, które uwalniają strony od wypełnienia zobowiązań umownych na czas trwania siły wyższej, uznaje się nieprzewidziane wydarzenia które wystąpią niezależnie od woli stron i po zawarciu umowy, a którym strona nie będzie mogła zapobiec, przy zachowaniu należytej staranności, udaremniając całkowicie lub częściowo wypełnianie zobowiązań umownych jak np. pożar, powódź, trzęsienie ziemi, strajk, wojna, mobilizacja, działania wojenne wroga, rekwizycja, embargo lub zarządzenie władz. Nie uznaje się za siłę wyższą braku siły roboczej, materiałów i surowców, chyba że jest to spowodowane siłą wyższą.
17. Służby techniczne - pracownicy przedsiębiorcy telekomunikacyjnego lub firmy pracujące na jego zlecenie.
18. Telekomunikacyjne urządzenie końcowe – urządzenie telekomunikacyjne przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do zakończenia sieci.
19. Usługa komunikacji elektronicznej - usługa świadczona za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej, zwykle za wynagrodzeniem, z wyłączeniem usług związanych z zapewnianiem albo wykonywaniem kontroli treści przekazywanych przy wykorzystaniu sieci telekomunikacyjnych lub usług komunikacji elektronicznej, obejmująca:
  - a) usługę dostępu do internetu w rozumieniu art. 2 pkt 2 akapit drugi rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. ustanawiającego środki dotyczące dostępu do otwartego internetu i dotyczące opłat detalicznych za regulowane usługi łączności wewnętrznej oraz zmieniającego dyrektywę 2002/22/WE, a także rozporządzenie (UE) nr 531/2012 (Dz. Urz. UE L 310 z 26.11.2015, str. 1, z późn. zm.),
  - b) usługę komunikacji interpersonalnej,

- c) usługę polegającą całkowicie lub głównie na przekazywaniu sygnałów, w szczególności:
- przesyłanie sygnałów w ramach komunikacji interpersonalnej niezależnie od stosowanej technologii,
  - usługę transmisyjną stosowaną na potrzeby świadczenia usług komunikacji maszyna - maszyna oraz na potrzeby nadawania.
20. Usługa komunikacji interpersonalnej - usługa umożliwiająca bezpośrednią interpersonalną i interaktywną wymianę informacji za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej między skończoną liczbą osób, gdzie osoby inicjujące połączenie lub uczestniczące w nim decydują o jego odbiorcy lub odbiorcach, z wyłączeniem usług, w których interpersonalna i interaktywna komunikacja stanowi wyłącznie funkcję podrzędną względem innej usługi podstawowej, w tym usługę, która:
- a) umożliwia realizację połączeń z numerami z planu numeracji krajowej lub międzynarodowych planów numeracji, zwaną dalej "usługą komunikacji interpersonalnej wykorzystującą numery",
  - b) nie umożliwia realizacji połączeń z numerami z planu numeracji krajowej lub międzynarodowych planów numeracji, zwaną dalej "usługą komunikacji interpersonalnej niewykorzystującą numerów".
21. Usługa telekomunikacyjna - usługa komunikacji elektronicznej, o której mowa w pkt 19 lit. a lub c lub pkt 20 lit. a, polegająca głównie na przekazywaniu sygnałów w sieci telekomunikacyjnej. Nie stanowi tej usługi, usługa poczty elektronicznej.
22. Usługi dodatkowe - usługi świadczone przez przedsiębiorcę telekomunikacyjnego lub inne uprawnione podmioty wymienione w Cenniku, na rzecz Abonentów.
23. Usługi internetowe - wszelkie usługi świadczone przez przedsiębiorcę telekomunikacyjnego dla Abonenta polegające na zapewnieniu dostępu do sieci Internet lub utrzymaniu aplikacji w sieci, do tych usług stosuje się odpowiednio niniejszy regulamin.
24. Oddział Zakład Informatyki i Telekomunikacji - wydzielona w ramach Polskiej Grupy Górniczej S.A. jednostka organizacyjna zarządzająca siecią telekomunikacyjną.
25. Zakończenie sieci - fizyczny punkt, w którym użytkownik końcowy otrzymuje dostęp do publicznej sieci telekomunikacyjnej, w przypadku sieci stosujących komutację lub przekierowywanie zakończenie sieci identyfikuje się za pomocą konkretnego adresu sieciowego, który może być przypisany do numeru lub nazwy abonenta.
26. PGG S.A. Oddział Zakład Informatyki i Telekomunikacji z siedzibą w Rybniku (44-253), ul. Jastrzębska 10 – reprezentant przedsiębiorcy telekomunikacyjnego w zakresie Telekomunikacji.

### §3

1. Wysokość opłat za usługi komunikacji elektronicznej określa Cennik wydany przez PGG S.A. zwany dalej CENNIKIEM.
2. Cennik dostępny jest w każdym Oddziale PGG S.A., podawany przez przedsiębiorcę telekomunikacyjnego do publicznej wiadomości na stronie [www.pgg.pl](http://www.pgg.pl) oraz dostarczany Abonentowi nieodpłatnie wraz z warunkami umowy lub umową zawartą na piśmie, a także na każde jego żądanie.
3. Dostawca usług komunikacji elektronicznej może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy o świadczeniu usług komunikacji elektronicznej 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 Prezesa UKE;
- 2) proponowane zmiany:  
a) są wyłącznie na korzyść abonentów, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodania nowej usługi,  
b) mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla abonentów.
4. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 3, Abonent może wypowiedzieć umowę z uwzględnieniem konieczności zapłaty odszkodowania, o którym mowa w art. 304 ust. 1 Prawa komunikacji elektronicznej, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.

## **ROZDZIAŁ 2: ZAKRES I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG.**

### §4

1. PGG S.A. jako Przedsiębiorca telekomunikacyjny świadczy usługi komunikacji elektronicznej, w rozumieniu Prawa komunikacji elektronicznej w zakresie istniejących możliwości technicznych i w ramach posiadanych zasobów numeracji oraz na terenie objętym swoim zakresem działania:
- a) przyłączenie pojedynczego zakończenia sieci w głównej lokalizacji abonenta,
  - b) utrzymanie łącza abonenckiego z zakończeniem sieci, o którym mowa w pkt 1.a), w gotowości do świadczenia usług telekomunikacyjnych,
  - c) połączenia telefoniczne krajowe i międzynarodowe, w tym do sieci ruchomych, obejmujące także zapewnienie transmisji dla faksu oraz transmisji danych,
  - d) udzielanie informacji o numerach telefonicznych abonentów PGG S.A.,
  - e) udostępnianie spisów abonentów PGG S.A.,
  - f) możliwość jednorazowego lub stałego „ukrycia” przez Abonenta swojego numeru przy inicjowaniu połączeń wychodzących,
  - g) możliwość zamówienia bezpłatnej usługi automatycznego odrzucania połączeń anonimowych.
2. W ramach opłaty abonamentowej Przedsiębiorca telekomunikacyjny świadczy usługi, o których mowa w pkt. 1.a), 1.b), 1.e), 1.f), 1.g). Spis abonentów PGG S.A. dostępny jest nieodpłatnie na stronie internetowej Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego [www.pgg.pl](http://www.pgg.pl). Telefoniczna informacja o numerach abonentów PGG S.A. dostępna pod numerem telefonu 327293113 taryfikowanym jak za połączenie lokalne, zgodnie z Cennikiem usług komunikacji elektronicznej wraz z tabelą tariff Polskiej Grupy Górniczej S.A. Zakres usług objętych opłatą abonamentową może być szerszy w sytuacji wyboru przez Abonenta planu taryfowego obejmującego poszerzony zakres usług. Szczegóły zawiera Cennik usług komunikacji elektronicznej Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego.
3. Przedsiębiorca telekomunikacyjny na żądanie Abonenta nieodpłatnie świadczy usługi:
- a) blokowania połączeń wychodzących na numery usług z dodatkowymi świadczeniami lub połączeń przychodzących z takich numerów,
  - b) blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług z dodatkowymi świadczeniami oraz połączeń przychodzących z takich numerów,
  - c) umożliwienia abonentowi określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi taryfikowanej za całe połączenie,



- d) blokowania połączeń wychodzących na numery usług z dodatkowymi świadczeniami, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez abonenta w żądaniu, lub połączeń przychodzących z takich numerów,
- e) nieodpłatnego określenia progu kwotowego dla usług z dodatkowym świadczeniem, dla każdego okresu rozliczeniowego, a w przypadku jego braku, dla każdego miesiąca kalendarzowego, po przekroczeniu którego Przedsiębiorca telekomunikacyjny będzie obowiązany do:
  - 1) natychmiastowego poinformowania Abonenta o fakcie przekroczenia progu kwotowego. Obowiązek poinformowania Abonenta uważa się za wykonany, jeżeli Przedsiębiorca telekomunikacyjny wykonał co najmniej trzy próby połączenia z abonentem w ciągu 24 godzin od chwili przekroczenia progu kwotowego;
  - 2) zablokowania możliwości wykonywania połączeń na numery usług z dodatkowymi świadczeniami i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta;
  - 3) Przedsiębiorca telekomunikacyjny oferuje Abonentowi do wyboru cztery progi kwotowe, które wynoszą 0, 35, 100 i 200 złotych dla usług z dodatkowymi świadczeniami.
4. W przypadku gdy Abonent nie określił progu kwotowego, próg ten wynosi 35 zł dla każdego okresu rozliczeniowego, a w przypadku jego braku - dla każdego miesiąca kalendarzowego.
5. Przedsiębiorca telekomunikacyjny dokonuje przeniesienia numeru nie później niż w terminie jednego dnia roboczego od uzgodnionego z Abonentem dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi komunikacji głosowej, wskazanego w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej z przeniesieniem przydzielonego numeru.
6. W przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia numeru, o którym mowa w pkt. 5 Abonentowi przysługuje od Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości  $\frac{1}{4}$  sumy opłat abonamentowych liczonej według faktur za usługi komunikacji elektronicznej z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba, że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru wystąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 337 ust. 3 ustawy Prawo komunikacji elektronicznej.
7. W przypadku gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, przysługuje mu zwrot wypłaconego odszkodowania lub części od podmiotu, po którego stronie leżały przyczyny opóźnienia.
8. W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, za każdy rozpoczęty dzień od dnia przeniesienia numeru, Abonentowi przysługuje od nowego Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego jednorazowe odszkodowanie w wysokości  $\frac{1}{2}$  średniej opłaty miesięcznej liczonej według faktur za usługi komunikacji elektronicznej z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.
9. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w pkt. 6 i 8 oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły do dnia:
  - a) przeniesienia numeru lub dnia zakończenia obowiązywania lub kontynuowanej lub wznowionej umowy z dotychczasowym dostawcą usługi, w przypadku, o którym mowa w pkt. 6;
  - b) przeniesienia numeru do sieci dotychczasowego dostawcy usługi komunikacji głosowej lub uzyskania zgody Abonenta na świadczenie usług przez nowego dostawcę usługi głosowej z wykorzystaniem dotychczasowego numeru, w przypadku, o którym mowa w pkt. 8.

## §5

1. Rodzaje świadczonych usług określone są w Cenniku.
2. Przedsiębiorca telekomunikacyjny świadczy usługi komunikacji elektronicznej w zakresie istniejących możliwości technicznych i w ramach posiadanych zasobów numeracji.
3. Urządzenia końcowe włączone do sieci telekomunikacyjnej przez Abonenta muszą posiadać dokumenty lub znaki potwierdzające zgodność z wymaganiami dla urządzeń, o których mowa w Prawie komunikacji elektronicznej.
4. Zainstalowanie urządzeń końcowych lub wykonanie sieci telekomunikacyjnej wewnątrz lokalu Abonenta może być zlecone służbom Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego lub wykonane przez Abonenta we własnym zakresie i sprawdzone przez służby Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego.
5. Prawdopodobność instalacji wykonanej przez Abonenta we własnym zakresie podlega sprawdzeniu przez służby techniczne Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego. Za sprawdzenie instalacji przez służby Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego pobierana jest opłata zgodnie z Cennikiem.
6. Wszelkich zmian, konserwacji i usuwania uszkodzeń w urządzeniach końcowych lub sieci telekomunikacyjnej będącej własnością Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, a użytkowanych przez Abonenta, mają prawo dokonywać wyłącznie służby techniczne Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego.
7. Przedsiębiorca telekomunikacyjny zastrzega sobie prawo do wyłączania urządzeń w celach konserwacyjnych i technicznych po uprzednim powiadomieniu Abonentów.
8. Uszkodzenia sieci telekomunikacyjnej i urządzeń końcowych będących własnością Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, powstałe z winy Abonenta będą usuwane na koszt Abonenta.
9. Numery urządzeń końcowych mogą być zmienione na wniosek Abonenta, gdy jest to technicznie możliwe. Zmiany numerów urządzeń końcowych Przedsiębiorca telekomunikacyjny może dokonać także w przypadku, gdy jest to konieczne ze względów technicznych lub operacyjnych z jednoczesnym powiadomieniem Abonenta na co najmniej 90 dni przed zmianą numeru. Zmiana dokonana na wniosek Abonenta podlega opłacie zgodnie z Cennikiem.
10. Przedsiębiorca telekomunikacyjny nie odpowiada:
  - a) za pracę urządzeń Abonenckich dołączonych do sieci telekomunikacyjnej, jak również za pracę innych urządzeń sieci Internet,
  - b) za szkody poniesione przez Abonenta w związku z korzystaniem lub przerwą w korzystaniu z usługi,
  - c) za oprogramowanie stosowane przez Abonenta,
  - d) za bezpieczeństwo danych, przechowywanych na urządzeniach Abonentów przed ingerencją ze strony innych użytkowników sieci Internet,
  - e) za treści i znaki firmowe umieszczone przez Abonenta na serwerach lub przesłane za pośrednictwem Internetu,
  - f) za następstwa udostępnienia kodu PIN i hasła osobom trzecim,
  - g) za szkody wyrządzone przez użytkowników sieci Internet posługujących się hasłem lub PIN Abonenta.
11. Usługi świadczone przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego nie mogą być wykorzystane do łamania prawa bądź postępowania nieetycznego.
12. Na pisemne żądanie Abonenta Przedsiębiorca telekomunikacyjny może zawiesić świadczenie usług telekomunikacyjnych. Za każdy rozpoczęty okres rozrachunkowy pobiera się opłatę zgodnie z Cennikiem.



13. Przedsiębiorca telekomunikacyjny świadczy Abonentom telefonicznym następujące rodzaje usług dodatkowych:
  - a) udzielanie informacji o numerach Abonentów PGG S.A. (usługa biura numerów),
  - b) udzielanie informacji o numerach kierunkowych, prefiksach innych Przedsiębiorców telekomunikacyjnych itp.,
  - c) łączenie rozmów w ruchu półautomatycznym,
  - d) dostarczanie na żądanie Abonenta szczegółowego wykazu wykonanych na jego rzecz usług telekomunikacyjnych w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.
14. Przedsiębiorca telekomunikacyjny zapewnia Abonentowi ochronę danych w zakresie świadczonych na rzecz Abonenta usług oraz ich treści.
15. Przedsiębiorca telekomunikacyjny przetwarza dane osobowe Abonentów zgodnie z obowiązującą Ustawą o ochronie danych osobowych i zapisami w tym zakresie Prawa komunikacji elektronicznej. Administratorem danych osobowych w rozumieniu Ustawy o Ochronie Danych Osobowych (Dz.U.2019.1781 t.j. z dnia 2019.09.19) jest PGG S.A. z siedzibą w Katowicach ul. Powstańców 30.
16. W przypadku stwierdzenia istotnego naruszenia danych osobowych - Przedsiębiorca telekomunikacyjny w terminie 3 dni poinformuje Abonenta o tym fakcie.
17. Przedsiębiorca telekomunikacyjny obowiązany jest udzielić Abonentowi informacji o usługach, które dla niego przyjęto do wykonania lub wykonano. Informacje te wynikają z prowadzonej dokumentacji i mogą być udzielone osobie, która zawarła umowę o świadczenie danej usługi.
18. Osobom trzecim informacji o przyjętych do wykonania usługach udziela się w przypadkach przewidzianych prawem.
19. Przedsiębiorca telekomunikacyjny gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w zakresie przewidzianym ustawą Prawo komunikacji elektronicznej.
20. W przypadku umów dotyczących usług telefonicznych – nie wprowadza ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych.
21. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług Przedsiębiorca telekomunikacyjny podejmuje działania przewidziane w Prawie komunikacji elektronicznej, takie jak:
  - a) Zapewnienie środków technicznych i organizacyjnych zabezpieczających integralność sieci i świadczonych usług na poziomie bezpieczeństwa odpowiednim do stopnia ryzyka z uwzględnieniem kosztów wprowadzanych zmian.
  - b) Poinformowanie Abonenta o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków, które wykraczają poza możliwości organizacyjne, techniczne podjęte przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego oraz o możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach.
  - c) Poinformuje Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa i integralności sieci lub usług, mający istotny wpływ na funkcjonowanie sieci lub usług oraz o możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach.
  - d) Poinformuje Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług, które miały istotny wpływ na funkcjonowanie sieci lub usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych oraz innych działaniach podjętych przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego.
22. Przedsiębiorca zapewnia ochronę bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, zgodnie z przepisami Rozporządzenia o ochronie danych osobowych RODO. Stosowane zabezpieczenia przez PGG w tym zakresie to:



- a) Sprzęt zabezpieczający (firewall) oraz odpowiednią jego konfigurację,
- b) System zabezpieczający przed wypływem danych osobowych,
- c) System antywirusowy na serwerach aplikacyjnych, serwerach pocztowych oraz stacjach klienckich,
- d) Procedury Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji w zakresie normy 27001,
- e) Cykliczne audyty wewnętrzne i zewnętrzne.

### **ROZDZIAŁ 3: WARUNKI ZAWARCIA I ROZWIĄZANIA UMOWY.**

#### §6

1. Zawarcie Umowy powinno być poprzedzone złożeniem wniosku w siedzibie Oddziału Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, najbliższego miejscu zamieszkania wnioskodawcy lub w siedzibie Zakładu Informatyki i Telekomunikacji. Wniosek może być także przesłany poleconą przesyłką listową za pokwitowaniem. W takim przypadku za datę złożenia wniosku przyjmuje się datę doręczenia przesyłki.
2. Umowa może być zawarta po stwierdzeniu przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego tożsamości osoby zamierzającej skorzystać z usług:
  - a) w przypadku osób fizycznych - na podstawie numeru PESEL jeżeli go posiada, albo nazwę i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu.
  - b) w przypadku osób prawnych lub jednostek organizacyjnych nie posiadających osobowości prawnej - na podstawie aktualnego odpisu z właściwego, prawem przewidzianego rejestru, dokumentu stwierdzającego nadanie numeru identyfikacji podatkowej (NIP), oraz numeru statystycznego (REGON).
3. Umowy związane z instalacją sieci telekomunikacyjnej dla Abonenta, mogą być zawarte po udokumentowaniu tytułu prawnego do nieruchomości lub lokalu (mieszkalnego lub użytkowego), potwierdzonego decyzją administracyjną, orzeczeniem sądu (np. przydział spadku) lub umową cywilnoprawną (np. umową sprzedaży, najmu, dzierżawy, darowizny itp.) w którym ma być zainstalowane urządzenie końcowe.
4. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony, chyba że Przedsiębiorca telekomunikacyjny i Abonent postanowią inaczej. Nie dotyczy to umowy zawieranej z konsumentem. W przypadku konsumenta okres obowiązywania umowy określony w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej nie może być dłuższy niż 24 miesiące. Przedsiębiorca telekomunikacyjny zapewnia użytkownikowi końcowemu możliwość zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych również na okres nie dłuższy niż 12 miesięcy. Powyższe postanowienia dotyczące konsumenta stosuje się także do użytkownika końcowego będącego mikroprzedsiębiorcą, małym przedsiębiorcą lub organizacją pozarządową w rozumieniu art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i wolontariacie, chyba że wyraził on, najpóźniej w chwili zawarcia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, zgodę na to, żeby nie były w stosunku do niego stosowane.
5. Minimalny czas trwania umowy zawartej na czas określony to 30 dni.
6. Umowa zawarta na czas określony, dłuższy niż 30 dni, ulega po upływie okresu na jaki została zawarta, automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony.
7. Przed automatycznym przedłużeniem umowy, Przedsiębiorca telekomunikacyjny doręcza Abonentowi na trwałym nośniku, w rozsądnym terminie, nie później niż 30 dni przed

- upływem okresu, na jaki umowa została zawarta, jasne i zrozumiałe informacje o automatycznym przedłużeniu umowy, w szczególności zmianie warunków świadczenia usług względem warunków obowiązujących w okresie, na jaki została zawarta umowa, sposobach i terminach jej wypowiedzenia, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych dotyczących usług objętych umową.
8. Abonent może wypowiedzieć w każdym czasie, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w zakresie usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem usług transmisji danych używanych do świadczenia usług komunikacji maszyna-maszyna, która po upływie okresu, na jaki została zawarta, ze względu na brak przeciwnego oświadczenia abonenta, uległa automatycznemu przedłużeniu.
  9. W przypadku gdy umowa uległa automatycznemu przedłużeniu, Przedsiębiorca telekomunikacyjny, co najmniej raz w roku, informuje abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych dotyczących usług objętych umową.
  10. W przypadku pobrania od Abonenta kaucji na rzecz zabezpieczenia przyszłych wierzytelności zostaje ona zwrócona lub rozliczona bieżącymi rachunkami po uzyskaniu przez Abonenta wiarygodności płatniczej.
  11. Pracodawca będący Abonentem jest upoważniony do składania zleceń w zakresie przeniesienia zakończenia sieci, przekazania uprawnień do korzystania z abonamentu telefonicznego oraz wypowiedzenia umowy o korzystanie z abonamentu telefonicznego. Pracodawca jest zobowiązany do uiszczania opłat wskazanych w kierowanych do niego rachunkach telefonicznych.
  12. Przedsiębiorca telekomunikacyjny może uzależnić zawarcie umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w tym o zapewnienie przyłączenia do sieci, od:
    - a) przedstawienia przez użytkownika końcowego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego usług wynikającego z umowy;
    - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta wynikającej z danych będących w posiadaniu dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. z 2023 r. poz. 2160); w przypadku gdy Przedsiębiorca telekomunikacyjny dokonuje takiej oceny powiadamia o tym abonenta;
    - c) zawarcia umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego, o której mowa w art. 299 ust. 1 ustawy Prawo komunikacji elektronicznej, o ile realizacja takiego przyłącza jest niezbędna do świadczenia usług telekomunikacyjnych, w tym zapewnienia przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej.
  13. Przedsiębiorca telekomunikacyjny może odmówić zawarcia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub zawrzeć umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, na warunkach mniej korzystnych dla abonenta w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej tego użytkownika dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa w ust. 12 lit. b), w szczególności przez żądanie zabezpieczenia wierzytelności wynikających z tej umowy.
  14. Przedsiębiorca telekomunikacyjny może utrzymywać, przechowywać i przetwarzać następujące dane osobowe użytkowników, będących osobami fizycznymi:
    - a) nazwiska i imiona,
    - b) miejsce stałego pobytu,
    - c) numer ewidencyjny PESEL jeżeli go posiada, albo nazwę i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem

- państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu,
- d) dokumenty potwierdzające możliwość wykonania zobowiązania wobec Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego wynikającego z umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej,
  - e) pozostałe dane - za zgodą Abonenta.
15. Abonent jest zobowiązany do informowania na piśmie Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego o zmianach danych zawartych w umowie, w terminie 30 dni od zaistnienia tych zmian. W przypadku nie poinformowania Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego o zmianach Przedsiębiorca telekomunikacyjny uznaje za właściwe dotychczasowe dane. Korespondencja kierowana wg tych danych jest kierowana poprawnie i wywołuje skutki prawne.
16. Umowa może być wypowiedziana przez Abonenta za miesięcznym okresem wypowiedzenia w przypadku umowy na czas nieokreślony, przypadającym na koniec miesiąca, przez pisemne oświadczenie. Okres wypowiedzenia liczy się od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu w którym dostarczono do Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego wypowiedzenie. W okresie wypowiedzenia Przedsiębiorca telekomunikacyjny pobiera należne opłaty zgodnie z obowiązującym Cennikiem Polskiej Grupy Górniczej S.A.
17. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Abonenta w związku z żądaniem przeniesienia przydzielonego numeru do innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego Abonent zobowiązany jest do uiszczenia Przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie, o którym mowa w art. 304 ust. 1 ustawy Prawo komunikacji elektronicznej.
18. Umowa może być wypowiedziana przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego za 30-dniowym wypowiedzeniem:
- a) z powodu ustania warunków technicznych umożliwiających świadczenie usług,
  - b) w przypadku gdy Abonent, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu:
    - narusza warunki Regulaminu świadczenia usług komunikacji elektronicznej lub umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej,
    - podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych.
19. Umowa może być wypowiedziana przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego ze skutkiem natychmiastowym, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu, w przypadku gdy Abonent:
- a) korzysta z usług niezgodnie z ich przeznaczeniem,
  - b) podejmuje działania niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa.
20. Umowa może być wypowiedziana przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego w przypadku braku zapłaty zaległych należności przez Abonenta w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia usługi komunikacji elektronicznej, po uprzednim powiadomieniu Abonenta o zamiarze wypowiedzenia umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia.
21. Umowa zostaje rozwiązana wskutek:
- a) upływu okresu, na który została zawarta umowa,
  - b) ustania bytu osoby prawnej lub zniesienia jednostki organizacyjnej będącej Abonentem,
  - c) śmierci Abonenta,
  - d) wymeldowania się Abonenta lub utraty uprawnień do zajmowania lokalu, w którym zainstalowana jest stacja telefoniczna, jeżeli Abonent w ciągu 30 dni od opisanego

wyżej zdarzenia nie złoży wniosku o przeniesienie stacji do innego lokalu. W tej sytuacji mają również zastosowanie przepisy § 12 pkt. 2 Regulaminu.

## ROZDZIAŁ 4: OPŁATY ZA USŁUGI KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

### §7

1. Wysokość opłat za usługi komunikacji elektronicznej oraz zasady ich naliczania określone są w Cenniku.
2. Opłata abonamentowa, instalacyjna i aktywacyjna jest pobierana za okres rozliczeniowy z góry, chyba że postanowienia umowy lub Cennika stanowią inaczej.
3. Opłaty za połączenia naliczane są za każde rozpoczęte połączenie, zgodnie z Cennikiem obowiązującym w dniu wykonania połączenia.
4. W zależności od lokalizacji miejsca rozpoczęcia i zakończenia realizowanego połączenia telefonicznego rozróżnia się połączenia:
  - a) wewnętrzne - w obrębie sieci telekomunikacyjnej w ramach lokalizacji centrali telefonicznej i lokalnego prefiksu Oddziału PGG S.A.,
  - b) miejscowe i strefowe - realizowane w obrębie tej samej strefy numeracyjnej,
  - c) komórkowe - połączenia do ruchomej publicznej sieci telefonicznej,
  - d) międzystrefowe – o zasięgu przekraczającym jedną strefę numeracyjną,
  - e) międzynarodowe - wykraczające swoim zasięgiem poza granice RP realizowane za pośrednictwem central międzynarodowych innych Przedsiębiorców telekomunikacyjnych,
  - f) automatyczne serwisy informacyjne,
  - g) automatyczne usługi serwisowe.
5. Przedsiębiorca telekomunikacyjny wystawia Abonentowi faktury VAT za usługi komunikacji elektronicznej, które doręczane są listem zwykłym. W przypadku nieotrzymania faktury za dany okres rozliczeniowy Abonent zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić ten fakt Przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu, najpóźniej w 14 dniu po upływie okresu rozliczeniowego.
6. Za wykonanie usługi Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności w terminie określonym w Umowie, w oparciu o fakturę VAT wystawioną przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego. Za datę zapłaty należności Przedsiębiorca telekomunikacyjny przyjmuje datę wpływu środków na konto bankowe.
7. Przedsiębiorca telekomunikacyjny zastrzega sobie możliwość zaliczania wpłat dokonywanych przez Abonenta na poczet jego najstarszych wszelkich zobowiązań.
8. Za opóźnienie w uiszczeniu opłat Przedsiębiorca telekomunikacyjny pobiera odsetki ustawowe, które wykazywane są w nocie odsetkowej.
9. Na pisemne zlecenie Abonenta Przedsiębiorca telekomunikacyjny dostarcza miesięczny, szczegółowy wykaz realizowanych przez niego połączeń telefonicznych. Dostarczenie Abonentowi wykazu podlega opłacie zgodnie z Cennikiem.
10. W przypadku zainstalowania przez Abonenta urządzenia rejestrującego jednostki taryfikacyjne mogą wystąpić różnice pomiędzy wskazaniem urządzenia rejestrującego Abonenta i Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego. Podstawą do rozstrzygnięcia różnic jest wtedy szczegółowy wykaz połączeń telefonicznych sporządzony przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego.
11. Podstawę naliczenia opłaty za wykonane połączenie stanowi czas trwania połączenia

- w ruchu automatycznym. Jest on rejestrowany w centrali telekomunikacyjnej Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego od chwili zgłoszenia się wywołwanego urządzenia końcowego do chwili rozłączenia się urządzenia końcowego wywołującego. Opłaty naliczane są zgodnie z Cennikiem obowiązującym w dniu wykonania tego połączenia.
12. Przedsiębiorca telekomunikacyjny rejestruje dane o wykonanych usługach komunikacji elektronicznej, w zakresie umożliwiającym ustalenie należności za wykonanie tych usług oraz rozpatrzenie reklamacji.
  13. W przypadku korzystania pośrednio z usług innych Przedsiębiorców telekomunikacyjnych (np. dzierżawa łącz, połączenia telefoniczne), Abonenci mogą ponosić dodatkowe opłaty zgodnie z umową lub specyfikacją usługi.
  14. Przedsiębiorca telekomunikacyjny rozlicza się z innymi Przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi na podstawie odrębnych umów.

## ROZDZIAŁ 5: TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

### § 8

1. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji z tytułu niedotrzymania z winy Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej, niedotrzymania z winy Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego określonego w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług, niewykonania lub nienależytego wykonania usługi komunikacji elektronicznej lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążenia rachunku.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi komunikacji elektronicznej, 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 komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążenia rachunku. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania o czym Przedsiębiorca telekomunikacyjny rozpatrując reklamację niezwłocznie powiadamia użytkownika składającego reklamację, zwanego dalej „reklamującym”.
3. Reklamacja może być złożona w każdym Oddziale Polskiej Grupy Górniczej S.A. obsługującym Abonentów usługi komunikacji elektronicznej.
4. Reklamacja może być wniesiona w formie pisemnej, telefonicznie, na adres poczty elektronicznej wskazany w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub ustnie do protokołu - za potwierdzeniem, w dowolnym Oddziale Polskiej Grupy Górniczej S.A., który obowiązany jest przesłać ją do Oddziału Zakład Informatyki i Telekomunikacji.
5. Reklamacja powinna zawierać w szczególności:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego lub adres miejsca zakończenia sieci,



- e) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy – przy niezachowaniu terminu zawarcia umowy,
  - f) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi komunikacji elektronicznej – w przypadku reklamacji terminu rozpoczęcia świadczenia usługi,
  - g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikającej z umowy o świadczeniu usług komunikacji elektronicznej lub przepisów prawa – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
  - h) numer rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej 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. g),
  - i) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,
  - j) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku, gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie, nie spełnia warunków określonych w pkt 4 pkt a) - f) oraz ppkt h) – i), przedstawiciel Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego przyjmujący reklamację jest obowiązany do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w pkt.4 ppkt a) - f) lub ppkt h) – i) Przedsiębiorca telekomunikacyjny, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że niezuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w pkt. 4 pkt g) a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, Przedsiębiorca telekomunikacyjny traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
7. Przyjęcie reklamacji wniesionej pisemnie, przesyłką pocztową lub telefonicznie zostanie potwierdzona przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego w formie pisemnej w terminie 14 dni od daty złożenia reklamacji. Potwierdzenie powinno zawierać: nazwę, adres oraz numer telefonu jednostki Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego rozpatrującej reklamację, datę wpływu reklamacji.
8. Przedsiębiorca telekomunikacyjny rozpatruje reklamację i w terminie do 30 dni, licząc od dnia jej złożenia, udziela w formie pisemnej odpowiedzi. Odpowiedź na reklamację zawiera:
- a) nazwę Oddziału Polskiej Grupy Górniczej S.A. do którego wpłynęła reklamacja,
  - b) informację o dniu złożenia reklamacji,
  - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - d) 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 punkcie 4, pkt. h),
  - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawa 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,
  - f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

9. 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.
10. Rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia, zwalnia Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego z obowiązku pisemnego potwierdzenia wniesienia reklamacji.
11. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że Przedsiębiorca telekomunikacyjny uznał żądanie określone w reklamacji za uzasadnione.
12. Podstawą rozpatrywania reklamacji dotyczących połączeń telefonicznych będzie szczegółowy wykaz połączeń telefonicznych, zrealizowanych przez Abonenta w danym miesiącu.
13. W przypadku uznania reklamacji Abonentowi przysługuje zwrot opłaty za zamówiony w związku z reklamacją szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych.
14. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty reklamowanej faktury. W przypadku uznania reklamacji Przedsiębiorca telekomunikacyjny zwróci kwotę wynikającą z uznanej reklamacji.
15. Jeżeli wysłane przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Przedsiębiorca telekomunikacyjny, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w ust. 4, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
16. Reklamujący, w porozumieniu z Przedsiębiorcą telekomunikacyjnym, określa sposób, formę i postać w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w punkcie 14 ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części, Przedsiębiorca telekomunikacyjny ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
17. Przedsiębiorca telekomunikacyjny 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.

## **ROZDZIAŁ 6: ROSZCZENIA ODSZKODOWAWCZE**

### **§ 9**

1. Odpowiedzialność Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi ograniczona jest do zakresu określonego ustawą Prawo komunikacji elektronicznej.
2. Ustępu 1 nie stosuje się, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi powszechnej było wynikiem winy umyślnej, rażącego niedbalstwa przedsiębiorcy wyznaczonego lub następstwem czynu niedozwolonego.
3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi powszechnej płatnej okresowo, 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.
4. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.



5. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi powszechnej płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
6. Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu usług powinno zostać złożone w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy.
7. Inne roszczenia dotyczące jakości usług rozpatrywane będą na pisemny wniosek zainteresowanego.
8. Zwrot lub odszkodowanie o których mowa w ust. 1 zostaje:
  - a) wypłacone na wskazany rachunek bankowy Abonenta,
  - b) na wniosek pisemny Abonenta zaliczone na poczet przyszłych płatności.

## ROZDZIAŁ 7: ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ

### § 10

1. W czasie trwania umowy Przedsiębiorca telekomunikacyjny zapewni Abonentowi obsługę serwisową polegającą na:
  - a) nadzorze nad stanem technicznym sieci, mającym na celu zagwarantowanie ciągłego zasilania zakończenia sieci w sygnał telekomunikacyjny o parametrach zgodnych z odpowiednimi wymaganiami technicznymi,
  - b) okresowych przeglądach i regulacjach elementów sieci,
  - c) podejmowaniu działań zmierzających do zabezpieczenia sieci przed ingerencją osób niepowołanych,
  - d) dokonania kontroli prawidłowości korzystania z usług i stosowanych urządzeń stanowiących zakończenie sieci,
  - e) asyście technicznej obejmującej udzielanie informacji telefonicznej na temat problemów i możliwości ich rozwiązania.
2. Abonent może uzyskać informacje:
  - a) całodobowo pod numerem telefonu 327293113 w zakresie:
    - 1) oferowanych usług i zasad korzystania z usług,
    - 2) promocji i ofert,
    - 3) informacji o numerach Abonentów Polskiej Grupy Górniczej S.A.,
    - 4) zamawianie rozmów,
  - b) całodobowo pod numerem telefonu 327394500 w zakresie zgłaszania awarii stacji abonenckich i urządzeń telekomunikacyjnych.
3. Abonent może również zgłaszać awarie, usterki:
  - a) na numer faxu 327293633,
  - b) na konto e-mail: [boa@pgg.pl](mailto:boa@pgg.pl).
4. Abonent może składać zamówienia na plany taryfowe oraz dodatkowe usługi:
  - a) pisemnie na adres Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego,
  - b) telefonicznie, pod numerem telefonicznym 327394500. Przedsiębiorca telekomunikacyjny informuje, że rozmowy kierowane pod ten numer są rejestrowane,
  - c) na numer faxu 327293633,
  - d) na konto e-mail: [boa@pgg.pl](mailto:boa@pgg.pl).
5. Zmiany w umowie wynikłe ze spełnienia żądań Abonenta, o których mowa w ust. 4 nie skutkują dla Abonenta uprawnieniami, o których mowa w § 12.
6. W sytuacji złożenia przez Abonenta zamówienia na dodatkowe usługi lub plany taryfowe za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie, Przedsiębiorca telekomunikacyjny potwierdzi Abonentowi zakres zmian warunków

umowy i termin wprowadzenia zmian, w formie pisemnej, w terminie ustalonym z Abonentem ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany przez Abonenta. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

7. Na żądanie Abonenta niezależnie od formy pisemnej, zgodnie z zapisem § 10 pkt. 6 Przedsiębiorca telekomunikacyjny dostarczy treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy, dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość, drogą elektroniczną na wskazany w Umowie przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

## **ROZDZIAŁ 8: POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

### § 11

Abonent nie może bez zgody Polskiej Grupy Górniczej S.A. przenieść praw i obowiązków wynikających ze świadczenia Usługi. Przedsiębiorca telekomunikacyjny nie odmówi jednak udzielenia takiej zgody bezpodstawnie, w szczególności jeżeli beneficjentem takiego przeniesienia będzie podmiot korzystający z lokalu.

### § 12

1. Abonentom, którzy w terminie 30 dni od daty powiadomienia o wejściu w życie niniejszego regulaminu nie wypowiedzą umowy, Przedsiębiorca telekomunikacyjny świadczy usługi na warunkach w nim określonych.
2. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia umowy, o którym mowa w pkt.1, Przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi.

### § 13

Przedsiębiorca telekomunikacyjny nie ponosi odpowiedzialności za niewłaściwą jakość usług lub przerwy w świadczeniu usług spowodowane działaniem czynników siły wyższej.

### § 14

Aktualny Regulamin jest publikowany na stronie internetowej [www.pgg.pl](http://www.pgg.pl) oraz dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z pisemną Umową, a także na każde jego żądanie.

### § 15

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego, Prawa komunikacji elektronicznej oraz przepisy wykonawcze wydane na podstawie ww.

§ 16

Organem do rozstrzygania sporów wynikających z niniejszego Regulaminu jest sąd powszechny właściwy miejscowo dla Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego.

§ 17

Regulamin obowiązuje od dnia 10.11.2024 r.

**UMOWA O ŚWIADCZENIU USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ  
NR .....**

zawarta w ..... dnia ..... pomiędzy Polską Grupą Górnica S.A. ul. Powstańców 30, 40-039 Katowice, Oddział Zakład Informatyki i Telekomunikacji z siedzibą w Rybniku, ul. Jastrzębska 10, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy-Katowice Wschód w Katowicach Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000709363, posiadającą NIP Nr 624-283-47-28 , REGON 360615984, z pokrytym w całości kapitałem zakładowym wynoszącym 3 916 718 700,00 zł.

**Adres korespondencyjny**

.....  
.....  
.....  
.....

reprezentowaną przez :

.....  
.....  
.....  
.....

zwaną w dalszej części umowy „Przedsiębiorcą telekomunikacyjnym” lub „Stroną”,

a

.....  
.....  
.....  
.....

**Zamieszkałym\*/Z**

**siedzibą\*\***.....

....  
.....  
.....



**Legitymującym**

się\* .....

.....

.....

.....

**PESEL\*** .....

**NIP \*\*** .....

**Nr wpisu do ewidencji /Organ**

**rejestrujący\*\*** .....

**KRS\*\*** .....

**Regon\*\*** .....

**Reprezentowanym przez\*\*:**

.....

.....

.....

.....

zwanym w dalszej części umowy „Abonentem” lub „Stroną”.

**Adres zakończenie sieci:**

.....

.....

**Adres do korespondencji :**

jak adres zamieszkania/siedziby

jak miejsce świadczenia usługi

**Adres poczty elektronicznej do korespondencji :**

.....

.....

Planowany termin przyłączenia do sieci i rozpoczęcia świadczenia usługi:

Dnia ....., jednak nie później niż do dnia .....

Abonent oświadcza, że posiada tytuł prawny do zajmowania nieruchomości, co potwierdzają przedstawione przez Abonenta dokumenty:

.....

.....

\* wypełnia się, gdy Abonent/Strona jest konsumentem

\*\* wypełnia się, gdy Abonent/Strona jest firmą

§ 1

1. Usługa komunikacji głosowej świadczona w publicznie dostępnej sieci telefonicznej:

Nr stacji abonenckiej	Pakiet taryfowy	Inne usługi
32		

2. Zestaw usługi komunikacji głosowej publicznie dostępnej objętej niniejszą umową obejmuje:
- przyłączenie pojedynczego zakończenia sieci w głównej lokalizacji abonenta,
  - utrzymanie łącza abonenckiego z zakończeniem sieci, o którym mowa w pkt. 2.a), w gotowości do świadczenia usług telekomunikacyjnych,
  - połączenia telefoniczne krajowe i międzynarodowe, w tym do sieci ruchomych, obejmujące także zapewnienie transmisji dla faksu oraz transmisji danych, w tym połączenia do sieci Internet,
  - bezpłatne połączenia telefoniczne z numerami alarmowymi,
  - udzielanie informacji o numerach telefonicznych abonentów Polskiej Grupy Górniczej S.A.,
  - udostępnianie spisów abonentów Polskiej Grupy Górniczej S.A.
3. Ceny usług telekomunikacyjnych określa Cennik usług komunikacji elektronicznej wraz z tabelą taryf Polskiej Grupy Górniczej S.A. dostarczony nieodpłatnie Abonentowi razem z warunkami umowy lub z umową na każdego jego żądanie oraz publikowany na stronie [www.pgg.pl](http://www.pgg.pl).
4. W ramach opłaty abonamentowej Przedsiębiorca telekomunikacyjny świadczy usługi, o których mowa w pkt. 2.a), 2.b). Wyszukiwarka numerów abonentów Polskiej Grupy Górniczej S.A. dostępna jest nieodpłatnie na stronie [www.pgg.pl](http://www.pgg.pl) telefoniczna informacja o numerach abonentów Polskiej Grupy Górniczej S.A. dostępna pod numerem telefonicznym 327293113 taryfikowanym jak za połączenie lokalne, zgodnie z Cennikiem usług komunikacji elektronicznej wraz z tabelą taryf Polskiej Grupy Górniczej S.A.
5. Wskaźnik skuteczności połączeń telefonicznych wyrażony w procentach odsetek liczby wywołań od i do numerów znajdujących się w sieci danego Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, które spowodowały zestawienia żądanego połączenia, w stosunku do liczby wszystkich badanych wywołań. Na dzień podpisania niniejszej umowy wynosi .....%.

§ 2

Abonent zobowiązuje się do regulowania :

1. Opłaty jednorazowe

Opłaty jednorazowe	Cena jednostkowa [zł/netto]	Wartość [zł/netto]	Cena jednostkowa [zł/brutto]	Wartość [zł/brutto]
Uruchomienie usługi				
Inne opłaty				
<b>Do zapłaty jednorazowo</b>				

2. Opłaty stałe

<b>Oplaty miesięczne</b>	Cena jednostkowa [zł/netto]	Wartość [zł/netto]	Cena jednostkowa [zł/brutto]	Wartość [zł/brutto]
Opłata abonamentowa				
Inne opłaty				
<b>Do zapłaty miesięcznie</b>				

3. Opłaty zmienne w oparciu o Regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez Polską Grupę Górniczą S.A. i Cennik usług komunikacji elektronicznej wraz z tabelą taryf Polskiej Grupy Górniczej S.A.:
  - a) za realizację połączeń wychodzących,
  - b) inne.
4. Okres rozliczeniowy określa się jako przedział czasu od pierwszego dnia do ostatniego dnia danego miesiąca kalendarzowego.

### § 3

1. Regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez Polską Grupę Górniczą S.A. i Cennik usług komunikacji elektronicznej wraz z tabelą taryf Polskiej Grupy Górniczej S.A., są integralną częścią umowy. Podpisanie niniejszej umowy przez Abonenta, potwierdza fakt dostarczenia mu kompletu dokumentów, w tym Regulaminu i Cennika.
2. Przedsiębiorca telekomunikacyjny w odniesieniu do danych dotyczących funkcjonalności świadczonej usługi informuje, że:
  - a) Gromadzi dane o lokalizacji urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie,
  - b) W przypadku umów dotyczących usług komunikacji głosowej – nie wprowadza ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych.
3. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług Przedsiębiorca telekomunikacyjny podejmuje działania przewidziane w Prawie komunikacji elektronicznej, takie jak:
  - a) Zapewnienie środków technicznych i organizacyjnych zabezpieczających integralność sieci i świadczonych usług na poziomie bezpieczeństwa odpowiednim do stopnia ryzyka z uwzględnieniem kosztów wprowadzanych zmian,
  - b) Poinformowanie drogą pisemną Abonenta o zaistniałym przypadku istotnego naruszenia danych osobowych,
  - c) Poinformowanie drogą pisemną Abonenta o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków, które wykraczają poza możliwości organizacyjne, techniczne podjęte przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego oraz o możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach,
  - d) Poinformowanie Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa i integralności sieci lub usług, mający istotny wpływ na funkcjonowanie sieci lub usług oraz o możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach,
  - e) Poinformowanie Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług, które miały istotny wpływ na funkcjonowanie sieci lub usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych oraz innych działaniach podjętych przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego.
4. Przedsiębiorca zapewnia ochronę bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, zgodnie z przepisami Rozporządzenia o ochronie danych osobowych RODO. Stosowane zabezpieczenia przez PGG w tym zakresie to:

- a) Sprzęt zabezpieczający (firewall) oraz odpowiednia jego konfiguracja,
- b) System zabezpieczający przed wypływem danych osobowych,
- c) System antywirusowy na serwerach aplikacyjnych, serwerach pocztowych oraz stacjach klienckich,
- d) Procedury Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji w zakresie normy 27001,
- e) Cykliczne audyty wewnętrzne i zewnętrzne.

#### § 4

1. W czasie trwania umowy Przedsiębiorca telekomunikacyjny zapewni Abonentowi obsługę serwisową polegającą na:
  - a) nadzorze nad stanem technicznym sieci, mającym na celu zagwarantowanie ciągłego zasilania zakończenia sieci w sygnał telekomunikacyjny o parametrach zgodnych z odpowiednimi wymaganiami technicznymi,
  - b) okresowych przeglądach i regulacjach elementów sieci,
  - c) podejmowaniu działań zmierzających do zabezpieczenia sieci przed ingerencją osób niepowołanych,
  - d) dokonania kontroli prawidłowości korzystania z usług i stosowanych urządzeń stanowiących zakończenie sieci,
  - e) asyście technicznej obejmującej udzielanie informacji telefonicznej na temat problemów i możliwości ich rozwiązania.
2. Abonent może uzyskać informacje:
  - a) całodobowo pod numerem telefonu 327293113 między innymi w zakresie:
    - 1) oferowanych usług i zasad korzystania z usług,
    - 2) promocji i ofert,
    - 3) informacji o numerach Abonentów Polskiej Grupy Górniczej S.A.,
    - 4) zamawiania rozmów,
  - b) całodobowo pod numerem telefonu 327394500 w zakresie zgłaszania awarii stacji abonenckich i urządzeń telekomunikacyjnych.
3. Abonent może również zgłaszać awarie, usterki:
  - a) na numer faxu 327293633,
  - b) na konto e-mail: [boa@pgg.pl](mailto:boa@pgg.pl).
4. Abonent może składać zamówienia na dodatkowe usługi:
  - a) pisemnie na adres Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego,
  - b) telefonicznie, pod numerem telefonicznym Biura Obsługi Abonenta tj. 327394500. Przedsiębiorca telekomunikacyjny informuje, że rozmowy kierowane pod ten numer są rejestrowane,
  - c) na numer faxu 327293633,
  - d) na konto e-mail: [boa@pgg.pl](mailto:boa@pgg.pl).

#### § 5

1. Za wykonanie usługi wynikającej z § 1 niniejszej umowy Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności w terminie do 28-go dnia każdego miesiąca w oparciu o fakturę VAT wystawioną przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego. Za datę zapłaty należności Przedsiębiorca telekomunikacyjny przyjmuje datę wpływu środków na konto bankowe. Sposób dokonywania płatności: przelew na konto Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego.



## § 6

W razie zwłoki w zapłacie należności za wykonaną usługę Przedsiębiorca telekomunikacyjny naliczał będzie ustawowe odsetki.

## § 7

Uprawnienia do korzystania z określonych w umowie usług komunikacji elektronicznej przysługują wyłącznie Abonentowi i nie mogą być przez niego przekazywane innym osobom bez porozumienia z Przedsiębiorcą telekomunikacyjnym.

## § 8

1. Ustala się datę rozpoczęcia świadczenia usług objętych niniejszą umową na dzień: .....
2. Umowę niniejszą zawierają strony na czas nieokreślony /określony\* od dnia ..... do dnia .....\*\* .

\* *niepotrzebne skreślić*

\*\* *nie mniej niż 30 dni*

## § 9

1. Przedsiębiorca telekomunikacyjny powiadamia abonenta opóźniającego się z zapłatą za świadczoną usługę o zamiarze ograniczenia świadczenia tej usługi, jeżeli abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia.
2. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, Przedsiębiorca telekomunikacyjny może ograniczyć świadczenie tej usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Ograniczenie może polegać na zablokowaniu inicjowania połączeń głosowych oraz wysyłania krótkich wiadomości tekstowych, a także na zablokowaniu korzystania z transmisji danych. Ograniczenie nie może dotyczyć inicjowanych połączeń na numery alarmowe.
3. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia usługi, o których mowa w ust. 2, abonent nie zapłacił zaległych należności, Przedsiębiorca telekomunikacyjny niezwłocznie powiadamia abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi.
4. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w ust. 3, abonent nie zapłacił zaległych należności, Przedsiębiorca telekomunikacyjny może zawiesić świadczenie usługi. Zawieszenie to skutkuje możliwością korzystania przez abonenta jedynie z połączeń na numery alarmowe.
5. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia usługi, zawieszenie świadczenia usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego, o którym mowa w art. 379 ust. 2 ustawy Prawo komunikacji elektronicznej, pod warunkiem zapłaty bezspornych należności.
6. Jeżeli Przedsiębiorca telekomunikacyjny:
  - 1) ograniczył świadczenie usługi, o której mowa w ust. 2, albo
  - 2) zawiesił świadczenie usługi, o której mowa w ust. 4- niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia usługi, wznowia jej świadczenie.
7. Przedsiębiorca telekomunikacyjny przewiduje opłatę za wznowienie świadczenia zawieszanej usługi w przypadku, gdy w związku ze wznowieniem świadczenia usługi zostaną poniesione koszty przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego. Opłata za wznowienie, która odpowiada wysokości kosztów wznowienia świadczenia usługi.

8. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia usługi komunikacji elektronicznej nie ustały przyczyny jej zawieszenia, Przedsiębiorca telekomunikacyjny powiadamia abonenta o zamiarze wypowiedzenia umowy z winy abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku gdy abonent nie zapłaci zaległych należności.
9. Powiadomienie, o którym mowa w ust. 1, 3 i 8 doręcza się bezpłatnie na trwałym nośniku na wskazany przez abonenta do kontaktu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej.
10. Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, Przedsiębiorca telekomunikacyjny powiadamia abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi, Przedsiębiorca telekomunikacyjny może zawiesić świadczenie tej usługi.

#### § 10

1. Umowa może być wypowiedziana przez Abonenta za miesięcznym okresem wypowiedzenia w przypadku umowy na czas nieokreślony, przypadającym na koniec miesiąca, przez pisemne oświadczenie. Okres wypowiedzenia liczy się od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu w którym dostarczono do Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego wypowiedzenie. W okresie wypowiedzenia Przedsiębiorca telekomunikacyjny pobiera należne opłaty zgodnie z obowiązującym Cennikiem Polskiej Grupy Górnicznej S.A.
2. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Abonenta w związku z żądaniem przeniesienia przydzielonego numeru do innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego Abonent zobowiązany jest do uiszczenia Przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie, o którym mowa w art. 304 ust. 1 ustawy Prawo komunikacji elektronicznej.
3. Umowa może być wypowiedziana przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego za 30-dniowym wypowiedzeniem:
  - a) z powodu ustania warunków technicznych umożliwiających świadczenie usług,
  - b) w przypadku gdy Abonent, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu:
    - narusza warunki Regulaminu świadczenia usług komunikacji elektronicznej lub umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej,
    - podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych.
4. Umowa może być wypowiedziana przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego ze skutkiem natychmiastowym, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu, w przypadku gdy Abonent:
  - a) korzysta z usług niezgodnie z ich przeznaczeniem,
  - b) podejmuje działania niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa.
5. Umowa może być wypowiedziana przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego w przypadku braku zapłaty zaległych należności przez Abonenta w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia usługi komunikacji elektronicznej, po uprzednim powiadomieniu abonenta o zamiarze wypowiedzenia umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia.

#### § 11

Umowa niniejsza wygasa wskutek:

1. upływu okresu, na który została zawarta umowa,

2. ustania bytu osoby prawnej lub zniesienia jednostki organizacyjnej będącej Abonentem,
3. śmierci Abonenta,
4. wymeldowania się Abonenta lub utraty uprawnień do zajmowania lokalu, w którym zainstalowana jest stacja telefoniczna, jeżeli Abonent w ciągu 30 dni od opisanego wyżej zdarzenia nie złoży wniosku o przeniesienie stacji do innego lokalu.

#### § 12

1. Dostawca usług komunikacji elektronicznej może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej 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 decyzją Prezesa UKE;
  - 2) proponowane zmiany:
    - a) są wyłącznie na korzyść Abonentów, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodania nowej usługi,
    - b) mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonentów.
2. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 1, Abonent może wypowiedzieć umowę z uwzględnieniem konieczności zapłaty odszkodowania, o którym mowa w § 15 Umowy, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
3. Przedsiębiorca telekomunikacyjny w przypadku, o którym mowa w ust. 1, 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, 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, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
4. Bezzwłocznie po publikacji, o której mowa w ust. 3, Przedsiębiorca telekomunikacyjny:
  - 1) doręcza na trwałym nośniku Abonentowi podane do publicznej wiadomości informacje, o których mowa w ust. 3, oraz
  - 2) informuje na trwałym nośniku Abonenta o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 2.
5. Zmiana pakietu taryfowego na pisemny wniosek Abonenta, wymaga sporządzenia aneksu do umowy w tym zakresie.

#### § 13

Żadna ze stron, bez uprzedniej zgody i na warunkach określonych na piśmie przez stronę drugą nie sceduje niniejszej Umowy ani żadnej jej części osobom trzecim.

#### § 14

1. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji z tytułu niedotrzymania z winy Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej, niedotrzymania z winy Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego określonego w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług, niewykonania lub nienależytego wykonania usługi komunikacji

- elektronicznej lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążenia rachunku.
2. Reklamacja może być złożona w każdym Oddziale Polskiej Grupy Górniczej S.A. obsługującym Abonentów usługi komunikacji elektronicznej.
  3. Reklamacja może być wniesiona pisemnie formie pisemnej, telefonicznie, na adres poczty elektronicznej wskazany w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub ustnie do protokołu - za potwierdzeniem, w dowolnym Oddziale Polskiej Grupy Górniczej S.A., który obowiązany jest przesłać ją do Oddziału Zakład Informatyki i Telekomunikacji.
  4. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi komunikacji elektronicznej, 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 komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążenia rachunku. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania o czym Przedsiębiorca telekomunikacyjny rozpatrując reklamację niezwłocznie powiadamia użytkownika składającego reklamację, zwanego dalej „reklamującym”.
  5. Reklamacja z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi komunikacji elektronicznej powinna zawierać w szczególności:
    - a) imię i nazwisko albo nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
    - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
    - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
    - d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego lub adres zakończenia sieci,
    - e) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy – przy niezachowaniu terminu zawarcia umowy,
    - f) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi komunikacji elektronicznej – w przypadku reklamacji terminu rozpoczęcia świadczenia usługi,
    - g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikającej z umowy o świadczeniu usług komunikacji elektronicznej lub przepisów prawa – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
    - h) numer rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności – przypadku, o którym mowa w pkt. g,
    - i) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,
    - j) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
  6. Reklamacja może być wniesiona pisemnie, telefonicznie, na adres poczty elektronicznej wskazany w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, ustnie do protokołu - za potwierdzeniem, w dowolnym Oddziale Polskiej Grupy Górniczej S.A., który obowiązany jest przesłać ją do Oddziału Zakład Informatyki i Telekomunikacji. Jeżeli reklamacja jest niekompletna lub nie zawiera wymaganych danych, Przedsiębiorca telekomunikacyjny wzywa reklamującego do uzupełnienia reklamacji, pozostawiając ją do czasu uzupełnienia danych bez rozpoznania.
  7. Przedsiębiorca telekomunikacyjny rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od jej złożenia i udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację. Przez rozpatrzenie reklamacji

rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.

8. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa UKE.
9. Odpowiedzialność Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi ograniczona jest do zakresu określonego ustawą Prawo komunikacji elektronicznej. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi powszechnej płatnej okresowo, 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.
10. Kwoty pieniężne wraz z odsetkami należne reklamującemu w wyniku uznania reklamacji zwracane są stosownie do jego życzenia:
  - a) wypłacone na wskazany rachunek bankowy Abonenta,
  - b) na wniosek pisemny Abonenta zaliczone na poczet przyszłych płatności.

#### § 15

W przypadku gdy umowa została wypowiedziana przez Abonenta lub przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego z winy Abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta, Przedsiębiorca telekomunikacyjny uprawniony jest do żądania od Abonenta odszkodowania w wysokości abonamentu za okres, który pozostał do daty zakończenia umowy terminowej.

#### § 16

Na podstawie art. 46 KPC strony ustalają, że organem do rozstrzygnięcia sporów wynikających z niniejszej Umowy jest sąd powszechny właściwy miejscowo dla Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego.

#### § 17

1. Wszelkie zmiany w Umowie wymagają dla swojej ważności formy pisemnej i wymagają podpisu należycie umocowanych przedstawicieli Stron Umowy.
2. Przedsiębiorca telekomunikacyjny niezwłocznie informuje na piśmie Abonenta o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.

#### § 18

Umowę niniejszą sporządzono w dwóch egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

**ABONENT**

**PRZEDSIĘBIORCA**  
**TELEKOMUNIKACYJNY**

*czytelny podpis*

Ja ..... żona/mąż,  
zamieszkała/ty....., legitymująca/y się  
....., PESEL ..... oświadczam, że wyrażam zgodę  
na podpisanie ..... umowy  
przez mojego współmałżonka.

\_\_\_\_\_\*

*czytelny podpis*

Wyrażam\* zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych udostępnionych Przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu w związku z zawarciem i wykonaniem Umowy, umieszczenie moich danych w publikowanych przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego lub na jego zlecenie i współpracy z nim książkach telefonicznych oraz w informacji o numerach telefonicznych prowadzonej przez Przedsiębiorców telekomunikacyjnych.

Oświadczam, że zostałem poinformowany o możliwości wglądu w dotyczące mnie dane osobowe, korekty tych danych oraz wniesienie sprzeciwu co do dalszego ich przetwarzania.

Administratorem danych osobowych jest: Polska Grupa Górnicza S.A. z siedzibą w Katowicach, ul. Powstańców 30.

*Miejscowość*

\_\_\_\_\_ *czytelny podpis*

\* *Stosuje się, gdy Abonent jest osobą fizyczną*