

## ROZDZIAŁ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

### §1. ZAKRES REGULAMINU

- Niniejszy Regulamin wykonywania Usług w rzecz Abonentów ( zwany dalej „Regulaminem”) określa ogólne warunki świadczenia przez NOVA Telecom Sp. z o.o. ul. Naleczowska 51A, 20-701 Lublin, Usługi Telefonicznej, Abonamentu Telefonicznego i Preselekcji ( zwanych dalej „ Usługami”) w rzecz osób fizycznych, osób prawnych lub jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej, utworzonych zgodnie z przepisami prawa.
- Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Operatora.
- Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („Warunki promocji”).
- Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów, w okresie obowiązywania promocji mogą być odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie - znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami regulaminu.

### §2. DEFINICJE

- Określenia użyte w Regulaminie w liczbie pojedynczej lub mnogiej oznaczają **Abonament Telefoniczny** – usługa telekomunikacyjną połączeń telefonicznych świadczoną Abonentom przyłączonym do stacjonarnej sieci telefonicznej TP lub jakiegokolwiek innej stała opłata uiszczana przez Abonenta za każdy okres rozliczeniowy w związku ze świadczeniem odpowiednich usług wymienionych w cenniku, **Adres IP** – unikalny numer identyfikacyjny, który jest nadawany komputerem w Internecie **Abonent / Użytkownik** – podmiot niebędący Konsumentem, osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, utworzona zgodnie z przepisami prawa, z którą NOVA Telecom sp. z o.o. zawarł w formie pisemnej Umowę o świadczenie usług.

**ADSL** – ( ang. Asymmetric Digital Subscriber Line) – technologia transmisji danych pozwalająca na jednoczesny dostęp do Internetu oraz korzystanie z usług telefonicznych w oparciu o łącze telefoniczne zakończono urządzeniem

**Awaria** – przerwa w działaniu Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych Siłą Wyższą, **Zawieszenie usługi** albo przerwy w świadczeniu Usługi uzgodnionej pomiędzy stronami lub dozwolonej w ramach umowy, nieprawidłowym działaniem sieci telekomunikacyjnej leżącej po stronie Operatora lub Orange, planowanymi pracami lub przyczynami leżącymi po stronie Abonenta,

**Billing** – szczegółowy wykaz usług zrealizowanych na podstawie Umowy w danym okresie, dostarczany Abonentowi wraz z fakturą, W przypadku braku odrębnego zgłoszenia na umowie billing będzie udostępniany on Line.

**Biuro Numerów** – jednostka Operatora udzielająca informacji o numerach telefonicznych.

**Biuro Obsługi Klienta** – („**BOK**”) jednostka organizacyjna Operatora zajmująca się bezpośrednim kontaktem z Abonentem i ich obsługą

**Data Aktywacji** – dzień, w którym następuje rozpoczęcie świadczenia Usługi, określony w Zamówieniu, Umowie lub wynikający z regulaminu.

**Cennik** – wykaz usług w raz z zestawieniem rodzajów i wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania.

**Dzień Roboczy** – dzień tygodnia oprócz sobót i dni ustawowo wolnych od pracy.

**Konsument** – osoba, która zawiera Umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z działalnością gospodarczą w rozumieniu art. 384§ 3 Kodeksu Postępowania Cywilnego.

**Lokal** – określa w umowie miejsce świadczenia usług

**Łącze** – łącze, na którym zgodnie z zasadami współpracy obowiązującymi pomiędzy Operatorem a Orange w zakresie świadczenia usług hurtowego dostępu do sieci telekomunikacyjnej Orange, Operator może świadczyć daną Usługę. Łącza służy do podłączenia urządzeń Abonenta do publicznej sieci Orange. Charakterystyka łącza będzie każdorazowo określana w umowie.

**Limit kwotowy** – limit, który określa maksymalną wartość wpłaconych środków w ramach usług zasilanych przez paid.

**NOVA Telecom Sp. z o.o. lub Operator** – NOVA TELECOM SP. z o.o. z siedzibą w Lublinie przy ul. Naleczowska 51A, 20-701 Lublin wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS **0000348766** lub jej następcą prawny. Operator prowadzi działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

**KNA – Krajowy Numer Telefoniczny** – Numer telefoniczny Abonenta poprzedzony numerem właściwej strefy numerycznej.

**Okres Rozliczeniowy** - wskazany w Umowie okres, za jaki będą rozliczane opłaty za Usługę, rozróżnając się i korygując we wskazanych na fakturze dniach miesiąca.

**Opłata Minimalna** – gwarantowana dla operatora minimalna miesięczna opłata za połączenia telefoniczne zrealizowane przez operatora w jednym Okresie rozliczeniowym.

**Prefix (Numer Dostępu do Sieci)** - ciąg cyfr wybierany zgodnie ze schematem wybierania, pozwala na realizowanie poprzez NOVA Telecom połączeń lokalnych, międzystrefowych, międzynarodowych i komórkowych.

**Prawo Telekomunikacyjne** –ustawa z dnia 16 lipca 2004 roku, prawo telekomunikacyjne (Duz. Rn. 171, Poz. 1800 ze zmianami)

**PIN** - osobisty numer identyfikacyjny Abonenta, obowiązujący po wprowadzeniu go przez Operatora, umożliwiający telefoniczne dokonywanie zleceń i obsługę Abonenta przez TCOK.

**Polączenie Telekomunikacyjne** - Usługa Telekomunikacyjna obejmująca Usługi Telefoniczne, usługi transmisji Faktów oraz Usługi Zwykłej Transmisji Danych poprzez komutowane połączenia pomiędzy stacjami telefonicznymi, określana w Umowie, jako publicznie dostępna usługa telefoniczna.

**Przeniesienie Urządzenia Abonenckiego** - zmiana miejsca instalacji Urządzenia Abonenckiego dokonana na wniosek Abonenta.

**Preselekcja** - usługa telekomunikacyjna dostępna w pełnym zakresie wyłącznie dla abonentów sieci stacjonarnej Orange Polska S.A., Umożliwiająca ustanowienie innego niż Orange Polska S.A. Operatora telekomunikacyjnego, za pośrednictwem, którego zestawiane będą krajowe i międzynarodowe połączenia do innych użytkowników końcowych

**Przedstawiciel Operatora** - osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany lub rozwiązywania Umowy, bądź też wykonywania jej postanowień, w szczególności w zakresie wydania Abonentowi Urządzenia Abonenckiego oraz jego instalacji, konserwacji lub napraw.

**Punkt Udostępnienia Usługi** - punkt techniczny, stanowiący zakończenie sieci, w którym następuje połączenie Sieci Operatora z infrastrukturą Abonenta. Punkt ten jest granicą odpowiedzialności Operatora za oświadczone Usługi; Usługę uważa się za dostarczoną w chwili, gdy jest ona dostępna w Punkcie Udostępnienia Usługi.

**Rachunek** - faktura, rachunek lub inny dokument określający cenę wykonanych dla Abonenta usług, będący Podstawą dokonywanych przez Abonenta płatności za usługi świadczone przez Operatora.

**Rozszerzony Abonament Telefoniczny** - odpłatna Usługa Telekomunikacyjna świadczoną przez Operatora, polegająca na utrzymywaniu stałego połączenia Stacji Telefonicznej z Siecią Telekomunikacyjną Operatora, rozszerzona o oświadczenie Usług Dodatkowych.

**Odszkodowanie** – kara umowna uiszczana przez Operatora na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie lub innych dokumentach stanowiących załączniki do umowy.

**Orange** - Orange Polska S.A.

**Siec Operatora** - wszystkie urządzenia i łącza tworzące infrastrukturę techniczną niezbędną do oświadczenia Usługi.

**Sila Wyższa** - zdarzenie zewnętrzne niezależne od danej Strony, któremu Strona nie mogła zapobiec przy dołożeniu należytej staranności.

**Sprzęt** – sprzęt dostarczany w razie konieczności Abonentowi przez NOVA Telecom, niezbędny do korzystania przez Abonenta z Usługi i zarządzany przez NOVA Telecom na warunkach określonych w Umowie i wobec Klienta, w trakcie obowiązywania Umowy, jak również, po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu, Abonent nie nabywa żadnych praw rzeczowych.

**Telefoniczne Centrum Obsługi Klienta (TCOK)** - jednostka organizacyjna Operatora obejmująca zespół osób i urządzenia, odpowiedzialna za telefoniczną obsługę Abonentów.

**Umowa** - umowa abonencka o świadczenie Usługi.

**Usługa Telefoniczna** - usługa telekomunikacyjna dostępna dla Użytkownika, polegająca na realizacji połączeń telefonicznych przez Sieć Operatora za pomocą numeru dostępnego wskazanego przez NOVA Telecom.

**Usługi Telekomunikacyjne** - publicznie dostępna usługa telekomunikacyjna w rozumieniu Ustawy.

**Zakończenie Sieci** - punkt Sieci Telekomunikacyjnej przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci Telekomunikacyjnej.

**Usługi** - Usługa Telefoniczna lub Usługa Abonamentu Telefonicznego.

**Ustawa** - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800, ze zm.) lub inna regulacja mająca charakter powszechnie obowiązującego prawa, która zastąpiła ustawę z dnia 16 lipca 2004 r.

**Ustawa o Ochronie Konsumentów** - Ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny z dnia 2 marca 2000 roku (Dz. Nr 22, poz. 271 z ewentualnymi zmianami).

2. Pojęcia niezdefiniowane w § 2, a zdefiniowane w Ustawie, użyte zostały w Regulaminie zgodnie ze znaczeniami nadanymi im przez Ustawę.

### §3. ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

- Operator oferuje:
  - usługi głosowe, w szczególności telefony stacjonarnej oraz telefoni internetowej,
  - usługi transmisji danych, w tym stałego oraz komutowanego dostępu do sieci Internet,
  - usługi w sieci inteligentnej, w tym usługi o podwyższonej opłacie,
  - usługi dodatkowe związane z powyższymi usługami
  - inne usługi, o ile zgodnie z postanowieniami Umowy stosuje się do nich Regulamin.
- Operator oferuje Usługę podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenie objętym zakresem działania Operatora.
- Zakres Usług oferowanych przez Operatora na poszczególnych obszarach jest zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Operatora.
- NOVA Telecom udostępnia Usługi na zasadach wskazanych w Umowie, Regulaminie lub Cenniku. W razie rozbieżności pomiędzy postanowieniami Umowy i Regulaminu za wiążące uważa się postanowienia Umowy.
- W ramach opłaty abonamentowej Operator zapewnia:
  - stały dostęp do Sieci Operatora,
  - możliwość korzystania z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej,
  - obsługę serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.
- W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:
  - telefoniczną obsługę Abonenta,
  - uslawanie Awarii,
  - możliwość uzyskania informacji dotyczącej aktualnego Cennika oraz oświadczeń Usług,
  - możliwość uzyskania informacji o ofertach promocyjnych.
- Katalog Usług oferowanych przez NOVA Telecom określa aktualna oferta NOVA Telecom dostępna na stronie internetowej www.novatelecom.pl

## ROZDZIAŁ 2. UMOWA

### § 1. OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

- Usługa Abonamentu Telefonicznego oraz Preselekcji jest świadczona w oparciu o łącze w sieci Orange. O ile istnieją warunki techniczne, instalacja Usługi może zostać dokonana na wskazanym przez Abonenta łączu w sieci Orange określonym w Umowie.
- Abonent zobowiązuje się do umożliwienia NOVA Telecom sprawdzanie stanu technicznego łącza. Sprzętu oraz innych urządzeń wykorzystywanych do świadczenia lub korzystania z Usługi, zainstalowanych w Lokalu lub nieruchomości Abonenta; o ile jest to konieczne do należytego świadczenia usługi hurtowego dostępu do sieci TP, należytego świadczenia Usługi lub rozpatrzenia reklamacji. Czynnności sprawdzania mogłyby być wykonywane przez NOVA Telecom lub osoby wskazane przez NOVA Telecom, Orange lub ich podwykonawców.
- Warunkiem udostępnienia Abonentowi Usługi Abonament Telefoniczny jest podpisanie przez Abonenta dwóch formularzy zlecenia preselekcji dla numerów objętych Usługą Abonament Telefoniczny, a także dwóch Zamówień na Abonament Telefoniczny. Abonent upoważnia NOVA Telecom do wypełnienia formularza i zamówień w zakresie danych operatora, o których mowa wyżej i do zmiany operatora w każdym czasie obowiązująca Umowa poprzez złożenie zlecenia preselekcji lub Zamówienia wskazującego innego operatora wskazany w Cenniku.
- NOVA Telecom udostępnia Usługi na wyłączny użytek Abonenta. Abonent nie może udostępniać ich osobom trzecim, bez uprzedniej zgody NOVA Telecom.

### § 2. ZAWARCIE UMOWY

- Przez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług zgodnie z Umową i Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania opłat za Usługi i przestrzegania Regulaminu oraz Umowy.
- Umowa zawierana jest na czas nieokreślony, chyba, że Strony postanowią inaczej w Umowie bądź Cenniku. W przypadku, gdy Abonent przyjmie i podpisze cennik preferencyjny ze wskazanym tam okresem obowiązywania Umowy, Cennik taki stanowi jednocześnie aneks do Umowy Abonenckiej i zmienia okres jej obowiązywania na czas określony wskazany w Cenniku.
- Umowa zawarta na czas określony wskazany w Umowie, po upływie okresu, na jaki została zawarta, ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba, że NOVA Telecom lub Abonent złoży drugiej Stronie nie później, niż, na siedem (7) dni przed upływem okresu obowiązywania Umowy, pisemne oświadczenie, że nie zamierza przedłużyć okresu obowiązywania Umowy. Wówczas Umowa ulega rozwiązaniu z upływem okresu, na jaki została zawarta.
- W imieniu Operatora Umowę zawiera upoważniony przedstawiciel Operatora. Umowa może być zawarta po dostarczeniu przez zamawiającego wymaganych dokumentów w formie oraz treści zgodnej z wykazem dokumentów koniecznych do zawarcia Umowy obowiązującym w NOVA Telecom w chwili jej zawierania, w szczególności odpowiednio:
  - aktualnego odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego albo Ewidencji Działalności Gospodarczej,
  - zaświadczenia o nadaniu numeru REGON,
  - zaświadczenia o nadaniu numeru identyfikacji podatkowej NIP,
  - w przypadku osób fizycznych niebędących przedsiębiorcami, NOVA Telecom podczas zawierania Umowy ma prawo żądać od takich osób dokumentu potwierdzającego tożsamość.
- Umowa na Usługę Telefoniczną może być zawarta tylko z Abonentem, który jest uprawniony do dysponowania numerem telefonicznym w stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej oraz udokumentuje ten fakt dostarczając NOVA Telecom umowę o świadczenie usług telefonicznych pomiędzy tym Abonentem i przedsiębiorcą telekomunikacyjnym, dotyczącą danego numeru telefonicznego lub dwa ostatnie rachunki telefoniczne wystawione przez lokalnego przedsiębiorcę telekomunikacyjnego na dany numer telefoniczny, z potwierdzeniem ich zapłaty.
- Umowa może być zawarta w związku z rezygnacją przez Abonenta z korzystania z usług telefonicznych świadczonych przez Orange z jednoczesnym rozpoczęciem korzystania z Usługi Abonamentu Telefonicznego udostępnianej przez NOVA Telecom lub w związku z rezygnacją przez Abonenta z korzystania z Usług telefonicznych świadczonych przez innego przedsiębiorcę telekomunikacyjnego, który korzysta z usługi hurtowego dostępu do sieci Orange, z jednoczesnym rozpoczęciem korzystania z Usługi Abonamentu Telefonicznego udostępnianej przez NOVA Telecom.
- Abonent zobowiązuje się do wskazania adresu elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail, za pomocą którego NOVA Telecom będzie kontaktował się w sprawach dotyczących realizacji Usługi, w szczególności płatności i rozliczeń za Usługi oraz w sprawach dotyczących wprowadzanych zmian w regulaminach.
- Zmiana Umowy wymaga formy pisemnej, chyba, że Regulamin bądź Umowa stanowi inaczej.

9. W przypadku zawierania Umowy poza lokalem BOK, Regulamin stosuje się z uwzględnieniem przepisów Ustawy o Ochronie Konsumentów, upoważniony przedstawiciel Operatora powinien określić Abonentowi na jego, żądanie: dowód tożsamości, pisemne zaświadczenie wydane przez Operatora potwierdzające uprawnienie tej osoby do zawierania Umów w imieniu i na rzecz Operatora i aktualny odpis z rejestru przedsiębiorców Operatora oraz poinformować przed zawarciem Umowy na piśmie każdego, kto jest Konsumentem o prawie odstąpienia od Umowy w terminie 10 dni od jej zawarcia, włączając mu wzór odstąpienia od Umowy.

10. Operator może wprowadzić możliwości zawierania lub zmiany Umów na odległość, (tzn. gdy przedstawiciel Operatora i Abonent nie są jednocześnie obecni), na przykład w TCOK za pośrednictwem telefonu, formularza pocztowego, reklamy prasowej i wydrukowanym formularzem Umowy, poczty elektronicznej, itp. W przypadku zawierania i zmiany Umowy na odległość Regulamin stosuje się z uwzględnieniem przepisów Ustawy o Ochronie Konsumentów nakładających na Operatora szczególne obowiązki oraz przynajmniej szczególne uprawnienia Konsumentowi. NOVA Telecom obowiązana jest do potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz zakresu i terminu wprowadzenia zmian, w formie pisemnej, w terminie 14 dni od dnia jego złożenia. 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 oświadczenia o zmianie warunków Umowy. Jeżeli jednak Abonent po rozpoczęciu biegu tego terminu otrzyma potwierdzenie, termin ulega skróceniu do 10 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia.

- Wskutek zawarcia Umowy Operator zobowiązuje się do oświadczenia Usług Telekomunikacyjnych za rzecz Abonenta na zasadach określonych niniejszym Regulaminem i w Umowie, a Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania określonych w Cenniku opłat za wykonane na jego rzecz przez Operatora usługi oraz do przestrzegania niniejszego Regulaminu i Umowy.

### §3. RELACJE Z UŻYTKOWNIKIEM

- Użytkownik może korzystać z dodatkowych Usług po wypełnieniu interaktywnego formularza zamówienia umieszczonego przez Operatora w Internecie na stronie internetowej Operatora.
- Użytkownik otrzymuje hasło PIN-LOGIN, umożliwiające autoryzację w systemie Operatora w celu przeglądania Billingu on line.
- Zamówienie staje się skuteczne z chwilą wypłynięcia na rachunek bankowy Operatora pierwszej opłaty za wybraną Usługę.
- Usługa zostanie aktywowana nie później niż 5 Dni Roboczych od złożenia skutecznego zamówienia o którym mowa w Rozdziale II § 2 pkt 2.
- Dla wybranych Usług zmiana parametrów może być samodzielnie dokonana przez Użytkownika poprzez interaktywny formularz dostępny w Internecie, po uzyskaniu autoryzacji.
- Użytkownik przyjmuje zobowiązania określone w Regulaminie, regulaminach Usług lub innych właściwych dokumentach, podjęte przez osobę działającą w imieniu Użytkownika. Dotyczy to zarówno pierwszego zamówienia Usług, jak i zmian dokonanych w zamówieniu w trakcie trwania Umowy, dokonywanych przez osobę, która uzyskała autoryzację.
- Aktualna oferta Usług świadczonych dla Użytkowników jest dostępna na stronie internetowej Operatora.

### §4. PIN I NUMER KLIENTA

- Operator, w miarę możliwości technicznych albo realizacji zamówienia, o którym mowa w pkt 2 § 21 ust.1 Abonentowi Użytkownikowi Numer Klienta albo PIN.
- Abonent/Użytkownik zobowiązuje się do utrzymywania w poufności PIN oraz dołożenia najwyższej staranności w celu uniemożliwienia dostępu osobom nieupoważnionym wejścia w jego posiadanie. Udośćpienie przez Abonenta Pinu nieuprawnionym osobom trzecim skutkuje brakiem odpowiedzialności przez Operatora za działania lub zaniechania tych osób trzecich związane z Usługą.
- Strony ustalają, że wszelkie czynności dokonywane z użyciem Pinu będą traktowane przez Operatora, jako dokonane przez Abonenta/Użytkownika.
- Operator może żądać potwierdzenia zlecenia na piśmie.

### §5. OGRANICZENIA I ZABEZPIECZENIA

- NOVA Telecom może uzależnić zawarcie Umowy od:
  - dostarczenia przez Abonenta dokumentów przewidzianych Regulaminem, ,
  - pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu NOVA Telecom zgodnie z przepisami prawa.
- NOVA Telecom może odmówić zawarcia Umowy z Abonentem:
  - co, do którego istnieje zastrzeżenie, co do wiarygodności płatniczej, wynikające z danych będących w posiadaniu NOVA Telecom lub udostępnionych NOVA Telecom przez biuro informacji gospodarczej, na zasadach określonych w ustawie z dnia 14.02.2003 r. o udostępnieniu informacji gospodarczych
  - który odmówił przedstawiania danych lub dokumentów, o których mowa w Rozdziale 2, § 2 pkt 4 lub udostępnił dane nieprawdliwe lub przedstawił dokumenty, które budzą wątpliwości, co do ich autentyczności lub kompletności.Jeżeli brak jest możliwości technicznych świadczenia Usługi lub wystąpiły okoliczności, które uniemożliwiają świadczenie Usługi lub nie nastąpiła pozytywna weryfikacja zamówień abonamentu przez TP.
- W przypadku powzięcia wątpliwości, co do wiarygodności płatniczej Abonenta lub gdy jest to uzasadnione innymi względami, NOVA Telecom może uzależnić zawarcie Umowy bądź dalsze świadczenie Usług od wpłacenia kaucji lub założenia innej akceptowanej przez NOVA Telecom, formy zabezpieczenia. NOVA Telecom ma prawo potrącić swoją wymagalną wierzytelność z tytułu wykonania Umowy z kwoty kaucji lub zaspokoić swoją wierzytelność z innego, przedstawionego NOVA Telecom, zabezpieczenia.
- W razie braku wymaganych wierzytelności po rozwiązaniu bądź wygaśnięciu Umowy, NOVA Telecom zobowiązuje się zwrócić Abonentowi nominalną kwotę kaucji lub inny przedmiot zabezpieczenia z chwilą dokonania końcowego rozliczenia finansowego Umowy.

### §6. ZAWIESZENIE, ROZWIĄZANIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY ABONENCKIEJ

- NOVA Telecom ma prawo zawiesić świadczenie Usługi Abonentowi w przypadku:
  - przekroczenia przez Abonenta terminu płatności o 8 dni,
  - podjęcia przez Abonenta działań, które mogą uszkodzić Sieć Operatora lub zakłócić właściwe funkcjonowanie Sieci Operatora lub sieci i urządzeń innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, z usług, których korzysta NOVA Telecom w wykonywaniu Umowy, w szczególności wskutek użytkowania urządzeń innych niż Sprzęt, które nie spełniają wymaganych norm,
  - nieprzestrzegania Regulaminu, Umowy lub przepisów prawa w związku ze świadczoną Usługą.
- NOVA Telecom może zawiesić świadczenie Usługi także w przypadku, gdy utraci uprawnienia bądź możliwości techniczne udostępnienia Usług oraz na żądanie uprawnionych organów administracji państwowej.
- Z dniem zawieszenia Usługi nastąpi zaprzestanie jej świadczenia.
- Jeżeli zawieszenie Usługi nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Abonenta, nie zwalnia to Abonenta z obowiązku zapłaty opłat zgodnych z Cennikiem za okres zawieszenia lub ograniczenia.
- Zawieszenie Usług nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczania opłat za świadczone Usługi, naliczonych przed datą zawieszenia Usługi.
- W przypadku, gdy Umowa została zawarta na czas nieokreślony lub uległa przedłużeniu na czas nieokreślony, Abonent może złożyć w formie pisemnej, pod typem nieważności, wniosek o czasowe zawieszenie Usługi. Okres zawieszenia może trwać do 12 miesięcy, po tym okresie świadczenie usług zostaje wznowione o ile strony nie postanowią inaczej. Abonent może złożyć wniosek o zawieszenie świadczenia Usługi nie wcześniej, niż po upływie co najmniej jednego pełnego Okresu Rozliczeniowego jej świadczenia. W okresie zawieszenia Usługi na wniosek, Abonent będzie zobowiązany wnieść opłatę abonamentową w wysokości i na zasadach określonych w Cenniku. Zawieszenie świadczenia Usługi będzie skutkowało od pierwszego dnia następnego Okresu Rozliczeniowego po Okresie Rozliczeniowym, w którym Abonent złożył wniosek w tym przedmiocie, pod warunkiem, że wniosek ten został złożony najpóźniej na 5 Dni Roboczych przed końcem danego Okresu Rozliczeniowego. W przypadku przekroczenia powyższego terminu NOVA Telecom może odmówić zawieszenia Usługi w żądanym okresie albo uznać wniosek za złożony w kolejnym Okresie Rozliczeniowym.
- NOVA Telecom wznowi świadczenie zawieszonych Usług po ustaniu przyczyn zawieszenia, w szczególności po wypłynięciu od Abonenta wszystkich zaległych należności na konto NOVA Telecom. W przypadku zawieszenia Usługi z przyczyn leżących po stronie Abonenta, NOVA Telecom może uzależnić wznowienie od pisemnego wniosku Abonenta lub od złożenia kaucji bądź przedstawienia innego zabezpieczenia.
- Na ponowną aktywację Usług oraz zniesienie innych nałożonych na Abonenta ograniczeń, jeżeli były one skutkiem działania lub zaniechania Abonenta, NOVA Telecom może pobrać odrębną opłatę ustaloną w Cenniku.
- W przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony, każda ze stron ma prawo do jej rozwiązania, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec pełnego Okresu Rozliczeniowego.
- Umowa może być rozwiązana przez Abonenta w trybie natychmiastowym, jeżeli z przyczyn leżących po stronie NOVA Telecom Abonent nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres co najmniej 30 dni.
- Niezależnie od postanowień pkt. 1., NOVA Telecom ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, w przypadkach określonych w pkt. 1., po uprzednim bezskutecznym upływie dodatkowego terminu wyznaczonego przez NOVA Telecom w wezwaniu do zaprzestania naruszeń, nie krótszym niż 5 Dni Roboczych.
- NOVA Telecom ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku gdy:
  - z przyczyn określonych w pkt. 1. zawieszono świadczenie Usług, a okres zawieszenia trwa co najmniej 14 dni i Abonent nie usunął w okresie zawieszenia naruszeń będących przyczyną zawieszenia, wskazanych w dodatkowym wezwaniu wysłanym przez NOVA Telecom,
  - Abonent wykorzystuje Usługi niezgodnie z prawem lub ich przeznaczeniem.
- Z dniem wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, Abonent zobowiązany jest:
  - zaprzetać korzystania z Usług lub Sprzętu oraz
  - umożliwić NOVA Telecom dostęp do Lokalu, w celu usunięcia Sprzętu.
- Wypowiedzenie Umowy musi zostać dokonane w formie pisemnej (list polecony z zwrotnym potwierdzeniem odbioru) pod rygorem nieważności.
- W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi wszelkie opłaty za korzystanie z Usług NOVA Telecom naliczane zgodnie z Umową podlegającą wypowiedzeniu.
- W przypadku wypowiedzenia umowy terminowej z lub bez zachowania terminu wypowiedzenia na zasadach opisanych w art. 71a Prawa Telekomunikacyjnego NOVA Telecom obciąża Abonenta opłatą w wysokości nie przekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z rabatami i/lub przyznaną Abonentowi obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy.

## ROZDZIAŁ 3. ROZLICZENIA

### §1. CENNIK

- Wysokość opłat pobieranych przez Operatora za świadczenie Usług określona jest w Cenniku obowiązującym w chwili wykonywania Usługi.
- Operator zastrzega sobie, iż ustalony Cennik może być waloryzowany raz w roku w oparciu o wartość wskaźnika cen towarów i usług, publikowanego przez Główny Urząd Statystyczny. Waloryzacja następuje poprzez powiadomienie Abonenta na piśmie i nie wymaga zmiany umowy. Waloryzowany stawka znajduje zastosowanie począwszy od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, następującego po otrzymaniu powiadomienia przez Abonenta.
- Operator zastrzega sobie prawo zmiany Cennika raz w roku, w związku z znaczącym wzrostem kosztów ponoszonych przez Operatora, bez konieczności zmiany umowy i uzyskania zgody Abonenta. Wzwiększona stawka znajduje zastosowanie począwszy od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, następującego po otrzymaniu powiadomienia na piśmie przez Abonenta.
- Niezależnie od ww. punktu 2 i 3 Operator zastrzega sobie prawo zmiany Cennika w każdym czasie. W przypadku zmiany ceny Operator powiadomi Abonenta o terminie jej wprowadzenia na piśmie, z wyprzedzeniem, co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego. W przypadku braku akceptacji zmiany cen Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, a w razie skorzystania z tego prawa Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulg i upustów udzielonych Abonentowi. Przy zawarciu Umowy lub w związku z jej zmianą, chyba, że konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 1 wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa.
- Abonent w terminie 14 dni od daty otrzymania powiadomienia, o którym mowa w ust. 4, może doręczyć Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmiany cen. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmiany cen.

### §2. RACHUNEK

- Rachunek wystawiany jest za dany Okres rozliczeniowy i zawiera informacje o wysokości opłat za zrealizowane Usługi świadczone przez Operatora w danym Okresie rozliczeniowym lub w wcześniej wymienionych Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich Rachunkach.
- Rachunek może być wystawiony łącznie za Usługi świadczone Abonentowi z tytułu kilku umów zawartych z Operatorem.
- Rachunek może obejmować w szczególności:
  - Jednorazową opłatę instalacyjną (aktywacyjną)
  - Pobieraną z góry opłatę abonamentową za kolejny Okres Rozliczeniowy. Opłata abonamentowa za pierwszy okres korzystania z Usługi lub usługi dodatkowej rozliczana jest proporcjonalnie do czasu ich świadczenia.
  - Opłaty za połączenia telefoniczne bez względu na użytkownika, który z nich korzystał.
  - Inne opłaty przewidziane w Regulaminie, Cenniku, Warunkach promocji lub Umowie, np. Opłatę Wyrównawczą.
- Rachunek wysłany jest na adres korespondencyjny wskazany przez Abonenta.

### §3. TERMIN PŁATNOŚCI

- Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności określonych w Rachunku na rachunek bankowy operatora w terminie 7 wystawienia Rachunku, chyba, że na Rachunku lub w umowie wskazano inny termin.
- Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku Operatora.
- W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą należności wskazanej w rachunku, Operator jest uprawniony do naliczenia odsetek ustawowych od niezapłaconej w terminie kwoty. Na poczet zapłaty odsetek może być zaliczona każda wpłata dokonana przez Abonenta i o takim zaliczeniu Operator powiadomi abonenta.
- W przypadku wykonania przez Abonenta połączeń telefonicznych nieobjętych Cennikiem lub w przypadku skierowania przez Abonenta przez NOVA Telecom połączeń telefonicznych nieobjętych Cennikiem połączenia te zostaną rozliczone zgodnie z kosztami tych połączeń nieobjętych przez Nova Telecom.

### §4. WINDYKACJA NALEŻNOŚCI

- W przypadku nieotrzymania Rachunku w terminie, w którym był zwykle abonentowi doręczony, abonent powinien niezwłocznie powiadomić Operatora o nieotrzymaniu Rachunku.
- W przypadku, gdy należność, na którą opiewa faktura nie wpłynęła na rachunek bankowy NOVA Telecom w terminie 7 dni po upływie terminu płatności faktury, Nova Telecom może zawiesić świadczenie usługi. Wznowienie usługi może nastąpić po uiszczeniu całości zadłużenia wraz z odsetkami.
- W razie uchybienia terminowi płatności faktury Abonent zobowiązany jest do uiszczenia ustawowych odsetek za opóźnienie w zapłacie NOVA Telecom może obciążyć Abonenta kosztami, jakie poniósł w związku z przymusowym dochodzeniem należności. W przypadku uiszczenia przez Abonenta należności wynikającej z wystawionej przez Nova Telecom faktury VAT, NOVA Telecom skieruje do Abonenta wezwanie do zapłaty, którego koszt przygotowania i wysłania w wysokości 10 zł netto (12,2 zł brutto) pokryje Abonent. Koszty wezwania zostaną zapłacone wraz z należnością za Usługi Nova Telecom objęte następną fakturą.

## ROZDZIAŁ 4. INSTALACJA ORAZ KORZYSTANIE Z URZĄDZEŃ ABONENCKICH

### §1. URZĄDZENIA ABONENCKIE

- Jeśli w związku ze świadczeniem Usługi konieczna będzie instalacja u Abonenta Sprzętu, Sprzęt ten będzie instalowany przez Nova Telecom lub inne osoby wskazane przez Nova Telecom w szczególności jego podwykonawców. Zainstalowany u Abonenta Sprzęt stanowi własność Nova Telecom.
- Abonent zobowiązany jest do należytej dbałości o Sprzęt, w szczególności Abonent zobowiązuje się do używania Sprzętu zgodnie z instrukcją obsługi oraz do niedokonywania jakichkolwiek napraw, modyfikacji lub zmian w sprzęcie i jego oznaczeniach do chwili deinstalacji Sprzętu przez Nova Telecom.
- O uszkodzeniu i zniszczeniu lub utracie Sprzętu Abonent zobowiązany jest poinformować Nova Telecom niezwłocznie, nie później niż 24 godziny od zdarzenia. W razie konieczności, Nova Telecom dołoży należytej staranności w celu wymiany Sprzętu niezależnie od przyczyn takiego stanu rzeczy.
- Abonent nie bierze praw do oprogramowania zainstalowanego w Sprzęcie oraz do dokumentacji z nim związanej.
- W przypadku awarii sprzętu Nova Telecom przystąpi do usuwania awarii niezwłocznie po otrzymaniu powiadomienia od Abonenta. Abonent zobowiązuje się do zapewnienia osobom upoważnionym przez Nova Telecom dostępu do Sprzętu w celu jego konserwacji i naprawy.
- Abonent ponosi odpowiedzialność za uszkodzenie, zniszczenie lub utratę Sprzętu. W razie uszkodzenia, zniszczenia lub utraty Sprzętu Abonent zapłaci Nova Telecom, według wyboru Nova Telecom, odszkodowanie w kwocie odpowiadającej wartości tego Sprzętu ustalonej na podstawie faktury zakupu bądź w kwocie kosztów naprawy.
- Nova Telecom usunie Sprzęt z Lokalu w terminie 30 dni od dnia wygasnięcia lub rozwiązania Umowy. Jeżeli Abonent odmówi wydania Sprzętu, nie zapewni Nova Telecom dostępu do Lokalu w celu deinstalacji Sprzętu lub odda Sprzęt z uszkodzeniami o charakterze uniemożliwiającym jego prawidłową eksploatację, Nova Telecom ma prawo obciążyć Abonenta opłatą dodatkową wskazaną w cenniku.

## ROZDZIAŁ 5 ŚWIADCZENIE USŁUG

### §1. NUMERACJA W USŁUDZE ABONAMENT TELEFONICZNY ORAZ ZMIANA Z PRZENIESIENIEM NUMERU ABONENCKIEGO

- Abonent zachowuje numer abonentki lub numery abonentek, z których korzystał przed podpisaniem Umowy.
- Nova Telecom może dokonać zmiany przydzielonego zakresu numeracji w przypadku, w którym jest to konieczne ze względów technicznych lub operacyjnych. Nova Telecom jest obowiązana zawiadomić pisemnie Abonentów o planowanej zmianie ich indywidualnych numerów oraz ich nowych numerach, co najmniej na 90 dni przed terminem wprowadzenia zmiany - dotyczy numerów specjalnych.
- Abonent może wystąpić z wnioskiem w formie pisemnej do Nova Telecom o zmianę przydzielonego numeru, jeżeli korzystanie z przydzielonego numeru jest dla Abonenta uciążliwe.
- W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności (Lokalu), Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej Sieci Operatora na obszarze strefy numeracyjnej. Nova Telecom może odmówić zmiany lokalu, gdy:
  - Awaga lokalizacja Abonenta znajduje się poza obszarem sieci telekomunikacyjnej Orange obsługującej zakończenia sieci Abonenta.
  - Nova lokalizacja znajduje się w strefie numeracyjnej innej niż lokalizacja, w której przydzielono Abonentowi numer geograficzny.
- O braku możliwości technicznych zmiany Lokalu Nova Telecom niezwłocznie powiadomi

Abonenta. Brak możliwości technicznych świadczenia Usługi rozszerzonej o nowe numery abonentki w danym Lokalu lub o nowe numery abonentki w dodatkowym Lokalu nie ma żadnego wpływu na obowiązywanie umowy w zakresie świadczenia Usługi na dotychczasowych numerach abonentekich oraz nie implikuje żadnych roszczeń odszkodowawczych wobec żadnej ze Stron.

### §2. PRZENIESIENIE PRZYDZIELENOGO KNA PRZY ZMIANIE LOKALIZACJI

- Abonent w przypadku zmiany Lokalu, może wystąpić z wnioskiem w formie pisemnej do Operatora o przeniesienie przydzielonego KNA do nowego Lokalu w ramach zasięgu istniejącej Sieci.
- Wniosek Abonenta podlega rozpatrzeniu i zrealizowaniu w terminie 21 dni od dnia jego złożenia, z zastrzeżeniem pkt. 4.
- Zrealizowanie wniosku Abonenta polega na przeniesieniu przydzielonego KNA do nowego Lokalu i jego uruchomieniu.
- Przed uruchomieniem przydzielonego KNA w nowym Lokalu Operator, zawiadomia o przeniesieniu przydzielonego numeru i o terminie jego uruchomienia.
- W przypadku negatywnego rozpatrzenia wniosku, Operator w terminie 21 dni od dnia złożenia tego wniosku zawiadomia, w formie pisemnej Abonenta o odmowie przeniesienia przydzielonego KNA do nowego Lokalu wraz z podaniem uzasadnienia.
- Odmowa przeniesienia przydzielonego numeru może być udzielona Abonentowi wyłącznie w przypadku, gdy nowy Lokal znajduje się:
  - poza obszarem Sieci,
  - w strefie numeracyjnej innej niż Lokal, w którym przydzielono Abonentowi KNA

## ROZDZIAŁ 6. TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

### §1. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

- Abonent może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, przesyłając ją lub dostarczając w formie pisemnej na adres siedziby Operatora albo BOK z dopiskiem „Reklamacja”.
- Przyjęcie reklamacji przesłanej pisemnie wymaga potwierdzenie przez Operatora w formie pisemnej z podaniem nazwy adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującego reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia z wyjątkiem udzielenia odpowiedzi w tym terminie.
- W przypadku złożenia reklamacji pisemnej, upoważniony pracownik Operatora obowiązany jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej jednak nie później niż 14 dni od daty przyjęcia.
- Reklamacja powinna określać:
  - imię i nazwisko lub nazwę Abonenta wraz z adresem zamieszkania lub siedziby,
  - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - przydzielony Abonentowi numer, którego reklamacja dotyczy, numer ewidencyjny lub adres miejsca Zakończenia Sieci,
  - datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług,
  - wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności w przypadku, gdy reklamujący żąda innych wypłat,
  - numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności,
  - podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przenaw w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależnie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności. Reklamacja złożona po upływie powyższego terminu pozostaje bez rozpoznania o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
- Złożenie reklamacji nie zwalnia obowiązku spłaty należności wynikającej z Rachunku, z wyjątkiem części będącej przedmiotem reklamacji.
- Operator udzieli odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną
- Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - nazwę jednostki Operatora rozpatrującego reklamację,
  - powołanie podstawy prawnej
  - rozszerzycie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji
  - w przypadku przyznania odszkodowania-określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty.
  - W przypadku zwrotu innej należności-określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu,
  - pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 109 i 110 Ustawy podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
- W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
  - dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
  - zostać doręczona reklamującemu przysyłką poleconą

### 10. Abonent ma prawo:

- złożyć odwołanie od odpowiedzi Operatora na złożoną reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi
- w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy jest reklamującym i jest Konsumentem ma na prawo dochodzenia swych roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym, o którym mowa w art. 109 i 110 Ustawy

## ROZDZIAŁ 7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA NIETYTUŁOWANIE LUB NIENALEŻYŁE WYKONANIE UMOWY

### §1. Zakres odpowiedzialności

- Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Regulaminu i Umowy, w szczególności do terminowego uiszczenia opłat określonych w Cenniku.
- Abonent jest zobowiązany do korzystania z Usług zgodnie z ich przeznaczeniem oraz zgodnie z Umową, Regulaminem i obowiązującymi przepisami prawa.
- NOVA Telecom nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie bądź nienależyte wykonanie Umowy z przyczyn niezależnych od NOVA Telecom. NOVA Telecom nie ponosi odpowiedzialności za utracę przez Abonenta Korzyści.
- Abonent ponosi odpowiedzialność za działania lub zaniechania innego podmiotu, który korzysta z Usługi, tak jak za działania lub zaniechania własne.
- Z tytułu niedotrzymania określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, za każdy dzień przekroczenia tego terminu Abonentowi przysługuje roszczenie o zapłatę kary umownej w wysokości 1/30 jednodziennej opłaty aktywacyjnej wskazanej we właściwym Cenniku, jednak nie więcej, niż opłata aktywacyjna.
- Abonent odpowiada:
  - za wszystkie skutki korzystania z Usługi, niezależnie od tego, kto zleca Usługę lub z niej korzysta,
  - za trywiałe działania urządzeń końcowych będących własnością Abonenta, w tym ich prawidłowe Konfiguracje,
  - za szkody spowodowane działaniem Abonenta, polegające na uszkodzeniu lub zniszczeniu łączy telefonicznych lub innych urządzeń niezbędnych własnością Abonenta, służących do świadczenia Usługi na rzecz danego Abonenta, posiadanych w Lokalu/nieruchomości/powierzchni zarządzanych przez Abonenta.
- Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi płatnej okresowo Abonentowi na jego żądanie wyplacana jest kara umowna w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej liczonej według wysokości kwot netto na fakturach VAT z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych w odniesieniu do łączy, na którym wystąpiła Awaria. Kara umowna nie przysługuje, jeżeli w Okresie Rozliczeniowym łączy czas przerw wynikających z Awarii był krótszy, niż 36 godzin. Łączna wysokość kary umownej w danym Okresie Rozliczeniowym należy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy na danym łączy nie może być wyższa niż, trzydziesty procent średniej opłaty miesięcznej liczonej według wysokości kwot netto na fakturach VAT z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych w odniesieniu do łączy.
- NOVA Telecom nie ponosi odpowiedzialności za treści oraz dane przesyłane, gromadzone lub udelegowane przez Abonenta z wykorzystaniem Usługi NOVA Telecom nie wykonuje jakiegokolwiek kontroli działań Abonenta w tym zakresie. Za treści przekazywane przez Abonenta i za ich skutki odpowiada wyłącznie Abonent.
- Żadna ze Stron nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy z powodu działania Siły Wyższej.

### §2. ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ

- W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:
  - telefoniczną obsługę Abonenta
  - usuwanie Awarii

### §3. REKLAMACJE

- Abonent może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, pisemnie na adres siedziby Operatora z dopiskiem „Reklamacja”
- Przyjęcie reklamacji złożonej pisemnie na adres siedziby Operatora, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość w tym drogą elektroniczną, wymaga potwierdzenia przez Operatora w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki operatora rozpatrującej reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia z wyjątkiem przypadku udzielenia odpowiedzi w tym terminie.

### §4 ZAWIESZENIE LUB OGRANICZENIE USŁUGI

- Ograniczenie lub Zawieszenie Usługi przez Operatora może nastąpić wskutek wystąpienia poniższych okoliczności:
  - opóźnienia w płatności o 14 dni, po uprzednim powiadomieniu Abonenta wysłanym, z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem;
  - nieprzestrzeganie Regulaminu, Umowy lub przepisów prawa w związku ze świadczeniem Usług;
  - uniemożliwienia Przedstawicielom Operatora wymiany Urządzenia w wyznaczonym przez Operatora terminie bądź też uniemożliwienia dostępu do Urządzenia znajdującego się w Lokalu w celu wykonania Planowanych Prac lub usunięcia Awarii;
  - Z innych przyczyn określonych w Umowie lub Regulaminie.
- Jeżeli ograniczenie lub Zawieszenie Usługi nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Abonenta, nie zwalnia to Abonenta z obowiązku uiszczenia Abonamentu za okres zawieszenia lub ograniczenia oraz naliczonych za Okresy rozliczeniowe przed okresem zawieszenia lub ograniczenia.
- Operator wznowi świadczenie zawieszonych Usług lub usunie ograniczenie w świadczeniu Usługi po ustaniu przyczyn zawieszenia lub ograniczenia, w szczególności po uregulowaniu przez Abonenta wszystkich należności wynikających z Umowy.
- Za ponowną aktywację Usługi oraz zniesienie nałożonych na Abonenta ograniczeń, jeśli były one skutkiem działania lub zaniechania Abonenta, Operator może pobrać określoną opłatę wskazaną w Cenniku.

## ROZDZIAŁ 8. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

### §1 Administrator danych

Nova Telecom sp. z o.o. z/s w Lublinie ul. Nałęczowska 51A, 20-701 Lublin, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m. Wroclawia, VI Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 0000348766, o kapitale zakładowym 30 000 zł, opłaconym w całości jest administratorem danych osobowych kontrahentów – osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą.

Z administratorem danych można kontaktować się:

- pod adresem korespondencyjnym: ul. Nałęczowska 51A, 20-701 Lublin
- pod adresem poczty elektronicznej: bok@novatelecom.pl

### §2 Cele, podstawy prawne i okres retencji danych

Dane osobowe kontrahentów będą przetwarzane przez administratora w następujących celach:

- realizacji umowy – w zakresie niezbędnym do wykonania umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO) – przez okres współpracy;
- dokonywania rozliczeń realizacji umowy pomiędzy stronami, w tym realizacji płatności – w zakresie niezbędnym do wykonania umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO) – przez okres współpracy;
- złożeniu obowiązków w zakresie egzekucji roszczeń – w celu realizacji obowiązków w zakresie egzekucji z wierzytelności wynikających z Kodeksu postępowania cywilnego, ustawy o postępowaniu egzekucyjnym w administracji, ustawy o komunikach sądowych (art. 6 ust. 1 lit. c RODO) – przez 3 lata od ostatniego potrącenia;
- realizacji obowiązków w zakresie rachunkowości – w celu realizacji obowiązków wynikających z ustawy o rachunkowości (art. 6 ust. 1 lit. c RODO) – przez 5 lat od końca roku, w którym nastąpiło zdarzenie;
- realizacji obowiązków podatkowych – w celu realizacji obowiązków wynikających z przepisów podatkowych, w szczególności Ordynacji podatkowej, ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych, ustawy o podatku od towarów i usług (art. 6 ust. 1 lit. c RODO) – przez 5 lat od końca roku podatkowego;
- dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami – w celu realizacji prawie uzasadnionego interesu administratora polegającego na dochodzeniu swoich praw majątkowych lub niemajątkowych lub ochrony przed roszczeniami wobec administratora, zgodnie z przepisami ogólnymi, w szczególności z Kodeksem cywilnym (art. 6 ust.1 lit. f RODO) – przez 3 lata od zakończenia współpracy.

### §3 Odbiorcy danych

- Administrator udostępnia dane osobowe kontrahentów w następujących przypadkach:
  - gdy taki obowiązek wynika z przepisów obowiązującego prawa, m.in. do Krajowej Administracji Skarbowej, komornikom sądowym, innym organom państwowym,
  - operatorom pocztowym, firmom kurierskim.
- Ponadto dane osobowe kontrahentów mogą być ujawniane podmiotom przetwarzającym na zlecenie i w imieniu administratora na podstawie zawartej umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, wynikającej z kosztów administracyjnych (art. 15 ust. 3 RODO), t.j. usług teleinformatycznych takich, jak hosting, dostarczanie lub utrzymanie systemów informatycznych;
- usług księgowych;
- obsługi poczty tradycyjnej, recepcji;
- usług prawnych i doradczych.

### §4 Prawa osób, których dane osobowe dotyczą

Każda osoba, której dane dotyczą, ma prawo:

- dostępu – uzyskania od administratora potwierdzenia, czy przetwarzane są jej dane osobowe. Jeżeli dane o osobie są przetwarzane, jest ona uprawniona do uzyskania dostępu do nich oraz uzyskania następujących informacji: o celach przetwarzania, kategoriach danych osobowych, informacji o odbiorcach lub kategoriach odbiorców, którym dane zostały lub zostaną udostępnione, o okresie przechowywania danych lub o kryteriach ich ustalania, o prawie do żądania sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych osobowych przysługujących osobie, której dane dotyczą, oraz do wniesienia sprzeciwu wobec takiego przetwarzania (art. 15 RODO);
- do otrzymania kopii danych – uzyskania kopii danych podlegających przetwarzaniu, przy czym przesłana kopia jest bezpłatna, a za kolejne kopie administrator może naliczyć opłatę w rozsądnej wysokości, wynikającą z kosztów administracyjnych (art. 15 ust. 3 RODO);
- do sprostowania – żądania sprostowania dotyczących jej danych osobowych, które są nieprawidłowe, lub uzupełnienia niekompletnych danych (art. 16 RODO);
- do usunięcia danych – żądania usunięcia jej danych osobowych, jeżeli administrator nie ma już podstawy prawnej do ich przetwarzania lub dane nie są już niezbędne do celów przetwarzania (art. 17 RODO);
- do ograniczenia przetwarzania – żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych (art. 18 RODO), gdy:
  - osoba, której dane dotyczą, kwestionuje prawidłowość danych osobowych – na okres pozwalający administratorowi sprawdzić prawidłowość tych danych,
  - przetwarzanie jest niezgodne z prawem, a osoba, której dane dotyczą, sprzeciwia się ich usunięciu, żądając ograniczenia ich wykorzystywania,
  - administrator nie potrzebuje już tych danych, ale są one potrzebne osobie, której dane dotyczą, do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń,
  - osoba, której dane dotyczą, wniosła sprzeciw wobec przetwarzania – do czasu stwierdzenia, czy sprzeciw uzasadnione podstawy po stronie administratora są nadrzędne wobec podstaw sprzeciwu osoby, której dane dotyczą;
- do przenoszenia danych – otrzymania w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego danych osobowych jej dotyczących, które dostarczyła administratorowi, oraz żądania przesłania tych danych innemu administratorowi, jeżeli dane są przetwarzane na podstawie zgody osoby, której dane dotyczą, lub umowy z nią zawartej oraz jeżeli dane są przetwarzane w sposób zautomatyzowany (art. 20 RODO);
- do sprzeciwu – wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jej danych osobowych w prawie uzasadnionych celach administratora, z przyczyn związanych z jej szczególną sytuacją, w tym wobec profilowania. Wówczas administrator dokonuje oceny istnienia ważnych prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych wobec interesów, praw i wolności osób, których dane dotyczą, lub podstaw do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń. Jeżeli zgodnie z oceną interesy osoby, której dane dotyczą, będą ważniejsze od interesów administratora, administrator będzie zobowiązany zaprzestanie przetwarzania danych w tych celach (art. 21 RODO).
- Abty skorzystał z wyżej wymienionych praw, osoba, której dane dotyczą, powinna skontaktować się, wykorzystując podane dane kontaktowe, z administratorem i poinformować go, z którego prawa i w jakim zakresie chce skorzystać.

## §5 Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych

Osoba, której dane dotyczą, ma prawo wnieść skargę do organu nadzoru, którym w Polsce jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych z siedzibą w Warszawie, ul. Stawki 2, z którym można kontaktować się w następujący sposób:

1. listownie: ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa;
2. przez elektroniczną skrzynkę podawczą dostępną na stronie: <https://www.uodo.gov.pl/p/kontakt>;
3. telefonicznie: (22) 531 03 00.

## §6 Inspektor ochrony danych

W każdym przypadku osoba, której dane dotyczą, może również skontaktować się bezpośrednio z inspektorem ochrony danych administratora:

1. e-mailowo pod adresem poczty elektronicznej: [bok@novatelecom.pl](mailto:bok@novatelecom.pl)
2. na wyżej podany adres korespondencyjny z dopiskiem: Inspektor ochrony danych.

## ROZDZIAŁ 9. INNE

### §1 .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. W przypadku niedopełnienia obowiązku określonego w ust. 1, wszelka korespondencja nadana przez Operatora do Abonenta niebędącego Konsumentem na dotychczasowy adres lub zawierającą dotychczasowe dane uważa się za prawidłowo doręczoną.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Operatorowi przeprowadzenie Planowanych Prac niezbędnych dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi.
4. Abonent obowiązany jest niezwłocznie po utracie tytułu prawnego do Lokalu lub do numeru Zakończenia Sieci do pisemnego powiadomienia Operatora o tym fakcie.

### §2. TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

1. W zakresie określonym przez Ustawę NOVA Telecom zapewnia zachowanie tajemnicy komunikowania się w sieciach telekomunikacyjnych.
2. Dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną zgodnie z Ustawą, obejmujące dane transmisyjne oraz dane Abonenta przekazane NOVA Telecom przy zawarciu Umowy lub podczas jej wykonywania, mogą być przetwarzane przez NOVA Telecom wyłącznie, gdy jest to niezbędne do wykonania Umowy lub dotyczy usługi świadczonej Abonentowi.
3. Abonent może w każdym czasie zażądać aktualizacji danych Abonenta przekazanych NOVA Telecom w związku z zawarciem i wykonaniem Umowy.

### §3. INNE POSTANOWIENIA

1. Operator zastrzega sobie prawo rejestrowania rozmów i innych operacji Abonentów realizowanych za pośrednictwem BOK oraz innych środków porozumiewania się na odległość.
2. W przypadku nadania Abonentowi numeru PIN do konta abonenckiego, 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 potwierdzenia zlecenia na piśmie.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane udostępnieniem przez Abonenta 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.

### §4. ZMIANY REGULAMINU

1. Operator powiadamia o każdej zmianie Regulaminu z wyprzedzeniem, co najmniej jednego pełnego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie, za pomocą drogi elektronicznej, przysyłając informację na podany przez Abonenta adres elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail, o którym mowa w Rozdziale 2 § 2 ust. 7.
2. W przypadku braku akceptacji zmiany Regulaminu, Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia umowy NOVA Telecom nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulg i opustów udzielonych Abonentowi przy zawarciu Umowy lub w związku z jej zmianą.
3. NOVA Telecom przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulg i opustów udzielonych Abonentowi, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 1, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.
4. Abonent w terminie 14 dni od daty otrzymania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1., może doręczyć Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian Regulaminu. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.

### §5. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego, przepisy Ustawy oraz aktów wykonawczych do Ustawy.
2. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego pisemnego zawiadomienia NOVA Telecom o wszelkich zmianach danych Abonenta ujawnionych w związku z zawarciem Umowy, w szczególności: nazwy (firmy) Abonenta, formy prawnej, siedziby Abonenta, adresu (adresu do korespondencji), numeru NIP, REGON, dowodu Osobistego, numerów telefonów służb Abonenta odpowiedzialnych za realizację Umowy, adresu elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail.
3. Zmiana odpowiednio firmy Abonenta, formy prawnej, adresu (adresu do korespondencji) Abonenta, siedziby Abonenta, numeru NIP, REGON, dowodu osobistego, wymagają podpisania aneksu do Umowy. Zmiana numerów telefonów lub adresu elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail, o których mowa w pkt. 2., stają się obowiązujące w momencie skutecznego zawiadomienia o nich NOVA Telecom i nie wymagają sporządzania aneksu do Umowy.
4. W przypadku niewykonania przez Abonenta zobowiązania, o którym mowa, w pkt. 2., wszelka korespondencja kierowana do Abonenta z wykorzystaniem dotychczasowych danych, uważa się za skutecznie doręczoną.
5. Aktualny Regulamin jest publikowany na stronie internetowej [www.novatelecom.pl](http://www.novatelecom.pl) oraz dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową, a także na każde jego żądanie.
6. Wszelkie spory mogące wynikać na tle realizacji Umowy, Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla siedziby NOVA Telecom.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 września 2021 r.

Akceptuję niniejszy Regulamin.

.....  
data, pieczęćka i czytelny podpis Klienta