

## **REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ UNIWERSYTET OPOLSKI**

Regulamin świadczenia usług zwany dalej „regulaminem” określa zakres i warunki wykonywania usług telekomunikacyjnych Miejskiej Sieci Komputerowej (w skrócie MSK) w Opolu przez Centrum Informatyczne Uniwersytetu Opolskiego jako administratora (operatora sieci) oraz precyzuje zakres wzajemnych zobowiązań wynikających z umów zawieranych przez Uniwersytet Opolski z podmiotami korzystającymi z jego usług.

Uniwersytet Opolski świadczy usługi telekomunikacyjne nie mające charakteru usługi powszechnej w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (tj. Dz. U. 2014, poz. 243), na podstawie dokonanego zgłoszenia działalności telekomunikacyjnej nie wymagającej zezwolenia, wykonywanej w sieci publicznej w oparciu o akty prawne obowiązujące na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

Odbiorcami usług sieciowych i usług telekomunikacyjnych Uniwersytetu Opolskiego są głównie środowiska naukowo-badawcze i akademickie, a także instytucje o innym charakterze np. samorządowym, rządowym, itp.

### **§ 1**

#### **POSTANOWIENIA OGÓLNE**

Użyte w regulaminie lub w umowie pojęcia oznaczają:

- a) **Operator/Administrator** – Uniwersytet Opolski (Centrum Informatyczne), jako podmiot świadczący usługi telekomunikacyjne na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych nr 4153;
- b) **Awaria** – nieprawidłowości w działaniu lub brak działania usługi, świadczenie usługi niezgodnie z wynikającymi z umowy lub Regulaminu wymaganiami jakościowymi;
- c) **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawartej w formie pisemnej z Operatorem;
- d) **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej wnioskująca o zawarcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
- e) **Cennik** – obowiązujący u Operatora wykaz usług lub zestawienie opłat za usługi telekomunikacyjne oraz innych opłat wraz z zasadami ich naliczania;
- f) **Miejska Sieć Komputerowa** (zarządzana przez Operatora, Miejska Sieć Komputerowa w Opolu w skrócie MSK), rozległa sieć komputerowa wykorzystywana przez Operatora do świadczenia usług telekomunikacyjnych, za którą Operator ponosi odpowiedzialność w rozumieniu ustawy Prawo Telekomunikacyjne, to również sieć powołana na mocy porozumienia środowiskowego z dnia 29 sierpnia 1994 roku;
- g) **Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora;
- h) **Oplata instalacyjna** – jednorazowa opłata ponoszona przez Abonenta za uruchomienie usługi, w wysokości określonej przez cennik lub w wyniku negocjacji;
- i) **Oplata miesięczna** – opłata pobierana miesięcznie, za usługi świadczone dla Abonenta. W przypadku gdy usługa jest świadczona przez niepełny miesiąc, opłata miesięczna jest pobierana proporcjonalnie za rzeczywistą liczbę dni w miesiącu, w których usługa była świadczona;

- j) **Rabat** – określone przez Operatora (na czas określony bądź nieokreślony) procentowe lub kwotowe obniżenie opłaty miesięcznej i/lub instalacyjnej;
- k) **Umowa** – umowa o świadczenie usługi telekomunikacyjnej bądź innej usługi, zawarta w formie pisemnej pomiędzy Operatorem, a Abonentem;
- l) **Prawo Telekomunikacyjne** - ustawa z dnia 16 lipca 2004 roku - Prawo telekomunikacyjne (tj. Dz. U. 2014, poz. 243);
- m) **Usługi** - usługi telekomunikacyjne w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego oraz związane z nim usługi dodatkowe świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta;
- n) **Siła wyższa** - zdarzenie nadzwyczajne niemożliwe do zapobieżenia, np. katastrofalne działanie sił przyrody, wojna, długotrwałe awarie w dostawie energii, strajki generalne itp.

## § 2

### ZAKRES ŚWIADCZONYCH PUBLICZNIE DOSTĘPNYCH USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH. DANE DOTYCZĄCE JAKOŚCI

1. Operator świadczy usługi telekomunikacyjne i inne usługi określone w cenniku lub w umowie.
2. Operator świadczy usługi przy wykorzystaniu sieci MSK oraz innych sieci, na podstawie odrębnych porozumień.
3. Szczegółowy zakres usług określa umowa.
4. Operator świadczy usługi 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu, jeżeli umowa nie stanowi inaczej.
5. Usługi telekomunikacyjne świadczone przez Operatora spełniają następujące parametry:
  - a) czas oczekiwania na przyłączenie do sieci – do 14 dni bieżących, jeżeli umowa nie określa innego terminu rozpoczęcia świadczenia usługi,
  - b) czas usunięcia awarii – do 24 godzin, chyba że umowa określa inny termin usunięcia awarii.
6. W miarę rozwoju możliwości technicznych Operator może polepszać parametry świadczonych usług, chyba że umowa stanowi inaczej. Polepszenia parametrów usługi nie uważa się za zmianę umowy ani Regulaminu.
7. Minimalna oferowana jakość świadczonych usług:
  - a) maksymalna długość okresu niedostępności w okresie kolejnych 12 miesięcy dla usługi wynosi:  $99 \cdot 10^{-4}$ ,
  - b) maksymalna liczba okresów niedostępności w okresie kolejnych 12 miesięcy dla usługi wynosi: 20,
  - c) maksymalny czas odtwarzania usługi wynosi 24h od momentu powzięcia przez Operatora wiadomości o wystąpieniu awarii.
8. Umowa może określać szczególne parametry związane z minimalną jakością świadczonych usług.

## § 3

### OGÓLNE WARUNKI ZAWIERANIA UMÓW

1. Umowa jest zawierana w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.
2. Umowa może być zawarta na czas określony bądź nieokreślony.
3. W celu zawarcia umowy Klient będący osobą fizyczną zobowiązany jest podać prawidłowe i aktualne dane oraz dostarczyć do wglądu Operatorowi:
  - a) dokument potwierdzający jego tożsamość oraz miejsce zamieszkania na pobyt stały,
  - b) dokument wskazujący na posiadanie tytułu prawnego do lokalu, w którym będzie świadczona usługa.
4. W celu zawarcia umowy Klient nie będący osobą fizyczną powinien dostarczyć Operatorowi:

- a) aktualny odpis z KRS lub wydruk z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej,
  - b) Numer Identyfikacji Podatkowej (NIP),
  - c) Numer REGON,
  - d) statut jednostki potwierdzony za zgodność z oryginałem przez osobę upoważnioną do jej reprezentowania.
5. Z przedłożonych dokumentów, o których mowa w ust. 4, zawierających dane niezbędne do zawarcia umowy Operator może, za zgodą Klienta, sporządzić kopie.
  6. Umowa może być zawarta przez Abonenta osobiście bądź przez przedstawiciela lub pełnomocnika. W przypadku zawierania umowy przez przedstawiciela lub pełnomocnika osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Przedstawiciela Operatora oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie.
  7. Operator może uzależnić zawarcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych od dostarczenia przez Klienta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikających z umowy.
  8. Za dokumenty potwierdzające możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora uznaje się w szczególności potwierdzenie korzystania z polecenia zapłaty lub stałego obciążania ROR oraz terminowo opłacone dwa ostatnie rachunki za usługi telekomunikacyjne.
  9. Operator ma prawo żądania okazania dodatkowego dokumentu, o ile wymienione powyżej nie potwierdzają możliwości wykonania zobowiązania wobec Operatora.
  10. Przy zawarciu Umowy Operator dostarczy Abonentowi Regulamin oraz Cennik na jego żądanie
  11. Operator może odmówić zawarcia umowy, gdy:
    - a) Klient nie dostarczy lub odmawia okazania wymaganych przez Operatora dokumentów lub gdy okazane dokumenty budzą wątpliwości co do ich autentyczności,
    - b) Klient otrzymał negatywną ocenę wiarygodności płatniczej wynikającą z danych będących w posiadaniu Operatora 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 2010 roku, Nr 81, poz. 530); Operator powiadamia abonenta lub osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy o wystąpieniu takiego zdarzenia,
    - c) Klient nie posiada prawa do lokalu, w którym ma być świadczona usługa oraz wymaganej zgody na przyłączenie zakończenia sieci,
    - d) Klient znajduje się w likwidacji albo złożono wobec niego wniosek o wszczęcie postępowania upadłościowego (układowego),
    - e) Klient nie posiada infrastruktury bądź odpowiednich warunków technicznych do świadczenia usługi,
    - f) zakres żądanej przez Klienta usługi pogorszy standard lub uniemożliwi korzystanie z usług dotychczasowym Abonentom.
  12. Wszystkie zmiany treści umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
  13. W przypadku zmiany danych zawartych w umowie Abonent zobowiązany jest w terminie 14 dni do poinformowania Operatora o zaistniałych zmianach oraz dostarczenia dokumentu potwierdzającego dokonane zmiany.
  14. Jeżeli umowa zastrzega protokolarny odbiór usługi, osobą uprawnioną do podpisania odbioru usługi jest osoba upoważniona do zaciągania w imieniu Abonenta zobowiązań majątkowych o wartości odpowiadającej wartości świadczenia Operatora wynikającej z umowy lub osoba odpowiednio umocowana. Jeżeli umowa jest zawierana na czas nieokreślony wartość taką określa się dla rocznego okresu świadczenia usługi. Umowa może wskazywać na inną osobę upoważnioną do podpisania protokołu w imieniu Abonenta. Operator może żądać dokumentu potwierdzającego ww. uprawnienia.
  15. Abonenci korzystający z usług Operatora zobowiązani są przestrzegać norm, zasad, wymagań technicznych i eksploatacyjnych oraz bezpieczeństwa obowiązujących w sieci telekomunikacyjnej. Dotyczy to dotrzymania i spełnienia wymagań technicznych

i eksploatacyjnych w czasie uruchamiania urządzeń i łączy, w bieżącej eksploatacji oraz w przypadkach awarii.

16. Oprogramowanie wykorzystywane w sieci Operatora oraz w komunikacji poprzez sieć Operatora musi być licencjonowane. Urządzenia wykorzystywane w sieci oraz w komunikacji poprzez sieć Operatora muszą spełniać techniczne warunki gwarantujące wysoką jakość, bezpieczeństwo oraz kompatybilność z innymi urządzeniami w sieci Operatora. Jeśli jest to wymagane, urządzenia powinny posiadać homologację wydaną przez odpowiedni urząd certyfikujący.

#### **§ 4**

### **ZOBOWIĄZANIA**

1. Strony mają obowiązek przestrzegać przepisów prawa dotyczących korzystania i świadczenia usług oraz postanowień umowy i Regulaminu.
2. Jeżeli istotne warunki umowy zostały ustalone w drodze negocjacji, Strony są obowiązane zachować w tajemnicy informacje dotyczące istotnych warunków umowy oraz informacji uzyskanych o drugiej Stronie w wyniku negocjacji i realizacji umowy. Informacje te mogą być udzielone osobom trzecim w przypadkach prawem przewidzianych lub za zgodą Strony, której dotyczą.
3. Abonent zobowiązuje się do:
  - a) korzystania z usług zgodnie z obowiązującym prawem,
  - b) terminowego regulowania wszelkich należności związanych z korzystaniem z usług świadczonych przez Operatora,
  - c) nie podejmować jakichkolwiek działań powodujących bądź mogących powodować uszkodzenie infrastruktury sieciowej, za pomocą której świadczone są usługi lub mogących zakłócić poprawne funkcjonowanie systemów służących udostępnianiu i monitorowaniu usług oraz urządzeń i łączy przeznaczonych do przekazywania informacji na odległość, za pomocą których świadczone są usługi,
  - d) nie dokonywać napraw i zmian w instalacji lub urządzeniach sieciowych będących własnością Operatora bez uprzedniego uzgodnienia z Operatorem,
  - e) nie stosować urządzeń sieciowych i oprogramowania, niedozwolonych przez prawo albo do korzystania z których Abonent nie posiada prawa,
  - f) nie kierować do sieci Operatora ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora,
  - g) nie utrudniać dostępu do urządzeń Operatora, a zainstalowanych u Abonenta,
  - h) nie wykorzystywać urządzeń telekomunikacyjnych udostępnionych przez Operatora lub innych przyłączonych do punktu styku z MSK w Opolu niezgodnie z przepisami prawa lub niezgodnie z zawartą Umową lub Regulaminem,
  - i) bez pisemnej zgody Operatora nie świadczyć usług telekomunikacyjnych osobom trzecim, o ile wiążą się one z tranzytem informacji przez sieć MSK w Opolu, chyba że umowa stanowi inaczej,
  - j) bez pisemnej zgody Operatora nie przenosić praw i obowiązków z niniejszej umowy na osobę trzecią.

#### **§ 5**

### **OPLATY**

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat miesięcznych za usługi telekomunikacyjne według cen określonych w umowie.
2. Abonent ponosi opłatę instalacyjną w wysokości określonej przez umowę.
3. Jeżeli bezpośrednio po wygaśnięciu lub rozwiązaniu umowy jest zawierana kolejna umowa Operator może odstąpić od pobrania opłaty instalacyjnej w zakresie w jakim nowa umowa dotyczy kontynuacji uprzednio świadczonych usług. Powyższe postanowienie nie dotyczy

sytuacji, jeżeli zmianie uległy warunki lub parametry usługi, od których zależy opłata instalacyjna.

4. Opłaty za usługi świadczone na rzecz Abonenta określone są na fakturze VAT wystawionej przez Operatora za okresy rozliczeniowe.
5. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek Operatora.
6. Za opóźnienie w zapłacie opłat Operator pobiera odsetki ustawowe.
7. Jeśli w umowie nie ustalono terminu płatności, Abonent zobowiązany jest dokonać zapłaty w terminie 14 dni od dnia otrzymania faktury na rachunek bankowy Operatora wskazany na fakturze.
8. Cennik jest doręczany nieodpłatnie Abonentowi na jego żądanie przy podpisaniu umowy. Jest dostępny na stronie [www.man.opole.pl](http://www.man.opole.pl).

## § 6

### ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ

1. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewni całodobową telefoniczną obsługę Abonentów oraz bezpłatne usuwanie usterek i nieprawidłowości w pracy łączy i infrastruktury należącej do Operatora.
2. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego informowania Operatora o nieprawidłowościach w funkcjonowaniu sieci.
3. Operator powiadomi Abonenta o terminie planowanych prac konserwacyjnych, jeżeli prace konserwacyjne mogą wpłynąć na przerwanie ciągłości lub obniżenie jakości usługi świadczonej Abonentowi.
4. Umowa może określać szczególne zasady obsługi serwisowej.

## § 7

### ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) treści przekazywane podczas korzystania z Usługi,
  - b) zabezpieczenie danych i oprogramowania komputerów Abonenta przed ingerencją osób trzecich,
  - c) awarie w pracy urządzeń lub łączy spowodowane działaniem lub zaniechaniem Abonenta lub osoby trzeciej,
  - d) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi spowodowane wyłącznie wadliwym działaniem urządzeń samego Abonenta lub osoby trzeciej za którą Abonent ponosi odpowiedzialność,
  - e) szkody poniesione przez Abonenta w przypadku, gdy z przyczyn leżących po stronie samego Abonenta lub osoby trzeciej za którą Abonent, ponosi odpowiedzialność nie jest możliwy dostęp do urządzeń lub infrastruktury Operatora.
  - f) za uszkodzenia i awarie będące wynikiem działania siły wyższej,
  - g) jakiegokolwiek szkody poniesione przez odbiorcę usług Abonenta, z którym Operator zawarł umowę, w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymywaniu lub przesyłaniu danych spowodowane brakiem transmisji, nieprawidłową, bądź powolną transmisją, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu usług internetowych,
  - h) nieprawidłowe funkcjonowanie, utratę plików lub inne uszkodzenia, wynikające z instalacji udostępnianych urządzeń, chyba, że uszkodzenie nastąpiło z winy osoby, za którą odpowiedzialność ponosi Operator usług,
  - i) informacje gromadzone i przekazywane przez Abonenta,

- j) Operator nie nadzoruje działań Abonenta i nie ma obowiązku monitorowania materiałów, przekazywanych lub gromadzonych przez Abonenta.

## § 8

### TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

1. Reklamacja może być składana z tytułu:
  - a) niewykonania lub nienależytego wykonania usług telekomunikacyjnej,
  - b) niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia usługi,
  - c) nieprawidłowego naliczenia należności z tytułu świadczenia usługi.
2. Reklamację wnosi się pisemnie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub faxu
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d) adres miejsca zakończenia sieci,
  - e) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej – w przypadku reklamacji, o której mowa w ust 1 pkt b,
  - f) wysokość kwoty odszkodowania, innej należności lub kwoty kwestionowanej – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
  - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioszek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt f,
  - h) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
4. Jeżeli reklamacja złożona pisemnie w siedzibie Operatora, nie zawiera danych wskazanych w ust. 3 Operator niezwłocznie informuje o tym Abonenta.
5. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 3, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia w terminie 7 dni, podając zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
6. Nie stosuje się ust. 4 i 5 jeśli brak jest danych określonych w ust 3 pkt f, a prawo do odszkodowania lub innej należności nie budzi wątpliwości. Wówczas Operator rozpatruje reklamację tak jakby kwota była określona.
7. Złożenie reklamacji jest potwierdzane przez Operatora:
  - a) niezwłocznie w formie pisemnej – w przypadku złożenia reklamacji pisemnie w siedzibie Operatora,
  - b) w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu Operatora - w przypadku złożenia reklamacji pisemnie (za pośrednictwem poczty tradycyjnej), za pośrednictwem poczty elektronicznej lub faxu.
8. Odpowiedzi na reklamację udziela się w formie pisemnej. Jeżeli Operator nie udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni, uważa się że reklamacja została uwzględniona. Nie stosuje się ust. 7 pkt b jeżeli Operator udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni.
9. Odpowiedź na reklamację zawiera:
  - a) nazwę Operatora,
  - b) powołanie podstawy prawnej,
  - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - d) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty,
  - e) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu,

- f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w § 9,
  - g) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
10. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację zawiera dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne oraz jest doręczana reklamującemu przesyłką poleconą.
  11. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
  12. Złożenie reklamacji z tytułu niewykonana lub nienależytego wykonana usługi nie zwalnia z obowiązku uiszczenia opłat.
  13. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona przez Operatora lub jeżeli Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona

## **§ 9**

### **UPRAWNIENIA ABONENTA W PRZYPADKU NIEWYKONANIA LUB NIENALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY PRZEZ OPERATORA**

1. W przypadku niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia usługi przez Operatora, Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy.
2. W przypadku niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej, Abonentowi przysługuje prawo do żądania kary umownej w wysokości 1/30 uiszczonej opłaty miesięcznej określonej w umowie za każdy dzień zwłoki.
3. Abonentowi przysługuje kara umowna w wysokości 1/30 opłaty miesięcznej za każdy dzień odpowiednio niewykonania bądź nienależytego wykonania usługi jeżeli łączny czas niewykonania lub nienależytego wykonania usługi w okresie rozliczeniowym przekroczył 48 godzin.
4. Sposób wypłaty kary umownej, o której mowa w ust. 2 i 3, uzależniona jest od decyzji Abonenta i nastąpi bądź przez zwrot kwoty na numer rachunku bankowego wskazane przez Abonenta, w terminie 14 dni od zakończenia postępowania reklamacyjnego, bądź w przypadku nie wskazania numeru rachunku w ww. terminie zaliczenie kwoty kary umownej na poczet przyszłych zobowiązań Abonenta wynikających z umowy.
5. Umowa może określać inne wysokości i zasady wypłaty kar umownych.

## **§ 10**

### **INFORMACJA O POLUBOWNYCH SPOSOBACH ROZWIĄZYWANIA SPORÓW**

1. Spór cywilnoprawny pomiędzy Abonentem, a Operatorem, o ile wynika to z przepisów prawa, może być rozwiązany w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej prowadzonego na wniosek Abonenta lub z urzędu jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta.
2. Spór o prawo majątkowe wynikłe z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawartej pomiędzy Abonentem, a Operatorem, o ile wynika to z przepisów prawa, może być rozwiązany w drodze postępowania przed stałym sądem konsumenckim utworzonym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

## § 11

### WARUNKI PRZEDŁUŻENIA UMOWY

1. Umowa zawarta na czas określony po upływie okresu na jaki została zawarta może zostać przedłużona na czas nieokreślony, jeżeli Abonent na co najmniej 30 dni przed datą upływu okresu obowiązywania umowy, złoży w siedzibie Operatora lub listownie pisemne oświadczenie o woli przedłużenia umowy.
2. Umowa przedłużona na czas nieokreślony może być wypowiedziana w każdym czasie przez każdą ze Stron z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia.

## § 12

### ROZWIĄZANIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY

1. Umowa wygasa na skutek:
  - a) utraty przez Operatora uprawnień do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej,
  - b) śmierci Abonenta,
  - c) utraty bytu prawnego przez Abonenta niebędącego osobą fizyczną,
  - d) upływu okresu na jaki została zawarta, z zastrzeżeniem §11 regulaminu.
2. Z chwilą stwierdzenia jednej z okoliczności wymienionych w ust. 1 Operator ma prawo do zaprzestania świadczenia usług na rzecz Abonenta. Każda ze Stron może wypowiedzieć umowę zawartą na czas nieokreślony z zachowaniem 1- miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Za dzień rozpoczęcia biegu okresu wypowiedzenia przyjmuje się dzień dostarczenia oświadczenia woli o wypowiedzeniu. Umowa może określać inny termin wypowiedzenia.
3. Wypowiedzenie umowy wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności. Strony mogą przewidzieć w umowie, iż oświadczenie woli w sprawie rozwiązania umowy mogą być składane za pośrednictwem poczty elektronicznej.
4. Umowa może zostać rozwiązana przez Abonenta i Operatora w każdym czasie za porozumieniem Stron.
5. Umowa może być rozwiązana bez wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień § 4 ust. 3 niniejszego regulaminu. Jednakże Operator przed rozwiązaniem umowy obowiązany jest wezwać Abonenta do usunięcia naruszeń i wyznaczyć mu ku temu odpowiedni termin.
6. Abonent może rozwiązać umowę bez wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy z winy Operatora niedostępność usługi w okresie rozliczeniowym przekroczy 14 dni.

## § 13

### OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH ORAZ TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

1. Niniejszym informuje się, że dane osobowe Abonenta przetwarzane są przez Uniwersytet Opolski z siedzibą w Opolu, pl. Kopernika 11a, zgodnie z art. 23 ustawy o ochronie danych osobowych w celach statutowych, dla świadczenia usług oraz dla potrzeb marketingowych związanych ze świadczeniem tych usług (m.in. dostarczanie informacji o nowych ofertach, produktach i usługach).
2. Dane osobowe Abonenta mogą być przekazywane uprawnionym organom, jak również w razie takiej konieczności prawnikom i instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności powstałych z powodu niezapłacenia opłat należnych zgodnie z Umową.
3. Podanie przez Abonenta danych osobowych jest dobrowolne, ale konieczne dla zawarcia Umowy.



4. Abonentowi przysługuje prawo wglądu do własnych danych osobowych i ich poprawiania. W przypadkach wymienionych w art. 23 ust. 1 pkt 4 i 5 ustawy o ochronie danych osobowych Abonent ma prawo pisemnego, umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania swoich danych osobowych oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingowych.
5. Operator informuje Abonenta, iż w zakresie przewidzianym przez obowiązujące przepisy prawa przetwarza:
  - a. dane osobowe Abonentów oraz inne dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną;
  - b. dane transmisyjne, przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, zarządzania ruchem w sieciach telekomunikacyjnych, obsługi klienta lub naliczania opłat z tytułu świadczenia usług, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci lub w ramach usług telekomunikacyjnych wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego lub sprzętu;
  - c. informacje dotyczące faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia.
6. Operator informuje Abonenta, że dla celów naliczania opłat z tytułu świadczenia Usług, dla celów rozliczeń operatorskich oraz – na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa – dla celów marketingu Usług będą przetwarzane dane transmisyjne obejmujące m.in. dane lokalizacyjne (wskazujące położenie geograficzne Sprzętu), dane o numerze użytkownika wywoływanego i wywołującego, rodzaj i czas połączenia oraz dane o jakości połączenia. Powyższe dane będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń, nie później niż do czasu ich przedawnienia, lub wykonywania zadań przewidzianych w przepisach prawa.

## § 14

### FUNKCJONALNOŚĆ I BEZPIECZEŃSTWO SIECI

1. Operator nie wprowadza ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z usługi.
2. W celu zapobiegania osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łączy Operator dokonuje pomiaru ruchu w sieci MSK, prowadzi pomiar ruchu wewnątrz sieci MSK oraz na stykach w sieci.
3. Sieć MSK jest monitorowana przez całą dobę 7 dni w tygodniu.
4. W ramach usług objętych niniejszym Regulaminem MSK nie zapewniana jest możliwość realizowania i kierowania połączeń z numerami alarmowymi.
5. W ramach świadczonych usług Operator gromadzi dane o lokalizacji urządzeń MSK i urządzeń Abonenta z których wykonywane są połączenia.
6. W przypadku zagrożeń, lub naruszenia bezpieczeństwa, lub integralności sieci, lub usług, Operator jest uprawniony do podejmowania wszelkich dozwolonych prawem działań mających na celu ograniczenie lub eliminację ww. zagrożeń lub naruszeń, w szczególności:
  - a. do informowania i ostrzegania Abonentów o występujących dla nich zagrożeniach lub naruszeniach w związku z zagrożeniem lub naruszeniem bezpieczeństwa, lub integralności sieci, lub usług;
  - b. informowania innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zagrożeniach lub naruszeniach;
  - c. informowania Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług;
  - d. publikowania na stronie internetowej [www.man.opole.pl](http://www.man.opole.pl) aktualnych informacji o zagrożeniach, naruszeniach bezpieczeństwa oraz rekomendowanych środkach ostrożności.
7. W przypadku zagrożenia lub naruszenia bezpieczeństwa bądź integralności sieci lub usług albo w przypadku zaistnienia zdarzenia, które zgodnie z umową stanowi podstawę do jej wypowiedzenia bez zachowania okresu wypowiedzenia Operator może ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usług.

8. Przed zawieszeniem lub ograniczeniem świadczenia usług z przyczyn określonych w ust. 7 Operator wezwie pisemnie Abonenta do usunięcia zagrożeń lub naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług.
9. Operator może ponadto zawiesić świadczenie usług w całości lub w części bez odszkodowania w przypadku braku dokonania płatności za jeden okres rozliczeniowy, po uprzednim wyznaczeniu Abonentowi dodatkowego terminu 14 dni na zapłatę. W takim przypadku wznowienie świadczenia usług następuje nie wcześniej niż po uiszczeniu przez Abonenta wymagalnych należności na rzecz Operatora.
10. Zawieszenie lub ograniczenie świadczenia usług dokonywane jest w przypadkach zagrożenia lub naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług jeżeli:
  - a. pomimo podjętych przez Operatora prób nie ma możliwości skontaktowania się z Abonentem,
  - b. Abonent pomimo wcześniejszego wezwania nie podjął stosownych działań mających na celu eliminację zagrożeń lub naruszeń.
11. Operator jest uprawniony do natychmiastowego zawieszenia lub ograniczenia świadczenia usług bez uprzedniego wezwania Abonenta, o którym mowa w ust. 8, w sytuacji gdy:
  - a. gdy urządzenie spoza sieci Operatora zagraża bezpieczeństwu systemów lub użytkowników sieci MSK w Opolu lub usługi,
  - b. w przypadkach wymagających natychmiastowej eliminacji zagrożenia lub naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci MSK w Opolu lub usługi.
12. Zawieszenie lub ograniczenie świadczenia usługi przez Operatora trwa do czasu poinformowania Operatora przez Abonenta o usunięciu przyczyny będącej podstawą zawieszenia lub ograniczenia usługi i potwierdzenia tej okoliczności przez Operatora, albo ustania zagrożenia bezpieczeństwa sieci lub usług.
13. Operator przekazuje Abonentowi informację o zagrożeniach związanych ze świadczonymi usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych poprzez publikację na stronie internetowej [www.man.opole.pl](http://www.man.opole.pl), pocztą elektroniczną lub telefonicznie.

## **§ 15**

### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. W sprawach nie uregulowanych w umowie i regulaminie mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (tj. Dz. U. 2014, poz. 243) wraz z przepisami wykonawczymi.
2. Operator powiadomi Abonenta o każdej proponowanej zmianie Regulaminu, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. W przypadku braku akceptacji zmian Abonent ma prawo wypowiedzenia umowy w terminie nie krótszym niż do dnia wejścia tych zmian w życie.
3. W przypadku gdy Abonent nie wypowiedział Umowy w sposób przewidziany w ust. 2, uważa się, że wyraził zgodę na zmianę Regulaminu.
4. Regulamin oraz cennik udostępniane są na stronie [www.man.opole.pl](http://www.man.opole.pl), a także doręczane Abonentowi na jego żądanie.