

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

### § 1 WSTĘP I DEFINICJE

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, zwany dalej „Regulaminem”, określa warunki i zasady świadczenia Usług przez Operatora.
2. Użyte w Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:
  - 1) **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem Umowę. W przypadku osoby fizycznej stroną Umowy może być tylko osoba posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych;
  - 2) **Aktywacja** – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług lub korzystanie z Usług na zmienionych warunkach;
  - 3) **Aparat telefoniczny** – Urządzenie końcowe służące do wykonywania połączeń głosowych przy korzystaniu z Usługi telefonii;
  - 4) **Awaria** – uszkodzenie Sieci ograniczające lub uniemożliwiające korzystanie z Usług;
  - 5) **Biuro Obsługi Klienta / BOK** – miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Operatora, znajdujące się pod adresem wskazanym na stronie internetowej Operatora;
  - 6) **Cennik** – wykaz Usług wraz z określeniem rodzaju i wysokości opłat, stanowiący integralną część Umowy;
  - 7) **Dekoder** - urządzenie pozwalające na dekodowanie dostarczanego sygnału telewizyjnego w Lokalu Abonenta oraz na dostęp do wszelkich innych Usług Dodatkowych dotyczących Usługi telewizji, dostępnych z jego wykorzystaniem i oferowanych przez Operatora. Urządzenie może zostać wypożyczone od Operatora (wówczas stanowi Urządzenie dostępne) lub kupione przez Abonenta od Operatora (wówczas stanowi Urządzenie końcowe). Abonent może wykorzystać własny Dekoder, o ile z jego wykorzystaniem technicznie możliwe będzie świadczenie Usługi telewizji (wówczas Dekoder stanowi Urządzenie końcowe);
  - 8) **Forma gotówkowa** – znaki pieniężne emitowane przez NBP w postaci banknotów i monet opiewających na złote i grosze;
  - 9) **IBOK** – aplikacja, dostępna na stronie internetowej Operatora pod adresem [www.media-sys.pl](http://www.media-sys.pl), umożliwiająca zarządzanie Umową i Usługami dla Abonenta i przez Abonenta w zakresie określonym w Umowie (w tym w jej załącznikach), do której dostęp następuje poprzez podanie numeru ID oraz PIN zawartych w umowie.
  - 10) **Instalacja** – czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia sieci lub montaż Urządzenia dostępowego w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci i świadczenia mu Usług;
  - 11) **Kaucja** – kwota pieniężna wpłacana przez Abonenta Operatorowi przy zawieraniu Umowy bądź w trakcie jej trwania w celu zabezpieczenia opłat i innych należności przypadających Operatorowi, które mogą powstać z tytułu świadczonych Usług;
  - 12) **Konsument** – Abonent lub Zamawiający będący osobą fizyczną, zawierający Umowę w celu niezwiązanym z jego działalnością gospodarczą lub zawodową;
  - 13) **Limit wydatków** – górna granica zobowiązań Abonenta wobec Operatora z tytułu Usługi telefonii, której wysokość jest określona w Umowie, po przekroczeniu której Operator może zawiesić możliwość inicjowania połączeń telefonicznych oraz świadczenia innych Usług Dodatkowych. Zawieszenie nie dotyczy bezpłatnych połączeń wychodzących do numerów alarmowych i służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy;
  - 14) **Lokal** – budynek lub jego część (wyodrębniony lokal), bądź inne miejsce, w którym są lub będą świadczone Usługi;
  - 15) **Numer abonencki** – nadany Abonentowi przez Operatora numer telefoniczny określony w Umowie;
  - 16) **Odbiornik telewizyjny** – Urządzenie końcowe służące do odbioru sygnału telewizyjnego;
  - 17) **Oferta Operatora** – aktualnie obowiązujące zestawienie Pakietów, zawierające szczegółowy opis rodzaju i zakresu Usług świadczonych w ramach danego Pakietu, z wyszczególnieniem cen;
  - 18) **Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług;
  - 19) **Operator** – MEDIA-SYS sp. z o. o., adres siedziby: ul. Śmigurskiego 9/03U, 37-700 Przemyśl, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego

pod numerem KRS 0000650586, NIP 8133732350, REGON 366001409, tel. + +16 888 3 888 adres e-mail: kontakt@media-sys.pl www.media-sys.pl;

- 20) **Opłata Jednorazowa** – opłata z tytułu jednorazowych czynności podejmowanych przez Operatora celem umożliwienia Abonentowi korzystania z Usług, określona w Umowie lub w jej załącznikach, w szczególności w Cenniku lub w Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), np. opłata aktywacyjna;
- 21) **Opłata Abonamentowa** – miesięczna opłata z tytułu Usług świadczonych Abonentowi przez Operatora, określona w Umowie lub w jej załącznikach, w szczególności w Cenniku lub w Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych);
- 22) **Pakiet** – zdefiniowany w Ofercie Operatora rodzaj i zakres świadczonych przez Operatora Usług, nabywany przez Abonenta w drodze zawarcia Umowy;
- 23) **PDF** – Portable Document Format, format plików;
- 24) **Połączenia międzynarodowe** - to połączenia głosowe inicjowane z danej sieci z prefiksem „+48”, a odebrane w zasięgu sieci innego operatora i z prefiksem innym niż „+48”;
- 25) **Programy** - uporządkowane zestawy audycji telewizyjnych, reklam i innych przekazów, regularnie nadawane przez nadawcę w ściśle określonych ramach czasowych (ramówce programowej);
- 26) **Próg kwotowy** – stosowany w przypadku Usługi telefonii limit kwotowy dla Usług Premium Rate;
- 27) **Przedstawiciel** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawarcia, zmiany lub rozwiązania Umowy bądź też wykonania jej postanowień, także w zakresie wydania Abonentowi Urządzenia dostępowego oraz Instalacji;
- 28) **Przedsiębiorca-konsument** – Abonent lub Zamawiający będący osobą fizyczną, niebędący Konsumentem;
- 29) **Przerwa techniczna** – przerwa w dostępie do Sieci związana z koniecznością przeprowadzenia przez Operatora konserwacji lub modernizacji Sieci;
- 30) **Rachunek** – dokument, w tym faktura bądź faktura elektroniczna, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej lub przez IBOK;
- 31) **Regulamin promocji** – regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia Usług przez Operatora;
- 32) **Sieć** – sieć telekomunikacyjna stanowiąca własność Operatora, umożliwiająca świadczenie Usług;
- 33) **Siła Wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, niezależne od Stron, którego skutków nie da się przewidzieć ani któremu, mimo dołożenia należytej staranności, nie można zapobiec. Siłę Wyższą stanowią w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powodzie, strajki, pandemia, epidemie;
- 34) **Strony** – Operator i Abonent;
- 35) **Terminal** – Urządzenie końcowe, komputer wykorzystywany przez Abonenta, umożliwiający podłączenie do Sieci i korzystanie z Usługi internetowej;
- 36) **Treść cyfrowa** - dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej np. oprogramowanie, treści w VOD;
- 37) **Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające Konsumentowi lub innemu podmiotowi przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci, np. pendrive (pamięć USB), twardy dysk, inny nośnik informatyczny, papier, płyta CD-ROM, płyta DVD, plik PDF;
- 38) **TV Panel** - serwis dedykowany Usłudze telewizji, o funkcjonalności analogicznej do IBOK, dostępny za pomocą Odbiornika telewizyjnego podłączonego do Dekodera w miejscu Instalacji, do której dostęp następuje poprzez podanie numeru ID oraz PIN zawartych w umowie.
- 39) **Tytuł prawny do Lokalu** – prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Urządzenia dostępowego i Zakończenia sieci w Lokalu, celem świadczenia Abonentowi Usług;

- 40) **Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta w formie pisemnej, elektronicznej albo dokumentowej pomiędzy Abonentem a Operatorem;
- 41) **Urządzenie dostępne** – urządzenie techniczne (np. modem, router) umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie sieci, stanowiące własność Operatora, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług;
- 42) **Urządzenie końcowe** – urządzenie umożliwiające korzystanie z Usługi, będące własnością Abonenta, w tym Aparat telefoniczny, Odbiornik telewizyjny bądź Terminal;
- 43) **Usługa internetowa** – usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu stałego, stacjonarnego dostępu do Internetu;
- 44) **Usługi telefonii** - usługa telekomunikacyjna, świadczona w Sieci, pozwalająca na inicjowanie i odbieranie głosowych połączeń krajowych, lokalnych, strefowych, międzystrefowych, Połączeń międzynarodowych, do i z sieci komórkowych oraz uzyskanie dostępu do służb powołanych do niesienia pomocy, za pomocą numerów ustalonych w krajowym lub międzynarodowym planie numeracji telefonicznej;
- 45) **Usługa telewizji** – usługa telekomunikacyjna, polegająca na dostarczaniu Programów metodą cyfrowej transmisji sygnału telewizyjnego za pomocą Sieci obsługującej protokół IP;
- 46) **Usługa telewizji na życzenie / VOD** - Usługa Dodatkowa umożliwiająca oglądanie Programów z bazy VOD będącej w aktualnej Ofercie Operatora, w dowolnie wybranym przez Abonenta czasie;
- 47) **Usługi** – łącznie Usługa internetowa, Usługa telewizji, Usługa telefonii i Usługi Dodatkowe;
- 48) **Usługi Dodatkowe** - usługi towarzyszące Usługom, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Operatora;
- 49) **Usługi Premium Rate** – usługi o podwyższonej opłacie, czyli usługi telekomunikacyjne z dodatkowym świadczeniem, które może być realizowane przez inny podmiot niż Operator;
- 50) **Usterka** – techniczna wada Sieci, obniżająca jakość Usługi, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie, lecz umożliwiająca korzystanie z tej Usługi;
- 51) **UstPK** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
- 52) **UstPT** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne;
- 53) **Zakończenie sieci** – część Sieci doprowadzona do Lokalu, zakończona odpowiednim gniazdem lub wtykiem, umożliwiającym podłączenie Urządzenia końcowego lub Urządzenia dostępowego do Sieci i korzystanie z Usług;
- 54) **Zamawiający** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej wnosząca o zawarcie Umowy lub przyjmująca od Operatora ofertę zawarcia Umowy.

## § 2 POSTANOWIENIA OGÓLNE, ZAKRES USŁUG

1. Regulamin jest integralną częścią zawartej z Abonentem Umowy, na mocy której Operator, po wykonaniu Instalacji - jeśli jest wymagana – oraz po dokonaniu Aktywacji, świadczy na rzecz Abonenta - wedle jego wyboru - Usługę internetową lub Usługę telefonii, lub Usługę telewizji, a także ewentualnie wybrane przez Abonenta Usługi Dodatkowe. Zakres oferowanych przez Operatora Pakietów, w jakich świadczone są Usługi, określony jest w Cenniku lub Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrany przez Abonenta Pakiet określony jest w treści Umowy. Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Operatora. Operator oferuje Usługi na terenach, na których posiada Sieci umożliwiające świadczenie Usług.
2. Świadczenie Usług przez Operatora na rzecz Abonenta odbywa się na warunkach określonych w Umowie, w tym w stanowiących jej integralną część załącznikach, w szczególności Regulaminie i Cenniku.
3. Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, związane z akcjami promocyjnymi (Regulaminy promocji), obowiązujące Abonentów, o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej.
4. Postanowienia Umowy oraz odrębnych Regulaminów promocji wprowadzonych przez Operatora dla świadczonych przez siebie Usług, regulujące warunki świadczenia Usług odmiennie od Regulaminu, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
5. Cennik obowiązujący u Operatora oraz Regulamin, a także Regulaminy promocji dostępne są na stronie internetowej Operatora, a także są przekazywane Abonentowi na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa oraz na każde żądanie Abonenta na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej, lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Na wniosek

Zamawiającego / Abonenta dokumenty te, wraz z wzorem Umowy, przesyłane są przez Operatora przed zawarciem Umowy w formie PDF (lub na innym Trwałym nośniku) na wskazany przez Zamawiającego / Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w BOK.

6. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Operatora, za zgodą Abonenta, informacje, o których mowa w art. 12 UstPK, będą mu przesyłane w pliku PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmięnionej postaci) pocztą elektroniczną przed zawarciem Umowy, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
7. W przypadku Umowy zawieranej / zmienianej w formie dokumentowej treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków / zmienionych warunków Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami będą przez Operatora utrwalane i będą Abonentowi przesyłane w pliku PDF pocztą elektroniczną lub przekazywane mu na innym Trwałym nośniku – w zależności od formy oświadczenia Abonenta.
8. W przypadku Umowy zawieranej w formie elektronicznej / zmiany Umowy w formie elektronicznej:
  - 1) treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków / zmian warunków Umowy będzie Abonentowi przesyłana w pliku PDF pocztą elektroniczną;
  - 2) do zawarcia / zmiany Umowy konieczne jest złożenie przez Operatora i Abonenta, na tym samym pliku PDF, kwalifikowanych podpisów elektronicznych;
  - 3) Abonent może zawrzeć / zmienić Umowę, wyłącznie posługując się własnym kwalifikowanym podpisem elektronicznym (podpis musi być przyporządkowany do Abonenta);
  - 4) Operator nie zapewnia Abonentom kwalifikowanych podpisów elektronicznych, a jeśli chcą oni zawrzeć / zmienić Umowę w formie elektronicznej, muszą we własnym zakresie, w sposób zgodny z przepisami powszechnie obowiązującego prawa, zapewnić sobie dysponowanie odpowiednim podpisem;
  - 5) podpis jest ważny (wywołuje skutki prawne), jeśli jego kwalifikowany certyfikat został wydany przez kwalifikowanego dostawcę usług zaufania i był ważny w momencie składania podpisu. Podpis złożony w okresie zawieszenia certyfikatu wykorzystywanego do jego weryfikacji nie wywołuje skutków prawnych.
9. Połączenia z numerami alarmowymi zapewniają się wyłącznie w przypadku korzystania przez Abonenta z Usługi telefonii.
10. Operator nie gromadzi danych o lokalizacji Urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie, za wyjątkiem adresu Zakończenia sieci wskazanego w Umowie oraz przypadku, gdy z obowiązujących przepisów prawa wynika taki obowiązek.

### **§ 3 ZAWARCIE UMOWY, WERYFIKACJA WIARYGODNOŚCI PŁATNICZEJ, ZABEZPIECZENIE WIERZYTELNOŚCI I AUTORYZACJA ABONENTA**

1. Zawarcie Umowy następuje na czas określony lub nieokreślony w formie pisemnej, elektronicznej albo dokumentowej. W przypadku Umowy zawieranej z Abonentem będącym Konsumentem, ma on prawo dokonać wyboru formy zawarcia Umowy bądź jej zmiany spośród oferowanych przez Operatora.
2. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną, są to następujące dane:
  - 1) imię i nazwisko;
  - 2) adres miejsca zamieszkania,
  - 3) adres korespondencyjny, jeśli jest inny niż adres zamieszkania;
  - 4) numer ewidencyjny PESEL (jeżeli go posiada) albo nazwa, seria i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej – numeru paszportu lub karty pobytu;
  - 5) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania wobec Operatora zobowiązań wynikających z Umowy;
  - 6) adres poczty elektronicznej.
3. W przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej Operator może żądać w szczególności odpisu z właściwego rejestru lub innego dokumentu, na podstawie którego dana jednostka funkcjonuje oraz zaświadczenia z Urzędu Skarbowego o braku zaległości w zapłacie podatków.
4. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:

- 1) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wynikających z Umowy wobec Operatora;
  - 2) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, przy czym Operator jest obowiązany powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności.
5. Operator może odmówić zawarcia Umowy w przypadku niespełnienia przez Abonenta warunków wskazanych w ust. 2-4 niniejszego paragrafu, a także w przypadku braku możliwości technicznych świadczenia Usługi.
6. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, Operator może zażądać od Abonenta zabezpieczenia wykonania Umowy poprzez zapłatę Kaucji w maksymalnej wysokości odpowiadającej wartości trzykrotności standardowej (tj. niepromocyjnej) Opłaty Abonamentowej. Wpłata i rozliczenie Kaucji następuje na następujących zasadach:
- 1) wpłata Kaucji dokonywana jest na wskazany przez Operatora numer rachunku bankowego najpóźniej w terminie 3 dni roboczych od zawarcia Umowy;
  - 2) Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności i jest zdeponowana na rachunku bankowym Operatora;
  - 3) w przypadku gdy Abonent zalega z płatnościami na rzecz Operatora za co najmniej jeden pełny Okres rozliczeniowy i mimo wezwania do zapłaty oraz wyznaczenia mu dodatkowego, 14-dniowego terminu nadal zobowiązań nie reguluje, Operator ma prawo zaspokoić wymagalną wierzytelność przysługującą mu wobec Abonenta z Kaucji i uzależnić dalsze świadczenie Usług od uzupełnienia przez Abonenta kwoty Kaucji;
  - 4) Operator zawiadomi Abonenta o zaspokojeniu swojej wierzytelności z Kaucji;
  - 5) po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy, w przypadku braku wymagalnych zobowiązań Abonenta wynikających z Umowy, Kaucja zostanie rozliczona w ciągu 14 dni - wedle dyspozycji Abonenta - na jeden ze wskazanych poniżej sposobów:
    - a) zostanie zwrócona na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy albo
    - b) zostanie zaliczona na poczet niewymagalnych jeszcze zobowiązań Abonenta wobec Operatora.
7. Operator uzależnia rozpoczęcie świadczenia Usług od autoryzacji Abonenta, wedle następującej procedury:
- 1) potwierdzenia tożsamości przez Przedstawiciela podczas Instalacji lub przez Przedstawiciela podczas wizyty Abonenta w BOK – poprzez potwierdzenie zgodności danych podanych przez Abonenta w Umowie:
    - a) w przypadku osoby fizycznej – z danymi zawartymi w dokumencie potwierdzającym tożsamość;
    - b) w przypadku innego podmiotu – z danymi zawartymi we właściwym rejestrze;
  - 2) w przypadku Umowy zawieranej w formie elektronicznej – potwierdzenia tożsamości Abonenta drogą elektroniczną przy wykorzystaniu danych weryfikowanych za pomocą kwalifikowanego certyfikatu podpisu elektronicznego.
8. Umowa może być zawarta przez pełnomocnika Abonenta.
9. Umowa może zostać zawarta:
- 1) w BOK;
  - 2) poza BOK przy jednoczesnej fizycznej obecności Stron;
  - 3) na odległość, tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron.
10. Jeżeli Umowa została zawarta poza BOK lub na odległość w rozumieniu UstPK, Abonent będący Konsumentem lub Przedsiębiorcą-konsumentem może od Umowy odstąpić, bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni, składając Operatorowi oświadczenie zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to można złożyć w sposób określony w Umowie, przy czym nadanie listu / wiadomości w powyższym 14-dniowym terminie, wystarczy do zachowania terminu. W przypadku odstąpienia od Umowy Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie przekazane mu Urządzenia dostępne (jeśli Operator udostępnił Abonentowi Urządzenia dostępne na czas obowiązywania Umowy), a Operator zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 11 poniżej.
11. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta, Operator zwraca Abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Jeśli



Operator udostępnił Abonentowi Urządzenie dostępne na czas obowiązywania Umowy (np. router), uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Urządzenia dostępowego z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.

12. W przypadku, o którym mowa w ust. 10, jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi (np. Instalacji) przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Operatora za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. W odniesieniu do Opłaty Abonamentowej Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie, Cenniku lub Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych).
13. Umowa może być zawarta tylko z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu.

#### **§ 4 WYKONANIE INSTALACJI**

1. Zawierając Umowę wraz z zapewnieniem przyłączenia do Sieci, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Urządzenia dostępowego w Lokalu, do którego posiada Tytuł prawny do Lokalu. Abonent w szczególności wyraża zgodę na wywiercenie otworów, poprowadzenie i umocowanie infrastruktury / kabli / urządzeń na ścianach Lokalu, zainstalowanie Zakończenia sieci oraz innych urządzeń niezbędnych do wykonania Usług, w sposób wskazany przez Przedstawiciela.
2. Instalacja wykonywana jest za zapłatą Opłaty Jednorazowej określonej w Cenniku lub Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych). Opłata ta obejmuje koszt wykonania lub dostosowania Instalacji, koszt wykonania Zakończenia sieci i doprowadzenia kabla do miejsca, które Abonent wskaże jako miejsce montażu Zakończenia sieci, o ile warunki techniczne będą to umożliwiały.
3. W przypadku konieczności zastosowania szczególnych, ponadnormatywnych rozwiązań technicznych w zakresie Instalacji, przed przystąpieniem do wykonania prac instalacyjnych Operator powiadomi o tym Abonenta, okazując mu stosowny kosztorys, Instalacja zostanie wykonana wyłącznie w przypadku akceptacji kosztorysu przez Abonenta.
4. Wykonywanie Instalacji w Lokalu odbywa się w obecności Abonenta lub upoważnionej przez niego osoby pełnoletniej.
5. Przygotowanie Lokalu do wykonania Instalacji jest obowiązkiem Abonenta. Operator nie wykonuje prac polegających na przenoszeniu, przemieszczaniu lub przesuwanie elementów wyposażenia Lokalu Abonenta.
6. Potwierdzenie wykonania Instalacji oraz udostępnienia Urządzenia dostępowego następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta (lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę) na protokole odbioru, przedłożonym przez Przedstawiciela po wykonaniu Instalacji. Podpisanie protokołu stanowi potwierdzenie, że Urządzenia dostępowe nie posiadały widocznych wad lub uszkodzeń w chwili ich wydania Abonentowi.
7. Na wniosek Abonenta Operator może dokonać przeniesienia Zakończenia sieci do innego Lokalu. Przeniesienie to wymaga zmiany Umowy i wniesienia Opłaty Jednorazowej wskazanej w Cenniku.
8. Abonent zobowiązany jest do korzystania z Usług zgodnie z ich przeznaczeniem. Abonent nie jest uprawniony do wykonywania samodzielnych napraw i modernizacji Zakończenia sieci. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, Usterkach lub uszkodzeniach Zakończenia sieci oraz Sieci.
9. Abonent zobowiązany jest udostępniać Lokal Operatorowi celem napraw i konserwacji Zakończenia sieci, usuwania Awarii bądź Usterek, jak również przeprowadzenia kontroli sposobu korzystania z Usług i Urządzenia dostępowego. O zamiarze przeprowadzenia kontroli Abonent zostanie powiadomiony ze stosowanym wyprzedzeniem, nie krótszym niż 7 dni, a Strony wspólnie ustalą dogodny dla nich termin kontroli. W przypadku Awarii lub Usterki Abonent powinien udostępnić Lokal - celem ich usunięcia - niezwłocznie od zawiadomienia.
10. O ile Umowa nie stanowi inaczej, Operator w ramach Instalacji zapewnia podłączenie Lokalu Abonenta do Sieci, jeśli jest ono wymagane do świadczenia Usług – wówczas Sieć (w tym przyłączy telekomunikacyjne) wraz z Zakończeniem sieci stanowią własność Operatora bądź są w posiadaniu Operatora na podstawie innego tytułu prawnego.

#### **§ 5 ZASADY KORZYSTANIA Z URZĄDZENIA DOSTĘPOWEGO, OGRANICZENIA W ZAKRESIE KORZYSTANIA Z URZĄDZENIA DOSTĘPOWEGO ORAZ URZĄDZENIA KOŃCOWEGO**

1. W przypadku gdy do świadczenia Usług niezbędne jest Urządzenie dostępowe, Operator udostępni Abonentowi na czas obowiązywania Umowy, właściwe dla danego rodzaju Usług Urządzenie dostępowe, które będzie wolne od wad.
2. Abonent uprawniony jest do korzystania z urządzenia innego niż Urządzenie dostępowe dostarczone przez Operatora po uprzednim uzyskaniu zgody Operatora. Operator może odmówić udzielenia zgody wyłącznie w przypadku, gdy brak jest technicznych możliwości wykorzystania takiego urządzenia dla celów świadczenia Usług bądź istnieje poważne ryzyko, że

wykorzystane urządzenie będzie powodowało zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci lub uniemożliwiło należyte świadczenie Usługi, w tym negatywnie wpływało na jej jakość.

3. W przypadku udostępnienia Urządzenia dostępowego:
  - 1) pozostaje ono własnością Operatora, o ile Umowa nie stanowi inaczej, względnie o ile nie dokonano jego sprzedaży na podstawie odrębnej umowy (lub dokumentu sprzedaży np. faktury), zawieranej wraz z Umową;
  - 2) opłata za udostępnienie Urządzenia dostępowego zawarta jest w Opłacie Abonamentowej, chyba że Umowa przewiduje inaczej;
  - 3) wydanie Urządzenia dostępowego następuje w chwili zawarcia Umowy bądź w chwili wykonania Instalacji w Lokalu Abonenta, na podstawie protokołu odbioru Urządzenia dostępowego;
  - 4) z chwilą wydania Urządzenia dostępowego Abonentowi na Abonenta przechodzi na obowiązek zabezpieczenia Urządzenia dostępowego przed uszkodzeniem i utratą;
  - 5) Abonent zobowiązany jest do używania Urządzenia dostępowego zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, wynikającymi z instrukcji obsługi;
  - 6) Abonent nie jest uprawniony do wykonywania samodzielnych napraw i modernizacji Urządzeń dostępowych, zmiany oprogramowania lub konfiguracji Urządzenia dostępowego. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, Usterkach lub uszkodzeniach Urządzeń dostępowych, które zostały udostępnione Abonentowi.
4. W przypadku sprzedaży Urządzenia dostępowego:
  - 1) z chwilą zapłaty ceny Urządzenie dostępowe staje się własnością Abonenta (tj. Urządzeniem końcowym);
  - 2) wydawane jest ono Abonentowi w chwili zawarcia Umowy lub w chwili wykonania Instalacji w Lokalu Abonenta, na podstawie protokołu odbioru;
  - 3) objęte jest ono gwarancją udzieloną przez producenta na określonych zasadach określonych w oświadczeniu gwarancyjnym.
5. Operator może oferować do sprzedaży Abonentowi Urządzenia końcowe, w szczególności Aparaty telefoniczne. Postanowienia ust. 4 niniejszego paragrafu mają odpowiednie zastosowanie do sprzedaży Urządzeń końcowych.
6. Operator zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urządzeniu końcowym oprogramowania antywirusowego i dokonywanie okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Urządzenia końcowego, jak też kontrolowanie pod tym kątem wszelkich danych uzyskanych za pomocą sieci Internet.
7. Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenie dostępowe i Urządzenie końcowe podczas wyładowań atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej, powinien także odłączyć kabel sygnałowy od Urządzenia końcowego. Za ewentualne szkody spowodowane zaniedbaniem tego obowiązku Operator nie ponosi odpowiedzialności.
8. Zasilanie Urządzenia dostępowego i Urządzenia końcowego w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.

#### **§ 6 ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG NA WNIOSEK ABONENTA**

1. Na wniosek Abonenta Operator może wyrazić zgodę na zawieszenie świadczenia Usług na następujących warunkach:
  - 1) zawieszenie następuje na czas określony i wyrażony w pełnych miesiącach kalendarzowych, nie krótszy jednak niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż trzy miesiące;
  - 2) zawieszenie następuje nie częściej niż jeden raz w każdym roku obowiązywania Umowy;
  - 3) termin zawieszenia rozpoczyna się od pierwszego dnia miesiąca następującego po zgłoszeniu wniosku przez Abonenta;
  - 4) wniosek może zostać złożony tylko przez Abonenta, który nie zalega z jakimikolwiek opłatami na rzecz Operatora;
  - 5) w okresie zawieszenia nie jest pobierana Opłata Abonamentowa, ale jest pobierana opłata miesięczna za utrzymanie łącza;
  - 6) z dniem zawieszenia świadczenia Usług następuje zaprzestanie dostarczania sygnału;
  - 7) zawieszenie i odwieszenie Usług wiąże się z Opłatami Jednorazowymi, których wysokość określa Cennik.
2. Abonent ma prawo do wystąpienia z wnioskiem o wcześniejsze zakończenie okresu zawieszenia świadczenia Usług przez Operatora - w takim przypadku Operator rozpocznie świadczenie Usług nie później niż w terminie 24 godziny od dnia doręczenia powyższego wniosku.

3. Jeśli Abonent nie wystąpił z wnioskiem wskazanym w ustępie 2 niniejszego paragrafu, Operator rozpoczyna świadczenie Usług po upływie okresu zawieszenia wskazanego we wniosku o zawieszenie świadczenia Usług, o którym mowa w ustępie 1 powyżej.
4. W przypadku gdy Umowa zawarta jest na czas oznaczony, okres obowiązywania Umowy ulega przedłużeniu o okres zawieszenia świadczenia Usług, chyba że miałyby to skutkować tym, że początkowy okres obowiązywania Umowy zawartej pierwszy raz z Konsumentem byłby dłuższy niż 24 miesiące.

#### **§ 7 OPŁATY, OKRES ROZLICZENIOWY, SPOSOBY DOKONYWANIA PŁATNOŚCI**

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania Opłat Abonamentowych i Opłat Jednorazowych w terminach wskazanych na Rachunkach, przelewem na rachunek bankowy Operatora wskazany na Rachunku bądź w Formie gotówkowej w BOK.
2. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.
3. Opłaty Abonamentowe Abonent zobowiązany jest uiszczać z góry w terminie do 15-stego dnia każdego miesiąca. Opłata Abonamentowa za niepełny Okres rozliczeniowy świadczenia Usługi naliczana jest proporcjonalnie do liczby dni jej świadczenia w danym Okresie rozliczeniowym.
4. Opłaty za połączenia telefoniczne wykonane z Numeru abonenckiego w danym Okresie rozliczeniowym, pobierane będą z dołu do 15-stego dnia każdego miesiąca za poprzedni miesiąc, na podstawie Rachunku i załączonego do niego zestawienia połączeń.
5. Opłaty Jednorazowe (za wyjątkiem opłaty za Instalację i Aktywację) za czynności wykonane przez Operatora w danym Okresie rozliczeniowym fakturowane będą z dołu wraz z Opłatą Abonamentową za kolejny Okres rozliczeniowy. Opłata za Instalację i Aktywację uiszczana jest z góry, tj. przed wykonaniem Instalacji i Aktywacji – zaksięgowanie wpłaty przez Operatora lub przekazanie Operatorowi potwierdzenia przelewu warunkuje możliwość wykonania Instalacji i Aktywacji.
6. Rachunek doręczany jest Abonentowi na adres do korespondencji wskazany w Umowie. Za zgodą Abonenta Rachunek może być doręczany za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany przez Abonenta lub być udostępniony na koncie Abonenta w IBOK.
7. W przypadku opóźnienia z zapłatą należności Operator uprawniony jest do naliczania odsetek ustawowych od wymagalnych a nieuiszczonych należności Abonenta.
8. Opłaty Abonamentowe, Opłaty Jednorazowe oraz opłaty za usługi serwisowe wskazane są w Cenniku lub Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), co nie wyklucza ich zamieszczenia także w Umowie.

#### **§ 8 ZMIANA PAKIETU I ZAMAWIANIE DODATKOWYCH OPCJI USŁUGI**

1. Abonent może dokonywać zmian Pakietu i zamawiać dodatkowe opcje Usług w każdym momencie trwania Umowy, o ile nie zalega z Opłatami na rzecz Operatora i jeśli możliwość zmiany Pakietu nie została ograniczona lub wyłączona w Regulaminie promocji, w oparciu o który świadczona jest Usługa.
2. Abonent może składać zamówienia na Pakiety oraz dodatkowe opcje Usługi w BOK, za pośrednictwem poczty elektronicznej, IBOK, telefonicznie, a także poprzez wybranie odpowiedniej opcji na ekranie Odbiornika telewizyjnego pilotem (tj. przez TV Panel).
3. Na złożone zamówienie Operator udziela odpowiedzi w terminie 7 dni, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówienia.
4. Zmiana lub dodanie Pakietu / dodatkowej opcji Usługi następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie, z zastrzeżeniem że, jeśli Operator oferuje taką możliwość, wówczas niektóre Pakiety / opcje Usługi mogą być aktywowane i dezaktywowane przez Abonenta bez konieczności zmiany Umowy. Informacja o Pakietach / opcjach Usług, których Aktywacja / dezaktywacja nie wymaga zmiany Umowy, znajduje się na stronie internetowej Operatora oraz zostanie przekazana Abonentowi telefonicznie na jego wniosek w każdym czasie lub przesłana mu na adres e-mail.
5. Świadczenie Usług w zmienionym lub dodanym Pakiecie, względnie dodanie / usunięcie opcji Usługi, następuje od kolejnego Okresu rozliczeniowego, występującego po Okresie rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, za wyjątkiem niektórych Pakietów / opcji Usługi, których Aktywacja / dezaktywacja może nastąpić niezwłocznie po dokonaniu zlecenia zmiany przez Abonenta (informacje w tym zakresie zawarte są na stronie internetowej Operatora oraz zostaną przekazane Abonentowi telefonicznie lub pocztą e-mail na jego wniosek w każdym czasie). Zakup lub zmiana wykupionych Pakietów / opcji może podlegać osobnym Regulaminom promocji lub regulaminom dodatkowym, które mogą wprowadzać regulacje odrębne do tych, o których stanowi niniejszy paragraf, i może wiązać się z zapłatą za Aktywację. Szczegółowe postanowienia w tym przedmiocie znajdują się w Umowie, Cennikach, Regulaminach promocji lub regulaminach dodatkowych.



## **§ 9 ZAKRES OBOWIĄZKÓW I ODPOWIEDZIALNOŚCI ABONENTA**

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy (w tym jej załączników) zarówno w stosunku do Operatora, jak i osób trzecich. Abonent w szczególności zobowiązuje się do terminowego uiszczania należnych Operatorowi opłat, a także wykonywania innych obowiązków wynikających z Umowy i jej załączników.
2. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Operatora w terminie 7 dni o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego, zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy, o utracie przysługującego mu Tytułu prawnego do Lokalu lub zmianie innych danych niezbędnych dla zgodnego z Umową świadczenia Usług. W przypadku niepowiadomienia Operatora przez Abonenta o zmianie danych niezbędnych do prawidłowego świadczenia Usług, Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Usług lub ich nienależytą jakość.
3. Abonentowi zabrania się podejmowania jakichkolwiek czynności zagrażających bezpieczeństwu lub integralności Sieci bądź Usług, w tym:
  - 1) naruszania lub ingerowania w Sieć, Urządzenia dostępne oraz w Zakończenie sieci, w tym samowolnego dokonywania zmian, przeróbek, napraw, konserwacji oraz samodzielnego usuwania uszkodzeń;
  - 2) ingerowania w Urządzenia dostępne;
  - 3) umożliwiania dostępu do Sieci i Urządzeń dostępowych osobom trzecim;
  - 4) zakłócania działania Sieci;
  - 5) podejmowania działań mogących uszkodzić lub zakłócić pracę Sieci lub urządzeń innych Abonentów;
  - 6) blokowania działania oraz dokonywania prób włamań do systemów oraz wszelkich innych działań powodujących zakłócenia w pracy Internetu;
  - 7) rozpowszechniania w Internecie treści niezgodnych z przepisami prawa, w szczególności naruszającego prawa autorskie;
  - 8) rozpowszechniania nielegalnego oprogramowania oraz plików audiowizualnych;
  - 9) podejmowania działań powodujących ingerowanie lub niszczenie danych innych Abonentów lub innych użytkowników Internetu.
5. W przypadku stwierdzenia naruszeń lub ingerencji, o których mowa w ust. 3, Operator uprawniony jest do:
  - 1) zawiadomienia właściwych służb, w trybie przewidzianym prawem, o takich naruszeniach oraz przekazania danych osoby, która dopuściła się takich naruszeń;
  - 2) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
  - 3) przerwania lub ograniczenia świadczenia Usługi na Zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
6. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody, które wyrządził Operatorowi lub innym Abonentom na zasadach ogólnych.
7. Operator zaleca Abonentowi:
  - 1) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego, itp.;
  - 2) zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzebieciowych, zabezpieczających Urządzenie końcowe i Urządzenie dostępne;
  - 3) stosowanie do kont pocztowych oraz innych aplikacji internetowych wymagających podania hasła, haseł o długości co najmniej 8 znaków, zawierających, oprócz małych i dużych liter, także cyfry i inne znaki, w tym interpunkcyjne.

## **§ 10 ZAKRES OBOWIĄZKÓW OPERATORA, SPOSÓB PRZEKAZYWANIA INFORMACJI O ZAGROŻENIACH ZWIĄZANYCH ZE ŚWIADCZONYMI USŁUGAMI**

1. Operator zobowiązany jest do świadczenia na rzecz Abonenta, we wskazanym przez niego w Umowie Lokalu, Usług - zgodnie z wybranym przez Abonenta i określonym w Umowie - Pakietem.
2. Operator nie wprowadził żadnych ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usług. Ograniczenia w dostępie do Usług mogą wynikać wyłącznie z zasięgu Sieci oraz ustalonych w Umowie Progów kwotowych lub Limitów wydatków.
3. Obowiązkiem Operatora jest utrzymanie Sieci w stanie zapewniającym świadczenie Usług zgodnie z zawartą Umową oraz jej załącznikami.

4. Operator na bieżąco monitoruje poziom ruchu w Sieci celem zapobieżenia osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza i w przypadku gdy poziom ruchu zagraża osiągnięciu pojemności łącza, niezwłocznie podejmuje czynności techniczne mające na celu zwiększenie pojemności łącza. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług, prywatność Abonenta i ochronę jego danych osobowych.
5. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta, są zamieszczone na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentckiej, dostępnej pod adresem [https://cik.uke.gov.pl/gfx/cik/userfiles/m-pietrzykowski/cik/niezgodne\\_z\\_prawem\\_wykorzystanie\\_uslug.pdf](https://cik.uke.gov.pl/gfx/cik/userfiles/m-pietrzykowski/cik/niezgodne_z_prawem_wykorzystanie_uslug.pdf) oraz w załączonym do Umowy dokumencie pt. Informacje dotyczące ochrony danych osobowych i transmisyjnych, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
6. Operator zobowiązany jest do zapewnienia Abonentom przez okres trwania Umowy usług serwisowych w zakresie świadczonych Usług na zasadach określonych w § 11.
7. Operator powiadomi Abonenta o planowanej Przerwie technicznej na co najmniej 7 dni wcześniej na stronie internetowej Operatora lub na kanale informacyjnym.

### **§ 11 SERWIS TECHNICZNY**

1. W ramach usługi serwisowej Operator zapewnia:
  - 1) bieżącą naprawę Usterek i Awarii;
  - 2) techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii;
  - 3) w razie konieczności - wizytę ekipy technicznej w Lokalu;
  - 4) uzyskiwanie, w tym telefonicznie, informacji o Usługach i Pakietach stosowanych przez Operatora, trwających promocjach i ofertach specjalnych;
  - 5) rozpatrywanie reklamacji;
  - 6) informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem IBOK.
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informacji na temat Usług pod numerem telefonu BOK wskazanym na stronie internetowej Operatora, z wykorzystaniem IBOK, osobiście w BOK lub e-mailem na adres podany w Umowie.
3. W celu przyspieszenia usunięcia Usterki lub Awarii zgłoszenie powinno zawierać: adres Lokalu z podaniem numeru bloku i numeru mieszkania, numer telefonu kontaktowego Abonenta oraz krótką charakterystykę Awarii / Usterki.
4. Opłaty za połączenie z numerem BOK nie będą wyższe niż opłata za zwykłe połączenia telefoniczne, zgodnie z wybranym przez Abonenta pakietem taryfowym.
5. Działania zmierzające do usunięcia Awarii będą podejmowane nie później niż w ciągu 36 godzin przypadających w dni robocze, od chwili zgłoszenia przez Abonenta. Maksymalny czas usunięcia uszkodzenia (od zgłoszenia przez Abonenta braku możliwości korzystania z usług do przywrócenia możliwości korzystania z usług wyrażony w godzinach) nie dłużej niż 120 godzin, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.
6. Operator zapewnia serwis techniczny w godz. od 8:00 do 16:00 w dni powszednie.
7. Naprawa lub wymiana Urządzenia dostępowego bądź usuwanie Usterek lub Awarii, a także pomoc techniczna następuje:
  - 1) nieodpłatnie - w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Urządzeniu dostępowym lub Sieci bądź wywołanych działaniem / zaniechaniem Operatora lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent;
  - 2) odpłatnie - w przypadku utraty Urządzenia dostępowego, jego uszkodzenia, Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby, za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Urządzenia dostępowego lub korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, w tym Regulaminem i instrukcją postępowania z Urządzeniem dostępowym.
8. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

## § 12 ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły Wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa lub postanowień Umowy, w szczególności jej załączników.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
  - 1) nieprawidłowe funkcjonowania Urządzenia końcowego i utratę plików, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Operatora lub osoby, za które Operator odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę;
  - 2) działania osób trzecich, za które Operator nie odpowiada i którymi nie posługuje się przy świadczeniu Usług;
  - 3) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
  - 4) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu;
  - 5) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
  - 6) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci;
  - 7) treść serwisów dostępnych pod numerami specjalnymi;
  - 8) czasowy bądź stały brak możliwości połączenia z numerami specjalnymi;
  - 9) treść serwisów dostępnych pod numerami audiotekstowymi oraz numerami infolinii;
  - 10) czasowy bądź stały brak możliwości połączenia z numerami audiotekstowymi oraz numerami infolinii;
  - 11) formę i treść Programów oraz zmiany ramówki Programów.
  - 12) prawidłowość dostarczonych przez nadawców Programów informacji o audycjach telewizyjnych, w tym zawartych w treści EPG – elektronicznego przewodnika po programach;
  - 13) zabezpieczenie danych Abonenta zapisanych w pamięci Terminalu, w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich;
  - 14) utratę Programów nagranych na Dekoderze (w wyniku uszkodzenia dysku, zmiany oprogramowania, itp.) oraz nieprawidłowo nagrane Programy, jeśli nieprawidłowości wyniknęły z przyczyn leżących po stronie Abonenta bądź błędów w EPG.
3. Z zastrzeżeniem § 12 ust. 1 i 2 Regulaminu, w razie przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszenia jej jakości, w tym w sytuacji, kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie (w tym w jej załącznikach) poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje odszkodowanie, obliczone jako proporcjonalny upust w Opłacie Abonamentowej za daną Usługę, za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszeniu jej jakości. Upust będzie liczony od Opłaty Abonamentowej dla Usługi objętej przerwą / pogorszeniem jakości.
4. Z tytułu niedotrzymania z winy Operatora wskazanego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje Abonentowi odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w Umowie Opłaty Abonamentowej dla Usługi, której dotyczy niedotrzymanie terminu.
5. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w § 17 ust. 16 Regulaminu, Abonentowi przysługuje od Operatora jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy Opłat Abonamentowych za Usługę telefonii, liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów rozliczeniowych. W przypadku gdy opóźnienie w przeniesieniu Numeru abonenckiego nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie Operatora, przysługuje mu zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, z winy którego nastąpiło opóźnienie.
6. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, o której mowa w § 16 ust. 5-9, z przyczyn leżących po stronie Operatora:
  - 1) a jest on dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet - Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy Opłat Abonamentowych za wszystkie świadczone Usługi, liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów rozliczeniowych;

- 2) a jest on nowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet - Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie usługi świadczone Abonentowi przez dotychczasowego dostawcę usług, liczonej według rachunków tego dostawcy z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.
7. Zwrot Opłaty Abonamentowej (upust w opłacie) lub odszkodowanie zostaną zgodnie z dyspozycją Abonenta zaliczone na poczet zaległych lub przyszłych należności lub wypłacone Abonentowi, w terminie 14 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Abonenta i wskazania przez Abonenta sposobu wypłaty.
8. Abonent ma prawo do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, w razie poniesienia przez niego innej szkody.
9. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie Opłaty Abonamentowej / wypłatę odszkodowania, a także ich przyznanie, następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej określonej w § 13.
10. Odpowiedzialność Operatora określona w niniejszym paragrafie w stosunku do Abonentów niebędących Konsumentami i Przedsiębiorcami-konsumentami nie obejmuje utraconych przez Abonenta korzyści.

### **§ 13 REKLAMACJE, POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE**

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
2. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik w BOK. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 dni od dnia jej złożenia. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Operatora.
3. Reklamacje winny być zgłaszane Operatorowi w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w BOK lub przesyłką pocztową, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w BOK, pocztą elektroniczną.
4. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
  - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - 4) adres miejsca świadczenia Usług;
  - 5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług;
  - 6) wysokość odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa, jeśli reklamujący żąda ich wypłaty, oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wnioszek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
  - 7) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w BOK, w formie pisemnej lub ustnie, Przedstawiciel jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Operator jest zobowiązany do potwierdzenia jej przyjęcia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.
6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu BOK obsługującego reklamację.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej, osobiście podczas wizyty Abonenta w BOK nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Przedstawiciel, przyjmując reklamację, jest zobowiązany, o ile to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
8. W przypadku gdy reklamacja złożona w inny sposób, aniżeli wynika to z ust. 7, nie spełnia warunków określonych w ust. 4, BOK, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia, wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli jednak w reklamacji nie została wskazana

kwota, o której mowa w ust. 4 pkt 6, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, BOK traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

9. 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 Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym BOK niezwłocznie powiadamia reklamującego.
10. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - 1) nazwę BOK i jego adres;
  - 2) informację o dniu złożenia reklamacji;
  - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji.
  - 4) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta;
  - 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie do dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 109 UstPT;
  - 6) dane identyfikujące upoważnionego Przedstawiciela, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska;
  - 7) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
11. Z zastrzeżeniem ust. 12 i 13, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
12. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie wiadomości e-mail na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
13. Postanowienia ust. 12 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.
14. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone powyżej odpowiednio dla potwierdzenia / złożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
15. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
16. Abonent, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 15, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
17. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
18. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Operatorowi lub składając wniosek o zawezwanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji, a w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, ma on prawo do dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 109 UstPT. Postępowanie w trybie art. 109 UstPT jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Szczegółowe



informacje dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej <https://cik.uke.gov.pl/>.

#### § 14 POSTANOWIENIA SZCZEGÓLWE DOTYCZĄCE USŁUGI TELEWIZJI

1. W ramach wybranego przez Abonenta Pakietu Usługi telewizji Operator udostępnia Abonentowi Programy oraz ewentualnie inne świadczenia wyraźnie wskazane w opisie Pakietu (dalej jako: **Programy lub Świadczenia Gwarantowane**). Taki opis zamieszczony jest na Liście Programów, stanowiącej załącznik do Umowy. Powyższe nie wyklucza udostępnienia Abonentowi, zwłaszcza w okresach promocyjnych i wedle uznania Operatora, dodatkowych Programów, Pakietów lub świadczeń, niewskazanych w opisie Pakietu jako Programy lub Świadczenia Gwarantowane, lub określonych jako świadczenia dodatkowe i niegwarantowane, o ile nie będą zobowiązywać Abonenta do dodatkowej zapłaty. Takie dodatkowe Programy lub świadczenia mogą być także, według uznania Operatora, zmieniane lub wyłączane w dowolnym czasie. Zmiany zawartości zamówionych przez Abonenta Pakietów w zakresie Programów lub Świadczeń Gwarantowanych traktowane będą jak zmiana Umowy, wymagająca przeprowadzenia procedur opisanych w Umowie. Dodatkowe Programy lub świadczenia (niegwarantowane) na wniosek Abonenta mogą w każdej chwili zostać wycofane lub zablokowane. Operator nie gwarantuje Abonentowi zapewnienia przez cały okres obowiązywania Umowy dostępu do dodatkowych Programów, Pakietów lub świadczeń, niewskazanych w opisie Pakietu jako Programy lub Świadczenia Gwarantowane, lub określonych jako świadczenia dodatkowe i niegwarantowane, w tym do zachowania ich tożsamości z takimi Programami lub świadczeniami dostępnymi w Ofercie Operatora na dzień zawarcia Umowy. Zmiany wprowadzane przez nadawcę danego Programu lub Świadczenia Gwarantowanego, niezależne od Operatora, dotyczące np. zmiany nazwy handlowej, pod jaką jest oferowany Program lub świadczenie, logotypu Programu, itp. zmiany w zakresie treści, charakteru, formy Programów i materiałów udostępnionych przez nadawcę, nie stanowią zmiany warunków Umowy.
2. Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi telewizji wyłącznie na użytek własny, w sposób niełączyący się z osiąganiem korzyści majątkowych, w Lokalu, który ze względu na swój charakter, nie jest dostępny dla większej - nieograniczonej - grupy osób. Abonent może kopiować audycje nadawane w ramach Programów w całości lub ich części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiąganie korzyści majątkowych. Operator może ograniczyć nagrywanie Programów i innych treści na zewnętrznych nośnikach danych.
3. Operator oprócz dostępu do Programów świadczy również dostęp do Usług Dodatkowych, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Operatora, takie jak: VOD, EPG - elektroniczny przewodnik po programach, usługa blokady rodzicielskiej i ewentualnie inne znajdujące się w Ofercie Operatora, kanały radiowe, dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych i inne, wskazane w Umowie bądź innych jej załącznikach, szczególnie w Regulaminach promocji.
4. W zależności od wybranej Usługi Dodatkowej, dostęp do niej może być uwzględniony zarówno w cenie lub może być dodatkowo płatny. Szczegółowe postanowienia w tym zakresie określa Umowa, Cennik lub Regulamin promocji.
5. Funkcjonalność Treści cyfrowych to możliwe sposoby ich wykorzystywania: W przypadku korzystania przez Abonenta z Usług:
  - 1) VOD – Treściami cyfrowymi są udostępniane filmy i seriale. W ramach VOD Abonent może bez ograniczeń ilościowych oglądać wypożyczone bądź zakupione przez siebie utwory za pośrednictwem posiadanego przez Abonenta sprzętu (własnego albo udostępnionego przez Operatora) w określonym czasie wskazanym w TV Panelu. Abonenci nie mogą nagrywać przedmiotowych utworów oraz ich publicznie odtwarzać (dozwolone jest jedynie prywatne odtwarzanie). W celu ochrony przedmiotowych utworów Operator stosuje odpowiednie środki techniczne, poprzez zastosowanie m.in. kart dekodujących;
  - 2) EPG – Treściami cyfrowymi są udostępniane Abonentom w formie komunikatów na ekranie Odbiornika telewizyjnego informacje, w tym informacje na temat Programów dostępnych w ramach Usługi telewizji. W ramach EPG Abonent może bez ograniczeń korzystać z udostępnionych mu informacji.
6. W razie gdy w ramach Usług Dodatkowych Operator zaoferuje korzystanie przez Abonenta z innych Treści cyfrowych niż podane w ust. 5, ich funkcjonalność zostanie przedstawiona Abonentowi przed podjęciem przez niego decyzji o skorzystaniu z tych Treści.
7. Interoperacyjność Treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem oznacza rodzaj sprzętu i oprogramowania, jaki niezbędny jest do korzystania z Treści cyfrowych. W celu korzystania z tych Usług obejmujących dostarczenie Treści cyfrowych, konieczne jest posiadanie Urządzenia końcowego o standardzie umożliwiającym korzystanie z przekazanego Dekodera, a informacje te znajdują się w jego instrukcji obsługi oraz na wniosek Abonenta udzielane są dodatkowo przez BOK lub Przedstawiciela.
8. Konsument i Przedsiębiorca-konsument zawierający umowę na odległość lub poza BOK, w przypadku wyrażenia zgody na dostarczenie Treści cyfrowych (np. VOD) przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od Umowy, traci prawo do odstąpienia od Umowy co do tych Treści cyfrowych.

9. Opłata Abonamentowa za Usługę telewizji nie zawiera abonamentu radiowo-telewizyjnego.
10. W przypadku Usługi telewizji podłączenie do Zakończenia sieci w Lokalu innych urządzeń niż Dekoder jest niedozwolone, o ile Strony nie postanowią inaczej.

#### **§ 15 POSTANOWIENIA SZCZEGÓLWE DOTYCZĄCE VOD**

1. VOD dostępna jest jako odrębny Pakiet i może być świadczona na rzecz Abonentów korzystających z Usługi telewizji z wykorzystaniem Dekodera.
2. Aktywacja VOD polega na wybraniu z menu Dekodera opcji wypożyczalni VOD, umożliwiającej korzystanie z VOD.
3. Korzystanie z VOD polega na wybraniu przez Abonenta pozycji znajdującej się w wypożyczalni VOD i uruchomieniu sygnału umożliwiającego korzystanie z tej konkretnej pozycji przy pomocy Dekodera i po dokonaniu autoryzacji hasłem VOD. Uruchomienie sygnału przez Abonenta wiąże się z dokonaniem zakupu danej pozycji. Abonent może korzystać z zakupionej pozycji niezwłocznie po dokonaniu jej zakupu, przez określoną w opisie tej pozycji liczbę godzin, liczoną od momentu jej zakupu.
4. Hasło VOD definiowane jest przez Abonenta w menu Dekodera. Abonent zobowiązuje się zabezpieczyć hasło VOD i nie udostępniać go osobom trzecim, a także chronić przed utratą. Zakupy pozycji dokonane przy użyciu hasła VOD wywołują skutki prawne dla Abonenta, chyba że Abonent zawiadomi Operatora o utracie hasła VOD.
5. Wykaz aktualnie dostępnych pozycji w ramach wypożyczalni VOD i ich opis, a w szczególności okres dostępu i opłata za wypożyczenie, dostępne są przez menu Dekodera na ekranie Urządzenia końcowego.
6. Abonent może korzystać z zakupionej pozycji wielokrotnie w okresie dostępu, chyba że w opisie pozycji wskazano, że jest ona dostępna jednorazowo. Po upływie okresu dostępu Abonent traci możliwość korzystania z zakupionej pozycji.
7. W celu dokonania zakupu pozycji przeznaczonej wyłącznie dla dorosłych Abonent zobowiązany jest ustalić w Dekoderze, odrębny od hasła VOD, kod PIN specjalny. Dostęp do pozycji przeznaczonych wyłącznie dla dorosłych, w tym w szczególności do treści o charakterze erotycznym, jest możliwe tylko po podaniu kodu PIN specjalnego. Abonent jest odpowiedzialny za brak zabezpieczenia kodu PIN specjalnego przed dostępem osób niepełnoletnich bądź jakichkolwiek innych osób, którym nie jest znany charakter prezentowanych tam treści lub które nie życzą sobie kontaktu z takimi treściami.
8. Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat za zakup pozycji w wysokości określonej w opisie pozycji. Abonent zobowiązany jest zapoznać się z opisem pozycji i określoną dla niej opłatą przed rozpoczęciem korzystania z tej pozycji. Każdorazowy zakup pozycji oznacza zgodę Abonenta na obciążenie go opłatą za zakup pozycji. Opłata naliczana jest każdorazowo po dokonaniu zakupu pozycji w trybie wskazanym w ust. 3 niniejszego paragrafu, niezależnie od tego czy Abonent następnie faktycznie skorzysta z zakupionej pozycji.
9. Pozycje dostępne w ramach VOD chronione są prawem autorskim. Korzystając z pozycji, Abonent zobowiązany jest do przestrzegania przepisów prawa oraz warunków korzystania z pozycji określonych przez uprawnione podmioty. W szczególności korzystanie z pozycji ograniczone jest do dozwolonego użytku własnego.

#### **§ 16 POSTANOWIENIA SZCZEGÓLWE DOTYCZĄCE USŁUGI INTERNETOWEJ**

1. Operator przydziela Abonentowi adres IP będącym numerem identyfikującym Terminal Abonenta w Sieci.
2. W przypadku stosowania przez Abonenta uszkodzonej karty sieciowej oraz w przypadku niesprawności Terminala, Operator nie ponosi odpowiedzialności za niepoprawne funkcjonowanie Usługi Internetowej na poziomie Terminala Abonenta.
3. Operator nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych dla Usługi internetowej.
4. Korzystanie z innych Usług świadczonych przez Operatora za pomocą Sieci nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi internetowej. Operator świadczy inne Usługi wyłącznie wtedy, gdy przepustowość Sieci umożliwia równoczesne korzystanie ze wszystkich Usług i pozostaje bez wpływu na ich jakość.
5. W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
6. Operator wykonuje Aktywację Usługi internetowej w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia obowiązywania umowy łączącej Abonenta z dotychczasowym operatorem dostępu do sieci Internet.
7. W przypadku rozwiązania Umowy, Operator jest zobowiązany świadczyć Usługę internetową na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet z Abonentem terminu aktywacji tej nowej usługi.

8. Uzgodnienie terminów, o których mowa w ust. 6 i 7 powyżej, powinno nastąpić niezwłocznie na Trwałym nośniku.
9. Za czynności związane z realizacją uprawnienia, o którym mowa w ust. 5-8 powyżej, Operator nie pobiera opłat od Abonenta.
10. Zależnie od wybranej przez Abonenta oferty, prędkość pobierania i wysyłania danych różni się.

#### **§ 17 USŁUGA TELEFONII, ZASADY UMIESZCZANIA DANYCH ABONENTA W SPISIE ABONENTÓW**

1. Operator przydziela Abonentowi w Umowie Numer abonencki, chyba że Umowa dotyczy przeniesienia Numeru abonenckiego z sieci innego operatora.
2. Abonent może żądać zmiany przydzielonego Numeru abonenckiego, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego Numeru abonenckiego jest uciążliwe.
3. Operator zapewnia Abonentom bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi, kierowanie połączeń telefonicznych do numerów alarmowych 112, 997, 998, 999 oraz połączeń do innych numerów alarmowych, właściwych terytorialnie jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy. Operator nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych, w szczególności możliwość wykonywania tych połączeń nie jest wyłączona mimo zawieszenia lub ograniczenia świadczenia Usługi w trybie określonym w Umowie.
4. Operator świadczy Usługę telefonii tylko w miejscu określonym w Umowie jako adres Zakończenia sieci, w związku z czym Abonent zobowiązuje się do korzystania z Usługi telefonii wyłącznie pod adresem Zakończenia sieci. Abonent ma możliwość zmiany miejsca świadczenia Usługi telefonii pod warunkiem istnienia możliwości technicznych.
5. Na żądanie Abonenta Operator jest zobowiązany do:
  - 1) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery Usług Premium Rate lub połączeń przychodzących z takich numerów;
  - 2) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów Usług Premium Rate lub połączeń przychodzących z takich numerów;
  - 3) umożliwienia Abonentowi określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową Usługi Premium Rate albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery Usług Premium Rate, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, lub połączeń przychodzących z takich numerów.
6. Operator nieodpłatnie zapewnia Abonentowi określenie Progu kwotowego dla każdego Okresu rozliczeniowego, po osiągnięciu którego Operator będzie zobowiązany do:
  - 1) natychmiastowego poinformowania Abonenta o osiągnięciu Progu kwotowego. Obowiązek poinformowania o przekroczeniu w Okresie rozliczeniowym określonego Progu kwotowego uznaje się za wykonany, jeśli Operator wykonał co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od przekroczenia Progu kwotowego;
  - 2) nieodpłatnego zablokowania połączeń wychodzących na numery Usług Premium Rate oraz połączeń przychodzących z takich numerów (chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta).
7. Abonent może wybrać jeden z czterech Progów kwotowych:
  - 1) 0,00 zł;
  - 2) 35,00 zł;
  - 3) 100,00 zł;
  - 4) 200,00 zł.
8. Jeżeli Abonent nie wskaże Operatorowi Progu kwotowego, nastąpi automatyczne przydzielenie Abonentowi Progu kwotowego w wysokości 35,00 zł dla każdego Okresu rozliczeniowego.
9. Po osiągnięciu wskazanego przez Abonenta Progu kwotowego wykonywanie połączeń na numery Usług Premium Rate i odbieranie połączeń z takich numerów w danym Okresie rozliczeniowym będzie możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego Progu kwotowego.
10. Umieszczenie danych identyfikujących Abonenta będącego osobą fizyczną w spisie abonentów prowadzonym przez Operatora odbywa się za jego zgodą, z zachowaniem gwarancji ochrony danych osobowych Abonenta i tajemnicy telekomunikacyjnej. Umieszczenie danych Abonenta w spisie ograniczone jest do:
  - 1) Numeru abonenckiego lub znaku identyfikującego Abonenta;

- 2) nazwiska i imion Abonenta;
  - 3) nazwy miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się Zakończenie sieci.
11. Abonent Usługi telefonii nie może wykorzystywać jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają podłączenie do Sieci i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa, w tym w sposób powodujący tzw. nadużycie telekomunikacyjne.
  12. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent korzystający z Usługi telefonii, wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej Sieci na:
    - 1) obszarze o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku numerów geograficznych;
    - 2) na terenie całego kraju - w przypadku numerów nie geograficznych.
  13. Abonent wykorzystujący przydzielony Numer abonencki, należący do planu numeracji krajowej, może żądać - przy zmianie dostawcy usług - przeniesienia przydzielonego Numeru abonenckiego do istniejącej sieci innego operatora na:
    - 1) obszarze o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku numerów geograficznych;
    - 2) terenie całego kraju - w przypadku numerów nie geograficznych.
  14. Prawo do przeniesienia Numeru abonenckiego do istniejącej sieci innego operatora, o którym mowa w ust. 13, Abonent zachowuje także po rozwiązaniu Umowy, przez okres 1 miesiąca od dnia rozwiązania Umowy. Abonent może zrzec się prawa do przeniesienia Numeru abonenckiego po rozwiązaniu Umowy, o którym mowa w zdaniu poprzednim.
  15. Żądając przeniesienia przydzielonego Numeru abonenckiego na podstawie ust. 13, Abonent może rozwiązać Umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim przypadku jest jednak zobowiązany do uiszczenia Operatorowi Opłaty Abonamentowej w wysokości nieprzekraczającej opłaty za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata za jeden Okres rozliczeniowy, obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy.
  16. Przeniesienie Numeru abonenckiego, o którym mowa w ust. 13, powinno nastąpić w ciągu 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego Numeru abonenckiego, jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usług.
  17. Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym Rachunkiem podstawowy wykaz wykonanych Usług, zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach telefonicznych z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń. W wykazie Operator informuje Abonenta o możliwości złożenia żądania, o którym mowa w art. 64a UstPT.
  18. Operator na wniosek Abonenta dostarcza Abonentowi:
    - 1) w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku przez Abonenta - szczegółowy wykaz wykonanych Usług za Okresy rozliczeniowe poprzedzające o nie więcej niż 12 miesięcy Okres rozliczeniowy, w którym złożono żądanie;
    - 2) szczegółowy wykaz wykonanych Usług, począwszy od Okresu rozliczeniowego, w którym Abonent złożył żądanie, aż do końca Okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu

- z czego, szczegółowy wykaz wykonanych Usług zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto. Za wydanie Abonentowi szczegółowego wykazu, o których mowa w niniejszej ustępie, Operator może pobierać opłatę określoną w Cennikach, przy czym - jeśli uwzględniona zostanie reklamacja dotycząca Usługi telefonii - opłata podlega zwrotowi za ten wykaz, w którym ujęta została Usługa podlegająca reklamacji. Samo wniesienie przez Abonenta reklamacji nie zwalnia go z konieczności zapłaty opłaty za wykaz.

## **§ 18 JAKOŚĆ USŁUG**

1. Operator świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Operatora na jego stronie internetowej. Ponadto, Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranego przez Abonenta Pakietu określonych w Umowie lub Cenniku. Niezachowanie powyższych parametrów stanowi nienależyte wykonanie Umowy, za które Operator ponosi odpowiedzialność zgodnie z § 12.
2. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Operatora na jego stronie internetowej.

### **§ 19 OPŁATY W MOMENCIE ROZWIĄZANIA UMOWY**

1. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia, jak również odstąpienia przez Konsumenta / Przedsiębiorcę-konsumenta od Umowy w trybie UstPK, Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Urządzenia dostępowego. Zwrotu dokonuje w BOK, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie – nie później niż w terminie 7 dni od dnia rozwiązania / wygaśnięcia, a w przypadku odstąpienia od Umowy - w terminie 14 dni od dnia odstąpienia od Umowy. Zwrot udostępnionego Urządzenia dostępowego następuje na koszt Abonenta. Abonent ponosi ponadto odpowiedzialność względem Operatora za zmniejszenie wartości Urządzenia dostępowego, będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza jego przeznaczenie, w tym za uszkodzenie lub zużycie w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.
2. W przypadku naruszenia postanowień ust. 1 powyżej, jak również w razie zwrócenia Urządzenia dostępowego uszkodzonego, Operator odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Urządzenia dostępowego lub zapłaty jego równowartości.
3. Abonent ponosi względem Operatora odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Urządzenia dostępowego, będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza jego przeznaczenie, w tym za uszkodzenie lub zużycie, a w przypadku odstąpienia od Umowy – za zmniejszenie wartości Urządzenia dostępowego będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.
4. Prócz powyższych opłat, Abonent będący Konsumentem lub Przedsiębiorcą-konsumentem, odstępujący od Umowy w trybie UstPK, zobowiązany jest także do zapłaty za świadczenia spełnione, zgodnie z § 3 ust. 11 Regulaminu.

### **§ 20 POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Za zgodą Operatora, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą Tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie, zwłaszcza co do wiarygodności płatniczej.
2. O ile dany dokument składający się na Ofertę Operatora nie stanowi wyraźnie inaczej, pojęcia w nim użyte mają znaczenie nadane im w Regulaminie.
3. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 10.11.2024 roku.