

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

### I. Wstęp oraz definicje.

#### § 1.

1. Niniejszy Regulamin określa warunki i zasady świadczenia Usług przez Dostawcę usług.
2. Określenia użyte w Regulaminie z dużej litery posiadają następujące znaczenie:
  - 1) **Abonencka infrastruktura telekomunikacyjna** - urządzenia telekomunikacyjne, oprócz Urządzeń, takie jak rurociągi kablowe, kanalizacja kablowa, podbudowa słupowa dla telekomunikacyjnych linii kablowych, co do których prawo rozporządzania nimi przysługuje Abonentowi, służące do zapewnienia telekomunikacji;
  - 2) **Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę z Dostawcą usług. W przypadku osoby fizycznej stroną Umowy może być tylko osoba posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych;
  - 3) **Aktywacja** - czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług lub korzystanie z nich na zmienionych warunkach;
  - 4) **Awaria** - techniczna wada Sieci lub sieci wykorzystywanej do świadczenia Usług mobilnych, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług;
  - 5) **BOK** – Biuro Obsługi Klienta, miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Dostawcy usług. Informacja o aktualnym adresie BOK znajduje na stronie internetowej Dostawcy usług;
  - 6) **Cenniki** - łącznie Cennik Usługi internetowej, Cennik Usługi telefonii stacjonarnej, Cennik Usługi telewizji oraz Cennik Usług mobilnych, stanowiące zestawienie cen za Usługi;
  - 7) **Dodatkowy Pakiet Danych** - oznacza jednorazowy Pakiet danych aktywowany w dowolnym czasie na Karcie SIM, na której jest aktywny Podstawowy Pakiet Danych. Rozliczanie Dodatkowego Pakietu Danych ma miejsce od dnia jego Aktywacji, jednakże nie wcześniej niż po wyczerpaniu Limit transferu danych przyznanego w ramach danego Podstawowego Pakietu Danych. Niewykorzystana w danym Okresie Rozliczeniowym część Dodatkowego Pakietu Danych nie przechodzi na kolejny Okres Rozliczeniowy;
  - 8) **Doładowanie Limitu Danych** – jednorazowe zwiększenie Limitu transferu danych na zasadach określonych w Regulaminie oraz w Cenniku Usług mobilnych, w szczególności w przypadku wykorzystania w danym Okresie Rozliczeniowym Limitu transferu danych przyznanego w ramach Podstawowego Pakietu Danych wybranego przez Abonenta w Umowie, przez aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych;
  - 9) **Dostawca usług** – Fiberway sp. z o.o. z siedzibą w Niepołomicach, adres siedziby: ul. Jagiellońska 6, 32 005 Niepołomice, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000396676, NIP: 6832076407, REGON: 122410479, kapitał zakładowy 24.000 zł, e-mail: biuro@fiberway.pl, tel. +48 123 12 12 13;
  - 10) **DR** – część dni tygodnia przypadających od poniedziałku do piątku, występująca w przedziale czasowym od godziny 8:00 do godziny 18:00, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy;
  - 11) **EPG** - elektroniczny przewodnik po programach;
  - 12) **Forma gotówkowa** – znaki pieniężne emitowane przez Narodowy Bank Polski w postaci banknotów i monet opiewających na złote i grosze;
  - 13) **GB** – gigabajt;
  - 14) **ID Klienta i Hasło** - oznacza ciągi znaków, w przypadku ID Klienta nadane Abonentowi przez Dostawcę usług, a w przypadku Hasła ustalone samodzielnie przez Abonenta, umożliwiające m.in. rozliczenia z Abonentem, identyfikację Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, logowanie się do Panelu Klienta;
  - 15) **Instalacja** - czynności techniczne, mające na celu np. wykonanie Zakończenia Sieci, montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci i świadczenia mu Usług stacjonarnych;
  - 16) **Kaucja** – kwota pieniężna wpłacana przez Abonenta na rzecz Dostawcy usług przy zawieraniu Umowy bądź w trakcie jej trwania w celu zabezpieczenia opłat i innych należności przypadających Dostawcy usług, które mogą powstać z tytułu świadczonych Usług;
  - 17) **Karta SIM** – karta z mikroprocesorem (także karta USIM lub inna karta) udostępniana Abonentowi przez Dostawcę usług, umożliwiająca za pomocą Urządzenia dostęp do Usług mobilnych, której przypisano: Numer abonencki, Kod PIN oraz Kod PUK, a także inne cechy (np. numery i aplikacje dodatkowe);
  - 18) **Kod PIN** – indywidualny kod cyfrowy stosowany do zabezpieczenia dostępu do Karty SIM;
  - 19) **Kod PUK** – indywidualny kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN;
  - 20) **Kod USSD** – specjalny kod dla Usług mobilnych, po wpisaniu którego Abonent może uzyskać określone informacje o Usłudze;
  - 21) **Konsument** – Abonent lub Zamawiający będący osobą fizyczną, zawierający Umowę niezwiązaną bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową;
  - 22) **Limit połączeń** – górna granica liczby minut połączeń, które mogą być wykonane przez Abonenta, przy wykorzystaniu

Usługi telefonii mobilnej w ramach Pakietu wybranego przez Abonenta w Umowie;

- 23) **Limit transferu danych** – górna granica ilości danych przesyłanych i odbieranych w danym Okresie Rozliczeniowym, których transfer może zostać dokonany przez Abonenta, przy wykorzystaniu Usługi Internetu mobilnego w ramach Pakietu wybranego przez Abonenta w Umowie;
- 24) **Limit wydatków** – górna granica zobowiązań Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu Usługi telefonii stacjonarnej lub Usługi telefonii mobilnej, której wysokość jest określona w Umowie, po przekroczeniu której Dostawca usług 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;
- 25) **Lokal** - budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług stacjonarnych;
- 26) **Mb/s** - megabity na sekundę;
- 27) **MOS** - Mean Opinion Score, wskaźnik zdefiniowany przez ITU-T (Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU Międzynarodowego Związku Telekomunikacyjnego), używany w celu określenia jakości Usługi telefonii mobilnej;
- 28) **Numer abonencki** – numer telefoniczny nadany Abonentowi, korzystającemu z Usługi telefonii mobilnej lub Usługi telefonii stacjonarnej, przez Dostawcę usług lub przeniesiony od innego operatora w związku ze zmianą dostawcy usług, określony w Umowie;
- 29) **Odbiornik telewizyjny** – Urządzenie służące do odbioru sygnału telewizyjnego;
- 30) **Okres Rozliczeniowy** - okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług;
- 31) **Opłata Abonamentowa** – miesięczna opłata z tytułu Usług świadczonych Abonentowi przez Dostawcę usług, określona w Cennikach, Umowie lub Regulaminie promocji;
- 32) **PADES** - PDF Advanced Electronic Signature, format podpisu elektronicznego;
- 33) **Pakiet Danych w Roamingu Regulowanym** – wartość Pakietu Danych, która przysługuje Abonentowi korzystającemu z Podstawowego Pakietu Danych do wykorzystania na Usługę mobilnego Internetu w Roamingu Regulowanym w ramach Pakietu wybranego przez Abonenta w Umowie, zależna od wysokości Opłaty Abonamentowej uiszczanej przez Abonenta;
- 34) **Pakiet** – wariant Usługi charakteryzujący się parametrami technicznymi, funkcjonalnymi oraz zakresem udogodnień towarzyszących, określonym w Cennikach lub Regulaminach promocji. Pakiet może się składać z grupy Usług lub Programów;
- 35) **Panel Klienta / Mój Fiberway** – aplikacja, dostępna na stronie internetowej Dostawcy usług pod adresem <https://moj.fiberway.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 ID Klienta i Hasła;
- 36) **PDF** – Portable Document Format, format plików;
- 37) **Podstawowy Pakiet Danych** – Pakiet danych aktywowany na Karcie SIM na miesiąc od momentu Aktywacji, który odnawiany (aktywowany) jest automatycznie w kolejnych Okresach Rozliczeniowych;
- 38) **Połączenia / SMS / MMS międzynarodowe** - to połączenia głosowe / SMS / MMS inicjowane / wysyłane z danej sieci z prefiksem „+48”, a odebrane w zasięgu sieci innego operatora i z prefiksem innym niż „+48”;
- 39) **Prace planowe** – prace wykonywane przez Dostawcę usług w zakresie konserwacji lub utrzymania Sieci, niezbędne do świadczenia Usług stacjonarnych, mogące mieć wpływ na jakość lub dostępność Usług stacjonarnych;
- 40) **Programy** - uporządkowane zestawy audycji telewizyjnych, reklam i innych przekazów, regularnie nadawane przez nadawcę w ściśle określonych ramach czasowych (ramówce programowej). Nadawcą jest podmiot, który tworzy i zestawia Programy oraz rozpowszechnia je lub przekazuje innym osobom w celu rozpowszechniania. Dostawca usług nie jest nadawcą;
- 41) **Przedsiębiorca-konsument** – Abonent lub Zamawiający będący osobą fizyczną, niebędący Konsumentem;
- 42) **Przedstawiciel** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, w tym na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu;
- 43) **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 Panelu Klienta lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej;
- 44) **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych;
- 45) **Regulamin promocji** – regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia Usług przez Dostawcę usług;
- 46) **Roaming** – to usługa umożliwiająca zalogowanie się za pomocą Karty SIM do obcych sieci (innych niż sieć telekomunikacyjna infrastrukturalna głównego operatora - którym na dzień wejścia w życie Regulaminu jest „P4 sp. z o.o.” z siedzibą w Warszawie, adres siedziby: ul. Wynałazek 1, 02-677 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000217207, REGON

015808609, NIP 9512120077, o kapitale zakładowym 48.856.500 zł) i korzystanie z Usług mobilnych w tych sieciach w momencie, gdy Abonent znajduje się poza zasięgiem sieci telekomunikacyjnej infrastrukturalnej głównego operatora;

- 47) **Roaming międzynarodowy** - to rodzaj Roamingu, w którym Karta SIM Abonenta loguje się do obcych sieci położonych poza terytorium Polski. Postanowienia dotyczące Roamingu międzynarodowego nie dotyczą Roamingu Regulowanego, o ile Cennik Usług mobilnych nie stanowi wyraźnie inaczej;
- 48) **Roaming Regulowany** - to rodzaj Roamingu międzynarodowego, w którym Karta SIM Abonenta loguje się do obcych sieci, położonych w krajach Unii Europejskiej, Norwegii, Islandii lub Liechtenstein, w celu korzystania z następujących Usług: wykonywanie lub odbieranie połączenia głosowego, wysyłanie lub odebranie wiadomości SMS/MMS, transmisja danych;
- 49) **STB** – Set Top Box, 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 Dostawcę usług. Urządzenie może zostać wypożyczone od Dostawcy usług (wówczas stanowi Sprzęt) lub kupione przez Abonenta od Dostawcy usług (wówczas stanowi Urządzenie). Abonent może wykorzystać własne STB, o ile z jego wykorzystaniem technicznie możliwe będzie świadczenie Usługi telewizji (wówczas STB stanowi Urządzenie);
- 50) **Sieć** - publiczna sieć telekomunikacyjna Dostawcy usług, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Abonentowi Usług stacjonarnych;
- 51) **Siła wyższa** - zdarzenie niezależne od Abonenta i Dostawcy usług, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, wyładowania atmosferyczne, silne wiatry, powódzie, epidemie, akty wandalizmu;
- 52) **Sprzęt** - urządzenia techniczne, np. modem, router, STB, udostępnione Abonentowi, stanowiące własność Dostawcy usług bądź posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, przeznaczone do świadczenia i korzystania z Usług przez Abonenta;
- 53) **Sztuczny Ruch** - kierowanie do jakichkolwiek sieci telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu Karty SIM, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych w celu uzyskania korzyści majątkowych związanych z realizacją ruchu hurtowego;
- 54) **Treść cyfrowa** - dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej np. oprogramowanie, treści w usłudze VOD;
- 55) **Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające Konsumentowi, Przedsiębiorcy-konsumentowi lub przedsiębiorcy 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;
- 56) **TV Panel** - serwis dedykowany Usłudze telewizji, o funkcjonalności analogicznej do Panelu Klienta, dostępny za pomocą Odbiornika telewizyjnego podłączonego do STB w miejscu Instalacji, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi ID Klienta i Hasła;
- 57) **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 Sprzętu, Zakończenia Sieci i świadczenie Abonentowi Usług w Lokalu;
- 58) **Umowa** - umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług w formie pisemnej albo dokumentowej, albo elektronicznej;
- 59) **Urządzenie/a** – telekomunikacyjne urządzenia końcowe, takie jak komputer, telefon, modem, bramka VoIP, Odbiornik telewizyjny lub inne podobne urządzenie, w przypadku Usług stacjonarnych zlokalizowane w miejscu świadczenia Usług (tj. w Lokalu), umożliwiające Abonentowi nadawanie, przetwarzanie i odbiór danych w celu korzystania z Usług, będące własnością Abonenta;
- 60) **Usługa internetowa** – usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu stałego, stacjonarnego dostępu do Internetu;
- 61) **Usługa Internetu mobilnego** - mobilna usługa transmisji danych, świadczona poprzez sieć ruchomą. W ramach Usługi Internetu mobilnego Dostawca usług zapewnia Abonentowi prawo do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranego Urządzenia, niezależnie od lokalizacji Abonenta lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi;
- 62) **Usługa telefonii mobilnej** - mobilna usługa telekomunikacyjna, świadczona poprzez sieć ruchomą, pozwalająca na inicjowanie i odbieranie połączeń głosowych krajowych, lokalnych, strefowych, międzystrefowych, Połączeń międzynarodowych, do i z sieci komórkowych, uzyskanie dostępu do służb powołanych do niesienia pomocy, przesyłanie i odbieranie SMS i MMS;
- 63) **Usługa telefonii stacjonarnej** - 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;

- 64) **Usługa telewizji** - usługa telekomunikacyjna, polegająca na dostarczaniu Programów metodą cyfrowej transmisji sygnału telewizyjnego za pomocą Sieci obsługującej protokół IP;
- 65) **Usługi** - łącznie Usługi mobilne, Usługi stacjonarne i Usługi Dodatkowe;
- 66) **Usługi Dodatkowe** – usługi towarzyszące Usługom mobilnym lub Usługom stacjonarnym, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Dostawcę usług, takie jak: VoD, usługa blokady rodzicielskiej i ewentualnie inne znajdujące się w ofercie Dostawcy usług;
- 67) **Usługi mobilne** – łącznie Usługa telefonii mobilnej oraz Usługa Internetu mobilnego, świadczone na podstawie współpracy Dostawcy usług z podmiotem trzecim, tj. świadczone z użyciem mobilnej sieci telekomunikacyjnej infrastrukturalnej głównego operatora (którym na dzień wejścia w życie Regulaminu jest „P4 sp. z o.o.” z siedzibą w Warszawie, adres siedziby: ul. Wyzwalców 1, 02-677 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000217207, REGON 015808609, NIP 9512120077, o kapitale zakładowym 48.856.500 zł) bądź w Roamingu;
- 68) **Usługi Premium Rate** – usługi o podwyższonej opłacie, czyli usługi telekomunikacyjne z dodatkowym świadczeniem, które może być realizowane przez inny podmiot niż Dostawca usług;
- 69) **Usługi stacjonarne** – łącznie Usługa internetowa, Usługa telefonii stacjonarnej, Usługa telewizji;
- 70) **Usterka** - techniczna wada Sieci, obniżająca jakość Usług, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie, lecz umożliwiająca korzystanie z Usług;
- 71) **UstPK** - ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
- 72) **UstPT** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne;
- 73) **VOD** - wideo na żądanie, usługa polegająca na możliwości obejrzenia przez Abonenta materiału multimedialnego znajdującego się i udostępnionego na serwerach Dostawcy usług;
- 74) **Zakończenie Sieci** - infrastruktura telekomunikacyjna w Lokalu, zakończona odpowiednim gniazdem lub wtykiem, umożliwiającym podłączenie Urządzeń lub Sprzętu do Sieci i korzystanie z Usług;
- 75) **Zamawiający** - podmiot wnoszący o zawarcie Umowy lub przyjmujący ofertę Dostawcy usług zawarcia Umowy.

## II. Postanowienia ogólne. Zakres Usług. Sposób składania zamówień na Pakiety lub Usługi Dodatkowe.

### § 2.

1. Regulamin jest integralną częścią zawartej z Abonentem Umowy, na mocy której Dostawca usług, po wykonaniu Instalacji - jeśli jest wymagana do świadczenia Usług stacjonarnych - oraz po dokonaniu Aktywacji, świadczy na rzecz Abonenta, wedle jego wyboru Usługę internetową lub Usługę telefonii stacjonarnej, lub Usługę telewizji, lub Usługę Internetu mobilnego, lub Usługę telefonii mobilnej, a także ewentualnie wybrane przez Abonenta Usługi Dodatkowe. Zakres oferowanych przez Dostawcę usług Pakietów, w jakich świadczone są Usługi, określony jest w Cennikach lub Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrane przez Abonenta Pakiety określone są w treści Umowy.
2. Dostawca usług 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.
3. Postanowienia Umowy oraz odrębnych Regulaminów promocji, odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
4. Dostawca usług oferuje Usługi stacjonarne na terenach, na których posiada Sieci umożliwiające świadczenie Usług, świadczy Usługi mobilne w zakresie technicznych możliwości sieci telekomunikacyjnej infrastrukturalnej głównego operatora, a także umożliwia Abonentowi Usług mobilnych korzystanie z Roamingu. Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy usług.
5. W ramach świadczonych Usług Abonentowi przydzielane są ID Klienta i Hasło.
6. Cenniki obowiązujące u Dostawcy usług oraz Regulamin, a także Regulaminy promocji, dostępne są w BOK oraz na stronie internetowej Dostawcy usług, a także są przekazywane Abonentowi na Trwałym nośniku 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 Dostawcę usług przed zawarciem Umowy w formacie PDF (lub na innym Trwałym nośniku) na wskazany przez Zamawiającego / Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w BOK.
7. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, za zgodą Abonenta, informacje, o których mowa w art. 12 UstPK, będą mu przesyłane w pliku PDF (lub na innym Trwałym nośniku) pocztą elektroniczną przed zawarciem Umowy, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
8. W przypadku Umowy zawieranej / zmienianej w formie dokumentowej treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków / zmienionych warunków Umowy oraz oświadczenie Abonenta o

związaniu się tymi warunkami / zmienionymi warunkami będą przez Dostawcę usług utrwalane i będą Abonentowi przesyłane w pliku PDF pocztą elektroniczną lub przekazywane mu na innym Trwałym nośniku – w zależności od formy oświadczenia Abonenta.

9. W przypadku Umowy zawieranej w formie elektronicznej / zmiany Umowy w formie elektronicznej:

- 1) Dostawca usług obsługuje wyłącznie kwalifikowany podpis elektroniczny w formacie PAdES;
- 2) treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków / zmian warunków Umowy będzie Abonentowi przesyłana w pliku PDF pocztą elektroniczną;
- 3) do zawarcia / zmiany Umowy konieczne jest złożenie przez Dostawcę usług i Abonenta, na tym samym pliku PDF, kwalifikowanych podpisów elektronicznych;
- 4) Abonent może zawrzeć / zmienić Umowę, wyłącznie posługując się własnym kwalifikowanym podpisem elektronicznym (podpis musi być przyporządkowany do Abonenta);
- 5) Dostawca usług 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;
- 6) 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.

10. Zamówienia na Pakiety lub Usługi Dodatkowe mogą być zgłaszane Dostawcy usług:

- 1) telefonicznie;
- 2) pisemnie;
- 3) osobiście w BOK;
- 4) za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Dostawcy usług;
- 5) za pośrednictwem Panelu Klienta;
- 6) w przypadku Usług Dodatkowych do Usługi telewizji i po zawarciu Umowy o świadczenie Usługi telewizji - za pośrednictwem TV Panelu.

11. Na złożone zamówienie Dostawca usług udziela odpowiedzi w terminie 7 DR, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówienia.

12. Zmiana lub dodanie Pakietu / Usługi Dodatkowej następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie, z zastrzeżeniem że, jeśli Dostawca usług oferuje taką możliwość,

wówczas niektóre Usługi Dodatkowe mogą być aktywowane i dezaktywowane przez Abonenta bez konieczności zmiany Umowy, np. poprzez ich Aktywację / dezaktywację w Panelu Klienta. Informacja o Usługach Dodatkowych, których Aktywacja / dezaktywacja nie wymaga zmiany Umowy, znajduje się na stronie internetowej Dostawcy usług oraz zostanie przekazana Abonentowi telefonicznie na jego wniosek w każdym czasie lub przesłana mu na adres e-mail.

13. Świadczenie Usług w zmienionym lub dodanym Pakiecie, względnie dodanie / usunięcie Usług Dodatkowych, następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, występującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, za wyjątkiem niektórych Usług Dodatkowych, których Aktywacja / dezaktywacja może nastąpić niezwłocznie po dokonaniu zlecenia zmiany przez Abonenta (informacje w tym zakresie zawarte są na stronie internetowej Dostawcy usług oraz zostaną przekazane Abonentowi telefonicznie lub pocztą e-mail na jego wniosek w każdym czasie). Zakup lub zmiana wykupionych Pakietów / Usług Dodatkowych 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.

14. Zakup dodatkowego Pakietu / Usługi Dodatkowej może być dokonany na co najmniej jeden, pełny Okres Rozliczeniowy, liczony od pierwszego dnia miesiąca następującego po dniu Aktywacji.

15. Abonent, zalegający z płatnościami na rzecz Dostawcy usług lub będący w okresie wypowiedzenia Umowy, może skorzystać z wybranych Pakietów / Usługi Dodatkowej po uprzednim uregulowaniu wymagalnych zobowiązań wobec Dostawcy usług.

16. W przypadku Abonenta będącego w okresie wypowiedzenia Umowy, zakup Pakietów lub Usług Dodatkowych jest możliwy, jeśli nie naruszy to postanowienia ust. 14, tj. jeśli między zamówieniem takich Pakietów / Usług Dodatkowych, a zakończeniem ich świadczenia wskutek rozwiązania Umowy, upłynie co najmniej jeden, pełny Okres Rozliczeniowy.

### III. Zawarcie Umowy. Weryfikacja wiarygodności płatniczej i tożsamości, zabezpieczenie wierzytelności.

#### § 3.

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony lub nieokreślony w formie pisemnej albo dokumentowej, albo elektronicznej. W przypadku Umowy zawieranej z Abonentem będącym Konsumentem, ma on prawo dokonać wyboru formy zawarcia Umowy bądź jej zmiany spośród oferowanych przez Dostawcę usług.

2. Umowa może zostać zawarta:

- 1) w BOK;
- 2) poza BOK przy jednoczesnej fizycznej obecności Stron;
- 3) na odległość, tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron.

3. 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 Dostawcy usług 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 przekazany mu Sprzęt (jeśli Dostawca usług udostępnił Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy), a Dostawca usług zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta, Dostawca usług 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 Dostawca usług udostępnił Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy (np. router), uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.
  4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, 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 Dostawcy usług 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, Cennikach lub Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych).
  5. Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług wedle wybranego przez Zamawiającego Pakietu i lokalizacji.
  6. Umowa o świadczenie Usług stacjonarnych może być zawarta tylko z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu.
2. W przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, Dostawca usług 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.
  3. Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy od:
    - 1) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy;
    - 2) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, przy czym Dostawca usług zobowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżenia co do takiej wiarygodności.
  4. Dostawcy usług przysługuje prawo do odmowy zawarcia Umowy lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe, jeżeli:
    - 1) dokonano negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego w sposób, o którym mowa w § 4 ust. 3 pkt 2;
    - 2) Zamawiający nie dostarczył dokumentów, o których mowa w § 4 ust. 3 pkt 1;
    - 3) Zamawiającego i Dostawcę usług łączyła już uprzednio Umowa i została ona rozwiązana z winy Zamawiającego;
    - 4) Zamawiający jest dłużnikiem Dostawcy usług z jakiegokolwiek tytułu;
    - 5) Zamawiającego z Dostawcą usług łączyła uprzednio Umowa, w związku z którą Zamawiający opóźnił się z zapłatą Opłaty Abonamentowej za co najmniej dwa Okresy Rozliczeniowe o czas dłuższy niż 7 dni.

#### § 4.

1. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną, są to następujące dane:
  - 1) nazwisko i imię,
  - 2) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
  - 3) numer ewidencyjny PESEL (jeżeli go posiada) albo nazwa, seria i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu;
  - 4) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawy usług z Umowy;
  - 5) adres poczty elektronicznej.
5. W sytuacji, o której mowa w ust. 4, Dostawcy usług przysługuje w szczególności prawo do żądania zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy na następujących zasadach:
  - 1) zabezpieczenie nastąpi poprzez wpłacenie Kaucji w wysokości nieprzekraczającej standardowej (tj. niepromocyjnej) opłaty aktywacyjnej oraz trzykrotności standardowej (tj. niepromocyjnej) Opłaty Abonamentowej dla wybranego przez Abonenta Pakietu, chyba że Strony uzgodnią inaczej w Umowie;
  - 2) wpłata Kaucji dokonywana jest na wskazany przez Dostawcę usług numer rachunku bankowego najpóźniej w terminie 3 dni roboczych od zawarcia Umowy;
  - 3) Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności i jest zdeponowana na rachunku bankowym Dostawcy usług;

- 4) w przypadku gdy Abonent zalega z płatnościami na rzecz Dostawcy usług i - pomimo wezwania do zapłaty i wyznaczenia mu dodatkowego 14-dniowego terminu - nadal zobowiązań nie reguluje, Dostawca usług ma prawo zaspokoić swoją wierzytelność z kwoty wpłaconej przez Abonenta tytułem Kaucji oraz uzależnić dalsze świadczenie Usług od uzupełnienia przez Abonenta kwoty Kaucji - o czym Dostawca usług poinformuje Abonenta w wezwaniu do zapłaty;
  - 5) Dostawca usług zawiadomi Abonenta o zaspokojeniu swojej wierzytelności z Kaucji;
  - 6) 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 Dostawcy usług.
6. Dostawca usług uzależnia rozpoczęcie świadczenia Usług od autoryzacji Abonenta, wedle następującej procedury:
- 1) w formie potwierdzenia tożsamości Abonenta 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 – przez potwierdzenie tożsamości Abonenta drogą elektroniczną przy wykorzystaniu danych weryfikowanych za pomocą kwalifikowanego certyfikatu podpisu elektronicznego.

#### **IV. Instalacja i zasady korzystania ze Sprzętu i Urządzeń, ograniczenia w zakresie korzystania ze Sprzętu i Urządzeń.**

##### **§ 5.**

1. Zawierając Umowę, która wymaga przyłączenia do Sieci, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu (jeśli jest to konieczne do korzystania z Usług stacjonarnych), do którego posiada Tytuł prawny do Lokalu. Podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego, pełnoletnia osoba.
2. Jeśli korzystanie ze Sprzętu jest niezbędne do korzystania z Usług stacjonarnych, wówczas Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie wykonania Instalacji oraz udostępnienia Sprzętu następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na *Protokole Zdawczo-Odbiorczym*, przedłożonym przez Przedstawiciela po wykonaniu Instalacji.
3. Zasilanie Sprzętu i Urządzeń w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.
4. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z instrukcją postępowania ze Sprzętem, przekazaną lub udzieloną mu przez Przedstawiciela, jego przeznaczeniem i zasadami prawidłowej eksploatacji.
5. Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy usług, 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.
6. O ile nie dokonano sprzedaży Sprzętu, Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej - pod rygorem nieważności - zgody Dostawcy usług, chyba że wynika ze zmiany Umowy.
7. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o powierzony mu Sprzęt. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego mu do używania. Abonent nie ma prawa modyfikować, rozkręcać ani wykorzystywać Sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem, jak również udostępniać go osobom trzecim.
8. Abonent korzystający z Usług stacjonarnych:
  - 1) powinien umożliwić Dostawcy usług dokonywanie okresowych kontroli prawidłowości działania Sprzętu i Zakończenia Sieci (o ile Zakończenie Sieci nie stanowi Abonenckiej infrastruktury telekomunikacyjnej) w Lokalu oraz usuwanie Awarii bądź Usterek. O zamiarze przeprowadzenia kontroli Abonent zostanie powiadomiony telefonicznie ze stosowanym wyprzedzeniem, nie krótszym niż 3 dni, a Strony wspólnie ustalą dogodny dla nich termin kontroli;
  - 2) w przypadku Awarii lub Usterki powinien udostępnić Lokal celem ich usunięcia niezwłocznie od zawiadomienia.
9. O ile Umowa nie stanowi inaczej, Dostawca usług w ramach Instalacji zapewnia podłączenie Lokalu Abonenta do Sieci, jeśli jest ono wymagane do świadczenia Usług stacjonarnych – wówczas Sieć (w tym przyłącze telekomunikacyjne) wraz z Zakończeniem Sieci stanowią własność Dostawcy usług bądź są w posiadaniu Dostawcy usług na podstawie innego tytułu prawnego.
10. Abonent korzystający z Usług stacjonarnych, w przypadku którego Lokal stanowi budynek jednorodzinny lub którego Lokal znajduje się w budynku jednorodzinny, może oświadczyć w Umowie, że własnym staraniem i na własny koszt zapewni wykonanie Abonenckiej infrastruktury telekomunikacyjnej od wskazanego

przez Dostawcę usług w warunkach technicznych miejsca do Lokalu, w którym mają być świadczone Usługi stacjonarne. W takim przypadku:

- 1) obowiązek Dostawcy usług w zakresie zapewnienia podłączenia Lokalu Abonenta do Sieci ogranicza się do:
  - a) przedstawienia warunków technicznych wymaganych dla Abonenckiej infrastruktury telekomunikacyjnej;
  - b) wykonania Instalacji Sieci w Lokalu przy wykorzystaniu Abonenckiej infrastruktury telekomunikacyjnej;
  - c) zamontowania w Lokalu Sprzętu (jeśli jest on wymagany do korzystania z Usług stacjonarnych);
- 2) Abonent zobowiązany jest do należytego wykonania Abonenckiej infrastruktury telekomunikacyjnej w takim terminie, aby Dostawca usług mógł – w terminie ustalonym w Umowie – wykonać Instalację i Aktywację Usług stacjonarnych wybranych przez Abonenta w Umowie;
- 3) Abonent zobowiązany jest do wykonania Abonenckiej infrastruktury telekomunikacyjnej zgodnie z przedstawionymi przez Dostawcę usług warunkami technicznymi i w taki sposób, aby było możliwe jej wykorzystanie do świadczenia Usług stacjonarnych wybranych przez Abonenta w Umowie z zachowaniem parametrów jakościowych określonych w Umowie, w tym w jej załącznikach;
- 4) Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego powiadomienia Dostawcy usług o gotowości Abonenckiej infrastruktury telekomunikacyjnej poprzez kontakt z BOK. Gotowość Abonenckiej infrastruktury telekomunikacyjnej zostanie potwierdzona w protokole zdawczo-odbiorczym, sporządzonym przez Przedstawiciela i Abonenta;
- 5) Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za niedotrzymanie terminu Instalacji lub Aktywacji Usług stacjonarnych, określonych w Umowie, jeśli niedotrzymanie terminu nastąpiło z uwagi na to, że Abonent nie wykonał Abonenckiej infrastruktury telekomunikacyjnej w takim czasie, aby Dostawca usług mógł tych terminów dotrzymać;
- 6) Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy spowodowane nienależytem (w szczególności niezgodnym z Umową, w tym jej załącznikami) wykonaniem, konserwacją lub utrzymaniem Abonenckiej infrastruktury telekomunikacyjnej;
- 7) Abonent zobowiązany jest do utrzymywania Abonenckiej infrastruktury telekomunikacyjnej w należyłym stanie przez cały okres obowiązywania Umowy, w tym do niezwłocznego usuwania wszelkich

wad, awarii, usterek i innych nieprawidłowości teje na swój koszt (chyba że powstaną one z winy Dostawcy usług), zaś Dostawca usług może wykonywać czynności w zakresie naprawy, konserwacji, itd. teje za dodatkową opłatą (czynności te nie mieszczą się w nieodpłatnej / bezpłatnej usłudze serwisowej, o której mowa w § 19 ust. 8 pkt 1 Regulaminu);

- 8) utrzymanie, konserwacja i inne wszelkie czynności dotyczące Abonenckiej infrastruktury telekomunikacyjnej obciążają Abonenta;
- 9) Dostawca usług nie nabywa prawa własności Abonenckiej infrastruktury telekomunikacyjnej poprzez przyłączenie jej do Sieci, a Abonentowi nie przysługuje roszczenie z art. 49 § 2 Kodeksu cywilnego.

#### **§ 6.**

1. Urządzenia podłączone do Zakończenia Sieci stanowiącego własność Dostawy usług powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności).
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Urządzeń, chyba że wynika to z powodu okoliczności jego dotyczących. Dostawca usług zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urzędzeniu oprogramowania antywirusowego i dokonywanie okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych znajdujących się w pamięci Urządzenia, jak też kontrolowanie pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą sieci Internet.
3. Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenie i Sprzęt podczas wyłączeń atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej innej niż światłowodowa, powinien także odłączyć kabel sygnałowy od Urządzenia. Za ewentualne szkody spowodowane zaniedbaniem tego obowiązku Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności.

#### **V. Okres Rozliczeniowy, opłaty, sposoby dokonywania płatności.**

#### **§ 7.**

1. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług oraz sposób ich naliczania określają Cenniki, co nie wyklucza zamieszczenia ich także w treści Umowy. Jeśli Umowa zawierana jest na warunkach promocyjnych, niektóre ceny mogą być zawarte także w Regulaminie promocji.
2. Z tytułu Instalacji i Aktywacji danej Usługi stacjonarnej, a w przypadku Usług mobilnych wyłącznie z tytułu Aktywacji, pobierana jest jedna opłata jednorazowa (tzw. opłata aktywacyjna). W przypadku Usług stacjonarnych opłata aktywacyjna nie dotyczy przypadków (nie jest pobierana), w których dochodzi do przedłużenia aktualnie obowiązującej Umowy.
3. Opłata aktywacyjna - w wysokości określonej w Umowie, Cennikach bądź w Regulaminie promocji, jeśli Umowa została



zawarta na warunkach promocyjnych - płatna i fakturowana jest z dołu, wraz Opłatą Abonamentową za pierwszy pełny Okres Rozliczeniowy obowiązywania Umowy.

4. W przypadku gdy Usługi były świadczone przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnej Opłaty Abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługi były świadczone w danym Okresie Rozliczeniowym.

#### § 8.

1. Wszystkie opłaty Abonent jest zobowiązany uiszczać w terminach, na rachunek bankowy Dostawcy usług wskazany na Rachunku bądź w Formie gotówkowej w BOK.
  2. Abonent uiszcza Opłatę Abonamentową, bez uprzedniego wezwania, z góry do 15. dnia każdego miesiąca za dany miesiąc, w którym Usługi są świadczone. Opłaty za Usługi mobilne lub Usługę telefonii stacjonarnej, wynikające z przeprowadzonych rozmów / wykonanej transmisji danych lub z przekroczenia przez Abonenta Limitu połączeń / Limitu transferu danych, pobierane będą z dołu do 15. dnia każdego miesiąca za poprzedni miesiąc, na podstawie Rachunku i załączonego do niego zestawienia połączeń / transferów.
  3. Rachunki i zestawienia połączeń udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem Panelu Klienta i podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, chyba że Abonent nie wyraził zgody na dostarczanie Rachunków drogą elektroniczną – wówczas są przesyłane na adres do korespondencji.
  4. W przypadku opóźnienia w zapłacie Dostawca usług uprawniony jest do naliczania odsetek ustawowych od wymagalnych, a nieuiszczonych należności Abonenta:
    - 1) w przypadku Umowy, do której stosuje się przepisy ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych – za opóźnienie w transakcjach handlowych, na zasadach określonych w tej ustawie;
    - 2) w pozostałych przypadkach - za opóźnienie w zapłacie, na zasadzie art. 481 § 2 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny
  5. Dokonywane przez Abonenta wpłaty będą w pierwszej kolejności zaliczane na poczet odsetek, a w dalszej kolejności na poczet należności głównych najdawniej wymagalnych - chyba że Abonent oświadczy, na co ma zostać zaliczona dana wpłata (najpóźniej w tytule wpłaty). Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia Usług przez Dostawcę usług nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi.
2. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług oraz działania, jakie Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług, zawarte są w Umowie i w Regulaminie.
  3. Dostawca usług zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi - tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych, udostępnianym służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy - wyłącznie w przypadku świadczenia Usługi telefonii stacjonarnej lub Usługi telefonii mobilnej. W przypadku:
    - 1) Usługi telefonii stacjonarnej - ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe:
      - a) do właściwego terytorialnie centrum ratunkowego mogą wynikać z zaniedbania przez Abonenta poinformowania Dostawcy usług o zmianie lokalizacji Urządzenia;
      - b) mogą wystąpić w przypadku nieprawidłowego działania Urządzenia;
    - 2) Usługi telefonii mobilnej - zestawienie połączenia na numery alarmowe typu 9XX (gdzie XX oznacza pozostałe cyfry, zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych numerów alarmowych) może być niemożliwe, a Dostawca usług może skierować połączenie na numer alarmowy 112. Ewentualne ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych mogą wystąpić w przypadku:
      - a) nieprawidłowego działania Urządzenia;
      - b) umieszczenia Karty SIM w Urządzeniu, które nie umożliwia wykonywania połączeń głosowych;
      - c) gdy Karta SIM znajduje się poza obszarem świadczenia Usługi telefonii mobilnej.
  4. Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie. W przypadku Usług stacjonarnych lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończenia Sieci, chyba że Abonent Usługi telefonii stacjonarnej zmieni lokalizację Urządzenia inicjującego / odbierającego połączenia (tzw. bramka VoIP), o czym - z uwagi na konieczność prawidłowego kierowania połączeń na numery alarmowe - zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług.
  5. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Dostawca usług za pomocą odpowiednich narzędzi prowadzi stały monitoring obciążenia

## VI. Jakość i funkcjonalność – postanowienia wspólne dla wszystkich Usług.

#### § 9.

1. Dostawca usług świadczy Usługi i Usługi Dodatkowe zgodnie z zawartą Umową (w tym jej załącznikami), z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji

Sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług, prywatność Abonenta i ochronę jego danych osobowych.

6. Dostęp do Usług stacjonarnych może być niemożliwy lub w pewnym stopniu ograniczony w czasie trwania Prac planowych. O zamiarze wykonania Prac planowych Dostawca usług informuje Abonenta, posługując się co najmniej jednym z poniżej wymienionych środków:
  - 1) komunikat na stronie internetowej Dostawcy usług;
  - 2) komunikat na telewizyjnym kanale informacyjnym;
  - 3) wiadomość SMS lub połączenie głosowe na numer telefonu Abonenta podany w Umowie;
  - 4) wiadomość mailowa na adres e-mail Abonenta podany w Umowie;
  - 5) osobiście przez Przedstawiciela;
  - 6) komunikat w Panelu Klienta.
7. O ile to będzie możliwe, Dostawca usług, przeprowadzając Prace planowe, zapewni utrzymanie ruchu telekomunikacyjnego. Prace planowe nie stanowią Awarii lub Usterki.

## VII. Usługi Mobilne - postanowienia wspólne dla Usługi telefonii mobilnej i Usługi Internetu mobilnego.

### § 10.

1. W celu świadczenia Usług mobilnych Dostawca usług udostępnia Abonentowi Kartę SIM.
2. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie po stwierdzeniu utraty Karty SIM lub uzyskaniu wiedzy o Kodzie PIN lub Kodzie PUK przez osobę trzecią, do zawiadomienia Dostawcy usług o tym fakcie telefonicznie lub w BOK, w celu umożliwienia Dostawcy usług zablokowania Karty SIM. Dostawca usług - po uzyskaniu informacji od Abonenta - niezwłocznie dokona blokady Karty SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usług świadczonych przez Dostawcę usług.
3. Wydanie nowej Karty SIM w miejsce Karty SIM zgubionej lub której Kod PIN / Kod PUK zostały ujawnione, następuje:
  - 1) na wniosek Abonenta, który powinien zostać zgłoszony w terminie 30 dni od zawiadomienia Dostawcy usług o utracie Karty SIM lub ujawnieniu Kodu PIN / Kodu PUK.
  - 2) na koszt Abonenta, chyba że utrata Karty SIM lub ujawnienie Kodu PIN / Kodu PUK nastąpiły z przyczyn leżących po stronie Dostawcy usług.
4. Karta SIM, zablokowana zgodnie z ust. 2, zostaje unieważniona po upływie 30 dni. Nie można przywrócić ważności unieważnionej Karcie SIM.
5. W sytuacji, w której Abonent wielokrotnie wprowadzi niepoprawny Kod PIN lub Kod PUK, Dostawca usług uprawniony jest do tymczasowego lub trwałego zablokowania dostępu do Usług mobilnych lub danych na Karcie SIM. Dostawca usług nie

ponosi odpowiedzialności za zablokowanie dostępu do Usług mobilnych lub danych na Karcie SIM, chyba że nastąpiło ono w wyniku wprowadzenia niepoprawnych informacji dostarczonych Abonentowi przez Dostawcę usług.

6. Stosowanie jakichkolwiek urządzeń umożliwiających dostęp do sieci lub realizowanie połączeń za pomocą urządzeń końcowych przeznaczonych do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie, w których wykorzystywane będą Karty SIM, jest wykluczone, chyba że dotyczy to połączeń i Urządzeń związanych z realizacją Usługi Internetu mobilnego.
7. Dostawca usług zwraca uwagę, iż niektóre Urządzenia zawierają aplikacje, które mogą np.:
  - 1) uruchamiać automatyczny transfer danych poprzez funkcje łączenia się Urządzenia z Internetem z wykorzystaniem transmisji danych;
  - 2) inicjować korzystanie z usług o podwyższonej opłacie;
  - 3) w sposób automatyczny przysyłać do producentów tych Urządzeń dane osobowe Abonenta;
  - 4) powodować przesyłanie do Abonenta informacji handlowych drogą elektroniczną;
  - 5) przekazywać do osób trzecich zgodę Abonentów na przetwarzanie danych osobowych i otrzymywanie informacji handlowej drogą elektroniczną.
8. Wyłącznie odpowiedzialnym za zamierzone skutki działania aplikacji, o których mowa w ust. 7, jest producent Urządzenia / aplikacji. Dostawca usług zachęca do szczegółowego zapoznania się z treścią instrukcji obsługi Urządzenia i z warunkami korzystania z aplikacji oraz regulaminami serwisów internetowych, z których Abonent korzysta.
9. Dostawca usług informuje, że telefony z wbudowanym systemem operacyjnym, takim jak np. Apple iPhone OS, Android, Windows Phone mogą łączyć się z Internetem w celu pobrania danych, dokonywania aktualizacji oprogramowania i synchronizacji. Opłaty za takie połączenia naliczane są zgodnie z Cennikami.
10. W ramach zarządzania Usługami mobilnymi i wykorzystywaną do ich świadczenia siecią, Dostawca usług stosuje środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi. Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług mobilnych w zakresie określonych kategorii ruchu, Dostawca usług stosuje odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki te polegają na wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu, w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu Abonenta, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług (np. dotyczące opóźnienia, wahań opóźnienia, utraty Pakietów, zmniejszenia lub zwiększenia prędkości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy Abonentami korzystającymi ze wspólnych zasobów sieci.

11. W razie Awarii lub powstania wyjątkowego, tymczasowego przeciążenia sieci, Dostawca usług może na czas takiego zdarzenia zastosować następujące środki zarządzania ruchem:
  - 1) zmienić alokację zasobów dostępnych w danym obszarze sieci, aby zapewnić możliwie najlepsze działanie Usług mobilnych dla wszystkich Abonentów;
  - 2) zmienić kierowanie w zakresie ruchu do zasobów, do których dostęp został z w/w powodów ograniczony- zaś środki te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie jakości Usług mobilnych.
12. Stosowane przez Dostawcę usług odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność Abonentów ani na ochronę ich danych osobowych.
13. Dostawca usług może stosować środki zarządzania ruchem w wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą np. blokować, spowalniać, zmienić, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo, jak to jest konieczne, aby:
  - 1) zapewnić zgodność z przepisami obowiązującymi przepisami prawa, w tym nakazującymi np. blokowanie określonych treści, aplikacji lub usług;
  - 2) zapewnić zgodność z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów administracji publicznej (np. obowiązek wykonania orzeczeń sądowych lub nakazanego przez organy blokowania nielegalnych treści);
  - 3) utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, Usług mobilnych oraz Urządzeń;
  - 4) zapobiec grożącym przeciążeniom sieci oraz łagodząc skutki przeciążenia sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
4. Korzystanie z innych Usług świadczonych przez Dostawcę usług za pomocą Sieci nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi internetowej. Dostawca usług świadczy inne Usługi wyłącznie wtedy, gdy przepustowość Sieci umożliwi 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. Dostawca usług 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, Dostawca usług 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 uprawnień, o którym mowa w ust. 5-8 powyżej, Dostawca usług nie pobiera opłat od Abonenta.

## **IX. Usługa telefonii – postanowienia wspólne dla Usługi telefonii stacjonarnej i Usługi telefonii mobilnej. Zasady umieszczania danych Abonenta w spisie abonentów.**

### **§ 12.**

1. Dostawca usług 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. Numer abonencki może być zmieniony przez Dostawcę usług na wniosek Abonenta w przypadku, gdy jest to technicznie możliwe.
3. 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 niegeograficznych.
4. Prawo do przeniesienia Numeru abonenckiego do istniejącej sieci innego operatora, o którym mowa w ust. 3, Abonent zachowuje także po rozwiązaniu Umowy, przez okres 1 miesiąca od dnia rozwiązania Umowy. Abonent może zrzec się prawa do

## **VIII. Usługa internetowa**

### **§ 11.**

1. Usługa internetowa jest świadczona zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranego przez Abonenta Pakietu, wedle transferów od i do Urzędnika określonych w Umowie lub w Cenniku.
2. W razie niezachowania parametrów, o których mowa w § 11 ust. 1 Regulaminu, dostęp do informacji i treści oraz możliwość ich rozpowszechniania, a także możliwość korzystania z niektórych aplikacji i Usług, mogą być ograniczone. Niezachowanie parametrów dotyczących prędkości stanowi nienależyte wykonanie Umowy, za które Dostawca usług ponosi odpowiedzialność na zasadach określonych w Regulaminie.
3. Dostawca usług nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych dla Usługi internetowej.

- przeniesienia Numeru abonenckiego po rozwiązaniu Umowy, o którym mowa w zdaniu poprzednim.
5. Żądając przeniesienia przydzielonego Numeru abonenckiego na podstawie ust. , Abonent może rozwiązać Umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim przypadku jest jednak zobowiązany do uiszczenia Dostawcy usług Opłaty Abonamentowej w wysokości nieprzekraczającej opłaty za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi, obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy (w przypadku Umowy zawartej na warunkach promocyjnych).
  6. Przeniesienie Numeru abonenckiego, o którym mowa w ust. 4, 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. Przekroczenie terminu uprawnia Abonenta do domagania się odszkodowania na zasadach określonych w § 17 ust. 4 Regulaminu.
  7. Dostawca usług 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 Dostawca usług informuje Abonenta o możliwości złożenia żądania, o którym mowa w art. 64a UstPT.
  8. Dostawca usług 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, Dostawca usług może pobierać opłatę określoną w Cennikach, przy czym - jeśli uwzględniona zostanie reklamacja dotycząca Usługi telefonii stacjonarnej / Usługi telefonii mobilnej - 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.
  9. Umieszczenie danych identyfikujących Abonenta będącego osobą fizyczną w spisie abonentów prowadzonym przez Dostawcę usług 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) w przypadku Usług stacjonarnych - nazwy miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się Zakończenie Sieci;
    - 4) w przypadku Usług mobilnych - nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania.
  10. Abonent Usługi telefonii stacjonarnej lub Usługi telefonii mobilnej nie może wykorzystywać jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają podłączenie do sieci telekomunikacyjnej i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa, w tym w sposób powodujący nadużycie telekomunikacyjne.

## X. Usługa telefonii stacjonarnej

### § 13.

1. Dostawca usług świadczy Usługę telefonii stacjonarnej tylko w miejscu określonym w Umowie jako adres Zakończenia Sieci, w związku z czym Abonent zobowiązuje się do korzystania z Usługi telefonii stacjonarnej wyłącznie pod adresem Zakończenia Sieci. Abonent ma możliwość zmiany miejsca świadczenia Usługi telefonii stacjonarnej pod warunkiem istnienia możliwości technicznych.
2. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent korzystający z Usługi telefonii stacjonarnej, wykorzystujący przydzielony Numer abonencki, należący do planu numeracji krajowej, może żądać przeniesienia przydzielonego Numeru abonenckiego w ramach istniejącej Sieci na:
  - 1) obszarze o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku numerów geograficznych,
  - 2) terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.

## XI. Usługa telefonii mobilnej

### § 14.

1. W przypadku gdy Usługi telefonii mobilnej świadczone są z określonym Limitem połączeń, po przekroczeniu tego Limitu połączeń Usługa telefonii mobilnej zostanie wstrzymana. Rozpoczęcie świadczenia Usługi nastąpi po dokonaniu przez Abonenta zakupu kolejnego Limitu połączeń. Dostawca usług będzie informował Abonenta o przekroczeniu Limitu połączeń wiadomością SMS na Numer abonencki przypisany do danej

Usługi. Abonent może na bieżąco kontrolować stan Limitu połączeń na swoim koncie, korzystając z Kodu USSD bądź Panelu Klienta.

- Minimalna oferowana jakość Usługi telefonii mobilnej odpowiada wskaźnikowi MOS na poziomie 3,0 dla 95% wzorcowych próbek głosowych. Wskaźnik MOS jest zdefiniowany w skali pięciostopniowej: 1 - zły; 2 - słaby; 3 - akceptowalny; 4 - dobry; 5 - doskonały.

## XII. Usługa telewizji

### § 15.

- Z uwagi na to, że świadczenie Usługi telewizji (telewizja IPTV) oparte jest na protokole IP, Dostawca usług gwarantuje jej jakość wedle parametrów prędkości transmisji danych, jak dla Usługi internetowej.
- Dostawca usług zobowiązuje się dostarczyć sygnały Programów do zainstalowanego w Lokalu STB. Dostawca usług w ramach oferty udostępnia kodowane Programy pogrupowane w Pakiety bądź dostępne pojedynczo.
- W ramach Pakietów Dostawca usług zobowiązuje się do udostępniania Programów oraz ewentualnie innych świadczeń wyraźnie wskazanych w opisie takiego Pakietu (dalej jako: **Programy lub Świadczenia Gwarantowane**). Taki opis zamieszczony jest na Liście Programów telewizyjnych, stanowiącej załącznik do Umowy. Powyższe nie wyklucza udostępnienia Abonentowi, zwłaszcza w okresach promocyjnych i wedle uznania Dostawcy usług, 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 Dostawcy usług, zmieniane lub wyłączone 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. Dostawca usług 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 Dostawcy usług na dzień zawarcia Umowy. Zmiany wprowadzane przez nadawcę danego Programu lub Świadczenia Gwarantowanego, niezależne od Dostawcy usług, 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.

- Dostawca usług zastrzega sobie prawo do zmiany numeracji Programów. Zmiana numeracji Programów nie stanowi zmiany Umowy.
- Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za treść Programów oraz za zmiany ramówki Programów.
- 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. Dostawca usług może ograniczyć nagrywanie Programów i innych treści na zewnętrznych nośnikach danych.
- Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość dostarczonych przez nadawców Programów informacji o audycjach telewizyjnych, w tym zawartych w treści EPG.
- Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi telewizji, a także z Usług Dodatkowych, wyłącznie na użytek własny, w sposób nie łączący się z osiąganiem korzyści majątkowych, w Lokalu, który ze względu na swój charakter, nie jest dostępny dla większej – nieograniczonej - grupy osób, chyba że Umowa stanowi inaczej.
- Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za utratę Programów nagranych na STB (utrata w wyniku uszkodzenia dysku, zmiany oprogramowania, itp.) oraz za nieprawidłowo nagrane Programy, jeśli nieprawidłowości wyniknęły z przyczyn leżących po stronie Abonenta bądź błędów w EPG. Nagrania - w przypadku zwrotu lub wymiany Sprzętu - nie są możliwe do odtworzenia z uwagi na zabezpieczenia nagranych treści, do stosowania których Dostawca usług jest zobowiązany.
- Dostawca usług, oprócz dostępu do Programów, świadczy również dostęp do Usług Dodatkowych, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Dostawcę usług, takie jak: VOD, EPG, usługa blokady rodzicielskiej, kanały radiowe, dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych oraz ewentualnie inne, znajdujące się w ofercie Dostawcy usług, wskazane w Umowie, w tym w jej załącznikach.
- W zależności od wybranej Usługi Dodatkowej, dostęp do niej może być uwzględniony zarówno w cenie, jak i może być dodatkowo płatny. Szczegółowe postanowienia w tym zakresie zawiera Umowa, Cennik Usługi telewizji lub Regulamin promocji.
- Funkcjonalność Treści cyfrowych to możliwe sposoby ich wykorzystywania. W przypadku korzystania przez Abonenta z Usług Dodatkowych:
  - 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 Sprzętu lub Urządzeń, 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, Dostawca usług stosuje odpowiednie środki techniczne, m.in. poprzez zastosowanie kart dekodujących;
  - EPG – Treściami cyfrowymi są informacje udostępniane Abonentom, w formie komunikatów na ekranie Odbiornika

telewizyjnego, w tym na temat Programów dostępnych w ramach Usługi telewizji. W ramach EPG Abonent może bez ograniczeń korzystać z udostępnionych mu informacji, przy czym korzystanie z EPG może następować wyłącznie do użytku osobistego.

13. W razie gdy w ramach Usług Dodatkowych Dostawca usług zaoferuje korzystanie przez Abonenta z innych Treści cyfrowych, ich funkcjonalność zostanie przedstawiona Abonentowi przed podjęciem przez niego decyzji o skorzystaniu z tych Treści cyfrowych.
14. 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 Usług obejmujących dostarczenie Treści cyfrowych, konieczne jest posiadanie Urządzenia o standardzie umożliwiającym korzystanie z przekazanego STB, a informacje te znajdują się w jego instrukcji obsługi oraz na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone przez BOK lub Przedstawiciela.
15. 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.
16. Opłata Abonamentowa za Usługę telewizji nie zawiera abonamentu radiowo-telewizyjnego.
17. W przypadku Usługi telewizji podłączenie do Zakończenia Sieci w Lokalu, innych urządzeń niż STB, jest niedozwolone, o ile Strony nie postanowią inaczej.

### **XIII. Usługa Internetu mobilnego**

#### **§16.**

1. Abonent może ustalić stan zużycia Podstawowego Pakietu Danych za pomocą Kodów USSD lub w Panelu Klienta. Dostawca usług informuje Abonenta o wykorzystaniu 100% Limitu transferu danych za pośrednictwem automatycznej wiadomości SMS wysyłanej na Kartę SIM Abonenta.
2. Pakiet danych pozwala na korzystanie z Usługi Internetu mobilnego do wysokości Limitu transferu danych określonego rozmiarami tego Pakietu. Pakiety danych aktywowane są automatycznie lub na żądanie Abonenta – w zależności od treści Umowy.
3. Limit transferu danych wskazywany jest w Umowie, Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych) lub Cenniku Usług mobilnych.
4. Limit transferu danych rozliczany jest odrębnie dla danej Karty SIM. Nowy Limit transferu danych przyznawany jest z pierwszym dniem kolejnego Okresu Rozliczeniowego. Limit transferu danych niewykorzystany w trakcie danego Okresu Rozliczeniowego, nie zwiększa Limitu transferu danych przysługującego Abonentowi w ramach Opłaty Abonamentowej w kolejnych Okresach Rozliczeniowych. Limit transferu danych niewykorzystany w

trakcie danego Okresu Rozliczeniowego, przyznany w wyniku Doładowania Limitu Danych, nie zwiększa Limitu transferu danych przysługującego Abonentowi w ramach Opłaty Abonamentowej za kolejne Okresy Rozliczeniowe i wygasa z dniem zakończenia tego Okresu Rozliczeniowego, w którym został przyznany.

5. W przypadku wyczerpania Limitu transferu danych, w zależności od warunków Umowy:
  - 1) następuje blokada transmisji danych, co oznacza, że Abonent nie ma możliwości korzystania z Usługi Internetu mobilnego do czasu odnowienia Podstawowego Pakietu Danych albo
  - 2) następuje spadek prędkości do wartości podanej w Cenniku Usług mobilnych, albo
  - 3) następuje naliczanie dodatkowych opłat za transmisję danych zgodnie z Cennikiem Usług mobilnych, albo
  - 4) Abonent może wykupić Doładowanie Limitu Danych, co ma miejsce przez złożenie u Dostawcy usług zamówienia na Dodatkowy Pakiet Danych, w sposób wskazany w § 2 Regulaminu. Aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych nastąpi od nowego Okresu Rozliczeniowego i nie wymaga zmiany Umowy. Abonent jest związany złożonym zamówieniem na Dodatkowy Pakiet Danych i nie może go cofnąć po jego dojeździe do adresata.
6. Obciążenie Abonenta opłatą za Doładowanie Limitu Danych następuje z dołu, w Rachunku wystawionym za kolejny Okres Rozliczeniowy. Rozliczenie stanu wykorzystania Doładowania Limitu Danych następuje w kolejności, licząc od najwcześniejszego Doładowania Limitu Danych, stosownie do daty Doładowania Limitu Danych.
7. W czasie świadczenia Usługi Internetu mobilnego, Dostawca usług traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsumowane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane Urządzenia, co nie stoi na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków zarządzania ruchem.
8. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym Urządzeniu z Usługi Internetu mobilnego oraz z oferowanych przez Dostawcę usług innych usług, niebędących Usługami Internetu mobilnego - które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia - w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług (tzw. usług specjalistycznych), może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego Abonenta. Wyjaśnienie, w jaki sposób taka usługa, niebędąca Usługą Internetu mobilnego, z której korzysta Abonent, mogłaby w praktyce wpłynąć na świadczoną na jego rzecz Usługę Internetu mobilnego, zawiera regulamin takiej usługi.
9. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi Internetu mobilnego określone zostały w Cenniku Usług mobilnych.

10. Abonent zobowiązany jest nie udostępniać Usługi Internetu mobilnego innym osobom w celu uzyskania korzyści majątkowych związanych z realizacją ruchu hurtowego z sieci innych operatorów.
11. Korzystanie przez Abonenta ze stron internetowych jednostek sektora finansów publicznych lub innych stron internetowych, określonych w wykazie prowadzonym przez ministra właściwego do spraw informatyzacji, nie wpływa na wykorzystanie przez Abonenta Limitu transferu danych w ramach wybranego przez Abonenta Pakietu, chyba że Abonent przebywa poza granicami kraju i korzysta z tych stron podczas korzystania z usług Roamingu międzynarodowego.
12. Stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi Internetu mobilnego w zakresie transmisji danych, pod względem prędkości lub innych parametrów jakości, a prędkością lub parametrami określonymi w Umowie, stanowią nienależyte wykonanie Umowy. W takim wypadku Abonentowi przysługują środki ochrony prawnej określone w § 17, § 20-22 Regulaminu.

#### **XIV. Odpowiedzialność Dostawcy usług, wysokość odszkodowania, zasady i terminy jego wypłaty.**

##### **§ 17.**

1. Z zastrzeżeniem § 17 ust. 2, Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzebrzegania przez Abonenta przepisów prawa lub postanowień Umowy, w szczególności jej załączników.
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:
  - 1) utratę danych lub blokadę usług internetowych, będących następstwem rozpowszechniania wirusa komputerowego, jeśli nie został on wprowadzony do Sieci przez Dostawcę usług;
  - 2) skutki użycia utraconej Karty SIM przed zgłoszeniem Dostawcy usług faktu jej utraty (chyba że utrata nastąpiła z przyczyn leżących po stronie Dostawcy usług) lub skutki wykorzystania Kodu PIN lub Kodu PUK przez osobę trzecią (chyba że osoba trzecia weszła w ich posiadanie z przyczyn leżących po stronie Dostawcy usług) - z tym że, od momentu powiadomienia Dostawcy usług o utracie Karty SIM lub ujawnieniu Kodu PIN, lub ujawnieniu Kodu PUK odpowiedzialność za następstwa użycia utraconej Karty SIM lub użycia ujawnionego Kodu PIN lub Kodu PUK ponosi Dostawca 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;
3. Z zastrzeżeniem § 17 ust. 1 i 2 Regulaminu, w razie przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszenia jej jakości - w szczególności spowodowanej Pracami Planowymi - 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. Abonent ma prawo do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, w razie poniesienia przez niego innej szkody.
4. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w § 12 ust. 6 Regulaminu, Abonentowi przysługuje od Dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy miesięcznych Opłat Abonamentowych za Usługę telefonii stacjonarnej / Usługę telefonii mobilnej, liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych. W przypadku gdy opóźnienie w przeniesieniu Numeru abonenckiego nastąpiło z przyczyn nie leżących po stronie Dostawcy usług, przysługuje mu zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, z winy którego nastąpiło opóźnienie.
5. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy Usługi internetowej, o której mowa w § 11 ust. 5-9 Regulaminu, z przyczyn leżących po stronie Dostawcy usług:
  - 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,
  - 5) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Dostawcę usług lub osoby, za które Dostawca usług odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę;
  - 6) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
  - 7) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci;
  - 8) Usterki wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń;
  - 9) skutki braku gotowości, nienależytego wykonania, awarie, itp. Abonenckiej infrastruktury telekomunikacyjnej w przypadku, gdy jest ona wykorzystywana do świadczenia Usług;
  - 10) treść serwisów dostępnych pod numerami specjalnymi;
  - 11) czasowy bądź stały brak możliwości połączenia z numerami specjalnymi;
  - 12) treść serwisów dostępnych pod numerami audiotekstowymi oraz numerami infolinii;
  - 13) czasowy bądź stały brak możliwości połączenia z numerami audiotekstowymi oraz numerami infolinii.

- 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.
6. Zwrot opłat (upust w opłacie) lub odszkodowanie są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych Opłat Abonamentowych należnych Dostawcy usług.
7. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie Opłaty Abonamentowej lub wypłatę odszkodowania, a także ich przyznanie, następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym w § 20-22 Regulaminu.

## **XV. Obowiązki i odpowiedzialność Abonenta.**

### **§ 18.**

1. Abonent – niezależnie od innych obowiązków określonych w Umowie, w tym w jej załącznikach - zobowiązany jest:
  - 1) do poinformowania Dostawcy usług w terminie 7 dni o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego, zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy, zmianie innych danych niezbędnych dla zgodnego z Umową świadczenia Usług, w przypadku Usług stacjonarnych – także o utracie Tytułu prawnego do Lokalu. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres BOK. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Usług lub nienależyte ich świadczenie, jeśli wynikają one z braku dokonania przez Abonenta powiadomienia, o którym mowa na początku ustępu;
  - 2) korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy (w tym jej załączników) zarówno w stosunku do Dostawcy usług, jak i do osób trzecich;
  - 3) do zachowania w tajemnicy oraz nieudostępniania osobom trzecim swojego Kodu PIN, Kodu PUK, ID Klienta i Hasła;
  - 4) do chronienia Karty SIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zgubieniem lub utratą w inny sposób.
2. Abonent nie ma prawa:
  - 1) udostępniać Usług osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych Usług - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniać Usług stacjonarnych poza Lokal bez odrębnej zgody Dostawcy usług;
  - 2) generować Sztucznego Ruchu. Dostawca usług eliminuje przypadki Sztucznego Ruchu niezwłocznie od wykrycia Sztucznego Ruchu. Eliminacja Sztucznego Ruchu polega na wprowadzeniu przez Dostawcę usług Karty SIM w stan nieaktywny;
  - 3) powodować w jakikolwiek sposób zakłóceń w działaniu Sieci lub sieci ruchomej, za pomocą której są świadczone Usługi mobilne;
  - 4) podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową Dostawcy usług lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemu służącego udostępnieniu i monitorowaniu Usług;
  - 5) ingerować w Sprzęt i Zakończenie Sieci będące własnością Dostawcy usług, w tym samowolnie dokonywać ich zmian, przeróbek czy napraw.
3. Korzystając z Usług, Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:
  - 1) naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich;
  - 2) rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa, w szczególności naruszające prawa autorskie;
  - 3) rozpowszechnianie nielegalnego oprogramowania oraz plików audiowizualnych;
  - 4) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania;
  - 5) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody;
  - 6) rozpowszechnianie wirusów komputerowych;
  - 7) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznawany za uciążliwy;
  - 8) korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci lub sieci ruchomej, za pomocą której są świadczone Usługi mobilne i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług;
  - 9) umożliwianie dostępu do Sieci i Sprzętu osobom trzecim;
  - 10) działania oraz próby włamań do systemów oraz wszelkie inne działania powodujące zakłócenia w pracy sieci Internet;
  - 11) używanie Usług telefonii mobilnej do rozsyłania dużej ilości informacji o jednakowej treści do osób lub grupy osób, w szczególności informacji przeznaczonych bezpośrednio lub pośrednio do promowania towarów, usług lub wizerunku Abonenta lub służących osiągnięciu efektu handlowego;



- 12) używanie Usług mobilnych do generowania Sztucznego Ruchu, nie służącego wymianie informacji, między innymi z wykorzystaniem automatycznych systemów wywołujących;
  - 13) szkody wyrządzone Dostawcy usług lub osobom trzecim w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową, w tym jej załącznikami;
  - 14) działania sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
4. Dostawca usług zaleca Abonentowi:
- 1) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego, itp.;
  - 2) zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzepięciowych, zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt, przy czym powyższe nie jest wymagane na Zakończeniu Sieci, gdy Abonent zostaje podłączony do Sieci w technologii światłowodowej, która uniemożliwia powstanie przepięcia od strony Zakończenia Sieci;
  - 3) stosowanie do kont pocztowych, Panelu Klienta 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.

## **XVI. Usługa serwisowa.**

### **§ 19.**

1. Dostawca usług zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Dostawca usług zapewnia:
  - 1) bieżącą naprawę Usterek i Awarii;
  - 2) techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii;
  - 3) w przypadku Usług stacjonarnych - w razie konieczności - wizytę ekipy technicznej w Lokalu;
  - 4) uzyskiwanie, w tym telefonicznie, informacji o Usługach i Pakietach stosowanych przez Dostawcę usług, trwających promocjach i ofertach specjalnych;
  - 5) rozpatrywanie reklamacji;
  - 6) informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem Panelu Klienta.
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informacji na temat Usług:
  - 1) pod numerem telefonu BOK wskazanym na stronie internetowej Dostawcy usług;
  - 2) z wykorzystaniem Panelu Klienta;

- 3) osobiście w BOK;
  - 4) e-mailem na adres podany w Umowie.
3. W celu przyspieszenia usunięcia Usterki bądź Awarii Dostawca usług zaleca, aby podać w zgłoszeniu:
- 1) numer telefonu kontaktowego;
  - 2) krótką charakterystykę problemu
- a w przypadku Usług stacjonarnych także adres Zakończenia Sieci (miejscowość, ulica, numer budynku i numer mieszkania).
4. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cennikach, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
  5. Opłaty za połączenie z numerem BOK nie będą wyższe niż opłaty za zwykłe połączenia telefoniczne, zgodne z wybraną przez Abonenta taryfą.
  6. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej.
  7. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie (3 DR) i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 14 DR od dnia powiadomienia o Usterce lub Awarii, 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.
  8. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterek lub Awarii, a także pomoc techniczna następuje:
    - 1) nieodpłatnie - w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie, Sieci, sieci ruchomej wykorzystywanej do świadczenia Usług mobilnych bądź wywołanych działaniem / zaniechaniem Dostawcy usług lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent;
    - 2) odpłatnie – w przypadkach innych niż określone w punkcie 1 powyżej, w szczególności w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia, Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby, za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową, w szczególności z jej załącznikami lub Instrukcją postępowania ze Sprzętem.

## **XVII. Reklamacje. Postępowanie mediacyjne.**

### **§ 20.**

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług albo 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 za jej uwzględnienie przez Dostawcę usług.

3. Reklamacje winny być zgłaszane Dostawcy usług w jednej z form:

- 1) pisemnie - podczas wizyty reklamującego w BOK lub przesyłką pocztową;
- 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w BOK;
- 3) pocztą elektroniczną.

4. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko / nazwę oraz adres zamieszkania / siedziby Abonenta;
- 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) ID Klienta lub adres miejsca świadczenia Usług;
- 5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług 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;
- 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
- 8) 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 drogą elektroniczną przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Dostawca usług zobowiązany jest do potwierdzenia jej przyjęcia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu BOK obsługującego reklamację.

6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta:

- 1) 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;

- 2) w inny sposób - nie spełnia warunków określonych w ust. 4, BOK rozpatrujący reklamację, 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.

#### § 21.

1. 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 rozpatrujący reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
2. 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, także o prawie do dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 109 UstPT;
  - 6) dane identyfikujące Przedstawiciela z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska;
  - 7) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części - uzasadnienie faktyczne i prawne. W takim przypadku, jeśli odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze, powinna zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

#### § 22.

1. Z zastrzeżeniem § 22 ust. 2 i 3 Regulaminu, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
2. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca usług 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.

3. Postanowienia § 22 ust. 1 Regulaminu nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca usług 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, Dostawca usług 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.
4. 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.
5. Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca usług, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
6. Abonent, w porozumieniu z Dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o której mowa w § 22 ust. 5 Regulaminu, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
7. Dostawca usług 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.
8. 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 Dostawcy usług lub składając wniosek o zawiązanie do próby ugodowej, lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji, a w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, ma on także 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 Centrum Informacji Konsumentckiej, dostępnej pod adresem <http://www.cik.uke.gov.pl/>.

## **XVIII. Opłaty w momencie rozwiązania Umowy, sposób przekazywania informacji o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami.**

### **§ 23.**

1. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia, jak również odstąpienia przez Abonenta będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą-konsumentem od Umowy w trybie UstPK, Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu. Zwrotu dokonuje się w BOK, w godzinach jego pracy podanych na stronie internetowej Dostawcy usług, niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta.
2. Abonent ponosi względem Dostawcy usług odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Sprzętu, 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 Sprzętu będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.
3. W przypadku naruszenia § 23 ust. 1 Regulaminu, jak również w razie zwrócenia Sprzętu uszkodzonego, Dostawca usług odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu bądź jego naprawy, bądź zapłaty jego równowartości.

### **§ 24.**

1. Prócz opłaty za niezwrócony lub uszkodzony Sprzęt, w razie jednostronnego rozwiązania Umowy - zawartej na czas określony, związanej z przyznaniem ulg - przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta, Dostawcy usług przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej Abonentowi ulgi, opisane szczegółowo w Umowie.
2. 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. 4 Regulaminu.

### **§ 25.**

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.

## **XIX. Usługi Premium Rate**

### **§ 26.**

1. Na żądanie Abonenta Dostawca usług 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.
  2. Dostawca usług nieodpłatnie zapewnia Abonentowi określenie progu kwotowego dla Usług Premium Rate dla każdego Okresu Rozliczeniowego, po osiągnięciu którego Dostawca usług będzie zobowiązany do:
    - 1) natychmiastowego poinformowania Abonenta o osiągnięciu progu kwotowego. W przypadku Usługi telefonii stacjonarnej obowiązek poinformowania o przekroczeniu w Okresie Rozliczeniowym określonego progu kwotowego uznaje się za wykonany, jeśli Dostawca usług 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).
  3. Abonent może wybrać jeden z czterech progów kwotowych:
    - 1) 0,00 zł;
    - 2) 35,00 zł;
    - 3) 100,00 zł;
    - 4) 200,00 zł.
  4. Jeżeli Abonent nie wskaże Dostawcy usług progu kwotowego, nastąpi automatyczne przydzielenie Abonentowi progu kwotowego w wysokości 35,00 zł dla każdego Okresu Rozliczeniowego.
  5. 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.
- wynikające z Umowy na osobę posiadającą Tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie, zwłaszcza co do wiarygodności płatniczej.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności UstPT, UstPK oraz Kodeksu Cywilnego.
  3. O ile Umowa, Cenniki, Regulaminy promocji bądź inne załączniki do Umowy nie stanowią wyraźnie inaczej, pojęcia użyte w nich z dużej litery mają znaczenie nadane im w Regulaminie.
  4. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 12 grudnia 2022 roku i dotyczy wyłącznie Umów zawartych w tym dniu lub później.

## **XX. Postanowienia końcowe.**

### **§ 27.**

1. Za zgodą Dostawcy usług, wyrażoną w formie pisemnej lub elektronicznej, Abonent może przenieść prawa i obowiązki