

Informacje przedumowne

I. Regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej

- ☒ Część Ogólna
- ☒ Część Szczegółowa – Moduły:
 - ☐ Usługa telefonii stacjonarnej
 - ☐ Usługi mobilne – Usługa telefonii mobilnej i Usługa Internetu mobilnego
 - ☐ Usługa internetowa
 - ☐ Usługa telewizji

II. Cennik świadczenia usługi komunikacji elektronicznej

- ☐ Usługa internetowa
- ☐ Usługa telefonii stacjonarnej
- ☐ Usługi mobilne – Usługa telefonii mobilnej i Usługa Internetu mobilnego
- ☐ Usługa telewizji
- ☐ Usługi Wiązane

Doręczany Abonentowi Regulamin, obejmujący: (i) Część ogólną, zawierającą postanowienia wspólne dla wszystkich Usług, jakie oferuje lub w swojej Sieci świadczy Dostawca usług, a także (ii) Część szczegółową, składającą się z postanowień dotyczących poszczególnych Usług wybranych przez Abonenta, jak również Cenniki zawierające opłaty za Usługi wybrane przez Abonenta, stanowią łącznie **informacje przedumowne**, o których mowa w art. 285 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. *Prawo komunikacji elektronicznej*.

I. CZĘŚĆ OGÓLNA

I. Wstęp i definicje

§ 1.

1. Niniejszy Regulamin określa warunki i zasady świadczenia Usług przez Dostawcę usług.
2. Użyte w Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:
 - 1) **Abonencka infrastruktura telekomunikacyjna** - urządzenia telekomunikacyjne, oprócz Urzędzeń, 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, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej 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 się na stronie internetowej Dostawcy usług;
 - 6) **Cenniki** - łącznie Cennik Usługi internetowej, Cennik Usługi telefonii stacjonarnej, Cennik Usługi telewizji oraz Cennik Usług mobilnych wybranych przez Abonenta, stanowiące zestawienie cen i opłat za Usługi;
 - 7) **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 12 312 12 13;
 - 8) **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;
 - 9) **Forma gotówkowa** - znaki pieniężne emitowane przez Narodowy Bank Polski w postaci banknotów i monet opiewających na złote i grosze;
 - 10) **ID Klienta i Hasło** - oznacza ciągi znaków nadane Abonentowi przez Dostawcę usług, umożliwiające m.in. rozliczenia z Abonentem, identyfikację Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, logowanie się do Panelu Klienta;
 - 11) **Instalacja** - czynności techniczne mające na celu np. wykonanie Zakończenia Sieci, montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci i możliwości świadczenia mu Usług stacjonarnych lub też czynności polegające na wykonaniu Przyłącza;
 - 12) **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;
 - 13) **Konsument** – Abonent lub Zamawiający będący osobą fizyczną, zawierający Umowę niezwiązaną bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową;
 - 14) **KSeF** – system informatyczny Krajowy System e-Faktur, o którym mowa w art. 106nd ustawy z dnia 11 marca 2004 r. *o podatku od towarów i usług* (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 775 z późn. zm.);
 - 15) **Lokal** - budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług stacjonarnych;
 - 16) **Okres Rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług. Może on rozpoczynać się dowolnego dnia miesiąca, wskazanego w Umowie;

- 17) **Opłata Abonamentowa** – miesięczna opłata, z tytułu Usług świadczonych Abonentowi przez Dostawcę usług, wskazana w Umowie, Cennikach oraz w Zwięzłym podsumowaniu warunków Umowy;
- 18) **PAdES** - PDF Advanced Electronic Signature, format podpisu elektronicznego;
- 19) **Pakiet** – pakiet taryfowy, tj. wariant Usługi charakteryzujący się parametrami technicznymi, funkcjonalnymi oraz zakresem udogodnień towarzyszących. W przypadku Usługi telewizji przez Pakiet rozumie się także grupę Programów. Kilka Pakietów może stanowić Usługi Wiązane;
- 20) **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;
- 21) **PDF** – Portable Document Format, format plików;
- 22) **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;
- 23) **Przedsiębiorca-konsument** – Abonent lub Zamawiający będący osobą fizyczną, niebędący Konsumentem;
- 24) **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/i do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu;
- 25) **Przyłącze** - odcinek linii kablowej podziemnej, linii kablowej nadziemnej lub kanalizacji kablowej, zawarty między złączem rozgałęźnym a zakończeniem tych linii lub kanalizacji w Lokalu lub w budynku, w którym Lokal się znajduje;
- 26) **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;
- 27) **Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej;
- 28) **Sieć** – sieć telekomunikacyjna Dostawcy usług lub z wykorzystaniem której następuje świadczenie Abonentowi Usług stacjonarnych;
- 29) **Sieć ruchoma** – ruchoma, publiczna sieć telekomunikacyjna w rozumieniu UstPKE, służąca do świadczenia przez Dostawcę usług i Operatora sieci ruchomej Usług Mobilnych, należąca lub eksploatowana przez Operatora Sieci ruchomej;
- 30) **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;
- 31) **Sprzęt** – urządzenia techniczne, np. modem, router, STB, udostępnione Abonentowi, stanowiące własność Dostawcy usług bądź posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług przez Abonenta;
- 32) **Strony** – łącznie Dostawca usług i Abonent;
- 33) **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;
- 34) **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;
- 35) **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;

- 36) **Umowa** - umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług w formie pisemnej albo dokumentowej, albo elektronicznej;
- 37) **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;
- 38) **Usługi** – łącznie Usługi mobilne, Usługi stacjonarne i Usługi Dodatkowe wybrane przez Abonenta;
- 39) **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;
- 40) **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 oraz Metroport sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi, adres siedziby: ul. Łagiewnicka 54/56 lok. 1003, 91-463 Łódź wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi Sąd Gospodarczy XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000337502, REGON 100745889, NIP 7262615367, o kapitale zakładowym 700.850,00 zł) bądź w Roamingu;
- 41) **Usługi stacjonarne** – łącznie Usługa internetowa, Usługa telefonii stacjonarnej, Usługa telewizji;
- 42) **Usługi Wiązane** – Usługa internetowa lub Usługa telefonii lub Usługa telefonii mobilnej, świadczona/świadczone z inną Usługą;
- 43) **Usterka** - techniczna wada Sieci lub Sieci ruchomej, obniżająca jakość Usług, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie, lecz umożliwiającą korzystanie z Usług;
- 44) **UstPK** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o *prawach konsumenta*;
- 45) **UstPKE** - ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. *Prawo komunikacji elektronicznej*;
- 46) **Zakończenie Sieci** - infrastruktura telekomunikacyjna w Lokalu, zakończona odpowiednim gniazdem lub wtykiem, umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci lub Sprzętu i korzystanie z Usług;
- 47) **Zamawiający** - podmiot wnioskujący o zawarcie Umowy lub przyjmujący ofertę Dostawcy usług zawarcia Umowy;
- 48) **Zwięzłe podsumowanie warunków Umowy (lub Podsumowanie warunków Umowy)** – podsumowanie głównych elementów informacji przedumownych, stanowiące integralną część Umowy, sporządzone przez Dostawcę usług na podstawie rozporządzenia wykonawczego Komisji (UE) 2019/2243 z dnia 17 grudnia 2019 r. *ustanawiającego formularz zawierający podsumowanie warunków umowy, który ma być używany przez dostawców publicznie dostępnych usług łączności elektronicznej na podstawie dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1972*.

3. Regulamin obowiązuje od dnia 23 marca 2026 r.

II. Postanowienia ogólne.

§ 2.

1. Regulamin składa się z części ogólnej, zawierającej postanowienia wspólne dla wszystkich Usług, jakie oferuje lub świadczy w swojej Sieci lub w Sieci ruchomej Dostawca usług, a także z Części szczegółowej, która składa się z modułów, zawierających postanowienia dotyczące poszczególnych Usług, wybranych przez Abonenta. Zawarte w tych częściach informacje wraz z Cennikami określającymi opłaty za Usługi wybrane przez Abonenta stanowią informacje przedumowne, o których mowa w art. 285 UstPKE, stając się integralną częścią zawartej z Abonentem Umowy, na mocy której Dostawca usług, po wykonaniu Instalacji - jeśli jest wymagana do świadczenia Usług – oraz po dokonaniu Aktywacji, świadczy na rzecz Abonenta wedle jego wyboru Usługę internetową / Usługę telefonii stacjonarnej / Usługę telewizyjną / Usługi mobilne (Internetu mobilnego oraz telefonii mobilnej), a także ewentualnie wybrane przez Abonenta Usługi Dodatkowe. Zakres oferowanych przez Dostawcę usług Pakietów, w jakich świadczone mogą być Usługi, określony jest w Cenniku, a wybrane przez Abonenta Pakiety określone są w Umowie i w Zwięzłym podsumowaniu warunków Umowy.

Rozpoczęcie świadczenia Usług może być poprzedzone wykonaniem Instalacji lub koniecznością wykonania Przyłącza zgodnie z ustaleniami Stron.

2. Postanowienia Umowy odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

III. Zawarcie Umowy. Weryfikacja wiarygodności płatniczej i potwierdzenie tożsamości, zabezpieczenie wierzytelności. Zakres danych osobowych wymaganych do zawarcia Umowy oraz przetwarzanych w związku ze świadczeniem Usług.

§ 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 bądź Przedsiębiorcą-konsumentem, ma on prawo dokonać wyboru formy zawarcia bądź zmiany Umowy spośród możliwości oferowanych przez Dostawcę usług.
2. Umowa może zostać zawarta:
 - 1) w BOK;
 - 2) poza BOK przy jednoczesnej fizycznej obecności Stron, z zastrzeżeniem, że nie będą zawierane Umowy podczas nieumówionej wizyty w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Konsumenta bądź Przedsiębiorcy-Konsumenta;
 - 3) na odległość, tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron.
3. Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług wedle wybranego przez Zamawiającego Pakietu i lokalizacji.
4. Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy usług. Dostawca usług oferuje Usługi stacjonarne na terenach, na których posiada Sieci umożliwiające świadczenie Usług.
5. W przypadku Umowy zawieranej w formie elektronicznej:
 - 1) Dostawca usług obsługuje wyłącznie kwalifikowany podpis elektroniczny w formacie PAdES;
 - 2) treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy, w tym informacje przedumowne oraz Zwięzłe podsumowanie warunków umowy będzie Abonentowi przesyłana w pliku PDF pocztą elektroniczną;
 - 3) do zawarcia Umowy konieczne jest złożenie przez Dostawcę usług i Abonenta, na tym samym pliku PDF obrazującym treść Umowy, kwalifikowanych podpisów elektronicznych;
 - 4) Abonent może zawrzeć 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 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.
6. Umowa o świadczenie Usług stacjonarnych może zostać zawarta tylko z Zamawiającym, który posiada Tytuł prawny do Lokalu.
7. W celu świadczenia Usług mobilnych, po zawarciu Umowy Abonentowi dostarczana jest Karta SIM, umożliwiająca korzystanie z Usługi mobilnej. Jej Aktywacja nastąpi w ciągu 7 dni, po weryfikacji tożsamości Abonenta zgodnie z procedurą opisana w § 4 Regulaminu.

§ 4.

1. Do zawarcia Umowy i rozpoczęcia świadczenia Usług Abonent podaje Dostawcy usług następujące dane:

- 1) imię i nazwisko;
- 2) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania;
- 3) w przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną – numer ewidencyjny PESEL (jeżeli go posiada) albo nazwę, serię i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu;
- 4) adres poczty elektronicznej (jeśli zgodnie z ustaleniami Stron Umowa ma zostać zawarta w formie dokumentowej poprzez wymianę oświadczeń lub dokumentów zawierających treść Umowy i oświadczeń o związaniu się przez Strony Umowy jej warunkami, bądź też, gdy dane, o których mowa w pkt „1”, „3” lub „6” Abonent przekazuje Dostawcy usług drogą elektroniczną);
- 5) numer telefonu Abonenta, jeśli zgodnie z ustaleniami Stron Umowa ma zostać zawarta w formie dokumentowej, a wymiana dokumentów zawierających treść Umowy lub oświadczeń o związaniu się przez Strony Umowy jej warunkami ma nastąpić przez telefon np. z wykorzystaniem wiadomości MMS lub SMS;
- 6) w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną – nazwę, numer REGON lub numer NIP lub numer KRS oraz dodatkowo dane osób reprezentujących Abonenta, umożliwiające Dostawcy usług ich weryfikację

- przy czym Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania tych danych przez Zamawiającego jako danych niezbędnych do jej zawarcia.

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:

- a. dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy;
- b. 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.

5. W sytuacji:

- 1) o której mowa w ust. 4;
- 2) gdy Dostawca usług – już po zawarciu Umowy – poweźmie informację o negatywnej wiarygodności płatniczej Abonenta, w szczególności, gdy Abonent opóźnia się z uiszczeniem Opłaty abonamentowej bądź innych płatności wynikających z Umowy, w tym jej załączników, za co najmniej dwa Okresy rozliczeniowe lub też Abonent dokonywał tych płatności w niepełnej wysokości lub ze znacznym opóźnieniem – więcej niż raz w ciągu ostatnich sześciu miesięcy,
– Dostawcy usług przysługuje w szczególności prawo do żądania zabezpieczenia wierzytelności wynikających z Umowy na następujących zasadach:

- 1) zabezpieczenie nastąpi poprzez wpłacenie Kaucji w wysokości nieprzekraczającej opłaty aktywacyjnej oraz trzykrotności 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 DR 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. Przed zawarciem Umowy Dostawca usług przetwarza ponadto dane zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań Abonenta wobec Dostawcy usług.
 7. Aktywacja Usług następuje po uprzedniej weryfikacji tożsamości Abonenta, polegającej na potwierdzeniu zgodności podanych przez Abonenta danych z tymi, jakie są zawarte w dokumencie potwierdzającym tożsamość Abonenta będącego osobą fizyczną lub z zawartymi we właściwym rejestrze. Weryfikacja zostanie przeprowadzona w jednej z dopuszczalnych form, wskazanych w art. 296 UstPKE, w tym w szczególności:
 - 1) poprzez weryfikację danych przez Przedstawiciela podczas Instalacji lub przez Przedstawiciela podczas wizyty Abonenta w BOK:
 - 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/dokumentowej – za pomocą kwalifikowanego certyfikatu podpisu elektronicznego, z wykorzystaniem certyfikatu podpisu zaufanego bądź poprzez aplikację mObywatel przy jednoczesnej obecności stron.
 8. Dostawca usług, w związku ze świadczeniem Usług przetwarza, oprócz danych, o których mowa w ust. 1 powyżej, następujące dane Abonenta:
 - 1) numer rachunku bankowego Abonenta, wskazany w Umowie;
 - 2) numer telefonu/telefonów kontaktowych lub adres e-mail, jeśli nie zostały podane przed zawarciem Umowy;
 - 3) dane transmisyjne oraz dane o lokalizacji – których przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Dostawcy usług, a oznaczają odpowiednio dane przetwarzane do celów przekazywania komunikatów elektronicznych w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi komunikacji elektronicznej i mogą obejmować dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej lub w ramach usług komunikacji elektronicznej, wskazujące położenie geograficzne telekomunikacyjnego urządzenia końcowego użytkownika usług komunikacji elektronicznej.
 9. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania przez Dostawcę usług danych osobowych Abonenta znajdują się w dokumencie Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych i transmisyjnych, przekazywanym Abonentowi przy zawarciu Umowy.
- IV. Odstąpienie od Umowy. Okres obowiązywania Umowy, warunki przedłużenia i sposób zakończenia obowiązywania Umowy. Warunki rezygnacji z Usług Wiązanych i odszkodowanie za przedterminowe rozwiązanie Umowy.**

§ 5.

1. Jeżeli Umowa została zawarta poza BOK Dostawcy usług lub na odległość w rozumieniu UstPK, Abonent będący Konsumentem może od Umowy odstąpić bez podawania przyczyny w terminie 14 dni, składając Dostawcy usług oświadczenie, zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie o odstąpieniu Abonent można złożyć z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Dostawcę usług wraz z Umową lub w innej formie pisemnej lub dokumentowej, z zastrzeżeniem § 6 ust. 8 Regulaminu. 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. 2 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. W przypadku Umowy obejmującej Usługi Wiązane Abonent może dokonać wyboru, czy odstępuje od Umowy w zakresie wszystkich, czy tylko niektórych Usług składających się na Usługi Wiązane, przy czym jeśli z faktem zawarcia Umowy na świadczenie Usług Wiązanych, związane były promocyjne warunki świadczenia Usług składających się na Usługi Wiązane, to odstąpienie od jednej lub kilku Usług może spowodować utratę przez Abonenta prawa do promocyjnych warunków świadczenia Usług, w zakresie których od Umowy nie odstąpił.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, 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 lub Cennikach.

§ 6.

1. Umowa może zostać zawarta na czas nieokreślony lub na czas określony 12 lub 24 miesięcy.
2. Ewentualne warunki promocyjne mogą być wprowadzane dla Umowy zawieranej na czas określony, wówczas skorzystanie z nich przez Abonenta związane będzie z koniecznością związania się treścią Umowy przez okres, na jaki została ona zawarta. Promocyjne warunki – w zależności od warunków promocji – mogą przysługiwać Abonentowi od dnia zawarcia Umowy lub mogą objąć Abonenta po pewnym czasie od zawarcia Umowy, szczegóły w tym zakresie zawarte są w Cenniku.
3. Umowa zawarta na czas określony ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po upływie okresu jej obowiązywania, o ile Abonent nie złoży przeciwnego oświadczenia przed upływem terminu jej obowiązywania. Po automatycznym przedłużeniu się Umowy na czas nieokreślony, Abonent może ją wypowiedzieć w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie opłaty za świadczenie Usług objętych Umową. W przypadku Umowy obejmującej Usługi Wiązane Abonent może dokonać wyboru, czy wypowiada Umowę w zakresie wszystkich, czy tylko niektórych Usług składających się na Usługi Wiązane. Jeśli jednak z faktem zawarcia lub kontynuacji Umowy na świadczenie Usług Wiązanych związane były promocyjne warunki świadczenia Usług składających się na Usługi Wiązane, to wypowiedzenie w zakresie jednej lub kilku Usług składających się na Usługi Wiązane może spowodować, że Abonent utraci prawo do promocyjnych warunków świadczenia Usług, co do których Umowy nie wypowiedział.
4. Przed automatycznym przedłużeniem się Umowy na czas nieokreślony Abonent otrzyma od Dostawcy usługi na Trwałym nośniku w rozsądnym terminie, nie później niż 30 dni przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta, jasne i zrozumiałe informacje o automatycznym przedłużeniu się Umowy i o zmianie warunków świadczenia Usługi względem warunków obowiązujących w okresie, na jaki została zawarta Umowa, sposobach i terminach jej wypowiedzenia oraz o najkorzystniejszych oferowanych pakietach taryfowych dotyczących Usług objętych Umową.
5. Abonentowi, który nie złoży oświadczenia o braku woli przedłużenia się Umowy, po jej przekształceniu się na czas nieokreślony naliczana będzie Opłata Abonamentowa dla wybranej przez niego w Umowie taryfy według cen dla Umów na czas nieokreślony. Po automatycznym przedłużeniu się Umowy, Dostawca usług informuje Abonenta co najmniej jeden raz w roku o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.
6. Z zastrzeżeniem ust. 3, każdej ze Stron przysługuje prawo do rozwiązania Umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia skutecznego na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym złożono oświadczenie o wypowiedzeniu, przy czym Dostawcy usług przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy tylko z ważnych przyczyn. W przypadku Usług Wiązanych Abonent może wypowiedzieć Umowę w zakresie wszystkich lub tylko niektórych Usług składających się na Usługi Wiązane. Rozwiązanie Umowy zawartej na czas określony przez Abonenta nie pozbawia Dostawcy usług prawa do domagania się odszkodowania, o którym mowa w ust. 11.

7. Sytuacje, w których Dostawca usług jest uprawniony do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym określone są w § 11 Regulaminu.
8. Oświadczenie Abonenta o braku woli automatycznego przedłużenia się na czas nieokreślony Umowy zawartej na czas określony, o odstąpieniu od Umowy, o rozwiązaniu Umowy bądź o jej wypowiedzeniu, pod rygorem nieważności powinno mieć formę pisemną albo dokumentową, albo elektroniczną. Abonent może złożyć oświadczenie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, w BOK w rozmowie telefonicznej (pod następującym numerem telefonu Dostawcy usług: 123 12 12 13), poprzez wysłanie listownie na adres BOK albo poprzez wiadomość mailową (wysłaną z adresu e-mail Abonenta, pozwalającego Dostawcy usług zweryfikować tożsamość Abonenta, na następujący adres e-mail Dostawcy usług: biuro@fiberway.pl).
9. W przypadku złożenia przez Abonenta jednego z oświadczeń, o których mowa w ust. 8, w formie dokumentowej, Dostawca usług niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego DR od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu przez:
 - 1) wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku Abonenta, który wskazał numer niegeograficzny;
 - 2) wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku Abonenta, który wskazał numer geograficzny, przy czym obowiązek ten zostaje wykonany, jeśli Dostawca usług wykonał co najmniej 3 próby połączenia;
 - 3) wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta do kontaktu widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu.
10. Dostawca usług – poza czynnościami, o których mowa powyżej w ust. 9 – dostarczy Abonentowi na Trwałym nośniku potwierdzenie otrzymania jednego z oświadczeń, o których mowa w ust. 8 powyżej w ciągu 14 dni od jego otrzymania, wskazując nazwę Usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia/odstąpienia, dzień otrzymania wypowiedzenia/odstąpienia i dzień zakończenia świadczenia Usługi.
11. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta, Dostawcy usług przysługuje roszczenie o zapłatę odszkodowania. Odszkodowanie jest wypłacane z tytułu świadczenia Usługi i nie może przekroczyć sumy części Opłaty Abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za tę Usługę, które Abonent jest zobowiązany uiścić do czasu zakończenia Umowy. Opłata za zapewnienie przyłączenia do Sieci nie jest uwzględniana przy ustalaniu wysokości odszkodowania, o którym mowa w niniejszym ustępie.
12. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 11, nie przysługuje Dostawcy usług w przypadku wypowiedzenia Umowy przez Abonenta będącego Konsumentem bądź Przedsiębiorcą-Konsumentem przed wykonaniem Instalacji, a w przypadku gdy Instalacja nie jest wykonywana – przed rozpoczęciem świadczenia Usług.

V. Instalacja. Warunki korzystania ze Sprzętu i Urządzeń. Zasady zwrotu udostępnionego Sprzętu.

§ 7.

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. Jeżeli korzystanie ze Sprzętu jest niezbędne do korzystania z Usług stacjonarnych, wówczas Dostawca usług w ramach Instalacji zapewnia podłączenie Lokalu Abonenta do Sieci, jeśli jest ono wymagane do świadczenia Usług stacjonarnych – wówczas Sieć (w tym Przyłącze) wraz z Zakończeniem Sieci stanowią własność Dostawcy usług bądź są w posiadaniu Dostawcy usług na podstawie innego tytułu prawnego. Potwierdzenie wykonania Instalacji oraz udostępnienia Sprzętu następuje poprzez potwierdzenie jego przejęcia przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na Protokole wykonania *Zdawczo-Odbiorczym*, przedłożonym przez Przedstawiciela po wykonaniu Instalacji.
3. 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 nienależytym (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 należytym stanie przez cały okres obowiązywania Umowy, w tym do niezwłocznego usuwania wszelkich wad, awarii, usterek i innych nieprawidłowości tejże na swój koszt (chyba że powstaną one z winy Dostawcy usług), zaś Dostawca usług może wykonywać czynności w zakresie naprawy, konserwacji, itd. tejże za dodatkową opłatą (czynności te nie mieszczą się w nieodpłatnej / bezpłatnej usłudze serwisowej, o której mowa w § 13 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.
4. Zasilanie Sprzętu w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.
 5. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z instrukcją postępowania ze Sprzętem, przekazaną lub udzieloną mu przez Przedstawiciela, jego przeznaczeniem i zasadami prawidłowej eksploatacji.
 6. Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej.
 7. 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.
 8. 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.
 9. 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.

§ 8.

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 Urządzeniu oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych znajdujących się w pamięci Urządzenia, jak też do kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych uzyskanych za pomocą sieci Internet.
3. Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenie i Sprzęt podczas wyładowań 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.
4. 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 na własny koszt i własnym staraniem 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.
5. Abonent ponosi odpowiedzialność względem Dostawcy usług 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.
6. W przypadku naruszenia powyższych postanowień, jak również w razie zwrotu Sprzętu uszkodzonego, Dostawca usług odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub zapłaty jego równowartości.

§ 9.

1. Prócz opłaty za niezwrócony lub uszkodzony Sprzęt, w razie jednostronnego rozwiązania Umowy - zawartej na czas określony przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta - Dostawcy usług przysługuje roszczenie o odszkodowanie, opisane szczegółowo w Umowie w § 6 ust. 11 Regulaminu.
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 § 5 ust. 2 Regulaminu.

VI. Odpowiedzialność Dostawcy usług, wysokość odszkodowania oraz zasady, termin i procedury jego wypłaty.

§ 10.

1. Z zastrzeżeniem ust. 2, Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w tym zakresie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa lub postanowień Umowy, w szczególności jej załączników. Niezachowanie wskaźników jakości Usługi stanowi nienależyte wykonanie Umowy.
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 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 odpowiedzialność za następstwa użycia utraconej Karty SIM lub użycia ujawnionego Kodu PIN 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 (m.in. bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu;

- 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 lub Sieci ruchomej;
 - 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;
 - 14) korzystanie przez Abonenta z numerów o podwyższonej opłacie,
 - 15) zmiany w ramówce Programów, w przypadku Abonenta, który korzysta z Usługi telewizji.
3. Z zastrzeżeniem § 10 ust. 1 i 2 Regulaminu, za przerwę 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 świadczonej Usługi, jak również w sytuacji, gdy Dostawca usług nie zareagował odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa, Abonentowi przysługuje odszkodowanie, obliczone jako proporcjonalny upust w Opłacie Abonamentowej za daną Usługę, za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszenia jej jakości. Upust będzie liczony od Opłaty Abonamentowej dla Usługi objętej przerwą / pogorszeniem jakości. Abonent – w razie poniesienia przez niego innej szkody – ma prawo do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, określonych w ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. *Kodeks cywilny* lub w wiążących Rzeczpospolitą Polską umowach międzynarodowych, jeśli mają one zastosowanie.
4. Abonentowi przysługuje ponadto odszkodowanie w formie kary umownej za nieterminową Aktywację Usługi przez Dostawcę usług w wysokości 1/30 Opłaty Abonamentowej za każdy dzień zwłoki w uruchomieniu Usługi, przy czym nie pozbawia się Abonenta prawa do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, w razie poniesienia przez niego szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej kary.
5. 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 wobec Dostawcy usług.
6. Rozpatrzenie wniosków Abonenta o obniżenie Opłaty Abonamentowej lub zapłaty odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym dalej w § 14-16 Regulaminu.
7. W przypadku Usług Wiązanych Abonent, poza możliwością dochodzenia odszkodowania z tytułu nienależytego wykonania Umowy, o którym mowa w ust. 3 i 4, w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usługi lub Usług, składających się na Usługi Wiązane, a minimalnymi poziomami jakości określonymi w Części szczegółowej Regulaminu lub Cenniku dla danej Usługi, ma prawo, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, do wypowiedzenia Umowy w zakresie wszystkich Usług objętych Umową lub w zakresie Usługi, która jest wykonywana nienależycie. W powyższych przypadkach Dostawcy usług nie przysługuje odszkodowanie, o którym mowa w § 6 ust. 11 Regulaminu.
8. Uprawnienie, o którym mowa w ust. 7, przysługuje także Abonentowi, który nie korzysta z Usługi internetowej lub Usługi Internetu mobilnego, a znaczące, stałe lub częste rozbieżności występują między rzeczywistym wykonaniem innej Usługi, z której korzysta Abonent, a minimalnymi poziomami jakości określonymi w Części szczegółowej Regulaminu dla Usługi wykonywanej nienależycie.

VII. Obowiązki i odpowiedzialność Abonenta. Zawieszenie świadczenia Usług i rozwiązanie Umowy z winy Abonenta. Windykacja.

§ 11.

1. Abonent – niezależnie od innych obowiązków określonych w Umowie, w tym jej załączników –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 i postanowieniami Umowy oraz jej załączników.

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) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania;

4) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody;

5) rozpowszechnianie wirusów komputerowych;

6) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy;

7) korzystanie z (i) 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 oraz (ii) systemów teleinformatycznych, umożliwiających świadczenie Usług – jak również za korzystanie z nich w sposób zagrażający bezpieczeństwu Sieci lub Sieci ruchomej oraz świadczonych za ich pośrednictwem Usług;

8) umożliwianie dostępu do Sieci i Sprzętu osobom trzecim;

9) działania oraz próby włamań do systemów oraz wszelkie inne działania powodujące zakłócenia w pracy sieci Internet;

10) 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;

11) używanie Usług mobilnych do generowania Sztucznego Ruchu, nie służącego wymianie informacji, między innymi z wykorzystaniem automatycznych systemów wywołujących;

12) szkody wyrządzone Dostawcy usług lub osobom trzecim w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową, w tym jej załącznikami;

13) inne 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 przeciwprzebieciowych, 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 przebiecia 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 specjalne, w tym interpunkcyjne.
5. Z zastrzeżeniem ust. 9, Dostawca usług może zablokować dostęp Abonenta do Sieci lub Sieci ruchomej oraz do zawieszenia świadczenia mu Usług, bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent, pomimo wezwania do natychmiastowego zaniechania naruszania nie zaniecha działań określonych w ust. 3, w szczególności:
- 1) używa Sprzętu lub korzysta z Usług niezgodnie z Umową (w szczególności jej załącznikami), np. naraża na zniszczenie Sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim;
 - 2) w przypadku Usług stacjonarnych – dokonuje samowolnej przeróbki Sprzętu lub Zakończenia Sieci, które nie stanowi własności Abonenta;
 - 3) narusza bezpieczeństwo lub integralność Usług, Sieci lub Sieci ruchomej wykorzystywanej do świadczenia Usług mobilnych, zwłaszcza używa jakichkolwiek urządzeń lub technik powodujących nadużycie telekomunikacyjne, lub zakłócających prawidłowe funkcjonowanie albo wykonuje jakiekolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie;
 - 4) korzysta z Usług niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
 - 5) w przypadku Usług stacjonarnych – uniemożliwia Przedstawicielowi wymianę lub naprawę Sprzętu bądź Zakończenia Sieci (które nie stanowi własności Abonenta);
 - 6) uniemożliwia usunięcie Usterki albo Awarii;
 - 7) w przypadku Usług stacjonarnych - utraci Tytuł prawny do Lokalu;
 - 8) w przypadku Usług stacjonarnych - nie usunął wady, awarii, usterki lub innych nieprawidłowości Abonenckiej infrastruktury telekomunikacyjnej;
 - 9) wykorzystuje Sieć lub Sieć ruchomą używaną do świadczenia Usług mobilnych do rozsyłania wirusów, niezamówionych informacji, podejmuje próby ataków lub uzyskania nieautoryzowanego dostępu do systemów informatycznych, danych lub oprogramowania lub też dokonuje zmian, usuwa czy dodaje zapisy do zbiorów informacji osób trzecich bez ich zgody;
 - 10) generuje Sztuczny Ruch;
 - 11) nie dokona wpłaty Kaucji w terminie określonym w Umowie – w przypadku, gdy Dostawca usług zażąda zabezpieczenia wiarytelności wynikających z Umowy w formie wpłaty Kaucji;
 - 12) nie zgłosi wniosku o wydanie nowej Karty SIM w miejsce Karty SIM utraconej lub której Kod PIN został ujawniony, pomimo upływu 30 dni od zawiadomienia Dostawcy usług o utracie Karty SIM lub ujawnieniu Kodu PIN;
 - 13) w inny, rażący sposób narusza postanowienia Umowy lub/i jej załączników, w szczególności Regulaminu.
6. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą całości lub części Opłaty Abonamentowej lub jakiejkolwiek innej opłaty przewidzianej Umową lub Cennikiem, Dostawca usług powiadamia Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usługi, jeżeli Abonent ten nie ureguluje zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia.
7. W przypadku braku uregulowania należności w wyznaczonym terminie, ograniczenie świadczenia Usługi nastąpi w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia.
8. W przypadku dalszego braku uregulowania należności, Dostawca usług uprawniony jest do wystosowania kolejnego wezwania do uiszczenia zaległości w wyznaczonym terminie. Jednocześnie powiadomi on Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi w przypadku braku uregulowania należności w terminie 3 dni od otrzymania przez Abonenta powiadomienia. Powiadomienie zostanie wysłane nie wcześniej niż po upływie 7 dni od dnia ograniczenia świadczenia Usługi. W przypadku złożenia reklamacji co do wysokości należności z tytułu świadczenia Usługi, zawieszenie świadczenia Usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego i pod warunkiem zapłaty należności niespornych.

9. Jeśli świadczenie Usług zostało zawieszone i upłynęło dalsze 7 dni od dnia ich zawieszenia, a pomimo to zaległości nie zostały uregulowane, Dostawca usług powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta, a następnie może ją rozwiązać, jeśli Abonent po otrzymaniu powiadomienia w ciągu 7 dni nie dokona zapłaty należności.
10. Powiadomienia w toku opisanej powyżej procedury windykacyjnej Dostawca usług doręczać będzie na Trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta do kontaktu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej.
11. W przypadku uregulowania przez Abonenta zaległych opłat, wznowienie świadczenia ograniczonych lub zawieszonych Usług nastąpi nie później niż w terminie 3 dni od otrzymania zaległych opłat. W przypadku Usługi internetowej oraz Usługi Internetu mobilnego ograniczenie świadczenia Usługi, o którym mowa w ust. 7, polega na zablokowaniu korzystania z transmisji danych i jest równoznaczne z zawieszeniem Usługi. Za wznowienie świadczenia Usługi może być pobierana od Abonenta dodatkowa opłata określona w Cenniku.
12. W przypadku uporczywego opóźniania się przez Abonenta z zapłatą za Usługę, gdy nie ureguluje on zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi, Dostawca usług uprawniony jest od razu do zawieszenia świadczenia Usługi.
13. Ze względów bezpieczeństwa Dostawca usług zastrzega sobie prawo do zablokowania ruchu przychodzącego z Internetu do Urządzenia lub Sprzętu oraz z Urządzenia lub Sprzętu do Internetu na wybrane porty TCP i UDP. Blokada ta może zostać nieodpłatnie zdjęta na wniosek Abonenta.
14. Dostawca usług może zawiesić świadczenie Usług na wniosek Abonenta na następujących zasadach:
 - 1) wniosek powinien zostać złożony z co najmniej 3-dniowym wyprzedzeniem;
 - 2) zawieszenie następuje ze skutkiem od pierwszego dnia kolejnego Okresu Rozliczeniowego, liczonego od dnia rozpoczęcia okresu rozliczeniowego określonego w Umowie;
 - 3) wniosek może zostać złożony tylko przez Abonenta, który nie zalega z jakimikolwiek opłatami na rzecz Dostawcy usług;
 - 4) w przypadku Usług stacjonarnych - w okresie zawieszenia pobierana jest miesięczna opłata za zapewnienie przyłączenia do Sieci w wysokości określonej w Umowie lub w Zwięzłym podsumowaniu warunków umowy;
 - 5) w okresie zawieszenia nie jest pobierana Opłata Abonamentowa;
 - 6) zawieszenie może nastąpić:
 - a) w przypadku Umów zawartych na czas określony - jeden raz w całym czasie określonym obowiązywania Umowy, na okres trzech Okresów Rozliczeniowych;
 - b) w przypadku Umów zawartych / przedłużonych na czas nieokreślony – jeden raz w każdym roku kalendarzowym obowiązywania Umowy, na czas dwóch Okresów Rozliczeniowych;
 - 7) z dniem zawieszenia świadczenia Usług następuje zaprzestanie dostarczania sygnału. Ponowna Aktywacja Usługi następuje po upływie okresu zawieszenia, nie później niż w ciągu 7 dni. Od momentu ponownego udostępnienia sygnału, ponownie naliczana jest Opłata Abonamentowa;
 - 8) zawieszenie i odwieszenie Usług wiąże się z opłatami jednorazowymi, których wysokość określają Cenniki.

VIII. Zakres działań podejmowanych przez Dostawcę usług w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa Sieci lub Usług.

§ 12.

1. 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 Sieci ruchomej oraz Usług zawarte są w § 11 Regulaminu.
2. Dostawca usług publikuje informacje, w tym na swojej stronie internetowej, o:
 - 1) potencjalnych zagrożeniach związanych z korzystaniem ze świadczonych przez niego Usług;
 - 2) rekomendowanych środkach ochronnych i sposobach:
 - a) zabezpieczania Urządzeń końcowych przed złośliwym oprogramowaniem;
 - b) zwiększenia bezpieczeństwa treści indywidualnych komunikatów, które Abonenci mogą podjąć dla bezpieczeństwa korzystania z Usług, w tym o związanych z tym kosztach;

- c) przykładowych konsekwencjach braku lub nieodpowiedniego zabezpieczenia Urządzeń końcowych.
3. Dostawca usług w przypadku szczególnego i znacznego zagrożenia wystąpienia incydentu bezpieczeństwa, informuje o nim Abonentów, na których takie zagrożenie może mieć wpływ, w tym o możliwych środkach, które Abonenci ci mogą podjąć oraz o związanych z tym kosztach.
 4. Dostawca usług informuje, w tym na swojej stronie internetowej, o incydencie bezpieczeństwa i jego wpływie na dostępność świadczonych Usług, jeżeli w jego ocenie ten wpływ jest istotny.
 5. W przypadku stwierdzenia przesyłania komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci (lub Sieci ruchomej) i Usług, Dostawca usług może zastosować środki polegające na:
 - 1) zablokowaniu przesłania takiego komunikatu;
 - 2) ograniczeniu albo przerwaniu świadczenia Usługi na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie takiego komunikatu– w zakresie niezbędnym dla zapobiegnięcia zagrożeniu i nie dłużej niż do czasu ustania przyczyny stwierdzenia zagrożenia.
 6. Zastosowanie środków, o których mowa w ust. 5, nie wyklucza zastosowania środków, o których mowa w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. *ustanawiającego środki dotyczące dostępu do otwartego internetu i dotyczące opłat detalicznych za uregulowane usługi łączności wewnątrzunijnej oraz zmieniającego dyrektywę 2002/22/WE, a także rozporządzenie (UE) nr 531/2012, względnie aktu prawnego go zastępującego.*
 7. Dodatkowe informacje o zagrożeniach związanych z korzystaniem z Usług, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta, są zamieszczone na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumenckiej, dostępnej pod adresem: <https://cik.uke.gov.pl/edukacjapop/> 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.

IX. Obsługa serwisowa, pomoc techniczna, warunki i opłaty dotyczące usług posprzedażnych, konserwacji i obsługi Abonenta, sposób uzyskania informacji na temat obowiązujących cen i opłat.

§ 13.

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, w tym interwencje i zgłaszanie usterek i Awarii Sieci ruchomej;
 - 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 (infolinia);
 - 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 oraz pozyskiwać informacje na temat Rachunków i alternatywnych taryf:
 - 1) pod numerem telefonu BOK wskazanym na stronie internetowej Dostawcy usług i w Umowie na stronie internetowej Dostawcy usług;
 - 2) z wykorzystaniem Panelu Klienta;
 - 3) osobiście w BOK,
 - 4) e-mailem na adres e-mail Dostawcy usług podany w Umowie,
 - 5) za pośrednictwem komunikatorów internetowych (np. komunikator Messenger na profilu firmowym Facebook Dostawcy).
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 opłata 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, 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.

X. Rozpatrywanie reklamacji, sposoby inicjowania procedur pozasądowego rozwiązywania sporów. Spory, w tym transgraniczne.

§ 14.

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu Aktywacji, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
2. Reklamację może zgłosić reklamujący – Abonent lub jego pełnomocnik w BOK. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 dni od dnia jej złożenia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Dostawcę usług odpowiedzi na reklamację. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług.
3. Reklamacje winny być zgłaszane Dostawcy usług w jednej z poniższych form:
 - 1) pisemnie – podczas wizyty reklamującego w BOK, przesyłką pocztową lub przesyłką poleconą;
 - 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w BOK;
 - 3) elektronicznie z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej – pocztą elektroniczną.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko / nazwę (firmę) 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 Aktywacji;
 - 6) wysokość odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa, jeśli reklamujący żąda ich wypłaty;

- 7) jeśli Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności, o których mowa w pkt 6: numer rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
 - 8) sposób, w jakim ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
 - 9) 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, przy czym w przypadku, gdy następuje to w formie ustnej, sporządza się protokół ze złożenia reklamacji, zawierający w szczególności: (1) imię i nazwisko / nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania / siedziby Abonenta, (2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu, (3) przedstawienie okoliczności uzasadniających przyjęcie reklamacji, (4) dzień złożenia reklamacji i (5) nazwę, adres i numer telefonu BOK obsługującego reklamację a jego kopię przekazuje się niezwłocznie Abonentowi na Trwałym nośniku, co jest równoznaczne z potwierdzeniem złożenia reklamacji.
6. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową lub przesyłką kurierską, telefonicznie lub elektronicznie z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Dostawca usług zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie. W przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację przed upływem terminu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, potwierdzenie przyjęcia reklamacji może być zawarte w treści odpowiedzi na reklamację. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu BOK obsługującego reklamację i jest przekazywane Abonentowi na Trwałym nośniku.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta:
- 1) osobiście podczas wizyty Abonenta w BOK – ustnie albo w formie pisemnej, - nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Przedstawiciel, przyjmując reklamację, jest zobowiązany, wezwać Abonenta do jej niezwłocznego uzupełnienia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania oraz ze wskazaniem zakresu tego uzupełnienia. Reklamacje nieuzupełnione w oznaczonym terminie pozostawia się bez rozpoznania;
 - 2) w inny sposób – nie spełnia warunków określonych w ust. 4, BOK wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania oraz ze wskazaniem zakresu tego uzupełnienia. Reklamacje nieuzupełnione w oznaczonym terminie pozostawia się bez rozpoznania.
- Dostawca usług w przypadku uznania, że uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji – odstępuje od powyższego wezwania. W szczególności, jeżeli 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.
8. Dostawca usług w przypadku nieokreślenia w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, przekazuje Abonentowi wezwanie do uzupełnienia braków, o którym mowa w ust. 7, w sposób określony w Umowie, w sposób wskazany przez Abonenta w czasie obowiązywania tej umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.

§ 15.

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, a także numer telefonu i adres poczty elektronicznej, umożliwiający kontakt w sprawie reklamacji;
 - 2) informację o dacie złożenia reklamacji;
 - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - 4) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie kwoty i terminu wypłaty przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności;
 - 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument lub Przedsiębiorca-Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w

postępowaniu, o którym mowa w art. 383 UstPKE;

6) ;

7) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części – uzasadnienie faktyczne i prawne.

§ 16.

1. Dostawca usług udziela odpowiedzi na reklamację w sposób określony w reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. W przypadku niewskazania przez Abonenta sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację pomimo wezwania, o którym mowa w § 14 ust. 8, Dostawca usług przekazuje odpowiedź na reklamację w sposób określony w Umowie, w sposób wskazany przez Abonenta w czasie obowiązywania Umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja. Odpowiedź udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana reklamującemu przesyłką (pocztową lub kurierską) lub w inny sposób.
3. Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca usług, na żądanie Abonenta ponownie przekazuje tę odpowiedź, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania. W takim przypadku odpowiedź przekazuje się, w sposób przekazany w żądaniu, o którym mowa w zdaniu poprzednim.
4. Po wyczerpaniu drogi postępowania 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 zawezwanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji, a w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 UstPKE.
5. Drogę postępowania reklamacyjnego w przypadku, o którym mowa w § 14 ust. 1 Regulaminu, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Dostawca usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja Usługi została uwzględniona. Postępowanie w trybie art. 383 i następnych UstPKE jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta będącego Konsumentem 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 Konsumenckiej tego urzędu: <https://cik.uke.gov.pl/uslugi-teleko/dochodzenie-rozszcen/pozasadowe-rozwiazywanie-sporow-adr-tele>.
6. Informacje na temat sporów transgranicznych w związku ze świadczeniem Usług można znaleźć na stronie internetowej <https://konsument.gov.pl/>, a szersze informacje o procedurach dochodzenia roszczeń w przypadku takich sporów można znaleźć na stronie internetowej <https://konsument.gov.pl/dochodzenie-rozszcen/>. Co do zasady potencjalny spór o charakterze transgranicznym w związku ze świadczeniem Usług będzie podlegał procedurze sądowej w sprawach drobnych roszczeń, która ma na celu usprawnienie i uproszczenie rozwiązywania sporów transgranicznych powstałych w państwach członkowskich Unii Europejskiej z wyjątkiem Danii. Postępowanie takie jest uregulowane Rozporządzeniem (WE) nr 861/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lipca 2007 r. *ustanawiającym europejskie postępowanie w sprawie drobnych roszczeń*.
7. Dostawca usług nie przystąpił i nie zobowiązał się do stosowania kodeksu dobrych praktyk w rozumieniu art. 2 pkt. 5) ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. *o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym*.

XI. Udogodnienia i usługi przeznaczone dla Abonentów/Zamawiających z niepełnosprawnościami oraz sposób uzyskania aktualizacji tych informacji.

§ 17.

1. Dostawca usług przy zawieraniu Umowy oraz na każde żądanie osoby z niepełnosprawnościami oferuje pomoc osoby reprezentującej Dostawcę usług we właściwym skonfigurowaniu Urządzeń i uruchomieniu Usługi. Pomoc może być udzielona telefonicznie, w BOK lub w Lokalu, według wyboru Abonenta.
2. Dostawca usług, na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej, w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania, udostępnia Umowę, Regulamin, Cennik oraz Zwięzłe podsumowanie warunków Umowy w postaci możliwej do odczytu maszynowego i umożliwiającej zmianę rozmiaru i koloru czcionki oraz kontrastu tekstu.

3. Dostawca usług na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej, będącej Stroną Umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, udostępnia:
- 1) informacje o danych zawartych w Rachunku wraz z podstawowym wykazem wykonanych Usług,
 - 2) szczegółowy wykaz wykonanych Usług
- sporządzone w postaci możliwej do odczytu maszynowego i umożliwiającej zmianę rozmiaru i koloru czcionki oraz kontrastu tekstu.
4. W przypadku zgłoszenia żądania, o którym mowa w ust. 3 powyżej:
- 1) przed rozpoczęciem lub w trakcie Okresu Rozliczeniowego, za który będzie wystawiony Rachunek – Dostawca usług realizuje żądanie niezwłocznie po wystawieniu Rachunku;
 - 2) dotyczącego Okresu Rozliczeniowego, za który już został wystawiony Rachunek i wykonane Usługi – Dostawca usług realizuje żądanie w terminie 30 dni od dnia jego zgłoszenia.
5. Dostawca usług na każde żądanie Abonenta będącego osobą z niepełnosprawnościami, w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania, przekazuje Abonentowi informacje o oferowanych udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami, w postaci papierowej lub w postaci elektronicznej na udostępniony w tym celu przez Abonenta adres poczty elektronicznej, z zastrzeżeniem, że w przypadku osoby niewidomej lub słabowidzącej takie informacje powinny być sporządzane na papierze w alfabecie Braille’a lub przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania ich pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym.

II. CZĘŚĆ SZCZEGÓŁOWA

Moduł - Usługa telefonii stacjonarnej

I. Wstęp i definicje.

§ 1.

Użyte w niniejszym Module pojęcia oznaczają:

- 1) **Limit wydatków** – górna granica zobowiązań Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu Usługi telefonii stacjonarnej, 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;
- 2) **Numer abonencki** – numer telefoniczny nadany Abonentowi, korzystającemu z Usługi telefonii stacjonarnej przez Dostawcę usług lub przeniesiony od innego operatora w związku ze zmianą dostawcy usług, określony w Umowie;
- 3) **Usługa telefonii stacjonarnej** – usługa komunikacji interpersonalnej, w ramach której Abonentowi przydzielany jest numer geograficzny z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych, pozwalająca na inicjowanie i odbieranie głosowych połączeń krajowych i międzynarodowych, lokalnych i strefowych, międzystrefowych, do i z sieci komórkowych, oraz uzyskanie dostępu do służb powołanych do niesienia pomocy;
- 4) **Usługa Premium Rate** – Usługa telefonii stacjonarnej wraz z innym świadczeniem, które może być realizowane przez podmiot inny niż Dostawca usług.

II. Główne cechy Usługi telefonii stacjonarnej, poziomy jakości, spis abonentów, przejrzystość Rachunku.

§ 2.

1. Usługa telefonii stacjonarnej umożliwia Abonentowi wykonywanie oraz odbieranie połączeń głosowych przy pomocy Urządzenia w stałej lokalizacji Zakończenia Sieci.
2. Dostawca usług przydziela Abonentowi w Umowie Numer abonencki, chyba że Umowa obejmuje przeniesienie numeru telefonu z sieci innego operatora.
3. Dla Usługi telefonii stacjonarnej Dostawca usług gwarantuje minimalny poziom jakości tej Usługi obejmujący:
 - 1) czas realizacji połączenia – nie więcej niż 10 s;
 - 2) prawdopodobieństwo wystąpienia nieudanego wywołania połączenia – nie więcej niż 3%;
 - 3) opóźnienie w wywołaniu połączenia – nie więcej niż 10 s.
4. Dostawca usług nie gwarantuje innych niż określonych w ust. 3 minimalnych poziomów jakości Usługi telefonii stacjonarnej.
5. Dostawca usługi powiadomi Abonenta o:
 - 1) zbliżającym się osiągnięciu Limitu wydatków Usługi telefonii stacjonarnej w ramach wybranego przez niego pakietu taryfowego – przed osiągnięciem tego Limitu wydatków;
 - 2) całkowitym wykorzystaniu Limitu wydatków Usługi telefonii stacjonarnej - niezwłocznie po jego wykorzystaniu, nie później niż 48 godzin od momentu całkowitego wykorzystania tego Limitu wydatków.
6. Obowiązek, o którym mowa w ustępie powyżej, uznaje się za wykonany, jeżeli Dostawca usług wykonał co najmniej 3 próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od odpowiednio: zbliżającego się osiągnięcia limitu zużycia Usługi telefonii stacjonarnej lub całkowitego wykorzystania tego limitu.
7. 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, zgodnie z § 4 niniejszej części Regulaminu.
8. W ramach Usługi telefonii stacjonarnej Dostawca usług:
 - 1) zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi, tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej

dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianych służbom powołanym do niesienia pomocy;

- 2) z uwagi na brak możliwości technicznych, nie zapewnia dostępu do informacji o lokalizacji dzwoniącego do Abonenta użytkownika końcowego;
- 3) w zależności od wybranej przez Abonenta taryfy, może w Opłacie Abonamentowej gwarantować stały pakiet minut wliczonych do tej Opłaty, po przekroczeniu którego naliczane będą dodatkowe opłaty za połączenia.

9. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe:

- 1) do właściwego terytorialnie centrum ratunkowego mogą wynikać z zaniedbania przez Abonenta poinformowania Dostawcy usług o zmianie lokalizacji Urządzenia;
- 2) mogą wystąpić w przypadku nieprawidłowego działania Urządzenia.

10. Dostęp do Usługi telefonii stacjonarnej 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.

11. O ile to będzie możliwe, Dostawca usług, przeprowadzając Prace planowe, zapewni utrzymanie ruchu telekomunikacyjnego. Prace planowe nie stanowią Awarii lub Usterki.

12. Abonent może weryfikować poziom wykorzystania Usługi w Panelu Klienta, za pośrednictwem którego może uzyskać aktualne informacje o ilości wykorzystanych jednostek taryfikacyjnych. Informacja o wykorzystanych jednostkach taryfikacyjnych Usługi telefonii stacjonarnej obejmuje stan wykorzystania tej usługi najpóźniej sprzed 48 godzin.

13. Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane są połączenia. Lokalizacja ta pokrywa się z adresem Lokalu. Z uwagi na technologię świadczenia Usługi telefonii stacjonarnej i konieczność prawidłowego kierowania połączeń na numery alarmowe, Abonent zobowiązany jest do korzystania z Usługi telefonii stacjonarnej wyłącznie pod adresem Lokalu. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe do właściwego terytorialnie centrum ratunkowego mogą wynikać z naruszenia przez Abonenta powyższego zobowiązania. Jeśli Abonent Usługi telefonii stacjonarnej zmieni lokalizację Urządzenia inicjującego / odbierającego połączenia o czym – z uwagi na konieczność prawidłowego kierowania połączeń na numery alarmowe - zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług.

14. Wraz z Rachunkiem, Dostawca usług doręczy Abonentowi nieodpłatnie podstawowy wykaz wykonanych Usług telefonii stacjonarnej, zawierający informację o zrealizowanych płatnych usługach, z podaniem dla każdego typu usług liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości usług zrealizowanych przez Abonenta.

15. Dostawca usług na żądanie Abonenta dostarcza Abonentowi, który ma przydzielony Numer abonencki, odpłatnie, szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii stacjonarnej, zawierający informację o zrealizowanych płatnych usługach, z podaniem, dla każdej usługi: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia realizacji usługi, czasu jej trwania oraz wysokości opłaty za usługę z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.

16. Szczegółowy wykaz będzie doręczany Abonentowi począwszy od odpowiednio bieżącego Okresu Rozliczeniowego, w którym Abonent złożył żądanie, do końca Okresu Rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania doręczania tego wykazu.

17. Szczegółowy wykaz zostanie doręczony Abonentowi wraz z Rachunkiem wystawionym za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz, a jeżeli nie jest to możliwe - najpóźniej w ciągu 14 dni od dnia złożenia wniosku przez Abonenta.

18. Na żądanie Abonenta, Dostawca usług w terminie 14 dni doręcza mu odpłatnie szczegółowy wykaz Usług telefonii stacjonarnej obejmujący Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie.

19. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Dostawca usług za pomocą odpowiednich narzędzi prowadzi stały monitoring obciążenia 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.

20. Abonent Usługi telefonii stacjonarnej 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.

III. Usługa Premium Rate

§ 3.

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 połączenia przychodzące 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. Obowiązek poinformowania Abonenta 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, Abonentowi zostanie automatycznie przydzielony próg kwotowy 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.

6. W przypadku skorzystania przez Abonenta z Usługi Premium Rate, Dostawca usług zawiera w podstawowym wykazie wykonanych usług informacje, o:

- 1) numerze wykorzystanym do świadczenia Usługi Premium Rate;
- 2) stronie podmiotowej BIP UKE, na której udostępniony jest rejestr numerów;
- 3) możliwości złożenia żądania nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery Usług Premium Rate lub przychodzących z takich numerów, wychodzących na numery poszczególnych Usług Premium Rate lub przychodzących z takich numerów oraz określenia progu kwotowego.

IV. Przeniesienie Usługi telefonii stacjonarnej do innego Lokalu, przeniesienie numeru.

§ 4.

1. 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.
2. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent korzystający z Usługi telefonii stacjonarnej może żądać przeniesienia przydzielonego Numeru abonenckiego w ramach istniejącej Sieci Dostawcy usług na obszarze o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego.
3. Abonent korzystający z Usługi telefonii stacjonarnej może żądać przy zmianie dostawcy tej usługi, przeniesienia przydzielonego Numeru abonenckiego do istniejącej sieci innego operatora na obszarze geograficznym. Uprawnienie to nie ma zastosowania o przenoszenia numerów między stacjonarnymi i ruchomymi publicznymi sieciami telekomunikacyjnymi.
4. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia przydzielonego numeru w terminie miesiąca od dnia zakończenia obowiązywania Umowy. Abonent może zrzec się prawa do przeniesienia Numeru abonenckiego po rozwiązaniu Umowy, o którym mowa w zdaniu poprzednim.
5. Za przeniesienie przydzielonego Numeru abonenckiego Dostawca usług nie pobiera opłat od Abonenta.
6. W celu realizacji przez Abonenta uprawnień do przeniesienia przydzielonego Numeru abonenckiego do Sieci Dostawcy usług, Abonent składa u Dostawcy Usługi telefonii stacjonarnej wnioski w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, zawierający:
 - 1) w przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną – jego dane obejmujące: imię i nazwisko, PESEL – jeżeli Abonent go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu;
 - 2) w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną – jego dane obejmujące: nazwę oraz numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo w innym właściwym rejestrze;
 - 3) adres poczty elektronicznej przeznaczony do kontaktu z Abonentem – jeżeli wniosek składany jest w formie dokumentowej;
 - 4) żądanie przeniesienia przydzielonego Numeru abonenckiego;
 - 5) informacje o wybranym przez Abonenta sposobie przekazywania przez Dostawcę usług informacji dotyczących obsługi wniosku;
 - 6) dane identyfikujące umowę z dotychczasowym dostawcą Usługi telefonii stacjonarnej;
 - 7) wskazanie żadanego trybu rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą Usługi telefonii stacjonarnej;
 - 8) pełnomocnictwo dla Dostawcy usług upoważniające go do wypowiedzenia w imieniu Abonenta umowy z dotychczasowym dostawcą usługi.
7. Jeżeli wniosek, o którym mowa powyżej w ust. 6:
 - 1) nie zawiera informacji niezbędnych dla jego realizacji - Dostawca usług zawiadomi Abonenta o konieczności jego niezwłocznego uzupełnienia jednocześnie informując go, że nieuzupełnienie wniosku spowoduje pozostawienie go bez rozpatrzenia. Uzupełnienie wniosku może obejmować w szczególności podanie danych osób reprezentujących Abonenta niebędącego osobą fizyczną w zakresie imienia i nazwiska, PESEL albo nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, albo numer paszportu lub karty pobytu;
 - 2) został złożony w formie dokumentowej - Dostawca usług utrwali go i doręczy Abonentowi na Trwałym nośniku.
8. W przypadku odmowy realizacji uprawnień Abonenta do przeniesienia Numeru abonenckiego, Dostawca usług po rozpatrzeniu wniosku powiadomi Abonenta o odmowie wraz z podaniem przyczyny.
9. W przypadku realizacji przez Abonenta uprawnień do przeniesienia Numeru abonenckiego:
 - 1) przeniesienie przydzielonego Numeru abonenckiego następuje nie później niż w terminie 1 DR od uzgodnionego z Abonentem dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi telefonii stacjonarnej przez Dostawcę usługi wskazanego w Umowie;
 - 2) Dostawca usług doręcza Abonentowi na Trwałym nośniku potwierdzenie przeniesienia Numeru abonenckiego.
10. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usługi telefonii stacjonarnej nie nastąpiło w terminie 30 dni od uzgodnionego przez Abonenta z Dostawcą usług i określonego w Umowie dnia rozpoczęcia świadczenia tej Usługi, wówczas Umowę z Dostawcą usług uważa się za

niezawartą – o ile nierozpoczęcie świadczenia Usługi telefonii stacjonarnej nastąpiło z innych powodów niż rezygnacja Abonenta ze zmiany dostawcy tej usługi, a wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą Usługi telefonii stacjonarnej staje się bezskuteczne, chyba że Abonent postanowi inaczej.

11. Abonent, realizując wobec Dostawcy usług uprawnienie do przeniesienia przydzielonego mu Numeru abonenckiego do sieci innego dostawcy Usługi telefonii stacjonarnej, może wypowiedzieć Umowę, według jego wyboru:
 - 1) z zachowaniem okresu wypowiedzenia;
 - 2) bez zachowania okresu wypowiedzenia, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
 - 3) na koniec okresu obowiązywania Umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych.
12. Jeżeli przeniesienie Numeru abonenckiego do sieci innego dostawcy Usługi telefonii stacjonarnej nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia, uzgodnionego przez Abonenta z nowym dostawcą, wówczas wypowiedzenie, o którym mowa w ust. 11 staje się bezskuteczne, chyba że Abonent złoży odrębne oświadczenie o woli podtrzymania wypowiedzenia Umowy.
13. W sytuacji, o której mowa w ust. 12, Dostawca usług wznowi lub będzie kontynuować świadczenie Usługi telefonii stacjonarnej na dotychczasowych warunkach, do czasu przeniesienia Numeru abonenckiego w taki sposób, aby utrata dostępu przez Abonenta do Usługi telefonii stacjonarnej nie przekroczyła 1 DR.
14. Jeżeli nie doszło do przeniesienia Numeru abonenckiego w terminie uzgodnionym przez Abonenta z nowym dostawcą usług Usługi telefonii stacjonarnej, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od Dostawcy usług za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat cyklicznych za Usługi liczonych według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych. Odszkodowanie to nie przysługuje Abonentowi w sytuacji, gdy brak możliwości realizacji przeniesienia Numeru abonenckiego nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego służącego do wymiany komunikatów między operatorami lub dostawcami usług na potrzeby realizacji uprawnienia Abonenta do przeniesienia Numeru abonenckiego.
15. W przypadku, o którym mowa w ust. 14, kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od dnia uzgodnionego przez Abonenta z nowym dostawcą Usługi telefonii stacjonarnej jako dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi telefonii stacjonarnej do dnia przeniesienia Numeru abonenckiego lub do dnia zakończenia obowiązywania kontynuowanej lub wznowionej Umowy.

V. Prezentacja identyfikacji linii wywołującej.

§ 5.

1. Dostawca usług umożliwiając prezentację identyfikacji Zakończenia Sieci, z którego inicjowane jest połączenie, zapewnia za pomocą prostych środków:
 - 1) Abonentowi, będącemu użytkownikiem wywołującym - możliwość jednorazowego lub stałego wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywoływanego podczas wywołania i połączenia;
 - 2) Abonentowi, będącemu użytkownikiem wywołującym - możliwość stałego wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywoływanego podczas wywołania i połączenia;
 - 3) Abonentowi, będącemu użytkownikiem wywoływany - możliwość eliminacji dla połączeń przychodzących prezentacji identyfikacji linii wywołującej, a jeżeli taka prezentacja jest dostępna przed rozpoczęciem połączenia przychodzącego, także możliwość blokady połączeń przychodzących od użytkownika stosującego eliminację prezentacji identyfikacji linii wywołującej.
2. Dostawca usługi zapewniając prezentację identyfikacji Zakończenia Sieci, do której zostało przekierowane połączenie, jest obowiązany zapewnić Abonentowi wywoływanemu możliwość eliminacji za pomocą prostych środków, prezentacji identyfikacji linii wywoływanej u użytkownika wywołującego.
3. Dostawca usługi zapewniając automatyczne przekazywanie wywołań, jest obowiązany zapewnić Abonentowi możliwość zablokowania za pomocą prostych środków automatycznego przekazywania przez osobę trzecią wywołań do Urzędu.

Moduł – Usługi mobilne**Usługa telefonii mobilnej i Usługa Internetu mobilnego****I. Wstęp i definicje.****§ 1.**

Użyte w niniejszym Module pojęcia oznaczają:

- 1) **GB** – gigabajt;
- 2) **Kb** – kilobit;
- 3) **Kb/s** – kilobity na sekundę;
- 4) **Mb/s** – megabit na sekundę;
- 5) **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;
- 6) **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;
- 7) **Karta SIM** – plastikowa karta mikroprocesorowa udostępniana Abonentowi przez Dostawcę usług, umożliwiająca za pomocą Urządzenia dostęp do Usług mobilnych, której przypisano: m. in. numer karty SIM i Numer abonencki bądź jej cyfrowa wersja (tzw. karta eSIM), tj. oprogramowanie instalowane w Urządzeniu Abonenta, posiadającym funkcję umożliwiającą korzystanie z karty eSIM, zgodnie z instrukcją Dostawcy Usług, dla której pobrania (zainstalowania profilu eSIM) niezbędny jest dostęp do Internetu;
- 8) **Kod PIN** - indywidualny kod cyfrowy stosowany do zabezpieczenia dostępu do Karty SIM;
- 9) **Kod USSD** – specjalny kod dla Usług mobilnych, po wpisaniu którego Abonent może uzyskać określone informacje o Usłudze;
- 10) **Limit wydatków** – górna granica zobowiązań Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu 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;
- 11) **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;
- 12) **MMS** - wiadomość multimedialna, mogąca zawierać tekst, zdjęcia, filmy, animacje oraz dźwięki. MMS może być wysyłany na telefon lub na adres e-mail. Opłata za wysłanie jednego MMS naliczana jest za każde rozpoczęte 100 kB. Odbieranie MMS następuje automatycznie;
- 13) **MOS** - Mean Opinion Score, wskaźnik zdefiniowany przez ITU-T (Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU Międzynarodowego Związku Telekomunikacyjnego), używany w celu określenia jakości Usługi telefonii mobilnej;
- 14) **Numer abonencki** – numer telefoniczny nadany Abonentowi, korzystającemu z Usługi telefonii mobilnej, przez Dostawcę usług lub przeniesiony od innego operatora w związku ze zmianą dostawcy usług, określony w Umowie, przypisany do Karty SIM udostępnionej Abonentowi;
- 15) **Operator Sieci ruchomej (lub MNO)** - przedsiębiorca telekomunikacyjny inny niż Dostawca usług, zapewniający Dostawcy usług dostęp do Sieci ruchomej dla potrzeb świadczenia przez Dostawcę usług Usługi telefonii mobilnej i Usługi Internetu mobilnego tj. „P4 sp. z o.o.” z siedzibą w Warszawie, adres siedziby: ul. Wynalazek 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 lub Metroport sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi, adres siedziby: ul. Łagiewnicka 54/56 lok. 1003, 91-463 Łódź wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi Sąd Gospodarczy XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000337502, REGON 100745889, NIP 7262615367, o kapitale zakładowym 700.850,00 zł), bądź ich każdorazowy następcą prawnym w zakresie zarządzania Siecią ruchomą;

- 16) **Pakiet Danych** – Pakiet danych dostępny w ramach Usługi Internetu mobilnego w danym Okresie Rozliczeniowym, automatycznie odnawiany w kolejnych Okresach Rozliczeniowych;
- 17) **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;
- 18) **Podstawowy Pakiet Danych** – Pakiet danych aktywowany na Karcie SIM na miesiąc od momentu Aktywacji, który odnawiany (aktywowany) jest automatycznie w kolejnych Okresach Rozliczeniowych;
- 19) **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”;
- 20) **Prędkość szacunkowa maksymalna** - najwyższa, rzeczywiście możliwa do osiągnięcia prędkość mobilnej / Ruchomej sieci telekomunikacyjnej infrastrukturalnej głównego operatora Usług mobilnych w różnych lokalizacjach, w rzeczywistych warunkach użytkowania, w danej technologii;
- 21) **Prędkość po przekroczeniu Limitu transferu danych** – prędkość z chwilą przekroczenia przez Abonenta Limitu transferu danych, przyznanego w ramach Opłaty Abonamentowej lub uzyskanego w wyniku dokonania Doładowania Limitu 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 Prędkości po przekroczeniu Limitu transferu danych, albo
 - 3) następuje naliczanie dodatkowych Opłat za transmisję danych, zgodnie z Cennikiem, albo
 - 4) Abonent może wykupić Doładowanie Limitu Danych, co ma miejsce przez złożenie u Operatora zamówienia na Dodatkowy Pakiet Danych, w sposób wskazany w § 4 Regulaminu.
- 22) **Roaming** – usługa umożliwiająca zalogowanie się za pomocą Karty SIM do obcych sieci (innych niż Sieć ruchoma Operatora Sieci ruchomej) i korzystanie z Usług mobilnych w tych sieciach w momencie, gdy Abonent znajduje się poza zasięgiem sieci telekomunikacyjnej infrastrukturalnej głównego operatora;
- 23) **Roaming międzynarodowy** - rodzaj Roamingu, w którym Karta SIM Abonenta loguje się do obcych sieci położonych poza terytorium Polski;
- 24) **Roaming Regulowany** - 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;
- 25) **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;
- 26) **Usługa telefonii mobilnej** – usługa komunikacji interpersonalnej, świadczona poprzez Sieć ruchomą, w ramach której Abonentowi przydzielany jest numer niegeograficzny z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych, pozwalająca na inicjowanie i odbieranie głosowych połączeń krajowych, lokalnych, strefowych, międzystrefowych, Połączeń międzynarodowych do i z sieci komórkowych, uzyskanie dostępu do służb powołanych do niesienia pomocy, przesyłanie oraz odbieranie SMS lub MMS;
- 27) **Smishing** – wysłanie SMS, w której nadawca podszywa się pod inny podmiot w celu nakłonienia odbiorcy tej wiadomości do określonego zachowania, w szczególności przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem, otwarcia strony internetowej, inicjowania połączenia głosowego lub instalacji oprogramowania;

28) **SMS** - krótka wiadomość tekstowa, zawierająca nie więcej niż 160 znaków alfanumerycznych kodowanych na 7 bitach lub nie więcej niż 140 bajtów danych w postaci binarnej, zgodnie z normami ETSI GSM. W przypadku jednorazowego przesłania wiadomości zawierającej więcej niż 160 znaków alfanumerycznych lub więcej niż 140 bajtów danych w postaci binarnej, tekst lub dane są dzielone na odpowiednią liczbę SMS-ów, z których każdy obciążony jest opłatą indywidualnie, zgodnie z Cennikiem. W przypadku przesyłania wiadomości zawierającej regionalne znaki diakrytyczne, w tym polskie znaki (np.: ą, ę, ł), z wykorzystaniem terminala GSM / UMTS, w tym aparatu telefonicznego kodującego znaki regionalne (tryb UNICODE), długość wiadomości wynosi mniej niż 160 znaków;

29) **Usługa Premium Rate** – Usługa telefonii mobilnej wraz z innym świadczeniem, które może być realizowane przez podmiot inny niż Dostawca usług.

II. Główne cechy Usług mobilnych (postanowienia wspólne).

§ 2.

1. Dostawca usług świadczy Usługi mobilne w zakresie technicznych możliwości sieci telekomunikacyjnej infrastrukturalnej Operatora Sieci ruchomej, a także umożliwia Abonentowi Usług mobilnych korzystanie z Roamingu.
2. Z upływem ostatniego dnia świadczenia Usług mobilnych Karta SIM i Numer abonencki ulegają dezaktywacji (tj. następuje wyłączenie Usług mobilnych).
3. Na żądanie Abonenta, Dostawca usług wyda mu odpłatnie duplikat lub wtórnik Karty SIM, o ile Abonent w chwili żądania wydania duplikatu lub wtórnika nie posiada zastrzeżonego PESEL.
4. Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji Urzędnika, wykorzystującego Kartę SIM do zapewnienia Usługi Internetu mobilnego oraz Usługi telefonii mobilnej.
5. Wydanie duplikatu lub wtórnika Karty SIM powoduje dezaktywację poprzednio wydanej Karty SIM. Karta SIM, zablokowana zgodnie z ust. 2 i 3, zostaje unieważniona po upływie 30 dni. Nie można przywrócić ważności unieważnionej Karcie SIM.
6. Zakres i jakość Usług mobilnych oferowanych w Roamingu uzależniony jest od możliwości sieci partnera roamingowego.
7. W przypadku Roamingu międzynarodowego Dostawca usług, z wykorzystaniem sieci partnerów roamingowych, umożliwia Abonentowi przebywającemu za granicą Rzeczypospolitej Polskiej korzystanie z Roamingu międzynarodowego, przy czym korzystanie z Roamingu międzynarodowego może podlegać odrębnym regulacjom, więcej informacji w tym zakresie Dostawca usług zamieszcza w Cenniku Usług mobilnych.
8. Dostawca usługi i MNO, z wykorzystaniem Sieci ruchomej, umożliwia Abonentowi przebywającemu za granicą Rzeczypospolitej Polskiej korzystanie z usług Roamingu międzynarodowego, przy czym korzystanie z Roamingu międzynarodowego może podlegać polityce uczciwego korzystania z Roamingu (zwłaszcza na obszarze Państwu UE), zwanej: „**Polityką**” zgodnie z . z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2022/612 z dnia 6 kwietnia 2022 r. *w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii* oraz rozporządzeniem wykonawczym Komisji (UE) 2016/2286 z dnia 15 grudnia 2016 r. *ustanawiającym szczegółowe przepisy dotyczące stosowania polityki uczciwego korzystania i metod oceny zrównoważonego charakteru zniesienia dodatkowych opłat z tytułu detalicznych usług roamingu oraz dotyczące wniosku, jaki ma obowiązek złożyć dostawca usług roamingu na potrzeby tej oceny*.
9. Warunki Usług mobilnych w Roamingu międzynarodowym są nie mniej korzystne niż warunki świadczenia Usług mobilnych w sieciach krajowych, jeżeli w sieci wykorzystywanej w Roamingu międzynarodowym jest dostępna ta sama generacja sieci ruchomej oraz są dostępne takie same warunki i te same technologie transmisji danych.
10. Wpływ na jakość Usług mobilnych w Roamingu międzynarodowym, w tym na różnice pomiędzy ich jakością a jakością Usług mobilnych świadczonych na terenie Polski, mają - oprócz dostępnej generacji sieci oraz technologii transmisji danych - konfiguracja i pojemność sieci partnera roamingowego oraz wydłużenie ścieżki transmisyjnej.
11. Abonent może ustalić, czy ma aktywną możliwość korzystania z Roamingu międzynarodowego poprzez kontakt z BOK.
12. W przypadku przebywania przez Abonenta na terenie Polski w regionach przygranicznych, jeśli zasięg sieci operatora zagranicznego jest silniejszy od sieci operatora krajowego, możliwe jest niezamierzone skorzystanie przez Abonenta z Roamingu międzynarodowego z uwagi na zalogowanie się Karty SIM do sieci operatorów działających w państwach sąsiadujących z Polską i skorzystanie z Usług mobilnych.

13. Jeśli Abonent przebywa na terenie Polski w regionach przygranicznych, powinien sprawdzić, do jakiej sieci zalogowana jest Karta SIM, co powinno być dostępne z poziomu wyświetlacza Urządzenia. Szczegółowe informacje w tym zakresie powinna zawierać instrukcja obsługi danego Urządzenia.
14. W celu uniknięcia niezamierzonego skorzystania przez Abonenta z Roamingu międzynarodowego, Abonent:
 - 1) może dezaktywować możliwość korzystania z Roamingu międzynarodowego albo
 - 2) zmienić tryb wyboru sieci w Urządzeniu z automatycznego na manualny i wybrać w Urządzeniu manualnie sieć krajową.
15. Ilość danych do wykorzystania na przesyłanie i odbieranie danych w Roamingu Regulowanym w danym Okresie Rozliczeniowym zależy od stopnia wykorzystania Podstawowego Pakietu Danych (i ewentualnie Dodatkowego Pakietu Danych). Korzystanie z Pakietu Danych w Roamingu Regulowanym pomniejsza Podstawowy Pakiet Danych albo Dodatkowy Pakiet Danych. Prawo do korzystania z Pakietu Danych w Roamingu Regulowanym przysługuje Abonentowi w tym Okresie Rozliczeniowym, w którym Abonentowi przysługuje prawo do korzystania z Podstawowego Pakietu Danych (i ewentualnie Dodatkowego Pakietu Danych).
16. Abonent nie może korzystać z Pakietu Danych w Roamingu Regulowanym w sieciach morskich, samolotowych i satelitarnych.

III. Główne cechy Usługi telefonii mobilnej, poziomy jakości, spis abonentów, przejrzystość Rachunku.

§ 3.

1. Usługa telefonii mobilnej umożliwia Abonentowi wykonywanie oraz odbieranie połączeń głosowych przy pomocy Urządzenia w Sieci ruchomej.
2. Dostawca usług przydziela Abonentowi w Umowie Numer abonencki, chyba że Umowa obejmuje przeniesienie Numeru abonenckiego z sieci innego operatora.
3. Dla Usługi telefonii mobilnej Dostawca usług gwarantuje minimalny poziom jakości tej Usługi, obejmujący:
 - a. czas realizacji połączenia – nie więcej niż 10s;
 - b. prawdopodobieństwo wystąpienia nieudanego wywołania połączenia – nie więcej niż 3%;
 - c. opóźnienie w wywołaniu połączenia – nie więcej niż 10s;
 - d. czas Aktywacji – 7 dni.

Minimalna oferowana jakość Usługi telefonii mobilnej odpowiada wskaźnikowi MOS na poziomie 3,00 dla 95% wzorcowych próbek głosowych. Wskaźnik MOS jest zdefiniowany w skali pięciostopniowej: 1 - zły; 2 - słaby; 3 - akceptowalny; 4 - dobry; 5 - doskonały.
4. W ramach Usługi telefonii mobilnej Dostawca usług:
 - a. zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi, tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianych służbom powołanym do niesienia pomocy (np. 112).
 - b. z uwagi na brak możliwości technicznych, nie zapewnia dostępu do informacji o lokalizacji dzwoniącego do Abonenta użytkownika końcowego;
 - c. w zależności od wybranego przez Abonenta Pakietu, może w Opłacie Abonamentowej gwarantować stały pakiet minut wliczonych do tej Opłaty, po przekroczeniu którego naliczane będą dodatkowe opłaty za połączenia.
5. Abonent może weryfikować poziom wykorzystania Usługi telefonii mobilnej w Panelu Klienta, za pośrednictwem którego może uzyskać aktualne informacje o ilości wykorzystanych jednostek taryfikacyjnych. Informacja o wykorzystanych jednostkach taryfikacyjnych Usługi telefonii mobilnej obejmuje stan wykorzystania tej usługi najpóźniej sprzed 48 godzin.
6. 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.
7. Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane są połączenia.

8. Ograniczenia w połączeniach z numerami alarmowymi przy Usłudze telefonii mobilnej mogą wystąpić w szczególności w przypadku:
- nieprawidłowego działania Urządzenia;
 - umieszczenia Karty SIM w Urządzeniu, które nie umożliwia wykonywania połączeń głosowych;
 - gdy Karta SIM znajduje się poza obszarem świadczenia Usługi telefonii mobilnej
- i wynikają z czynników wpływających na propagację fal radiowych w Sieci ruchomej, w tym uwarunkowań geograficznych, ukształtowania terenu, uwarunkowań urbanistycznych, uzależnione są od struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku, aktualnego stanu warunków atmosferycznych na obszarze, na którym zostało zainicjowane połączenie z numerem alarmowym w danym momencie. Ponadto połączenie na numer alarmowy może zostać skierowane na numer alarmowy (112 i inne) w przypadku, gdy połączenie na pozostałe numery alarmowe nie może zostać wykonane, zaś w sytuacji, gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane jest z określonego obszaru administracyjnego, za pośrednictwem stacji bazowej umieszczonej na sąsiednim obszarze administracyjnym, takie połączenie może zostać skierowane do jednostki znajdującej się na terenie takiego sąsiedniego obszaru administracyjnego.
9. Abonent będący osobą fizyczną, może wyrazić zgodę na zamieszczenie jego danych w publicznie dostępnym spisie abonentów prowadzonym przez Dostawcę usług. Dane zawarte w spisie w zakresie Usługi telefonii mobilnej ograniczone są do:
- Numeru abonenckiego lub identyfikującego go znaku;
 - nazwiska i imion Abonenta;
10. Wraz z Rachunkiem Dostawca usług doręczy Abonentowi nieodpłatnie podstawowy wykaz wykonanych Usług telefonii mobilnej, zawierający informację o zrealizowanych płatnych usługach, z podaniem dla każdego typu usług liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości usług zrealizowanych przez Abonenta.
11. Na żądanie Abonenta Dostawca usług doręczy Abonentowi, który ma przydzielony Numer abonencki, odpłatnie szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii mobilnej, zawierający informacje o zrealizowanych płatnych usługach, z podaniem, dla każdej usługi: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia realizacji usługi, czasu jej trwania oraz wysokości opłaty za usługę z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.
12. Szczegółowy wykaz będzie doręczany Abonentowi począwszy od odpowiednio bieżącego Okresu Rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył żądanie, do końca Okresu Rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania doręczania tego wykazu.
13. Szczegółowy wykaz zostanie doręczony Abonentowi wraz z Rachunkiem wystawionym za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz, a jeżeli nie jest to możliwe - najpóźniej w ciągu 14 dni od dnia złożenia wniosku przez Abonenta.
14. Na żądanie Abonenta, Dostawca usług w terminie 14 dni doręcza mu odpłatnie szczegółowy wykaz Usług telefonii mobilnej obejmujący Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie.
15. Możliwość wykonywania połączeń, jak również wysyłania wiadomości SMS i MMS, na numery Usług Premium Rate podczas korzystania z Roamingu może być ograniczona.
16. Abonent 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.
17. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Dostawca usług za pomocą odpowiednich narzędzi prowadzi stały monitoring obciążenia 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.
18. Abonent 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.

IV. Główne cechy Usługi Internetu mobilnego, poziomy jakości. Aktywacja.

§ 4.

1. Dostawca usług i MNO przy wykorzystaniu Sieci ruchomej świadczą na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie Usługę Internetu mobilnego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, a także w ramach Roamingu międzynarodowego w zakresie możliwości technicznych Operatora Sieci ruchomej.
2. O ile Umowa nie stanowi inaczej, Dostawca usług i MNO zapewniają dostępność świadczonej Usługi Internetu mobilnego z zachowaniem parametrów określonych w tabeli znajdującej się w Cenniku. Uzyskanie przez Abonenta Prędkości szacunkowej maksymalnej jest możliwe w sprzyjających okolicznościach, w szczególności przy braku lub znacznym ograniczeniu ruchu sieciowego pochodzącego od innych użytkowników, wykorzystującego współdzielone zasoby sieciowe i przy dogodnych warunkach transmisji radiowej. Rzeczywista (faktycznie) osiągalna prędkość zależy od wielu czynników, w tym od technologii, w jakiej świadczona jest Usługa Internetu mobilnego, a także od wykorzystywanego Urządzenia, jego kategorii i oprogramowania, w szczególności działających aplikacji, wykorzystywanej technologii sieciowej, siły i jakości sygnału radiowego, odległości od stacji bazowej, czynników wpływających na propagację fal radiowych (takich jak uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne, struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku), liczby i aktywności innych użytkowników końcowych obsługiwanych przez poszczególne stacje bazowe, rodzaju wykorzystywanej Karty SIM. Na niektórych obszarach Polski dostępne są tylko wybrane technologie sieciowe, a zatem parametry Usługi Internetu mobilnego mogą być różne w zależności od miejsca korzystania z tej Usługi.
3. Dla urządzeń mobilnych rzeczywista prędkość transmisji danych wynosi:
 - 1) 16-32 Kb/s – zazwyczaj umożliwia oglądanie nieskomplikowanych, przeważnie tekstowych stron internetowych, zawierających małą ilość danych, pobieranie wiadomości e-mail o małych wielkościach, wymianę informacji tekstowej przy pomocy komunikatora, przy czym wszystkie wyżej wymienione aktywności mogą być czasochłonne, a ich jednoczesna realizacja utrudniona;
 - 2) 1-2 Mb/s – pozwala zasadniczo na korzystanie z większości aplikacji i serwisów, w tym np. oglądanie wideo w średniej jakości, z wyłączeniem danych przygotowanych z przeznaczeniem dla wyższych prędkości transmisji danych, takich jak materiały wideo w wysokiej jakości czy treści nadawane na żywo;
 - 3) 5-8 Mb/s – pozwala na elastyczne korzystanie ze zdecydowanej większości funkcjonalności aplikacji serwisów, w tym np. na pobieranie materiałów wideo o wysokiej jakości, z zastrzeżeniem usług, które wymagają szczególnie wysokiej prędkości transmisji danych (np. materiały wideo o bardzo wysokiej rozdzielczości lub liczbie klatek na sekundę)- z czego, podane w niniejszym punkcie dane są orientacyjne i mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju Usługi (w tym m.in. stosowanego poziomu kompresji plików) oraz wraz z rozwojem technologii i standardów.
4. W przypadku gdy sumaryczne zapotrzebowanie na prędkość przekracza prędkość dostępną w Usłudze Internetu mobilnego w danych warunkach lokalowych i atmosferycznych, może dojść do przeciążenia. Przeciążenie takie skutkować może obniżeniem jakości Usługi, co będzie widoczne jako m.in. obniżenie prędkości wczytywania się stron, spowolnienie przesyłania informacji w aplikacjach interaktywnych, obniżenie jakości obrazu lub dźwięku dla transmisji video oraz rozmów telefonicznych w technologii VoIP. Przeciążenie takie może również spowodować spowolnienie działania innych usług sieci Internet, wymagających niskich i stabilnych wartości opóźnienia i jego zmienności (tzw. jitter), w szczególności aplikacji realizujących telefonię VoIP, wideokonferencje oraz gry interaktywne. Przeciążenie takie może zostać usunięte poprzez:
 - 1) ograniczenie sumarycznego zapotrzebowania na prędkość, generowanego przez Urządzenia lub aplikacje zainstalowane na Urządzeniach;
 - 2) wyłączenie na Urządzeniach aplikacji potrafiących skonsumentować całe pasmo świadczonej Usługi np. przesyłania plików poprzez sieci peer-to-peer;
 - 3) zmianę lokalizacji Urządzenia i zlokalizowanie go w miejscu, gdzie wskazywana będzie większa siła odbieranego sygnału oraz obsługiwane będą tryby 3G / HSDPA / UMTS / LTE / 5G.
5. Znaczne obniżenie prędkości przesyłu i odbioru danych w stosunku do Prędkości szacunkowej maksymalnej może tymczasowo wpływać na ograniczenie uprawnień Abonenta do dostępu do określonych treści, aplikacji lub usług w szczególności tych, które wymagają wyższej prędkości niż aktualnie dostępna.
6. Dostawca usług wskazuje, że 1 GB transmisji danych szacunkowo wystarcza na:
 - 1) 100 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 480p z prędkością 1,3 Mb/s albo
 - 2) 40 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 720p z prędkością 3,3 Mb/s, albo
 - 3) 7 godzin pobierania plików audio w formacie mp3.

Powyższe informacje to dane orientacyjne, które mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju usługi, w tym m.in. stosowanego poziomu kompresji plików oraz wraz z rozwojem technologii i standardów.

7. Dostawca usług i MNO świadczą Usługę Internetu mobilnego w ramach posiadanych możliwości technicznych w standardzie 3G/HSDPA/ UMTS/LTE i 5G o jakości zgodnej z europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI oraz ITU).
8. 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.
9. 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.
10. Limit transferu danych wskazywany jest w Umowie lub Cenniku Usług mobilnych.
11. 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.
12. 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 § 5 Umowy. Aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych nastąpi w ciągu 24 godzin i nie wymaga zmiany Umowy. Abonent jest związany złożonym zamówieniem na Dodatkowy Pakiet Danych i nie może go cofnąć po jego dojściu do adresata.
13. 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.
14. 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.
15. 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.
16. Abonent zobowiązany jest nie udostępniać Usługi Internetu mobilnego innym osobom w celu uzyskania korzyści majątkowych związanych z realizacją ruchu hurtowego z sieci innych operatorów.
17. 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.
18. 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 § 14 i nast. Regulaminu.

V. Usługi Premium Rate (Usługa telefonii mobilnej).

§ 5.

1. Na żądanie Abonenta Dostawca usług jest zobowiązany do:

- 1) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących oraz SMS i MMS na numery Usług Premium Rate lub połączenia przychodzące z takich numerów;
- 2) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących oraz MMS i SMS na numery poszczególnych rodzajów Usług Premium Rate lub połączenia, oraz SMS i MMS przychodzące z takich numerów;
- 3) umożliwienia Abonentowi określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową Usługi Premium Rate albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących oraz MMS i SMS na numery Usług Premium Rate, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, lub połączeń oraz SMS i MMS 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 nieodpłatnego zablokowania połączeń (oraz MMS/SMS) wychodzących na numery Usług Premium Rate oraz połączeń (MMS/SMS) 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, Abonentowi zostanie automatycznie przydzielony próg kwotowy w wysokości 35,00 zł dla każdego Okresu Rozliczeniowego.

5. Po osiągnięciu wskazanego przez Abonenta progu kwotowego wykonywanie połączeń (MMS/SMS) na numery Usług Premium Rate i odbieranie połączeń (MMS/SMS) z takich numerów w danym Okresie Rozliczeniowym będzie możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego.

6. W przypadku skorzystania przez Abonenta z Usługi Premium Rate, Dostawca usług zawiera w podstawowym wykazie wykonanych usług informacje o:

- 1) numerze wykorzystanym do świadczenia Usługi Premium Rate;
- 2) stronie podmiotowej BIP UKE, na której udostępniony jest rejestr numerów;
- 3) możliwości złożenia żądania nieodpłatnego blokowania połączeń (MMS/SMS) wychodzących na numery Usług Premium Rate lub przychodzących z takich numerów, wychodzących na numery poszczególnych Usług Premium Rate lub przychodzących z takich numerów oraz określenia progu kwotowego.

VI. Wykorzystanie Pakietu danych w przypadku Usługi Internetu mobilnego. Rachunki.

§ 6.

1. Dostawca usług powiadomi Abonenta o:

- 1) zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia danych Usługi Internetu mobilnego w ramach wybranego przez Abonenta Pakietu Danych danej taryfy - przed osiągnięciem tego limitu;
- 2) całkowitym wykorzystaniu limitu zużycia danych Usługi Internetu mobilnego - niezwłocznie po jego wykorzystaniu, nie później niż 48 godzin od momentu całkowitego wykorzystania tego limitu.

2. Wraz z Rachunkiem za Usługę Internetu mobilnego, Dostawca usług doręczy Abonentowi nieodpłatnie podstawowy wykaz poziomu wykorzystania Pakietu Danych w ramach Usługi mobilnego Internetu, w tym zawierający informację o zrealizowanych płatnych usługach, z podaniem dla każdego typu usług liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości usług zrealizowanych przez Abonenta.

VII. Przeniesienie Numeru abonenckiego.

§ 7.

1. 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.
2. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent korzystający z Usług telefonii mobilnej może żądać przeniesienia przydzielonego Numeru abonenckiego w ramach istniejącej Sieci MNO na obszarze całego kraju.
3. Abonent korzystający z Usług telefonii mobilnej może żądać przy zmianie dostawcy tej usługi, przeniesienia przydzielonego Numeru abonenckiego do istniejącej sieci innego operatora na obszarze kraju. Uprawnienie to nie ma zastosowania o przenoszenia numerów między stacjonarnymi i ruchomymi publicznymi sieciami telekomunikacyjnymi.
4. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia przydzielonego Numeru w terminie miesiąca od dnia zakończenia obowiązywania Umowy. Abonent może zrzec się prawa do przeniesienia Numeru abonenckiego po rozwiązaniu Umowy, o którym mowa w zdaniu poprzednim.
5. Za przeniesienie przydzielonego Numeru abonenckiego Dostawca usług nie pobiera opłat od Abonenta.
6. W celu realizacji przez Abonenta uprawnień do przeniesienia przydzielonego Numeru abonenckiego do Sieci MNO, Abonent składa u Dostawcy Usług telefonii mobilnej wniosek w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, zawierający:
 - 1) w przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną – jego dane obejmujące: imię i nazwisko, PESEL – jeżeli Abonent go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu;
 - 2) w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną – jego dane obejmujące: nazwę oraz numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo w innym właściwym rejestrze;
 - 3) adres poczty elektronicznej przeznaczony do kontaktu z Abonentem – jeżeli wniosek składany jest w formie dokumentowej;
 - 4) żądanie przeniesienia przydzielonego Numeru abonenckiego;
 - 5) informacje o wybranym przez Abonenta sposobie przekazywania przez Dostawcę usług informacji dotyczących obsługi wniosku;
 - 6) dane identyfikujące umowę z dotychczasowym dostawcą Usług telefonii mobilnej;
 - 7) wskazanie żadanego trybu rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą Usług telefonii mobilnej;
 - 8) pełnomocnictwo dla Dostawcy usług upoważniające go do wypowiedzenia w imieniu Abonenta umowy z dotychczasowym dostawcą usługi.
7. Jeżeli wniosek, o którym mowa powyżej w ust. 6:
 - 1) nie zawiera informacji niezbędnych dla jego realizacji - Dostawca usług zawiadomi Abonenta o konieczności jego niezwłocznego uzupełnienia jednocześnie informując go, że nieuzupełnienie wniosku spowoduje pozostawienie go bez rozpatrzenia. Uzupełnienie wniosku może obejmować w szczególności podanie danych osób reprezentujących Abonenta niebędącego osobą fizyczną w zakresie imienia i nazwiska, PESEL albo nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, albo numer paszportu lub karty pobytu;
 - 2) został złożony w formie dokumentowej - Dostawca usług utrwali go i doręczy Abonentowi na Trwałym nośniku.
8. W przypadku odmowy realizacji uprawnień Abonenta do przeniesienia Numeru abonenckiego, Dostawca usług po rozpatrzeniu wniosku powiadomi Abonenta o odmowie wraz z podaniem przyczyny.
9. W przypadku realizacji przez Abonenta uprawnień do przeniesienia Numeru abonenckiego:

- 1) przeniesienie przydzielonego Numeru abonenckiego następuje nie później, niż w terminie 1 DR od uzgodnionego z Abonentem dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi telefonii mobilnej przez Dostawcę usług, wskazanego w Umowie;
 - 2) Dostawca usług doręcza Abonentowi na Trwałym nośniku potwierdzenie przeniesienia Numeru abonenckiego.
10. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usług telefonii mobilnej nie nastąpiło w terminie 30 dni od uzgodnionego przez Abonenta z Dostawcą usług i określonego w Umowie dnia rozpoczęcia świadczenia tej Usługi, wówczas Umowę z Dostawcą usług uważa się za niezawartą – o ile nierozpoczęcie świadczenia Usług telefonii mobilnej nastąpiło z innych powodów niż rezygnacja Abonenta ze zmiany dostawcy tej usługi, a wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą Usługi telefonii stacjonarnej staje się bezskuteczne, chyba że Abonent postanowi inaczej.
11. Abonent, realizując wobec Dostawcy usług uprawnienie do przeniesienia przydzielonego mu Numeru abonenckiego do sieci innego dostawcy Usług telefonii mobilnej, może wypowiedzieć Umowę, według jego wyboru:
- 1) z zachowaniem okresu wypowiedzenia;
 - 2) bez zachowania okresu wypowiedzenia, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
 - 3) na koniec okresu obowiązywania Umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych.
12. Jeżeli przeniesienie Numeru do sieci innego dostawcy Usług telefonii mobilnej nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia uzgodnionego przez Abonenta z nowym dostawcą, wówczas wypowiedzenie, o którym mowa w ust. 11 staje się bezskuteczne, chyba że Abonent złoży odrębne oświadczenie o woli podtrzymania wypowiedzenia Umowy.
13. W sytuacji, o której mowa w ust. 12, Dostawca usług wznowi lub będzie kontynuować świadczenie Usługi telefonii mobilnej na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia Numeru abonenckiego w taki sposób, aby utrata dostępu przez Abonenta do Usługi telefonii mobilnej nie przekroczyła 1 DR.
14. Jeżeli nie doszło do przeniesienia Numeru abonenckiego w terminie uzgodnionym przez Abonenta z nowym dostawcą Usług telefonii mobilnej, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od Dostawcy usług za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za Usługi liczonych według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych. Odszkodowanie to nie przysługuje Abonentowi w sytuacji, gdy brak możliwości realizacji przeniesienia Numeru abonenckiego nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego służącego do wymiany komunikatów między operatorami lub dostawcami usługi na potrzeby realizacji uprawnienia Abonenta do przeniesienia Numeru abonenckiego.
15. W przypadku, o którym mowa w ust. 14, kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od dnia uzgodnionego przez Abonenta z nowym dostawcą Usług telefonii mobilnej jako dnia rozpoczęcia świadczenia Usług telefonii mobilnej do dnia przeniesienia Numeru lub do dnia zakończenia obowiązywania kontynuowanej lub wznowionej Umowy.

VIII. Zmiana Dostawcy usług w przypadku Usługi Internetu mobilnego.

§ 8.

1. Abonent przy zmianie dostawcy Usługi Internetu mobilnego ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia tej Usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. Za czynności związane z realizacją uprawnienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, nie pobiera się opłat od Abonenta.
2. W celu realizacji powyższego uprawnienia, przy zawarciu Umowy, Abonent składa u Dostawcy usług wnioski w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, obejmujący:
 - 1) w przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną – jego dane obejmujące: imię i nazwisko, PESEL – jeżeli Abonent go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu,
 - 2) w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną – jego dane obejmujące: nazwę oraz numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo w innym właściwym rejestrze,
 - 3) adres poczty elektronicznej przeznaczony do kontaktu z Abonentem – jeżeli wniosek składany jest w formie dokumentowej;
 - 4) żądanie zachowania ciągłości świadczenia Usługi;
 - 5) informacje o wybranym przez Abonenta sposobie przekazywania przez Dostawcę usług informacji dotyczących obsługi wniosku;

- 6) dane identyfikujące umowę z dotychczasowym dostawcą usługi;
 - 7) wskazanieżądanego trybu rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą usługi;
 - 8) pełnomocnictwo dla Dostawcy usług upoważniające go do wypowiedzenia w imieniu Abonenta umowy z dotychczasowym dostawcą usługi.
3. Jeżeli wniosek, o którym mowa powyżej:
- 1) nie zawiera informacji niezbędnych dla jego realizacji - Dostawca usług zawiadomi Abonenta o konieczności jego niezwłocznego uzupełnienia, jednocześnie informując go, że nieuzupełnienie wniosku spowoduje pozostawienie go bez rozpatrzenia;
 - 2) został złożony w formie dokumentowej - Dostawca usług utrwali go i doręczy Abonentowi na Trwałym nośniku.
4. W przypadku odmowy realizacji uprawnienia Abonenta do zachowania ciągłości świadczenia Usługi Internetu mobilnego, Dostawca usług po rozpatrzeniu wniosku, o którym mowa w ust. 2, powiadomi Abonenta o odmowie wraz z podaniem przyczyny.
5. W przypadku zrealizowania przez Abonenta uprawnienia, o którym mowa w ust. 1, Dostawca usług:
- 1) rozpoczyna świadczenie Usługi Internetu mobilnego w terminie uzgodnionym z Abonentem (określonym w Umowie);
 - 2) potwierdza niezwłocznie Abonentowi rozpoczęcie świadczenia Usługi Internetu mobilnego na Trwałym nośniku.
6. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy Usługi Internetu mobilnego w terminie uzgodnionym przez Abonenta z Dostawcą usług określonym w Umowie, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od Dostawcy usług za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za Usługi, liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych.
7. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usługi Internetu mobilnego nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia uzgodnionego przez Abonenta z Dostawcą usług i określonego w Umowie, wówczas Umowę z Dostawcą usług uważa się za niezawartą, o czym Abonenta poinformuje dotychczasowy dostawca usług.
8. W przypadku, o którym mowa w ust. 6, kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od dnia, którym mowa w ust. 5 pkt. 1), do dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi Internetu mobilnego przez Dostawcę usług lub upływu terminu, o którym mowa w ust. 7.
9. Odszkodowanie nie przysługuje Abonentowi w sytuacji, gdy:
- 1) opóźnienie w rozpoczęciu świadczenia Usługi Internetu mobilnego nie przekroczyło 1 DR, lub
 - 2) brak możliwości realizacji zmiany dostawcy Usługi Internetu mobilnego nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego służącego do wymiany komunikatów między operatorami lub dostawcami Usługi Internetu mobilnego na potrzeby realizacji uprawnienia Abonenta do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu.
10. Abonent realizując uprawnienie do zachowania ciągłości świadczenia Usługi Internetu mobilnego, może wypowiedzieć Umowę, według jego wyboru:
- 1) z zachowaniem okresu wypowiedzenia;
 - 2) bez zachowania okresu wypowiedzenia, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
 - 3) na koniec okresu obowiązywania Umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych.
11. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usługi Internetu mobilnego nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia uzgodnionego przez Abonenta z nowym dostawcą usług (określonego z nim w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej), wówczas wypowiedzenie, o którym mowa w ust. 10 powyżej staje się bezskuteczne, chyba że Abonent złoży odrębne oświadczenie o woli podtrzymania wypowiedzenia Umowy.
12. W sytuacji, o której mowa w ust. 11, Dostawca usług jest obowiązany świadczyć Usługę Internetu mobilnego do Internetu na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia takiej usługi przez nowego dostawcę usług.

IX. Zwalczanie nadużyć w ramach Usługi telefonii mobilnej. Bezpieczeństwo.**§ 9.**

1. Dostawca usług zapewnia Abonentowi możliwość bezpłatnego korzystania z numeru skróconego 8080, polegającego na przekazywaniu do CSIRT NASK na numer skrócony 8080 SMS mogących stanowić Smishing oraz bezpłatnego otrzymywania SMS z tego numeru.
2. Dostawca usług - po otrzymaniu od CSIRT NASK informacji o wystąpieniu Smishingu wraz ze wzorcem wiadomości wyczerpującej znamiona Smishingu - niezwłocznie blokuje SMS, zawierające treść zgodną z treścią wzorca wiadomości, za pomocą systemu teleinformatycznego pozwalającego na automatyczną identyfikację SMS. Nadawca zablokowanej wiadomości ma prawo do wniesienia sprzeciwu do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na zasadach określonych w przepisach ustawy z dnia 28 lipca 2023 r. *o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej*.
3. Dostawca usług po otrzymaniu od CSIRT NASK informacji, że:
 - 1) treść wzorca wiadomości nie wyczerpuje znamion Smishingu, lub
 - 2) niecelowe jest dalsze blokowanie SMS, zawierających treść zgodną z treścią wzorca wiadomości wyczerpującej znamiona Smishingu- niezwłocznie zaprzestaje blokowania SMS zgodnych ze wzorcem wiadomości.
4. Dostawca usług może blokować SMS zawierające treść wyczerpującą znamiona Smishingu inną niż treść wzorca wiadomości wyczerpującej znamiona Smishingu, za pomocą systemu teleinformatycznego pozwalającego na automatyczną identyfikację takich wiadomości.
5. Dostawca usług blokuje SMS:
 - 1) zawierające nadpis ujęty w wykazie nazw i ich skrótów, zastrzeżonych dla podmiotów publicznych jako nadpis wiadomości pochodzącej od tego podmiotu publicznego oraz wariantów tych nazw i skrótów, mogących wprowadzać odbiorcę w błąd co do pochodzenia wiadomości od podmiotu publicznego, które nie zostały wysłane przez Integratora usług SMS, wpisanego w wykazie Integratorów usług SMS dla podmiotów publicznych;
 - 2) w których jako nadpis został użyty wariant nazwy lub skrótu, zawarty w wykazie nazw i ich skrótów, zastrzeżonych dla podmiotów publicznych jako nadpis wiadomości pochodzącej od tego podmiotu publicznego oraz wariantów tych nazw i skrótów, mogących wprowadzać odbiorcę w błąd co do pochodzenia wiadomości od podmiotu publicznego;- niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia wpisania nadpisu lub wariantu nazwy lub skrótu w wykazie.
6. Dostawca usług stosuje środki organizacyjne i techniczne służące monitorowaniu, wykrywaniu oraz wymianie informacji o CLI spoofing, a także blokowaniu połączenia głosowego albo ukrywaniu identyfikacji numeru wywołującego dla Abonenta. W celu zapobiegania i zwalczania CLI spoofing, Dostawca usług blokuje połączenie głosowe albo ukrywa identyfikację numeru wywołującego dla Abonenta.
7. Dostawca usług niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia wpisu numeru w wykazie numerów służących wyłącznie do odbierania połączeń głosowych, blokuje połączenia przychodzące do Sieci oraz sieci MNO, służącej do świadczenia Usług telefonii mobilnej, z wykorzystaniem numeru wpisanego w tym wykazie. Dostawca usług zaprzestaje blokowania tych połączeń, w terminie 3 dni od dnia wykreślenia numeru z tego wykazu.

X. Bezpieczeństwo – postanowienia wspólne dla Usług mobilnych.**§ 10.**

1. Abonent Usług telefonii mobilnej zobowiązany jest chronić Kartę SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem, kradzieżą lub utratą w inny sposób.
2. Abonent zobowiązany jest do zabezpieczenia kodu PIN lub innego kodu dostępu do Karty SIM przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich, w szczególności do zachowania w tajemnicy oraz nieudostępniania osobom trzecim swojego Kodu PIN, ID Klienta i Hasła.
3. Abonent zobowiązany jest zawiadomić Dostawcę usług o zniszczeniu, uszkodzeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie Karty SIM a także o uzyskaniu wiedzy o Kodzie PIN przez osobę trzecią 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.

4. Po zgłoszeniu przez Abonenta informacji, o których mowa w ust. 2, Dostawca usług niezwłocznie blokuje Kartę SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usług. Dostawca usług odblokowuje Kartę SIM na wniosek Abonenta.
5. 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.
 - 2) na koszt Abonenta, chyba że utrata Karty SIM lub ujawnienie Kodu PIN nastąpiły z przyczyn leżących po stronie Dostawcy usług.
6. W sytuacji, w której Abonent wielokrotnie wprowadzi niepoprawny Kod PIN, 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.
7. Zabronione jest używanie Karty SIM korzystając z urządzenia telekomunikacyjnego pochodzącego z przestępstwa
8. Abonent zobowiązany jest używać Urządzeń spełniających wymagania Sieci ruchomej, posiadających świadectwo homologacji lub odpowiedni certyfikat wydany przez uprawniony organ oraz w sposób niezakłócający funkcjonowania Sieci ruchomej.
9. 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 przysyłanie do Abonenta informacji handlowych drogą elektroniczną;
 5. przekazywać do osób trzecich zgody Abonentów na przetwarzanie danych osobowych i otrzymywanie informacji handlowej drogą elektroniczną
10. Wyłącznie odpowiedzialnym za zamierzone skutki działania aplikacji, o których mowa w ust. 9, 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.
11. Dostawca usług informuje, że telefony z wbudowanym systemem operacyjnym, takim jak np. Apple iPhone OS, Android mogą łączyć się z Internetem w celu pobrania danych, dokonywania aktualizacji oprogramowania i synchronizacji. Opłaty za takie połączenia naliczane są zgodnie z Cennikami.
12. 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 opóźnień, wahań opóźnień, utraty Pakietów, zmniejszenia lub zwiększenia prędkości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy Abonentami korzystającymi ze wspólnych zasobów sieci.
13. 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.

14. Stosowane przez Dostawcę usług odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność Abonentów ani na ochronę ich danych osobowych.
15. Dostawca usług może stosować środki zarządzania ruchem w wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą np. blokować, spowalniać, zmieniać, 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 powszechnie 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 łagodzić skutki przeciążenia sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

XI. Prezentacja identyfikacji linii wywołującej.

§ 11.

1. Dostawca usług informuje Abonenta o wprowadzonej przez MNO możliwości prezentacji Numeru abonenckiego, z którego inicjowane jest połączenie oraz o zapewnieniu, za pomocą prostych środków:
 - 1) Abonentowi, będącemu użytkownikiem wywołującym - możliwości jednorazowego lub stałego wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywoływanego podczas wywołania i połączenia;
 - 2) Abonentowi, będącemu użytkownikiem wywołującym - możliwości stałego wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywoływanego podczas wywołania i połączenia;
 - 3) Abonentowi, będącemu użytkownikiem wywoływanym - możliwości eliminacji dla połączeń przychodzących prezentacji identyfikacji linii wywołującej, a jeżeli taka prezentacja jest dostępna przed rozpoczęciem połączenia przychodzącego, także możliwość blokady połączeń przychodzących od użytkownika stosującego eliminację prezentacji identyfikacji linii wywołującej.
2. Dostawca usługi, zapewniając prezentację identyfikacji numeru, do której zostało przekierowane połączenie, jest obowiązany zapewnić Abonentowi wywoływanemu możliwość eliminacji, za pomocą prostych środków, prezentacji identyfikacji linii wywoływanej u użytkownika wywołującego.
3. Dostawca usługi zapewniając automatyczne przekazywanie wywołań jest obowiązany zapewnić Abonentowi możliwość zablokowania, za pomocą prostych środków, automatycznego przekazywania przez osobę trzecią wywołań do Urządzenia końcowego Abonenta.

Moduł - Usługa internetowa

I. Wstęp i definicje.

§ 1.

Użyte w niniejszym Module pojęcia oznaczają:

- 1) **GB** – gigabajt;
- 2) **Mb/s** – megabity na sekundę;
- 3) **Prędkość maksymalna** - najwyższa prędkość Usługi internetowej, której osiągnięcia Abonent może oczekiwać przez co najmniej pewien czas (co najmniej jeden raz na dobę) w trakcie korzystania z Usługi internetowej.
- 4) **Prędkość minimalna** - najniższa prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi internetowej, jaką zobowiązuje się dostarczyć Operator.
- 5) **Prędkość zwykle dostępna** - prędkość Usługi internetowej, której osiągnięcia Abonent może oczekiwać przez większość czasu (95% doby) korzystania z Usługi internetowej.
- 6) **Usługa internetowa** – usługa komunikacji elektronicznej – telekomunikacyjna – polegająca na transmisji danych w stałej lokalizacji do i od Lokalu Abonenta (tj. zapewnieniu stałego, stacjonarnego dostępu do Internetu).

II. Główne cechy Usługi internetowej, poziomy jakości. Aktywacja.

§ 2.

1. Usługa internetowa jest świadczona zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranego przez Abonenta Pakietu, wedle transferów od i do Urządzenia określonych w Umowie lub w Cenniku lub w Zwięzłym podsumowaniu warunków umowy.
2. W ramach Usługi internetowej, Dostawca usług zapewnia stały dostęp do sieci Internet w Lokalu Abonenta.
3. Dostawca usług świadczy Usługę internetową przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej. Ponadto Usługa internetowa jest świadczona zgodnie z parametrami wybranego przez Abonenta Pakietu wskazanego w Umowie, wedle transferów od i do Urządzenia określonych w Umowie. Gwarantowana przez Dostawcę usług jakość parametrów przepustowości Usługi internetowej jest określona w tabeli znajdującej się w Cenniku dla Usługi internetowej.
4. Pomiar przepustowości Usługi internetowej należy wykonywać z Urządzeń podłączonych bezpośrednio do Sprzętu, tj. urządzenia dostarczonego przez Dostawcę usług, kablem ethernet z maksymalną szybkością transmisji, wystarczającą do przeprowadzenia testu (większą niż określona w Pakiecie), niezakłóconą innymi transmisjami odbywającymi się w tle. Pomiarów nie należy wykonywać poprzez sieć bezprzewodową (WiFi), gdyż ograniczenia rozwiązania technicznego, jakość i standardy obsługiwane przez odbiornik, odległość odbiornika od nadajnika i zakłócenia sygnału radiowego, mają ogromny wpływ na jakość pomiaru. Jakość parametrów Usługi internetowej jest gwarantowana na odcinku od routera brzegowego Dostawcy usług do Zakończenia Sieci w Lokalu Abonenta. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą za pomocą testów, narzędzia pomiaru jakości usługi dostępu do Usługi internetowej, o którym więcej informacji można znaleźć na stronie internetowej <https://pro.speedtest.pl/>.
5. W razie niezachowania parametrów, o których mowa powyżej, 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. Na obniżenie prędkości mają wpływ:
 - 1) zabezpieczenia antywirusowe, antyspamowe i aplikacje pełniące rolę zapór sieciowych, zainstalowane po stronie nadawcy i odbiorcy przekazu, które kontrolując dane, wpływają na spowolnienie dostarczania ich do aplikacji;
 - 2) ograniczenia istniejące w węzłach pośrednich sieci Internet, na które Dostawca usług nie ma wpływu;
 - 3) ograniczenia wynikające z dostępnego pasma, konfiguracji sieci i jakości usługi, znajdujące się po stronie odbiorcy przekazu lub dostawcy treści;

- 4) stan Urządzenia, w szczególności działające w tle aplikacje, konsumujące pasmo dostępne w ramach Pakietu (często bez wiedzy użytkownika).
6. Prędkość przesyłania i pobierania danych ma wpływ na uprawnienia Abonenta do dostępu do poszczególnych treści lub korzystania z aplikacji za pośrednictwem sieci Internet. Korzystanie z poszczególnych treści, aplikacji lub usług wymagających prędkości transmisji danych wyższej niż Prędkość maksymalna w Pakiecie, z którego korzysta Abonent na podstawie Umowy, może być utrudnione lub niemożliwe. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili prędkość przesyłania i pobierania danych może różnić się od prędkości podanych w Umowie, ponieważ uzależniona jest w szczególności od:
- 1) bieżących możliwości Sieci, w tym ograniczeń technologicznych tej Sieci;
 - 2) możliwości technicznych Sieci;
 - 3) stanu technicznego Urządzenia;
 - 4) przeciążeń Sieci i natężenia ruchu w Sieci.
7. Zależnie od wybranego przez Abonenta Pakietu, prędkość pobierania i wysyłania danych różni się. Przykładowo, plik wideo o rozmiarze 1 GB zostanie pobrany w czasie:
- 1) 80 s dla Usługi internetowej, której Prędkość maksymalna pobierania danych wynosi 100 Mb/s;
 - 2) 2 h 13 min dla Usługi internetowej, której Prędkość maksymalna pobierania danych wynosi 1 Mb/s.
- Przy Prędkości minimalnej pobierania danych czas pobierania będzie odpowiednio dłuższy.
8. Dostawca usług nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych w związku z czym nie zapewnia środków monitorowania zużycia Usługi.
9. 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 umożliwia równoczesne korzystanie ze wszystkich Usług i pozostaje bez wpływu na ich jakość.
10. Aktywacja Usługi internetowej następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem jako dzień rozpoczęcia świadczenia Usługi internetowej, nie wcześniej, niż po potwierdzeniu zgodności danych podanych przez Abonenta, o której mowa w § 4 Regulaminu.

III. Zmiana dostawcy Usługi internetowej.

§ 3.

1. Abonent przy zmianie dostawcy Usługi internetowej ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia tej usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. Za czynności związane z realizacją uprawnienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, nie pobiera się opłat od Abonenta.
2. W celu realizacji powyższego uprawnienia, przy zawarciu Umowy, Abonent składa u Dostawcy usług wniosek w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, obejmujący:
 - 1) dane Abonenta, o których mowa w § 4 Postanowień ogólnych, ust. 1 pkt 1-3) Regulaminu;
 - 2) adres poczty elektronicznej przeznaczony do kontaktu z Abonentem – jeżeli wniosek składany jest w formie dokumentowej;
 - 3) żądanie zachowania ciągłości świadczenia Usługi;
 - 4) informacje o wybranym przez Abonenta sposobie przekazywania przez Dostawcę usług informacji dotyczących obsługi wniosku;
 - 5) dane identyfikujące umowę z dotychczasowym dostawcą usługi internetowej;
 - 6) wskazanie żądanego trybu rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą usługi internetowej;
 - 7) pełnomocnictwo dla Dostawcy usług upoważniające go do wypowiedzenia w imieniu Abonenta umowy z dotychczasowym dostawcą usługi internetowej.
3. Jeżeli wniosek, o którym mowa powyżej:

- 1) nie zawiera informacji niezbędnych dla jego realizacji - Dostawca usług zawiadomi Abonenta o konieczności jego niezwłocznego uzupełnienia jednocześnie informując go, że nieuzupełnienie wniosku spowoduje pozostawienie go bez rozpatrzenia;
 - 2) został złożony w formie dokumentowej - Dostawca usług utwali go i doręczy Abonentowi na Trwałym nośniku.
4. W przypadku odmowy realizacji uprawnienia Abonenta do zachowania ciągłości świadczenia Usługi internetowej, Dostawca usług po rozpatrzeniu wniosku, o którym mowa w ust. 2, powiadomi Abonenta o odmowie wraz z podaniem przyczyny.
5. W przypadku realizacji przez Abonenta uprawnienia, o którym mowa w ust. 1, Dostawca usługi:
- 1) rozpoczyna świadczenie Usługi internetowej w terminie uzgodnionym z Abonentem (określonym w Umowie);
 - 2) potwierdza niezwłocznie Abonentowi rozpoczęcie świadczenia Usługi internetowej na Trwałym nośniku.
6. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi internetowej, o której mowa powyżej w terminie uzgodnionym przez Abonenta z Dostawcą usług i określonym w Umowie, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od Dostawcy usług za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za Usługi liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych.
7. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usługi internetowej nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia uzgodnionego przez Abonenta z Dostawcą usług i określonego w Umowie, wówczas Umowę z Dostawcą usług uważa się za niezawartą, o czym Abonenta powinien poinformować dotychczasowy dostawca usług.
8. W przypadku, o którym mowa w ust. 6, kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od dnia, o którym mowa w ust. 5 pkt 1), do dnia rozpoczęcia świadczenia Usług przez Dostawcę usług lub upływu terminu, o którym mowa w ust 7.
9. Odszkodowanie nie przysługuje Abonentowi w sytuacji, gdy:
- 1) opóźnienie nie przekroczyło 1 DR, lub
 - 2) brak możliwości realizacji zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego służącego do wymiany komunikatów między operatorami lub dostawcami usługi dostępu do Internetu na potrzeby realizacji uprawnienia Abonenta do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu.
10. Abonent realizując uprawnienie do zachowania ciągłości świadczenia Usługi internetowej, może wypowiedzieć Umowę, według jego wyboru:
- 1) z zachowaniem okresu wypowiedzenia;
 - 2) bez zachowania okresu wypowiedzenia, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
 - 3) na koniec okresu obowiązywania Umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych.
11. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia uzgodnionego przez Abonenta z nowym dostawcą usług (określonego w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej), wówczas wypowiedzenie, o którym mowa w ustępie powyżej staje się bezskuteczne, chyba że Abonent złoży odrębne oświadczenie o woli podtrzymania wypowiedzenia Umowy.
12. W sytuacji, o której mowa w ustępie powyżej, Dostawca usług jest obowiązany świadczyć Usługę internetową na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi dostępu do Internetu przez nowego dostawcę usług.

Moduł - Usługa telewizji

I. Wstęp i definicje.

§ 1.

Użyte w niniejszym Module pojęcia oznaczają:

- 1) **EPG** - elektroniczny przewodnik po programach;
- 2) **Odbiornik telewizyjny** – Urządzenie służące do odbioru sygnału telewizyjnego;
- 3) **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;
- 4) **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 wydierżawione od Dostawcy usług wówczas stanowi Sprzęt. Abonent może wykorzystać własne STB, o ile z jego wykorzystaniem technicznie możliwe będzie świadczenie Usługi telewizji (wówczas STB stanowi Urządzenie);
- 5) **Treść cyfrowa** - dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej np. oprogramowanie, treści w usłudze VoD;
- 6) **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 i hasła;
- 7) **Usługi Dodatkowe** - usługi towarzyszące Usłudze telewizji, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Dostawcę usług, takie jak: VoD (Video on Demand), EPG - elektroniczny przewodnik po programach i inne znajdujące się w ofercie Dostawcy usług;
- 8) **Usługa Multiroom** – usługa polegająca na zapewnieniu jednoczesnego odbioru co najmniej dwóch Programów odmiennych stacji przez Abonenta i jego domownika lub domowników;
- 9) **Usługa telewizji** – usługa komunikacji elektronicznej (telekomunikacyjna), polegająca na dostarczaniu Programów metodą cyfrowej transmisji sygnału telewizyjnego za pomocą Sieci obsługującej protokół IP;
- 10) **VoD** - wideo na żądanie, usługa polegająca na możliwości obejrzenia przez Abonenta materiału multimedialnego znajdującego się i udostępnionego na serwerach Dostawcy usług.

II. Główne cechy Usługi telewizji. Aktywacja. Opcje Usługi telewizji.

§ 2.

1. Dostawca usług zobowiązuje się dostarczyć sygnały Programów do zainstalowanego w Lokalu STB. Dostawca usług w ramach oferty udostępnia Programy pogrupowane w Pakiety bądź dostępne pojedynczo. Minimalny pakiet Programów, jaki Abonent jest zobowiązany posiadać może zostać określony w Cenniku lub może wynikać z oferty Dostawcy usług.
2. 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 wyłączane w dowolnym czasie. Zmiany zawartości zamówionych przez Abonenta Pakietów w zakresie Programów lub Świadczeń Gwarantowanych traktowane będą jak zmiana Umowy, wymagająca przeprowadzenia procedur opisanych w Umowie. Dodatkowe Programy lub świadczenia (niegwarantowane) na wniosek Abonenta mogą w każdej chwili zostać wycofane lub zablokowane. 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.

3. Aktywacja Usługi telewizji następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem jako dzień rozpoczęcia świadczenia tej Usługi, nie wcześniej niż po potwierdzeniu tożsamości Abonenta i nie później niż w terminach wskazanych w § 1 Umowy. Aktywacja Usługi telewizji może wymagać uprzedniego wykonania Instalacji, z zastrzeżeniem ust. 14.
4. Rozpowszechnianie Programów jest uzależnione od decyzji i możliwości nadawcy Programu, na co Dostawca usług nie ma wpływu. Zmiany w zawartości zamówionych przez Abonenta pakietów (wycofanie, zamiana Programów) traktowane będą jak zmiana treści Umowy, spowodowana obiektywnymi okolicznościami, na które Dostawca usług nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć przy zawarciu Umowy.
5. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do zmiany numeracji Programów. Zmiana numeracji Programów nie stanowi zmiany Umowy.
6. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za treść Programów telewizyjnych oraz zmiany ramówki Programów.
7. 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.
8. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość dostarczonych przez nadawców Programów informacji o audycjach telewizyjnych, w tym zawartych w treści EPG.
9. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za utratę Programów nagranych na STB (utratę 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.
10. Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi telewizji, a także z Usług Dodatkowych, wyłącznie na użytek własny, w sposób nie łączy 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.
11. 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.
12. 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 lub Cennik Usługi telewizji. Zakup Usługi Dodatkowej może wymagać zmiany Umowy, choć w większości przypadków odbywa się z wykorzystaniem procedury, o której mowa w § 5 Umowy, mającej także zastosowanie do zamawiania przez Abonenta dodatkowej opcji Usługi telewizji lub dodatkowych Pakietów dla Usługi telewizji. Zakup lub zmiana wykupionej Usługi Dodatkowej lub dodatkowej opcji Usługi telewizji mogą podlegać osobnym regulaminom i mogą wiązać się z zapłatą za Aktywację, o czym Abonent zostanie powiadomiony przed dokonaniem zamówienia.
13. Zakupu dodatkowych Pakietów i dodatkowej opcji Usługi telewizji oraz Usług Dodatkowych Abonent może dokonywać w dowolnym momencie, jeśli nie jest to sprzeczne z Umową, Cennikiem Usługi telewizji lub regulaminem takiej usługi. Ich Aktywacja następuje w terminie wskazanym w § 5 ust. 4 Umowy, chyba że inaczej zastrzeżono w Umowie lub inne terminy przewiduje oferta dodatkowych pakietów taryfowych, dodatkowej opcji Usługi telewizji lub Usługi Dodatkowej.
14. Zakup dodatkowych pakietów taryfowych, dodatkowej opcji Usługi telewizji lub Usługi Dodatkowej może być dokonany na minimum jeden Okres Rozliczeniowy liczony od pierwszego dnia następnego Okresu Rozliczeniowego, zgodnie z Umową, chyba że inaczej postanowiono z ofercie. Abonent ma prawo do rezygnacji z wykupionych na czas nieokreślony: pakietów taryfowych lub dodatkowej opcji Usługi telewizji lub Usług Dodatkowych z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożone zostanie wypowiedzenie. Rezygnacja powinna być złożona w trybie przewidzianym dla wypowiedzenia Umowy. W przypadku Usług Dodatkowych kupowanych na życzenie, jednorazowo, np. pojedynczych materiałów multimedialnych typu VoD, istnieje możliwość ograniczenia wysokości zakupów w Okresie Rozliczeniowym. Ograniczenie wysokości zakupów może dokonać Abonent, zaś Dostawca usług jedynie w przypadku negatywnej weryfikacji płatniczej Abonenta dokonanej podczas zawierania Umowy. Ponadto, Abonent w przypadku wyrażenia zgody na dostarczenie Treści cyfrowych (np. VoD) przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od Umowy, Abonent traci prawo do odstąpienia od Umowy.

III. Funkcjonalność Treści cyfrowych. Interoperacyjność. PIN

§ 3.

1. Funkcjonalność Treści cyfrowych to możliwe sposoby ich wykorzystywania. W przypadku korzystania przez Abonenta z Usług Dodatkowych:
 - 1) VoD – Treściami cyfrowymi są udostępniane filmy i seriale. W ramach VoD Abonent może bez ograniczeń ilościowych oglądać wypożyczone bądź zakupione przez siebie utwory, za pośrednictwem 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);
 - 2) EPG – Treściami cyfrowymi są udostępniane Abonentom w formie komunikatów na ekranie Odbiornika telewizyjnego informacje, w tym informacje na temat Programów dostępnych w ramach Usługi telewizji. W ramach EPG Abonent może bez ograniczeń korzystać z udostępnionych im informacji, przy czym korzystanie z EPG może następować wyłącznie do użytku osobistego.
2. 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.
3. 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 udzielane są dodatkowo przez BOK lub Przedstawiciela.
4. 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.
5. Opłata Abonamentowa za Usługę telewizji nie zawiera abonamentu radiowo-telewizyjnego.
6. W przypadku Usługi telewizji podłączenie do Zakończenia Sieci w Lokalu, innych urządzeń niż STB, jest niedozwolone, o ile Strony nie postanowią inaczej.

IV. Usługa Multiroom.

§ 4.

1. Usługa Multiroom polega na udostępnieniu Usługi telewizji na dodatkowym STB w Lokalu Abonenta. Abonent może posiadać maksymalnie trzy dodatkowe STB.
2. Zamówienie Usługi Multiroom oznacza akceptację warunków opisanych poniżej.
3. Skorzystanie i rezygnacja z Usługi Multiroom odbywa się na zasadach określonych w § 5 Umowy, z uwzględnieniem odmiennych poniższych postanowień. Świadczenie Usługi Multiroom odbywa się na zasadach określonych w zawartej przez Abonenta z Dostawcą usług Umowie, w tym jej załącznikach, w szczególności Regulaminie i Cenniku Usługi telewizji.
4. Usługa Multiroom stanowi Usługę Dodatkową w stosunku do Usługi telewizji. Nie jest możliwe korzystanie z Usługi Multiroom bez zawarcia Umowy. Abonent może objąć Umową Usługę Multiroom w chwili zwarcia Umowy lub później.
5. Aktywacja lub dezaktywacja Usługi Multiroom nie wymaga zmiany Umowy.
6. Korzystanie z Usługi Multiroom jest co do zasady odpłatne. Wysokość opłat określa Cennik Usługi telewizji.

§ 5.

1. W ramach Usługi Multiroom Dostawca usług oddaje Abonentowi do nieodpłatnego używania dodatkowy STB, na którym odpłatnie aktywowany jest Pakiet Usługi telewizji tożsamy z tym, który został na podstawie Umowy aktywowany na głównym STB.

2. Abonent może korzystać z Usługi Multiroom niezależnie od siebie na wszystkich STB, na których zleci Aktywację Usługi telewizji.
3. Wszystkie wykupione przez Abonenta Pakiety Usługi telewizji i Usługi Dodatkowe do Usługi telewizji dostępne są na wszystkich aktywnych u Abonenta STB, o ile umożliwia to dany model STB.
4. Abonent ma prawo do korzystania z posiadanych STB w ramach Usług Multiroom jedynie w Lokalu określonym w Umowie jako adres Instalacji Usługi telewizji.
5. Usługa Multiroom jest dostępna dla Abonentów przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu - w takim samym zakresie, w jakim dostępna jest Usługa telewizji.
6. Czasem właściwym dla korzystania z Usługi Multiroom jest czas obowiązujący na terytorium Polski.

§ 6.

1. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do dodania bądź do usunięcia funkcjonalności z zakresu Usługi Multiroom, o czym Abonent zostanie powiadomiony z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed ich zastosowaniem.
2. Automatyczne dodanie dodatkowych funkcjonalności w czasie korzystania z Usługi Multiroom nie będzie wiązać się z podwyższeniem opłat dla Abonenta.
3. W przypadku zmniejszenia zakresu funkcjonalności Usługi Multiroom, Abonent może zrezygnować z Usługi Multiroom bez ponoszenia dodatkowych kosztów.
4. Abonent może w każdej chwili zrezygnować z Usługi Multiroom przez złożenie odpowiedniej dyspozycji w sposób, który został przewidziany w § 5 Umowy.
5. Dezaktywacja Usługi Multiroom następuje z końcem Okresu Rozliczeniowego, w którym została złożona dyspozycja dotycząca rezygnacji z Usługi Multiroom. Abonent jest zobowiązany do zwrócenia STB udostępnionego mu w ramach Usługi Multiroom w sposób określony w Regulaminie.

V. Usługa Magnetowid.

§ 7.

1. Usługa Magnetowid polega na udostępnieniu przestrzeni dyskowej na serwerach Dostawcy usług w celu automatycznego nagrywania Programów.
2. Zamówienie Usługi Magnetowid oznacza akceptację warunków opisanych poniżej.
3. Skorzystanie i rezygnacja z Usługi Magnetowid odbywa się na zasadach określonych w § 5 Umowy. Świadczenie Usługi Magnetowid odbywa się na zasadach określonych w zawartej przez Abonenta z Dostawcą Umowie, w tym jej załącznikach, w szczególności Regulaminie i Cenniku Usługi telewizji.
4. Usługa Magnetowid stanowi Usługę Dodatkową w stosunku do Usługi telewizji. Nie jest możliwe korzystanie z Usługi Magnetowid bez zawarcia Umowy. Abonent może objąć Umową Usługę Magnetowid w chwili zawarcia Umowy lub później.
5. Aktywacja lub dezaktywacja Usługi Magnetowid nie wymaga zmiany Umowy.
6. Korzystanie z Usługi Magnetowid jest co do zasady odpłatne. Wysokość opłat określa Cennik Usługi telewizji.
7. Usługa Magnetowid nie jest dostępna na wszystkich kanałach, do których dostęp Dostawca usług oferuje w ramach Usługi telewizji. Informacja o dostępności Usługi Magnetowid zamieszczona jest na Liście kanałów dla Usługi telewizji, załączonej do Umowy.
8. Abonent może korzystać z Usługi Magnetowid jedynie w zakresie kanałów, które wybrał w Umowie.

§ 8.

1. Usługa Magnetowid umożliwia:
 - 1) automatyczny zapis do 72 godzin materiału wideo z wybranych kanałów telewizyjnych (PVR);
 - 2) realizację usługi TimeShift (do 30 minut), polegającej na możliwości zatrzymania, cofnięcia i wznowienia programu emitowanego na żywo.
2. Dostęp do materiału wideo następuje z wykorzystaniem STB udostępnionego Abonentowi na podstawie Umowy.

3. Usługa Magnetowid jest dostępna dla Abonentów przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu - w takim samym zakresie, w jakim dostępna jest Usługa telewizji.
4. Czasem właściwym dla korzystania z Usługi Magnetowid jest czas obowiązujący na terytorium Polski.

§ 9.

1. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do dodania bądź do usunięcia funkcjonalności z zakresu Usługi Magnetowid, o czym Abonent zostanie powiadomiony z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed ich zastosowaniem.
2. Automatyczne dodanie dodatkowych funkcjonalności w czasie korzystania z Usługi Magnetowid nie będzie wiązać się z podwyższeniem opłat dla Abonenta.
3. W przypadku zmniejszenia zakresu funkcjonalności Usługi Magnetowid, Abonent może zrezygnować z Usługi Magnetowid bez ponoszenia dodatkowych kosztów.
4. Abonent może w każdej chwili zrezygnować z Usługi Magnetowid przez złożenie odpowiedniej dyspozycji w sposób, który został przewidziany w § 5 Umowy.
5. Dezaktywacja Usługi Magnetowid następuje z końcem Okresu Rozliczeniowego, w którym została złożona dyspozycja dotycząca rezygnacji z Usługi Magnetowid.