

## Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych

### §1 [Przedmiot Regulaminu]

- Niniejszy regulamin określa szczegółowe zasady świadczenia Usług przez Telkab Sp. z o.o. z siedzibą w Tczewie (83-110) przy ul. Jagiellońskiej 55, wpisanej do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0000270884 oraz rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 6807, kapitał zakładowy 2.708.000 zł, adres poczty elektronicznej bok@tczew.net.pl, zwanej dalej **Dostawcą**.
- Dostawca świadczy Usługi w zasięgu Sieci, w zakresie istniejących możliwości technicznych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
- Podstawę korzystania z Usług, jak również ich świadczenia, stanowią:
  - Zamówienie usług telekomunikacyjnych, zwane dalej **Zamówieniem**,
  - Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zwana dalej **Umową**,
  - Podsumowanie Warunków Umowy
  - niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, zwany dalej **Regulaminem**,
  - Cennik świadczenia usług, zwany dalej **Cennikiem**,

### §2 [Definicje]

Użyte w Umowie, Podsumowaniu Warunków Umowy, Regulaminie, Cenniku, a także pozostałych dokumentach stosowanych przez Dostawcę nazwy oznaczają:

**Abonament** – należna Dostawcy od Abonenta stała opłata miesięczna za korzystanie z Usług Dostawcy. Usługi objęte Abonamentem szczegółowo określa Podsumowanie Warunków Umowy i Umowa;

**Abonent** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna albo jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, z którą Dostawca zawarł Umowę;;

**Awaria** – nieprawidłowość funkcjonowania Sieci lub Sprzętu, skutkująca zaprzestaniem świadczenia Usług lub niedotrzymaniem parametrów jakości ich świadczenia, określonych w Umowie, za której usunięcie ponosi odpowiedzialność, zgodnie z zasadami Kodeksu cywilnego, Dostawca;

**Biuro Obsługi (BOK)** – lokal Dostawcy, przeznaczony do obsługi Abonentów. Aktualna lista Biur Obsługi dostępna jest w Serwisie internetowym Dostawcy;

**Gniazdo abonenckie** – fizyczny punkt, w którym Abonent uzyskuje dostęp do Sieci, znajdujący się w Lokalu, umożliwiający podłączenie Urządzenia lub Sprzętu, celem korzystania z Usług;

**Informacje przedumowne** – wymagane prawem informacje o warunkach świadczenia Usług, doręczane Abonentowi będącemu Konsumentem przed zawarciem Umowy, na trwałym nośniku; Informacje przedumowne zawarte są w niniejszym Regulaminie i Cenniku; dokumenty zawierające Informacje przedumowne stanowią integralną część Umowy;

**Konsument** – Abonent zawierający Umowę w celu niezwiązanym z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową, a w zakresie uprawnienia do odstąpienia od Umowy zawartej poza BOK lub na odległość także osoba fizyczna, zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie

przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o działalności gospodarczej;

**Lokal** – wydzielona trwałymi ścianami w obrębie budynku izba lub zespół izb, w którym świadczone są lub mają być świadczone Usługi;

**Okres rozliczeniowy** – miesięczny okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy z tytułu świadczonych Usług, pokrywający się z miesiącem kalendarzowym;

**Podstawowa obsługa serwisowa** – obejmuje usługi w zakresie prawidłowości funkcjonowania oraz bezpieczeństwa Sieci i Sprzętu, w zakresie wskazanym w §7 i § 9 Regulaminu, w tym nieodpłatną (nie dotyczy opłaty z tytułu zakończenia połączenia, w przypadku połączeń telefonicznych) możliwość kontaktu ze służbami odpowiedzialnymi za obsługę serwisową (w tym aktualną, alternatywną ofertę Usług Dostawcy) za pośrednictwem poczty elektronicznej, pod adresem bok@tczew.net.pl, oraz telefonicznie, pod numerem 58 728 50 00;

**Podsumowanie Warunków Umowy** – dokument doręczany Abonentowi będącemu Konsumentem przed zawarciem Umowy, na trwałym nośniku, zawierający podsumowanie najważniejszych warunków świadczenia Usługi; Podsumowanie Warunków Umowy stanowi integralną część Umowy;

**Przedstawiciel Dostawcy** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub uprawniona do wykonywania jej postanowień, a także osoba wykonująca w imieniu Dostawcy czynności techniczne konieczne do świadczenia Usług na rzecz Abonenta;

**Serwis internetowy Dostawcy** – strona internetowa prowadzona dla Dostawcy pod adresem www.tczew.net.pl, wraz z podstronami, w tym indywidualnymi stronami elektronicznego Biura Obsługi iBOK;

**Sieć** – sieć telekomunikacyjna, którą dysponuje Dostawca, oparta na technologii przewodowej, wykorzystywana przez Dostawcę do świadczenia Usług;

**Siła wyższa** – zewnętrzne zdarzenie niezależne od Stron, które nie jest możliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności: wojny, katastrofy naturalne, strajki;

**Sprzęt** – wszelkie urządzenia elektryczne lub elektroniczne, przeznaczone do odbioru i korzystania z Usług świadczonych przez Dostawcę (w szczególności modem kablowy, dekodery, moduły CAM, zasilacze i kable), stanowiące własność Dostawcy oraz oddane do użytkowania Abonentowi na czas trwania Umowy.

**Umowa** – umowa o świadczenie Usług zawarta w formie pisemnej lub formie elektronicznej lub w formie dokumentowej (o ile Dostawca dopuszcza taką możliwość), pomiędzy Dostawcą a Abonentem; **Urządzenie** – urządzenie Abonenta umożliwiające korzystanie z Usług, w szczególności odbiornik telewizyjny spełniający wymagania opisane w §14 ust. 7, telefon, router oraz komputer osobisty spełniający wymagania opisane w §12 ust. 4;

**Usługa** – usługi telekomunikacyjne świadczone przez Dostawcę na rzecz Abonenta Zakres Usług świadczonych na rzecz poszczególnych Abonentów określa Podsumowanie Warunków Umowy i Umowa;

**Usługi dodatkowe** – usługi świadczone przez Dostawcę, powiązane z Usługami, wskazane w Cenniku;

**Zamówienie** – porozumienie, na podstawie którego Strony wskazują zakres Usług, które mają być przedmiotem Umowy, pozwalające na ustalenie faktu istnienia możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, stworzenie takich możliwości lub określenie kosztów ich stworzenia.

### §3 [Zawarcie Umowy]

- Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej (o ile Dostawca zapewnia taką możliwość), po spełnieniu przez Zamawiającego warunków określonych w Regulaminie oraz stwierdzeniu przez Dostawcę istnienia możliwości technicznych świadczenia Usług, w tym w szczególności na podstawie Zamówienia złożonego przez Zamawiającego. Zapisy niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio w przypadku rozszerzania zakresu Umowy o Usługę kolejnego rodzaju. Konsument ma prawo wyboru formy zawarcia Umowy spośród form oferowanych przez Dostawcę.
- W przypadku braku możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, jak również występowania okoliczności istotnie utrudniających przyłączenie Lokalu do Sieci lub rodzących znaczne jego koszty, Dostawca może odmówić zawarcia Umowy lub uzgodnić z Abonentem, przed zawarciem Umowy, w osobnym porozumieniu, sposób wykonania zleconych Usług, w szczególności ich termin oraz koszt.
- Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony, o ile jej postanowienia nie stanowią jednoznacznie odmiennie. W przypadku zawarcia Umowy na czas oznaczony, po upływie tego czasu, ulega ona automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony na warunkach dotychczasowych. Strony mogą zapobiec przedłużeniu okresu obowiązywania Umowy na czas nieoznaczony, składając odpowiednie oświadczenie. Dla swej skuteczności oświadczenie winno zostać doręczone drugiej Stronie najpóźniej w terminie 7 dni przed upływem okresu, na jaki została zawarta umowa. W przypadku nieprzedłużenia okresu obowiązywania Umowy, Umowa wygasa z ostatnim dniem czasu, na który została zawarta. Po automatycznym przedłużeniu Umowy Abonent może ją wypowiedzieć w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy Dostawca doręcza Abonentowi na trwałym nośniku, nie później niż na 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, jasne i zrozumiałe informacje o automatycznym przedłużeniu Umowy i wynikającej z niego zmianie warunków świadczenia Usług, sposobach rozwiązania Umowy, a także o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, dotyczących usługi objętej Umową.
- Najkrótszym okresem na jaki może zostać zawarta umowa jest jeden miesiąc kalendarzowy (jeden Okres rozliczeniowy). Jeden pełny Okres rozliczeniowy stanowi również minimalny czas świadczenia poszczególnych, zamówionych przez Abonenta, Usług o charakterze ciągłym. Dostawca zapewnia możliwość zawarcia Umowy na czas oznaczony, nie dłuższy niż 12 miesięcy. W przypadku Konsumenta, a także mikro i małych przedsiębiorców oraz organizacji pozarządowych w rozumieniu art. 3 ust. 2 ustawy z 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i wolontariacie, którzy nie wyrazili zgodny na niestosowanie do nich art. 301 ustawy Prawo komunikacji elektronicznej czas oznaczony, na który zawarta jest Umowa może być dłuższy niż 24 miesiące.
- W przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych, postanowienia Cennika promocyjnego traktować należy jako uregulowania szczególne wobec Regulaminu oraz Cennika głównego.

### §4 [Lokal]

- Dostawca może żądać przedstawienia informacji lub dokumentów, potwierdzających przysługiwanie Abonentowi odpowiedniego tytułu prawnego do Lokalu.
- Dostawca zawrze Umowę, obejmującą przyłączenie Lokalu do Sieci, wyłącznie z podmiotem, któremu przysługuje odpowiedni tytuł prawny do tego Lokalu. Dostawca może

odmówić przyłączenia Lokalu do Sieci, w przypadkach opisanych we właściwych przepisach, w szczególności uzależnić wykonanie takiej czynności od współdziałania uprawnionego, o którym mowa w art. 684 KC w związku z art. 32 ustawy o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych.

- Abonent zobowiązany jest umożliwić Przedstawicielom Dostawcy, w uzgodnionym terminie, dostęp do Sprzętu oraz innych elementów Sieci, znajdującej się na terenie Lokalu, w zakresie, w którym jest to niezbędne dla zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Sieci, w tym w szczególności celem jej konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji.

### §5 [Abonent]

- Umowa jest zawierana:
  - w imieniu Dostawcy przez osobę przez niego umocowaną,
  - przez Abonenta – osobiście lub przez działającego w jego imieniu i na jego rzecz przedstawiciela ustawowego lub pełnomocnika. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Dostawcy oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej lub w formie takiej, w jakiej zawierana jest Umowa.
- Umowa może być zawarta po należytym udokumentowaniu tożsamości Abonenta:
  - W przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną są to następujące dane:
    - nazwisko i imię;
    - numer ewidencyjny PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej - albo nazwa, seria i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego numer paszportu lub karty pobytu, Dostawca rozpoczyna świadczenie Usług nie wcześniej niż po potwierdzeniu zgodności podanych przez Abonenta danych z danymi zawartymi w dokumencie potwierdzającym tożsamość Abonenta lub potwierdzeniu ich drogą elektroniczną w sposób wskazany w art. 296 ust. 1 pkt 3 ppkt 2 Prawa Komunikacji Elektronicznej. Poza danymi osobowymi wskazanymi w ppkt 2.1.1. i 2.1.2 powyżej Dostawca może żądać od Abonenta przekazania danych osobowych dla potrzeb zawarcia i wykonywania Umowy, w tym rozliczenia za Usługi i zapewnienia kontaktu z Abonentem:
      - adresu miejsca zamieszkania i adresu korespondencyjnego, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania;
      - adresu poczty elektronicznej
      - numeru telefonu.
    - W przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną są to nazwa, numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo ewidencji działalności gospodarczej, lub innym właściwym rejestrze, dane osób reprezentujących Abonenta, umożliwiające ich weryfikację, w szczególności dane, o których mowa w pkt lit 2.1.1. i 2.1.2 powyżej. Dostawca rozpoczyna świadczenie Usług nie wcześniej niż po potwierdzeniu zgodności podanych przez Abonenta danych z danymi zawartymi w we właściwym rejestrze. lub potwierdzeniu ich drogą elektroniczną w sposób wskazany w art. 296 ust. 1 pkt 3 ppkt 2 Prawa Komunikacji Elektronicznej.
  - Dostawca, w przypadku powzięcia wątpliwości odnośnie możliwości wykonania przez Abonenta zobowiązań, może uzależnić zawarcie Umowy od:
    - dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania

wobec Dostawcy,

3.2 pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530); Dostawca powiadamia Abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.

4. Dostawca może odmówić zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta, w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta. W szczególności Dostawca może odmówić zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych lub żądać zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy poprzez dokonanie przedpłaty w wysokości sumy opłaty przyłączeniowej oraz aktywacyjnej, jak również sześciokrotności należnej Opłaty abonamentowej. Dostawca może również żądać złożenia kaucji za Sprzęt oddany do używania, w wysokości wartości Sprzętu.
5. Dostawca uprawniony będzie do zaspokojenia swych roszczeń z kwot opisanych w ust. 4, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty należności, w formie pisemnej. Postanowienia zdania pierwszego nie naruszają uprawnienia Dostawcy do zawieszenia świadczenia Usług lub wypowiedzenia Umowy, z zachowaniem właściwego trybu, przewidzianego postanowieniami Regulaminu. W przypadku opisanym w zdaniu pierwszym Abonent zobowiązany będzie do uzupełnienia kwot opisanych w ust. 4, w terminie 7 dni od wezwania Dostawcy.
6. Dostawca zwróci Abonentowi kwotę opisaną w ust. 4, w terminie 7 dni od wygaśnięcia Umowy oraz zaspokojenia przez Abonenta roszczeń Dostawcy wynikających z Umowy.
7. Dostawcy przysługuje prawo umowy zawarcia Umowy, jeżeli podmiot dokonujący Zamówienia posługuje się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności.
8. Abonent zobowiązany jest do zapewnienia zasilania Sprzętu oraz innych elementów Sieci, zainstalowanych w Lokalu, niezbędnych do korzystania z Usług.

#### **§6 [Rozpoczęcie świadczenia Usług]**

1. Dostawca będzie świadczyć Usługi na rzecz Abonenta na podstawie Umowy.
2. Dostawca uprawniony jest do zróżnicowania zakresu oraz cen Usług dostępnych dla poszczególnych grup Abonentów, w tym w szczególności w przypadku Usługi telewizji jego ograniczenia dla Abonentów korzystających z Usług na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej lub dla celów publicznego odtwarzania rozprowadzanych programów, w zależności od zakresu posiadanych przez Dostawcę uprawnień.
3. Dostawca zobowiązuje się dokonać Przyłączenia oraz Aktywacji w terminie wskazanym w Umowie, nie później jednakże niż w terminie 30 dni od jej zawarcia. Do terminu opisanego w zdaniu pierwszym nie wlicza się czasu, w którym dokonanie Przyłączenia lub Aktywacji nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
4. Zawierając Umowę, Abonent wyraża zgodę na przeprowadzenie przez Przedstawicieli Dostawcy prac w Lokalu, niezbędnych dla Przyłączenia, w tym w szczególności poprowadzenie kabli, w tym przez nieruchomości gruntową, na której położony jest Lokal, przewiercenie niezbędnych otworów, zainstalowanie Gniazda abonenckiego oraz montaż Sprzętu.
5. Abonent jest zobowiązany współpracować z Przedstawicielem Dostawcy, w sposób gwarantujący dokonanie Przyłączenia w możliwie najkrótszym czasie.
6. Przedstawiciel Dostawcy nie jest zobowiązany do obsługi bądź naprawy Urządzenia, w szczególności do jego

konfiguracji. Dostawca nie jest odpowiedzialny za zły stan techniczny Urządzeń Abonenta, ani za zakłócenia techniczne spowodowane tym stanem.

7. W Lokalu Abonenta zostaje zainstalowane jedno Gniazdo abonenckie będące własnością Dostawcy. Za przyłączenie drugiego oraz kolejnych Gniazd abonenckich w Lokalu, Abonent ponosi opłaty zgodnie z obowiązującym Cennikiem. Maksymalną liczbę Gniazd abonenckich w Lokalu wyznacza oferta Dostawcy oraz techniczne warunki przyłącza Lokalu do Sieci.

#### **§7 [Sprzęt]**

1. Sprzęt oraz wszelkie inne elementy Sieci przekazane Abonentowi, w tym zamontowane w Lokalu pozostają własnością Dostawcy. Dostawca zobowiązuje się wydać Abonentowi Sprzęt wolny od wad.
2. Sprzęt oraz wszelkie inne elementy Sieci mogą być używane jedynie w Lokalu wskazanym w Umowie lub w innym miejscu uzgodnionym przez Strony w Umowie.
3. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Sprzętem ani innymi elementami Sieci, a w szczególności do ich udostępniania (bezpłatnie i odpłatnie) osobom trzecim. Abonent nie jest uprawniony do przyłączania do Sieci urządzeń innych niż Sprzęt lub Urządzenie.
4. Udostępnienie Abonentowi Sprzętu, jak również Przyłączenie potwierdzone zostaną w protokole odbioru, podpisanym przez Abonenta.
5. Z chwilą wydania Sprzętu lub innych elementów Sieci zainstalowanych w Lokalu, ryzyko ich utraty (w tym również spowodowanej kradzieżą), zniszczenia lub uszkodzenia przechodzi na Abonenta.
6. Abonent zobowiązuje się używać Sprzętu oraz innych elementów Sieci zgodnie z udostępnioną instrukcją obsługi i ich przeznaczeniem oraz nie dokonywać w nich żadnych zmian. Dostawca wymaga, aby podczas wyładowań atmosferycznych Sprzęt i Urządzenie zostały odłączone od zasilania energetycznego oraz Gniazda abonenckiego.
7. Abonent zobowiązany jest powiadomić Dostawcę – w terminie 48 godzin od chwili powzięcia o tym wiadomości – o stwierdzeniu utraty lub zniszczenia Sprzętu lub innych elementów Sieci.
8. W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Sprzętu lub elementów Sieci zainstalowanych w Lokalu, po ich wydaniu Abonentowi, koszty naprawy lub wymiany ponosi Abonent, w tym w szczególności w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień ust. 3 lub ust. 6. Postanowienia zdania pierwszego nie dotyczą przypadków utraty, zniszczenia lub uszkodzenia wynikłego z wad Sprzętu lub elementów Sieci, za które odpowiedzialność na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym ponosi Dostawca, producent Sprzętu lub elementów Sieci.
9. Z zastrzeżeniem jednoznacznie odmiennych postanowień Umowy lub Regulaminu, a w szczególności wskazanych w niniejszym paragrafie, Dostawca nie wprowadza ograniczeń w zakresie korzystania ze Sprzętu, jak również oświadcza, że nie zostały one wprowadzone na jego zlecenie.

#### **§8 [Zwrot Sprzętu]**

1. Abonent zobowiązany jest na swój koszt zwrócić Sprzęt do Biura Obsługi, w ciągu 7 dni od dnia wygaśnięcia Umowy.
2. Abonent zobowiązany jest do zwrotu na swój koszt Sprzętu, w przypadku zmiany Pakietu usług, skutkującej koniecznością wymiany Sprzętu, w ciągu 7 dni od dnia zmiany Pakietu usług. Dostawca uprawniony jest do uzależnienia wydania właściwego Sprzętu od zwrotu Sprzętu dotąd posiadanego przez Abonenta.
3. Na żądanie i koszt Abonenta Sprzęt może zostać odebrany z Lokalu przez Przedstawiciela Dostawcy.
4. Na zasadach określonych w Cenniku Dostawca może obciążyć Abonenta obowiązkiem zapłaty kary umownej, w

wysokości wskazanej w Cenniku, jeżeli Abonent nie zwróci Sprzętu, w terminie wskazanym w ust. 1-2. Kwota kary umownej liczona będzie odrębnie dla każdego elementu Sprzętu, udostępnionego Abonentowi. Kwota kar umownych nie przekroczy wartości Sprzętu wskazanej w Cenniku.

## **§9 [ Usługi serwisowe; wysokość odszkodowania, zasady i terminy jego wypłaty]**

1. Dostawca zobowiązuje się do usuwania Awarii w terminie nie dłuższym niż 2 dni roboczych od daty powzięcia o nich informacji, w tym w szczególności ich zgłoszenia przez Abonenta. Za dni robocze uważa się dni od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 20:00, o ile Abonent nie uzgodnił z Dostawcą innego terminu. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii w terminie opisanym w zdaniu pierwszym, Dostawca określi termin jej usunięcia i poinformuje o takim terminie Abonenta.
2. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy o występujących zakłóceniach w korzystaniu z Usług.
3. Dostawca, w ramach Abonamentu, świadczy wyłącznie Podstawowe usługi serwisowe. Pozostałe usługi z zakresu obsługi serwisowej wskazane w Regulaminie lub Cenniku, podlegają opłacie zgodnie z obowiązującym Cennikiem. Abonent może uzyskać informację o obowiązujących cenach i kosztach usług serwisowych z Cennika dostępnego na stronie internetowej Dostawcy, a także poprzez kontakt telefoniczny z BOK.
4. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Dostawcę, w tym:
  - 4.1. gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości Usługi,
  - 4.2. stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi internetowej i Usługi mobilnego Internetu pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usług, a deklarowanym przez Dostawcę w Umowie, w przypadku gdy odnośne fakty zostały ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE,
  - 4.3. braku reakcji Dostawcy na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa Sieci lub Usług,za każdy dzień, w którym zachodzi powyższe zdarzenie Abonentowi przysługują prawo obniżenia Abonamentu i prawo do kary umownej.
5. Prawo obniżenia Abonamentu przysługuje w wysokości stanowiącej równowartość 1/30 Abonamentu należnego za miesiąc, w którym miały miejsce zdarzenia, o których mowa w ust. 3 powyżej, za każdy dzień w którym miały one miejsce.
6. Prawo do kary umownej przysługuje w wysokości stanowiącej równowartość 1/30 Abonamentu należnego za miesiąc, w którym miały miejsce zdarzenia, o których mowa w ust. 3 powyżej, za każdy dzień w którym miały one miejsce. W przypadku, gdy szkoda przekroczy karę umowną, to abonent może dochodzić naprawienia szkody na zasadach ogólnych
7. Obniżenie Abonamentu oraz zapłata kary umownej nastąpią poprzez obniżenie kwoty do zapłaty z tytułu pierwszego Abonamentu (oraz ewentualnie następnych), należnego po dniu powstania prawa Abonenta. Na wniosek Abonenta zapłata kwoty należnej z tytułu obniżenia Abonamentu oraz kary umownej może nastąpić poprzez dokonanie przelewu na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy lub poprzez wypłatę w Biurze Obsługi, w terminie 7 dni od złożenia odpowiedniego wniosku. Wniosek o dokonanie płatności przelewem lub poprzez wypłatę winien zostać doręczony Dostawcy do ostatniego dnia miesiąca, w którym uwzględnione zostało roszczenie Abonenta o zapłatę (w szczególności w toku postępowania reklamacyjnego).

8. W celu dochodzenia obniżenia Abonamentu lub zapłaty kar umownych Abonent winien złożyć reklamację, zgodnie z postanowieniami Regulaminu.

## **§10 [Usługi]**

1. Za Przyłączenie oraz Aktywację Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłaty w wysokości określonej Podsumowaniu Warunków Umowy. Dostawca rozpoczyna naliczanie opłat abonamentowych, należnych Dostawcy, z chwilą Aktywacji.
2. Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłat dodatkowych w przypadkach określonych w Cenniku, nie objętych Abonamentem. W szczególności dotyczy to usług serwisowych nie wchodzących w zakres Podstawowej obsługi serwisowej.
3. Dostawca zobowiązuje się świadczyć Usługi z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych. Minimalne poziomy jakości Usługi określa Cennik. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli nieosiągnięcie parametrów świadczonych Usług wynika z ograniczeń Urządzeń określonych w Regulaminie.
4. Dostawca może zapewnić Abonentowi bez dodatkowych opłat lepsze parametry świadczonych Usług. Zapewnienie takich lepszych parametrów świadczonych Usług nie wymaga zmiany Umowy, zgody Abonenta, jak również jego wcześniejszego powiadomienia i nie uprawnia Abonenta do rozwiązania Umowy.
5. Dostawca nie gromadzi danych o lokalizacji Urządzenia Abonenta oraz Sprzętu w celach związanych z zapewnieniem funkcjonalności Usługi.
6. Dostawca nie wprowadza ograniczeń w dostępie ani korzystaniu z Usługi, innych niż jednoznacznie określone w Umowie, Regulaminie, oraz Cenniku promocyjnym, w przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych.
7. Dostawca wprowadza następujące procedury, w celu pomiaru ruchu i organizacji w Sieci: a) zautomatyzowana analiza obciążenia ruchem wybranych elementów Sieci w czasie rzeczywistym, b) interwencja serwisu technicznego, w przypadku Awarii, jak również przypadkach opisanych w § 23 ust. 1.
8. Procedury opisane w ust. 7 umożliwiają ograniczenie częstotliwości oraz czasu występowania Awarii, jak również pozytywnie wpływają na bezpieczeństwo i integralność Sieci. Procedury opisane w ust. 7 nie posiadają negatywnego wpływu na jakość Usługi.
9. Dostawca przekazywać będzie Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem Serwisu internetowego Dostawcy.
10. Dostawca będzie niezwłocznie (nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia) przekazywał Abonentowi będącemu osobą fizyczną informację o naruszeniu jego danych osobowych, które mogło mieć niekorzystny wpływ na jego prawa. Przez naruszenie danych osobowych, które może wyrzucić niekorzystny wpływ na prawa rozumie się takie naruszenie, które w szczególności może skutkować nieuprawnionym posługiwaniem się danymi osobowymi, szkodą majątkową, naruszeniem dóbr osobistych, ujawnieniem tajemnicy bankowej lub innej ustawowo chronionej tajemnicy zawodowej. Postanowienia ust. 9, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji, stosuje się odpowiednio. Zawiadomienie nie będzie wymagane w zakresie, w którym Dostawca wdrożył przewidziane przepisami o ochronie danych osobowych odpowiednie techniczne i organizacyjne środki ochrony, które uniemożliwiają odczytanie danych przez osoby nieuprawnione oraz zastosował je do danych, których ochrona została naruszona.
11. Dostawca informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci, wymagającego podjęcia środków wykraczających poza

podjęte przez Dostawcę środki techniczne i organizacyjne, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Postanowienia ust. 9, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji stosuje się odpowiednio.

12. W przypadku Usług rozliczanych w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych, Operator umożliwia Abonentowi monitorowanie i kontrolowanie wykorzystania tych usług. Abonent może uzyskać informację o wykorzystaniu Usługi telefonicznie pod nr: 587285000 lub online logując na swoje konto abonenckie w iBOK .

### **§11 [Warunki płatności]**

1. Faktura VAT wystawiona przez Dostawcę zawiera informacje o:
  - 1.1 opłatach za Usługi świadczone przez Dostawcę na rzecz Abonenta, w szczególności o terminie oraz sposobie płatności,
  - 1.2 Usługach świadczonych na rzecz Abonenta w okresie, którego dotyczy wystawiona faktura VAT, w tym o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń.
2. Dostawca dostarcza, na żądanie Abonenta, za wynagrodzeniem wskazanym w Cenniku szczegółowy wykaz wykonanych Usług – wraz z fakturą VAT wystawioną za Okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz – począwszy od bieżącego Okresu rozliczeniowego, do końca Okresu rozliczeniowego, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu.
3. Dostawca dostarcza, na żądanie Abonenta, za wynagrodzeniem wskazanym w Cenniku, szczegółowy wykaz wykonanych Usług, obejmujący Okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy okresy rozliczeniowe, w którym Abonent złożył żądanie. W takim przypadku szczegółowy wykaz wykonanych Usług dostarcza się w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.
4. Dostawca może wystawiać i udostępniać faktury VAT drogą elektroniczną, w szczególności za pośrednictwem Serwisu internetowego Dostawcy, na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa.
5. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłat za świadczone Usługi, w tym w szczególności Abonamentu, na podstawie doręczonej przez Dostawcę faktury VAT, z góry, nie później niż do 16 dnia miesiąca, w którym świadczona była dana Usługa. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Dostawcy o nedoręczeniu faktury VAT do 15 dnia miesiąca, w którym świadczona była dana Usługa. Opłaty, których wysokość zależy od zakresu korzystania przez Abonenta z Usług, w tym w szczególności opłaty za połączenia telefoniczne wykonane przy wykorzystaniu Urządzenia lub Gniazda abonenckiego, uiszczane być winny z dołu, do 16 dnia okresu rozliczeniowego następującego po miesiącu, w którym Usługi te były świadczone. Opłaty za przyłączenie do Sieci lub aktywację Usług należne są w terminie 7 dni od dnia podpisania umowy.
6. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Dostawca zastrzega sobie prawo do naliczenia opłaty za świadczoną Usługę w terminie późniejszym, niż w fakturze VAT stwierdzającej należność za okres rozliczeniowy, w którym Usługa ta była świadczona.
7. Wszelkie płatności należne Dostawcy z tytułu realizacji Umowy powinny być regulowane na rachunek bankowy Dostawcy wskazany na fakturze VAT stanowiącej podstawę tej płatności lub w kasie Dostawcy lub innego wskazanego przez niego podmiotu. Dniem zapłaty jest data wpływu należności na rachunek bankowy wskazany w fakturze VAT

lub dzień uiszczenia należności w kasie Dostawcy lub innego wskazanego przez niego podmiotu. Listę udostępnionych kas Dostawcy, jak również innych wskazanych podmiotów Dostawca umieszcza w Serwisie internetowym.

8. Wygaśnięcie Umowy nie zwalnia Abonenta od obowiązku uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi.
  9. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia odsetek za opóźnienie w zapłacie od kwot należnych Dostawcy, za każdy dzień opóźnienia w ich płatności, na podstawie wystawionego przez Dostawcę dokumentu księgowego. Odsetki obliczone zostaną w wysokości odsetek maksymalnych, w rozumieniu art. 481 Kodeksu cywilnego.
- ### **§12 [Dostęp do Internetu]**
1. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za treść danych przesyłanych lub pobieranych przez Abonenta.
  2. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie Urządzenia oraz zawartych w nim danych przed dostępem osób trzecich. Postanowienia niniejszego ustępu nie naruszają zobowiązań Dostawcy, określonych w § 10 ust. 9-11 oraz zasad odpowiedzialności Dostawcy z tytułu świadczenia Usług, wynikających z Kodeksu cywilnego.
  3. Zawarcie Umowy uprawnia do korzystania z Usługi przy pomocy wyłącznie jednego Urządzenia, o ile nie stanowią inaczej postanowienia Umowy.
  4. Komputer osobisty, stanowiący Urządzenie, dla prawidłowego korzystania z Usługi dostępu do Internetu, powinien posiadać następujące parametry: karta sieciowa 100Mbit/s (dla pakietów poniżej 100Mbit/s) lub 1Gbit/s.
  5. Dostawca 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.
  6. Świadcząc Usługę dostępu do Internetu Dostawca traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, pobierane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne.
  7. Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usługi w zakresie określonych kategorii ruchu, Dostawca może stosować odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji danych, oraz są przejrzyste, niedyskryminacyjne i proporcjonalne.
  8. Dostawca może stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmienić, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:
    - 8.1. zapewnić zgodność z obowiązującym prawem, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami,
    - 8.2. utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych,
    - 8.3. zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz łagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
  9. W razie awarii lub powstania wyjątkowego, tymczasowego przeciążenia Sieci Dostawca może na czas takiego zdarzenia zastosować następujące środki zarządzania ruchem:

- 9.1. zmienić alokację zasobów dostępnych w danym obszarze Sieci, aby zapewnić możliwie najlepsze działanie Usługi dla wszystkich Abonentów;
- 9.2. zmienić kierowanie w zakresie ruchu do zasobów, do których dostęp został z w/w powodów ograniczony.
- Środki te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.
10. Dostawca, w celu zapobieżenia przeciążenia Sieci, które mogą wpłynąć na utrzymanie integralności i bezpieczeństwa Usługi dostępu do Internetu, może zastosować tymczasowe rozwiązania ograniczające dostępność zasobów internetowych, będących źródłem naruszeń integralności i bezpieczeństwa Sieci. Rozwiązania te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.
11. Stosowane przez Dostawcę odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych, ani ochronę ich danych osobowych.
12. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usługi (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na jakość Usługi w zakresie transmisji danych poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług.
13. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem Usługi w zakresie transmisji danych zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. Niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości transmisji danych niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.
14. Prędkości pobierania i wysyłania danych, jak również informacje dot. wpływu parametrów Usługi na nią, czynników od których zależy realna prędkość, oraz wpływu jaki mają odstępstwa od prędkości pobierania i wysyłania na Usługę określa Umowa.
15. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym Urządzeniu z Usługi oraz z oferowanych przez Dostawcę innych usług niewchodzących w zakres Usługi lub niebędących Usługami Dodatkowymi, 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, może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego Abonenta
16. Stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi w zakresie transmisji danych pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi, a prędkością lub parametrami określonymi w Umowie lub Cenniku stanowią nienależyte wykonanie Umowy. W takim wypadku Abonentowi przysługują środki ochrony prawnej wskazane w § 18 Regulaminu (Reklamacje) wskazane w § 9 (Awarie) inne roszczenia przewidziane w przepisach prawa, w tym w kodeksie cywilnym, obejmujące między innymi prawo do żądania wykonania umowy, prawo do wypowiedzenia umowy, prawo do odstąpienia od umowy w przypadku zwłoki w jej wykonaniu przez Dostawcę.
17. W przypadku zmiany dostawcy Usługi internetowej, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim zastosowanie ma następująca procedura:
- 17.1 Abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi:
- z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi;
  - bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia
  - na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usługi;
- 17.2. Nowy dostawca usługi rozpoczyna świadczenie tej usługi w uzgodnionym z Abonentem terminie określonym w umowie o świadczenie usług;
- 17.3. Wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi;
- 17.4. Nowy dostawca usługi potwierdza Abonentowi niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia usługi na trwałym nośniku;
- 17.5. Zmiana dostawcy usługi nie może powodować przerwy w świadczeniu tej usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy;
- 17.6. W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi nie nastąpiło w ustalonym z Abonentem terminie, dotychczasowy dostawca usługi kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi.
- 17.7. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi nie nastąpiło w terminie 30 dni od uzgodnionego z Abonentem terminu wówczas wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi ze względu na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczne, a umowę z nowym dostawcą usługi uważa się za niezawartą - o czym dotychczasowy dostawca usługi informuje Abonenta.
- Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu w terminie uzgodnionym z Abonentem, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi telekomunikacyjne, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy usługi nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego służącego do wymiany komunikatów między dostawcami usług dla potrzeb realizacji uprawnienia do zachowania ciągłości internetu przy zmianie dostawcy usług.
18. Przydzielony użytkownikowi adres IP może być:
- zmienny publiczny (ograniczony lokalizacyjnie)
  - zmienny prywatny z wykorzystaniem technologii CGNAT
  - niezmienny publiczny (Usługa Dodatkowa).

### §13 [Telefonia stacjonarna]

1. Usługa telefoniczna to usługa polegająca w szczególności na umożliwieniu uzyskania połączeń określonych w Cenniku, przy pomocy Urządzenia lub Gniazda abonenckiego.
2. Dostawca przydziela Abonentowi w Umowie numer telefoniczny, identyfikujący Urządzenie Abonenta w Sieci.
3. Sieć zapewnia prezentację identyfikacji linii wywołującej.
4. Dostawca zapewnia możliwość wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej (w przypadku wniosku jako Abonenta wywoływanego, wyłącznie o ile będzie to technicznie możliwe).
5. Dostawca zapewnia możliwość, o ile będzie to technicznie możliwe, blokady połączeń przychodzących.
6. Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykáže, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe, przy czym w przypadku, w którym uciążliwość wynika z przyczyn leżących po stronie Abonenta, Dostawca uprawniony będzie do pobrania opłaty za zmianę

przydzielonego numeru, wskazanej w Cenniku.

7. Przy zmianie dostawcy Usług telefonii Abonent może żądać od Operatora przeniesienia przydzielonego Numeru do sieci dostawcy usług istniejącej na tym samym obszarze geograficznym – w przypadku numerów geograficznych, lub na terenie kraju – w przypadku numerów niegeograficznych. Prawo to przysługuje w terminie miesiąca od dnia zakończenia obowiązywania Umowy z dotychczasowym dostawcą usług, chyba, że Abonent zrzekł się tego prawa. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w pierwszym zdaniu tego ustępu zastosowanie ma następująca procedura:

7.1. Abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi:

- z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi;
- bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia
- na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usługi;

7.2. Przeniesienie numeru następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od uzgodnionego z Abonentem dnia rozpoczęcia świadczenia określonego w umowie o świadczenie usług; termin rozpoczęcia świadczenia usługi powinien być zgodny z terminem rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą usługi;

7.3. Nowy dostawca usługi potwierdza Abonentowi niezwłocznie przeniesienie numeru na trwałym nośniku;

7.4. W przypadku gdy przeniesienie numeru nie doszło do skutku terminie wskazanym w pkt 7.2. powyżej, dotychczasowy dostawca usługi wznawia lub kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia numeru.

7.5. Jeżeli przeniesienie numeru nie nastąpiło w terminie 30 dni od uzgodnionego z Abonentem terminu wówczas wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi w przypadku braku przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczne, o czym dotychczasowy dostawca usługi informuje Abonenta, a umowę z nowym dostawcą usługi uważa się za niezawartą, o czym nowy dostawca usługi informuje Abonenta.

Jeżeli nie doszło do przeniesienia przydzielonego numeru w terminie, o którym mowa w pkt 7.2. powyżej, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi telekomunikacyjne, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego służącego do wymiany komunikatów między dostawcami usług dla potrzeb przenoszenia przydzielonych numerów.

8. Usługa telefonii stacjonarnej zapewnia możliwość połączenia z numerami alarmowymi. Dostawca nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych, z tym zastrzeżeniem, iż miejscem lokalizacji Urządzenia, wskazanym w przypadku zapytania uprawnionych służb wskazany zostanie Lokal.
9. W ramach usług telefonii nie ma możliwości wykonywania i odbierania połączeń na numery usług z dodatkowym świadczeniem.
10. Dostawca uprawniony jest do sporządzania i uaktualniania spisów swoich abonentów, wydawanego w

postaci papierowej lub elektronicznej, oraz udostępnianego za pośrednictwem informacji telefonicznej. Dostawca jest obowiązany zabezpieczyć spisy wydawane w formie elektronicznej w sposób uniemożliwiający wykorzystanie zawartych w nich danych niezgodnie z przeznaczeniem. Dostawca udostępnia niezbędne dane do celów prowadzenia spisów abonentów i informacji o numerach innym dostawcom usługi telefonii prowadzącym spisy abonentów lub informacji o numerach, przy czym Operator zobowiązany jest informować Abonenta o przekazaniu jego danych. W spisie abonentów umieszczane są: (1) imiona i nazwisko, (2) numer telefonu, (3) nazwa miejscowości i ulicy. Umieszczenie danych Abonenta w spisie oraz rozszerzenie zakresu danych ponad wskazane wyżej następuje za zgodą Abonenta.

#### **§14 [Zmiana oferty programowej w zakresie usług telewizyjnej]**

1. W przypadku braku odmiennych zapisów Umowy, lub Cennika, zawarcie Umowy uprawnia do korzystania z Usług telewizyjnej, świadczonych w technologii cyfrowej, przy pomocy wyłącznie jednego Urządzenia.
2. Dostawca może zapewnić Abonentowi bez dodatkowych opłat dodatkowe programy w ramach Pakietu usług, w szczególności w okresach testowych lub promocyjnych. Zapewnienie, jak i wycofanie takich programów, nie wymaga zmiany Umowy, zgody Abonenta ani jego wcześniejszego powiadomienia i nie uprawnia Abonenta do rozwiązania Umowy.
3. Odbiornik telewizyjny, stanowiący Urządzenie, dla prawidłowego korzystania z Usług powinien posiadać w przypadku korzystania z dekodera telewizji cyfrowej HD złącze HDMI lub Euro, a w przypadku korzystania z modułu CAM wbudowany dekodery DVB-C z MPEG4.

#### **§15 [Przeniesienie numeru w związku ze zmianą Lokalu]**

1. Abonent Usługi telefonii stacjonarnej w przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, zwanych dalej "Lokalizacją", może wystąpić z wnioskiem w formie pisemnej do Dostawcy o przeniesienie przydzielonego numeru do nowej Lokalizacji w ramach istniejącej sieci publicznej telefonii stacjonarnej Dostawcy.
2. Wniosek Abonenta podlega rozpatrzeniu i zrealizowaniu (tzn. przeniesieniu przydzielonego numeru do nowej Lokalizacji i jego uruchomieniu) w terminie 21 dni od dnia jego złożenia.
3. Przed uruchomieniem przydzielonego numeru w nowej Lokalizacji Dostawca zawiadamia w formie pisemnej Abonenta o przeniesieniu przydzielonego numeru do nowej Lokalizacji i o terminie jego uruchomienia. Zawiadomienie powinno być doręczone Abonentowi w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku.
4. W przypadku negatywnego rozpatrzenia wniosku, Dostawca zawiadamia Abonenta w formie pisemnej, w terminie 21 dni od dnia złożenia wniosku, o odmowie przeniesienia przydzielonego numeru do nowej Lokalizacji wraz z podaniem uzasadnienia.
5. Odmowa przeniesienia przydzielonego numeru może być udzielona abonentowi stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej wyłącznie w przypadku:
  - 5.1. braku możliwości technicznych, stwierdzonego właściwą decyzją Prezesa UKE,
  - 5.2. gdy nowa lokalizacja Abonenta znajduje się poza obszarem Sieci Dostawcy lub w strefie numeracyjnej innej niż Lokal.

#### **§16 [Pozostałe przypadki zmiany Lokalu, utrata praw do Lokalu]**

1. W przypadku zmiany Lokalu, w którym mają być świadczone Usługi, jeżeli nowy Lokal nie znajduje się w obrębie właściwej Sieci lub nie występują w nim warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usługi, Dostawca może odmówić zmiany Lokalu,

jak przy zawarciu Umowy.

2. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na inną osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, jeśli Dostawca wyrazi na to pisemną zgodę, pod warunkiem uiszczenia opłaty wskazanej w Cenniku.
3. Dostawca zastrzega sobie prawo niewyrażenia zgody na przejęcie praw i obowiązków przez nabywcę praw do Lokalu w przypadkach opisanych w Regulaminie, znajdujących zastosowanie przy zawieraniu Umowy, w szczególności może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy od wykonania przez Abonenta wszystkich wymagalnych zobowiązań wobec Dostawcy.
4. W przypadku utraty przez Abonenta prawa do Lokalu, w którym świadczona jest Usługa, w wyniku której nie nastąpi przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy, Umowa winna zostać rozwiązana przez Abonenta zgodnie z postanowieniami §22 ust. 1 Regulaminu. Jeżeli Abonent, pomimo utraty praw do Lokalu nie rozwiąże Umowy, jak również nie nastąpi przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy, wówczas jest odpowiedzialny za płatności za Usługi świadczone po utracie praw do Lokalu, bez względu na podmiot korzystający z tych Usług.

### **§17 [Zmiana Umowy na wniosek Abonenta]**

1. Zasady zmiany warunków Umowy na wniosek Abonenta określa § 5 Umowy.

### **§18 [Reklamacja]**

1. Abonent może składać reklamację z powodu niedotrzymania z winy Dostawcy określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług, jak również nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług pisemnie, drogą elektroniczną, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w Biurze Obsługi.
2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi, Przedstawiciel Dostawcy przyjmujący reklamację zobowiązany jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
3. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej, telefonicznej lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Dostawca zobowiązany jest w terminie 14 dni od złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację, chyba że Dostawca udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od jej złożenia. Na żądanie Abonenta, Dostawca przesyła potwierdzenie przyjęcia reklamacji drogą elektroniczną, na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej.
4. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury VAT zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
5. Reklamacja powinna zawierać:
  - 5.1 imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
  - 5.2 określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - 5.3 przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - 5.4 numer ewidencyjny nadawany Abonentowi przez Dostawcę lub adres Lokalu, w którym jest świadczona Usługa,
  - 5.5 numer Sprzętu, którego dotyczy reklamacja,
  - 5.6 datę zawarcia Umowy i określony w niej termin

rozpoczęcia świadczenia Usługi w przypadku reklamacji określonego terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,

- 5.7 wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
  - 5.8 numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności,
  - 5.9 sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
  - 5.10 podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
  7. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku uiszczenia opłaty za korzystanie z Usług za okres nieobjęty reklamacją.

### **§19 [Odpowiedź na reklamację]**

1. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa §18 ust. 4, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
2. Jednostka Dostawcy rozpatruje reklamację i w terminie do 30 dni od dnia jej złożenia wysyła pisemną odpowiedź. Na żądanie Abonenta odpowiedź na reklamację udzielona zostanie drogą elektroniczną poprzez jej przesłanie na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej. Odpowiedź na reklamację może zostać także udzielona drogą elektroniczną, jeśli Abonent w taki sposób złożył reklamację. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - 2.1 nazwę jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację,
  - 2.2 powołanie podstawy prawnej,
  - 2.3 rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - 2.4 w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty,
  - 2.5 w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości zwrotu oraz terminu zwrotu,
  - 2.6 pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy Prawo telekomunikacyjne,
  - 2.7 dane identyfikujące upoważnionego do udzielenia odpowiedzi na reklamację pracownika reprezentującego Dostawcę, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego przez niego stanowiska.
3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
  - 3.1 dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
  - 3.2 zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą, jeżeli odpowiedź na reklamację ma być udzielona w formie pisemnej.
4. Jeżeli reklamacja Usługi nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Dostawcę odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

### **§20 [Zawieszenie świadczenia Usług]**

1. W okresie zawieszenia świadczenia Usług, Dostawca jest zwolniony z obowiązku świadczenia Usług oraz Usług

dotychczas, a Abonent z obowiązku uiszczenia opłat.

2. Dostawca może zawiesić świadczenie całości lub odpowiedniej części Usług, jeżeli Abonent, pomimo uprzedniego wezwania:
  - 1.1 zalega w zapłacie całości lub części opłaty aktywacyjnej, przyłączeniowej, Abonamentu lub innych opłat za Usługi, z zachowaniem procedury wskazanej w § 22 ust. 6 Regulaminu,
  - 1.2 narusza zobowiązania wynikające z postanowień Umowy lub Regulaminu, w tym w szczególności w przypadkach opisanych w §25 ust. 1. Dostawca może odstąpić od wezwania, jeżeli niezwłoczne zawieszenie świadczenia Usług będzie stanowiło wyłączną możliwość zapobieżenia powstaniu istotnych szkód,
  - 1.3 na wniosek Abonenta.
2. W przypadku zawieszenia na podstawie ust. 1.1 lub ust. 1.2 Dostawca zobowiązany jest wznowić świadczenie Usług w ciągu 3 dni roboczych od ustania przyczyn zawieszenia, w szczególności dostarczenia dowodu zapłaty przez Abonenta wszystkich zaległości wraz z należnymi odsetkami.
3. W przypadku gdy w okresie dwóch miesięcy od dnia zawieszenia nie ustaną przyczyny zawieszenia świadczenia Usług o których mowa w ust. 1.1 lub 1.2, w szczególności Abonent nie uiszczy zaległych opłat wraz z odsetkami, wówczas Dostawca uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym.

### **§21 [Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta]**

1. Zawieszenie świadczenia Usług na pisemny wniosek Abonenta może nastąpić, gdy nie zalega on z żadnymi opłatami wobec Dostawcy w dniu złożenia wniosku, jak również nie będzie z nimi zalegał w dniu planowanego zawieszenia Usług. Postanowienia dotyczące zawieszenia świadczenia Usług na wniosek Abonenta nie dotyczą Abonentów, którzy korzystają z Usług na podstawie Umowy zawartej na warunkach promocyjnych, w przypadku których nie upłynął minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych.
2. Abonent może wnioskować o zawieszenie świadczenia Usług na okres nie dłuższy niż 3 miesiące i nie częściej niż 2 razy do roku.
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, wywołuje skutek na koniec miesiąca kalendarzowego, w którym Abonent złożył przedmiotowy wniosek.
4. Po upływie ustalonego okresu zawieszenia, Dostawca automatycznie wznowi świadczenie Usługi.

### **§22 [Rozwiązanie Umowy]**

1. W przypadku zawarcia Umowy poza Biurem Obsługi Abonenta lub na odległość Abonent będący Konsumentem uprawniony jest do odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 od daty zawarcia Umowy, składając oświadczenie Dostawcy. Dla zachowania terminu wskazanego w zdaniu poprzednim wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Dostawcy.
2. Umowa na czas określony ulega rozwiązaniu z chwilą upływu okresu, na jaki została zawarta, pod warunkiem złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku woli przedłużenia trwania umowy, o którym mowa w § 3 ust 3 Regulaminu.
3. Umowa może być wypowiedziana przez każdą ze Stron każdym czasie, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec kolejnego Okresu rozliczeniowego, z zastrzeżeniem § 23 poniżej.
4. Abonent ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia:
  - 4.1. z winy Dostawcy - w przypadku nieświadczenia lub nienależytego świadczenia Usług przez Dostawcę

to jest w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług, z wyłączeniem Usługi internetu, a warunkami określonymi w Umowie. Uprawnienie to przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i nie wpływa na uprawnienia Abonenta do dochodzenia roszczeń z nienależytego wykonania Umowy; przypadku, gdy Abonent zawarł umowę o świadczenie usług obejmującą usługę dostępu do internetu lub usługę telefonii oraz inną usługę, prawo wypowiedzenia Umowy ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy obejmuje wszystkie usługi objęte Umową;

- 4.2. w razie braku akceptacji jednostronnej zmiany przez Dostawcę postanowień Umowy w tym zawartych w Podsumowaniu Warunków Umowy, Regulaminie lub Cenniku;
- 4.3. w przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, lub zmiany dostawcy telefonii z przeniesieniem numeru – jednak Abonent jest wówczas zobowiązany do uiszczenia opłaty za okres wypowiedzenia, w wysokości nie wyższej niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, oraz zapłaty odszkodowania za wypowiedzenie Umowy przed upływem okresu na jaki została zawarta, o którym mowa w § 20 Regulaminu.
5. Dostawca ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia:
  - 5.1. z winy Abonenta - w razie naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy (w tym także zawartych w Podsumowaniu Warunków Umowy, Regulaminie i Cenniku), po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaniechania naruszeń i usunięcia ich skutków i bezskutecznym upływie udzielonego mu dodatkowego 14 dniowego terminu – w szczególności w przypadku gdy Abonent:
    - 5.1.1. ingeruje w Sieć w tym w szczególności przyłącza do niej Urządzenie poza Gniazdem abonenckim lub przyłącza do Gniazda abonenckiego więcej Urządzeń niż przewidują to postanowienia Regulaminu i Umowy,
    - 5.1.2. dokonuje nieuprawnionych zmian w Sprzęcie lub Sieci lub Gnieździe abonenckim,
    - 5.1.3. umożliwia osobom trzecim korzystanie z Usług bądź Sprzętu, w tym w szczególności poza Lokalem lub za wynagrodzeniem,
    - 5.1.4. uzyskuje, przy wykorzystaniu Usług, w sposób sprzeczny z przepisami prawa, dostęp do danych znajdujących się w posiadaniu osób trzecich,
    - 5.1.5. rozpowszechnia przy wykorzystaniu Usług przekazy szkodliwe lub niepożądane,
    - 5.1.6. korzysta z Sieci w sposób sprzeczny z przepisami prawa,
    - 5.1.7. wywołuje zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci (w tym poprzez przyłączenie do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych wywołujących zakłócenia),
    - 5.1.8. uniemożliwia innym podmiotom zgodnie z przepisami korzystanie z Sieci,
    - 5.1.9. podejmuje działania, przy wykorzystaniu Usług, naruszające przepisy prawa,
    - 5.1.10. nie udziela Dostawcy dostępu do Sprzętu lub Sieci, w tym Gniazda abonenckiego, celem jej konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji.

- 5.2. z winy Abonenta - w razie opóźnienia Abonenta z zapłatą należności i wyczerpaniu procedury ograniczenia i zawieszenia Usługi, o której mowa w ust. 6 poniżej
- 5.3. z winy Abonenta - w razie utraty Tytułu prawnego do Lokalu przez Abonenta lub cofnięcia zgody udzielonej przez osobę, której przysługuje Tytuł prawny do Lokalu;
- 5.4. jeśli świadczenie Usług określonych w Umowie jest niemożliwe ze względów technicznych.
6. Jeśli Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę wówczas:
- 6.1. Dostawca informuje Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usługi, jeśli Abonent nie zapłaci należności w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia
- 6.2. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w pkt 6.1. powyżej Dostawca może ograniczyć świadczenie Usługi w ten sposób, że blokuje możliwość inicjowania połączeń głosowych, a także blokuje możliwość korzystania z transmisji danych (nie dotyczy to inicjowania połączeń na numery alarmowe); Dostawca nie ogranicza Usługi jeśli jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne;
- 6.3. Jeśli w terminie 7 dni od ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia Usługi, o której mowa w pkt 6.2. powyżej Abonent nie zapłacił zaległych należności Dostawca powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi;
- 6.4. Jeśli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w pkt 6.2. powyżej Abonent nie zapłaci zaległych należności, wówczas Dostawca może zawiesić świadczenie Usługi, co skutkuje brakiem możliwości korzystania przez Abonenta z Usługi (za wyjątkiem połączeń na numery alarmowe);
- 6.5. Jeśli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia Usługi Abonent nie zapłaci zaległych należności Dostawca powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia, jeśli Abonent nie zapłaci w tym czasie zaległych należności;
- 6.6. Jeśli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczone usługi Dostawca powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia Usługi i może Usługę zawiesić jeśli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia.
- Powiadomienia, o których mowa w niniejszym ustępie doręcza się na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeśli Dostawca umożliwia korzystanie z takiego środka. Dostawca wznowia świadczenie ograniczonej lub zawieszanej Usługi w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności.
7. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, jej rozwiązaniu lub wypowiedzeniu składane przez Abonenta wymaga formy pisemnej lub dokumentowej. Abonent może złożyć oświadczenie osobiście w Biurze Obsługi, listownie wysyłając na adres Biura Obsługi, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres Dostawcy wskazany w Umowie. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia w formie dokumentowej Dostawca ma obowiązek:
- 7.1. niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadomić Abonenta o jego

otrzymaniu, przez wysłanie SMS wykonanie połączenia telefonicznego wysłanie wiadomości e-mail - na numer lub adres wskazany przez Abonenta do kontaktu w Umowie;

- 7.2. w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia potwierdzić Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia lub odstąpienia, dzień otrzymania oświadczenia i dzień rozwiązania lub odstąpienia od Umowy

8. Z dniem rozwiązania Umowy Dostawca zaprzestaje świadczenia Usługi oraz uprawniony jest do żądania zwrotu Sprzętu na zasadach wskazanych w § 8 Regulaminu, oraz żądania odszkodowania na zasadach wskazanych w § 23 poniżej, jeśli ma to zastosowanie.

### **§ 23 ODSZKODOWANIE ZA WYPOWIEDZENIE UMOWY PRZED UPŁYWEM OKRESU NA JAKI ZOSTAŁA ZAWARTA**

Dostawca może dochodzić odszkodowania w przypadku, gdy Umowa została wypowiedziana przez Abonenta lub przez Dostawcę z winy Abonenta przed upływem okresu na jaki została zawarta. Odszkodowanie nie może przekroczyć sumy Abonamentów, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy.

### **§ 24 UDOGODNIENIA DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI**

- Dostawca zapewnia następujące udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami:
  - przystosowanie BOK do obsługi osób z niepełnosprawnością narządu ruchu;
  - zapewnienie w BOK stanowiska obsługi, które jest wyposażone w urządzenia umożliwiające komunikację z osobami z niepełnosprawnością narządu wzroku (niewidomą albo słabowidzącą) albo narządu słuchu albo narządu mowy (niesłyszącą albo niemówiącą);
  - zapewnienie obsługi osób z niepełnosprawnością narządu słuchu albo narządu mowy (niesłyszącymi albo niemówiącymi) z wykorzystaniem komunikacji audiowizualnej z tłumaczem polskiego języka migowego lub osobistej obecności tłumacza języka migowego w terminie uzgodnionym z Abonentem;
  - doręczenie, na wniosek osoby z niepełnosprawnością narządu wzroku, na trwałym nośniku, dokumentów Umowy, faktury i podstawowego wykazu wykonanych Usług na wskazany we wniosku adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej, w sposób nadający się do odczytu maszynowego w formie dostępnej cyfrowo dla wnioskodawcy, albo na papierze z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez wnioskodawcę.
- Aktualne informacje o udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami dostępne są na stronie internetowej Operatora, oraz telefonicznie w BOK.

### **§25 [Działania Dostawcy w przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług]**

- W zakresie, w którym będzie to proporcjonalne i uzasadnione z punktu widzenia celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, Dostawca może dokonać:
    - eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
    - przerwać lub ograniczyć świadczenia Usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
- Dostawca powiadamia Abonenta o zastosowanych środkach.

2. Dostawca nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, w zakresie wynikającym z podjętych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności posiadanej Sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych z Usługą. Postanowień zdania pierwszego nie stosuje się w przypadku zakazania przez Prezesa UKE stosowania takich środków.

#### **§26 [Sądownictwo polubowne]**

1. Spór cywilnoprawny między Konsumentem a Dostawcą z tytułu świadczonych Usług może być zakończony w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
2. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, złożony w postaci papierowej lub elektronicznej, lub z urzędu – gdy wymaga tego interes konsumenta. Wniosek o wszczęcie postępowania zawiera co najmniej oznaczenie stron, dokładnie określone żądanie, wniosek o przedstawienie przez Prezesa UKE stronom propozycji rozwiązania sporu, oraz podpis wnioskodawcy. Do wniosku dołącza się uzasadnienie żądania oraz kopie posiadanych dokumentów potwierdzających informacje przedstawione we wniosku.

#### **§27 [Postanowienia końcowe]**

1. Abonent zobowiązany jest informować Dostawcę o zmianie danych podanych przy zawarciu Umowy, w tym w szczególności adresu miejsca zamieszkania lub siedziby, zmiany adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy firmy lub nazwiska i imion w formie pisemnej, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian. Dostawca niezwłocznie informuje Abonentów o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby na piśmie, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.
2. Aktualne: Regulamin, oraz Cennik, wskazujący m.in. koszt usług serwisowych niewchodzących w skład Podstawowej obsługi serwisowej, dostępne są nieodpłatnie, na każde żądanie Abonenta w formie pisemnej lub elektronicznej, w Serwisie internetowym Dostawcy oraz w Biurze Obsługi. Dostawca nieodpłatnie dostarcza Abonentowi znajdujące zastosowanie wzorce umowne wraz z Umową, a także na każde jego żądanie, w formie pisemnej lub elektronicznej.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne właściwe przepisy w tym przepisy ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej.
4. Regulamin wchodzi w życie dnia 1 maja 2025 r. roku.