

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

## I. Wstęp oraz definicje.

### § 1.

- Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych zwany dalej Regulaminem, określa warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych, polegających na zapewnieniu dostępu do sieci Internet, świadczeniu usług telefonii oraz usług telewizji przez Dostawcę usług – **PROXNET GRZEGORZ MIAZ, PAWEŁ TARNOWSKI, TOMASZ TARNOWSKI, KRZYSZTOF WRÓBEL, JACEK DUDEK SPÓŁKA JAWNA** z siedzibą w Gliwicach, adres siedziby: ul. Wisłana 46, 44-119 Gliwice, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000245331, NIP: 6312445034, REGON: 240029220, e-mail: proxnet@proxnet.pl, www.proxnet.pl, tel. 32 413-20-30, fax. 32 413-20-31, przy czym Usługa telewizji świadczona jest łącznie przez Dostawcę usług i Partnera, o którym mowa poniżej w ust. 2 pkt 16).
- Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:
  - Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę świadczenie usług telekomunikacyjnych z Dostawcą usług oraz, w zakresie usługi telewizji z Partnerem;
  - Aktywacja** - czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług lub korzystanie z nich na zmienionych warunkach;
  - Awaria** - techniczna wada Sieci Dostawcy usług, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług;
  - Biuro Obsługi Klienta/BOK** - miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Dostawcy usług. Informacja o aktualnym adresie BOK znajduje się w Umowie i na stronie internetowej Dostawcy usług;
  - Cenniki** - łącznie cenniki świadczenia usług telekomunikacyjnych w zakresie dostępu do Internetu - dalej Cennik usług, usług telefonii - dalej Cennik usług telefonii, oraz cennik usług telewizji - dalej Cennik telewizji, stanowiące zestawienie cen za Usługi świadczone przez Dostawcę usług;
  - Dekoder/Set Top Box/STB** - urządzenie pozwalające na dekodowanie dostarczanego sygnału telewizyjnego w Lokalu Abonenta oraz na dostęp do wszelkich innych Usług Dodatkowych dostępnych z jego wykorzystaniem i oferowanych przez Dostawcę usług lub Partnera. Dekoder może zostać udostępniony lub kupiony przez Abonenta od Dostawcy usług;
  - Dostawca usług** - PROXNET GRZEGORZ MIAZ, PAWEŁ TARNOWSKI, TOMASZ TARNOWSKI, KRZYSZTOF WRÓBEL, JACEK DUDEK SPÓŁKA JAWNA z siedzibą w Gliwicach, adres siedziby: ul. Wisłana 46, 44-119 Gliwice, KRS: 0000245331, NIP: 6312445034, REGON: 240029220;
  - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta/ EBOK** - dostępna na stronie internetowej Dostawcy usług aplikacja, umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie Umową i usługami dla Abonenta i przez Abonenta, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i hasła dostępu;
  - Instalacja** - czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci i/lub montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci Dostawcy usług i świadczenia mu Usług;
  - Lokal** - budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług;
  - Login** - oznacza ciąg znaków nadany Abonentowi przez Dostawcę usług, umożliwiający m.in. rozliczenia z Abonentem, identyfikację Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, w tym do logowania się do EBOK;
  - Okres Rozliczeniowy** - okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług;
  - Pakiet** - grupa Programów telewizyjnych i innych Usług określona w Cenniku;
  - Pakiet Dodatkowy** - Pakiet Programów telewizyjnych, innych niż zawarte w Pakiecie Wielotematycznym, może zawierać kanały o podobnej tematyce (**Pakiet Tematyczny**) lub kanały Premium (**Pakiet Premium**);
  - Pakiet Wielotematyczny** - podstawowy Pakiet Programów telewizyjnych wraz z Usługami Dodatkowymi;
  - Partner** - oznacza, w zależności od wybranego w Umowie pakietu taryfowego na Usługę telewizji, spółkę: Interaktywny Dom sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach, adres siedziby: ul. Ligocka 103 budynek 8, 40-568 Katowice, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000373299, NIP: 6312624423 lub Interaktywny Dom 2 sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach, adres siedziby: ul. Ligocka 103 budynek 8, 40-568 Katowice, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000640935, NIP: 6342875087 lub SGT S.A. z siedzibą w Katowicach, adres siedziby: ul. Ligocka 103 budynek 8, 40-568 Katowice, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000293307, NIP: 6312532927;
  - iPIN** - osobisty numer identyfikacyjny Abonenta, wykorzystywany m. in. do potwierdzania zakupów Usług, poświadczania zmiany zakupionych Pakietów (dotyczy wyłącznie Usługi telewizji);
  - tvPIN** - służący do konfiguracji swojego profilu na STB oraz blokowania dostępu do wybranych przez Abonenta Usług i programów telewizyjnych (tzw. blokada rodzicielska) (dotyczy wyłącznie Usługi telewizji);
  - Programy** - uporządkowane zestawy audycji telewizyjnych, reklam i innych przekazów, regularnie nadawane przez nadawcę w ściśle określonych ramach czasowych (ramówce programowe);
  - 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;
  - 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 EBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, jeśli Abonent nie prowadzi działalności gospodarczej nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury;
  - Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych;
  - Regulamin promocji** - regulamin określający szczegółnie, promocyjne warunki świadczenia Usług przez Dostawcę usług, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za Usługi bądź innych opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy;
  - Sieć** - publiczna sieć telekomunikacyjna Dostawcy usług, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi;
  - Siła wyższa** - zdarzenie niezależne od Abonenta i Dostawcy usług, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne.
  - Sprzęt** - urządzenia techniczne (np. modem, karta dekodująca) umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci, stanowiące własność Dostawcy usług bądź posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług przez Abonenta;
  - Treść cyfrowa** - dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej np. oprogramowanie, treści w usłudze VOD;
  - 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 mieszkalnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługują powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu celem świadczenia Abonentowi Usług;
  - TV Panel** - serwis o funkcjonalności analogicznej do dostępnej za pomocą EBOK, ale dostępny za pomocą odbiornika telewizyjnego podłączonego do Dekodera Abonenta w miejscu Instalacji, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i hasła dostępu;
  - Umowa** - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie Usługi internetowej i/lub Usługi telefonii i/lub Usługi telewizji, zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług w formie pisemnej lub elektronicznej za pośrednictwem formularza udostępnionego na stronie www Dostawcy usług, jeśli Dostawca usług przewiduje i oferuje możliwość zawarcia Umowy w takiej formie;
  - Urządzenia** - komputer, telefon, tzw. bramka VoIP, odbiornik telewizyjny lub inne podobne urządzenie zlokalizowane w miejscu świadczenia Usług, umożliwiające Abonentowi nadawanie, przetwarzanie i odbiór danych w celu korzystania z Usług, będące własnością Abonenta. Urządzeniami są także przekazane na własność lub sprzedane przez Dostawcę usług Abonentowi inne urządzenia niezbędne do korzystania z Usług np. dekodery, Set Top Box, router, chyba że Dostawca usług bez przeniesienia ich własności udostępnia je (odpłatnie lub nieodpłatnie) Abonentowi do korzystania wyłącznie przez okres obowiązywania Umowy a wówczas są traktowane jako Sprzęt;
  - Środowisko cyfrowe** - urządzenia wraz z oprogramowaniem oraz połączenia sieciowe służące do odbioru przez Abonenta świadczonych mu usług;
  - System teleinformatyczny - zespół komunikujących się ze sobą urządzeń informatycznych wraz z oprogramowaniem, mający na celu przetwarzanie, przechowywanie i wymianę danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą odpowiedniego urządzenia końcowego;
  - Usługi** - łącznie Usługa internetowa, Usługa telefonii, Usługa telewizji, oraz Usługi Dodatkowe, świadczone za pośrednictwem Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, przy czym Usługa telewizji oraz Usługi Dodatkowe świadczone są wspólnie przez Dostawcę usług i Partnera;

- Usługi Dodatkowe** - usługi towarzyszące Usłudze telewizji, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Dostawcę usług, takie jak: VOD (video na żądanie), usługi radiowe, dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych i ewentualnie inne znajdujące się w ofercie Dostawcy usług i Partnera;
- Usługa internetowa** - usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu stałego dostępu do Internetu;
- Usługa telefonii** - usługa telekomunikacyjna, świadczona w Sieci Dostawcy usług lub w sieci innego dostawcy 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, za pomocą numerów ustalonych w krajowym lub międzynarodowym planie numeracji telefonicznej;
- Usługa telewizji** - sprzedawana (zapewniana) przez Dostawcę usług usługa telekomunikacyjna wykonywana na przez Partnera, polegająca na dostarczaniu Programów metodą cyfrowej transmisji sygnału telewizyjnego;
- Usterka** - techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, obniżająca jakość Usług, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie lecz umożliwiająca korzystanie z Usług;
- Zakończenie Sieci** - sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona odpowiednim gniazdem lub wtykiem, umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu Dostawcy usług i korzystanie z Usług;
- Zamawiający** - podmiot wnioskujący o zawarcie Umowy lub przyjmujący ofertę Dostawcy usług zawarcia Umowy.

## II. Postanowienia ogólne. Zakres Usług. Sposób składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usług, w tym Usługi Dodatkowe.

### § 2.

- Niniejszy Regulamin jest integralną częścią zawartej z Abonentem Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na mocy której Dostawca usług, po wykonaniu Instalacji - jeśli jest wymagana - oraz dokonaniu Aktywacji, świadczy na rzecz Abonenta, wedle jego wyboru Usługę internetową i/lub Usługę telefonii i/lub wspólnie z Partnerem Usługę telewizji, a także ewentualnie Usługi Dodatkowe, jeśli Abonent zamierza z nich korzystać. Zakres oferowanych przez Dostawcę usług i Partnera pakietów taryfowych, w jakich świadczone są Usługi określony jest w Cennikach lub Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrane przez Abonenta pakiety taryfowe określone są w treści Umowy (Tabela 1 i/lub Tabela 2 i/lub Tabela 3). Usługi internetowa i telefonii świadczone są przez Dostawcę usług, a Usługa telewizji łącznie przez Dostawcę Usług i Partnera, przy czym we wszystkich sprawach związanych z realizacją Umowy w tym zakresie, w tym w odniesieniu do składania i przyjmowania wszelkich oświadczeń do i od Abonenta jest Dostawca usług. W dalszej części Umowy, pod pojęciem Dostawcy usług, w zakresie Usługi telewizji należy rozumieć łącznie Dostawcę usług i Partnera.
- Dostawca usług może wprowadzać zmiany w Regulaminie, o ile wprowadzone zmiany zostaną uprzednio, w zgodzie z obowiązującymi przepisami, opublikowane, a w przypadku zmian mających negatywny wpływ dla Abonenta, poinformuje Abonenta o tej zmianie i terminie wejścia jej w życie z 30-dniowym wyprzedzeniem oraz o jego prawie do wypowiedzenia umowy w przypadku braku zgody na te zmiany.
- Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności usług z zapisami Umowy i Regulaminu, powinna być dokonana w przypadku potrzeby dostosowania zapisów Regulaminu do zmian zachodzących w przepisach prawa lub do zmian w interpretacji przepisów prawa.
- Dostawca usług może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, związane z akcjami promocyjnymi (Regulamin promocji), obowiązujące Abonentów o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej.
- Postanowienia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz odrębnych Regulaminów promocji odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
- Cenniki obowiązujące u Dostawcy usług, oraz Regulamin, a także Regulaminy promocji dostępne są w BOK, a Regulamin dodatkowo na stronie internetowej Dostawcy usług, a także są przekazywane nieodpłatnie przez Dostawcę usług przed zawarciem Umowy. Na wniosek Zamawiającego/Abonenta dokumenty te, wraz z wzorem Umowy przesyłane są przez Dostawcę usług w formacie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przesłanych wzorców i informacji w niezmienniej postaci) na wskazany przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w BOK.
- W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, za zgodą Abonenta informacje, o których mowa w art. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827), będą mu przesyłane w pliku PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienniej postaci) pocztą elektroniczną przed podpisaniem Umowy, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
- W ramach świadczonych Usług, Abonent otrzymuje Login Abonenta, który służy do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, dokonywania zmian w Usługach, iogowania się w EBOK.
- Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usług, w tym Usługi Dodatkowe mogą być zgłaszane Dostawcy usług:
  - telefonicznie,
  - pisemnie,
  - osobiście w Biurze Obsługi Klienta,
  - za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawarciu Umowy, na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Dostawcy usług,
  - za pośrednictwem EBOK,
  - w przypadku Usług Dodatkowych do Usługi telewizji, za pośrednictwem TV Panelu, poprzez potwierdzenie zakupu za pomocą swojego numeru iPIN na ekranie odbiornika telewizyjnego podłączonego do Dekodera.
- Na złożone zamówienie Dostawca usług odpowiada w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych pakietów taryfowych i/lub dodatkowych opcji Usług i/lub Usług Dodatkowych.
- Zmiana lub dodanie pakietu taryfowego i/lub dodatkowej opcji Usługi i/lub Usług Dodatkowych następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie, z zastrzeżeniem, że jeśli Dostawca usług oferuje taką możliwość, wówczas niektóre Usługi Dodatkowe mogą być aktywowane i dezaktywowane przez Abonenta bez konieczności zmiany Umowy np. poprzez ich aktywację/dezaktywację w TV Panelu. Informacja o Usługach Dodatkowych, których aktywacja/dezaktywacja nie wymaga zmiany Umowy znajduje się na stronie internetowej Dostawcy usług, oraz będzie przekazana Abonentowi telefonicznie na jego wniosek w każdym czasie lub przesłana ma na adres e-mail.
- Świadczenie Usług w zmienionej lub dodanej taryfie i/lub nowej opcji Usługi, względnie dodanie/usunięcie Usług Dodatkowych następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, występującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy za wyjątkiem niektórych Usług Dodatkowych, których aktywacja/dezaktywacja może nastąpić niezwłocznie po dokonaniu zlecenia zmiany przez Abonenta (informacje w tym zakresie zawarte są na stronie internetowej Dostawcy usług, w TV Panelu oraz mogą być przekazane Abonentowi telefonicznie lub pocztą e-mail na jego wniosek w każdym czasie). Zakup Pakietu Dodatkowego może być dokonany na minimum jeden Okres Rozliczeniowy liczony od pierwszego dnia miesiąca następującego po dniu aktywacji Pakietu Dodatkowego.
- Abonent ma prawo do rezygnacji z wykupionej na czas nieokreślony Usługi Dodatkowej z jednoczesnym 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.
- Zakup lub zmiana wykupionych Pakietów Dodatkowych może podlegać osobnym Regulaminom Promocji lub Regulaminom Dodatkowym i może wiązać się z zapłatą za aktywację. Szczegółowe postanowienia w tym przedmiocie znajdują się w Umowie, Cenniku, Regulaminach Promocji lub Regulaminach Dodatkowych.
- W większości przypadków, zmianę lub zakup Pakietów Dodatkowych jak i innych Usług dostępnych w ofercie Dostawcy usług i Partnera, Abonent będzie mógł zamówić i potwierdzić (zakup) za pomocą swojego numeru iPIN na ekranie własnego odbiornika telewizyjnego podłączonego do urządzenia STB wpiętego do sieci Dostawcy usług i Partnera, czyli za pomocą TV Panelu. Abonent zalegający za płatnościami na rzecz Dostawcy usług lub Partnera lub będący w okresie wypowiedzenia Umowy, może skorzystać z wybranych Pakietów Dodatkowych lub Usług Dodatkowych po uprzednim uregulowaniu zobowiązań wobec Dostawcy usług. Dodatkowo, w przypadku Abonenta będącego w okresie wypowiedzenia Umowy, zakup Usług Dodatkowych lub Pakietów Dodatkowych będzie możliwy, jeśli nie naruszy to postanowień ust. 10, tj. jeśli między zamówieniem takich Usług a zakończeniem ich świadczenia wskutek rozwiązania Umowy upłyne przynajmniej jeden pełny Okres Rozliczeniowy.

## III. Jakość i funkcjonalność Usług.

### § 3.

- Wykonanie Instalacji i podłączenie Abonenta do Sieci Dostawcy usług nastąpi nie później niż w ciągu 15 dni od podpisania Umowy, w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony Umowy. Rozpoczęcie świadczenia Usług (Aktywacja) nastąpi nie później niż w ciągu 15 (piętnastu) dni od wykonania przyłączenia do Sieci Dostawcy usług lub od podpisania Umowy, jeśli Abonent miał już wykonane przyłącze. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, Instalacja i/lub Aktywacja mogą nastąpić przed upływem ustawowego, czternastodniowego terminu na odstąpienie od Umowy.
- Jeżeli usługa nie została dostarczona w odpowiednim terminie, Abonent może skorzystać z prawa wezwania do jej dostarczenia w trybie reklamacji (pkt. XII). Jeśli usługa, pomimo wyznaczenia dodatkowego terminu, nie zostanie w tym terminie uruchomiona, Abonent może odstąpić od umowy. Abonent może odstąpić od umowy bez zwzywania do uruchomienia usługi jeśli Dostawca Usług oświadczy, iż usług nie uruchomił lub jeśli okoliczności wyraźnie na brak uruchomienia usług wskazują, a także gdy termin uruchomienia usług miał dla Abonenta istotne znaczenie (o czym Dostawca Usług został poinformowany), a mimo tego w terminie tym usługa nie została dostarczona.

- W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
- Dostawca usług wykonuje aktywację usługi w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego do dnia zakończenia obowiązywania umowy łączącej Abonenta z dotychczasowym dostawcą usług dostępu do sieci Internet.
- Dostawca usług świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy z zachowaniem wskaźników jakości przez niego gwarantowanych lub przez odpowiednie przepisy prawa, jeśli zachowanie tych wskaźników będzie przez przepisy wymagane, bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Ponadto Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranej przez Abonenta taryfy, wedle minimalnych transferów od 1 do Urządzenia określonych i gwarantowanych w Umowie lub Cennikach. Dostawca usług gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi internetowej dla danych wysyłanych i odbieranych dla Usług świadczonych na minimalnym poziomie 80 % deklarowanej w Umowie przepływności. Zwykła dostępna przepływność (przez co najmniej 80 % doby) stanowi 90 % przepływności deklarowanej dla Usług świadczonych w technologii światłowodowej oraz 80 % przepływności deklarowanej dla technologii radiowej. Deklarowana w Umowie przepływność pobierania i wysyłania danych stanowi przepływność maksymalną, której uzyskania Abonent może oczekiwać co najmniej raz na dobę. Niezachowanie powyższych parametrów przepustowości stanowi nienależyte wykonanie Umowy, za które Dostawca usług ponosi odpowiedzialność zgodnie z § 12. Przepływność pobierania danych i przepływność wysyłania danych, mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej pod adresem pomiaru.pronet.pl za pomocą urządzenia serwisowego Dostawcy usług podłączonego do Sprzętu w Lokalu Abonenta. Strona testowa zapewnia pomiarową przepływność pomiaru do 100 Mbit/s. Jakość parametrów danej Usługi jest gwarantowana na odcinku od routera brzoowego Dostawcy usług do Zakończenia Sieci w Lokalu Abonenta. Z uwagi na to, że świadczenie Usług telewizyj (Usługi mają charakter telewizji IPTV) i Usługi telefonii oparte jest na protokole IP, Dostawca usług gwarantuje ich jakość wedle parametrów przepustowości transmisji danych jak dla Usługi internetowej.
- Zależnie od wybranej przez Abonenta oferty, przepływność pobierania i wysyłania danych różni się. Przykładowo, plik wideo o rozmiarze 1 GB zostanie pobrany w czasie: 1 min 22 s. dla Usługi, której przepływność pobierania wynosi 100 Mbit/s lub 13 min 39 s. dla Usługi, której przepływność pobierania wynosi 10 Mbit/s przy maksymalnej przepływności pobierania danych. Przy przepustowości na poziomie minimalnym, czas pobierania będzie odpowiednio dłuższy, zgodnie z parametrami wskazanymi w ust. 2. Przepływność wysyłania danych różni się w zależności od wyboru oferty. Wybór Usługi o przepustowości pobierania niższej niż 10 Mbit/s może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści i aplikacji wymagających wyższych przepustowości, takich jak odtwarzanie on-line treści w jakości HD, korzystanie z komunikatorów przesyłających obraz w jakości HD lub granie w niektóre gry on-line.
- Dostawca usług nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych.
- Korzystanie z innych Usług świadczonych przez Dostawcę usług za pomocą Sieci nie ma wpływu na przepływność pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do Internetu. Dostawca usług świadczy inne Usługi wyłącznie wtedy, gdy przepustowość Sieci umożliwiła równoczesne korzystanie ze wszystkich Usług pozostaje bez wpływu na ich jakość.
- Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej.
- Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług, oraz działania jakie Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług zawarte są w Umowie (§ 4 ust. 6) i w Regulaminie (zwłaszcza w § 7, § 10 ust.3-6, § 13).
- Dostawca usług zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianym służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy w przypadku wyboru Usługi telefonii. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe do właściwego terytorialnie centrum ratunkowego mogą wynikać także z zaniebdania przez Abonenta poinformowania Dostawcy usług o zmianie lokalizacji Urządzenia, zgodnie z ust. 6 poniżej.
- Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie. Z uwagi na charakter Sieci Dostawcy Usług (Sieć stacjonarna), lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończenia Sieci, chyba że Abonent Usługi telefonii zmieni lokalizację Urządzenia inicjującego/odbierającego połączenia (tzw. bramka VoIP), o czym z uwagi na konieczność prawidłowego kierowania połączeń na numery alarmowe zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług.
- W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Operator utworzył dział zarządzania Siecią, w którym prowadzi za pomocą odpowiednich narzędzi monitorujących 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.
- W przypadku rozwiązania umowy, Dostawca usług jest zobowiązany świadczyć usługę na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przed nowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet z Abonentem terminu aktywacji nowej usługi.
- W przypadku rozwiązania Umowy, w ramach której Dostawca usług zapewniał Abonentowi dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, Abonent może żądać od Dostawcy usług zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 12 miesięcy od dnia rozwiązania Umowy.
- Za czynności związane z realizacją uprawnienia Abonenta do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, Dostawca usług nie pobiera opłat od Abonenta.

#### **IV. Zawarcie Umowy. Weryfikacja wiarygodności płatniczej i tożsamości, zabezpieczenie wierzycelności.**

##### **§ 4.**

- Umowa zostaje zawarta na czas określony lub nieokreślony w formie pisemnej bądź elektronicznej, jeśli Dostawca usług oferuje możliwość zawarcia Umowy w takiej formie, za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług.
- Umowa może zostać zawarta:
  - w lokalu Biura Obsługi Klienta,
  - poza jego lokale w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827),
  - na odległość tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron, z wyłączeniem wykorzystaniem formularza znajdującego się na stronie www Dostawcy usług, jeśli zaofiaruje on możliwość zawierania umów w taki sposób.
- Jeżeli Umowa została zawarta poza Biurem Obsługi lub na odległość, w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), Abonent będący Konsumentem może od Umowy odstąpić bez podawania przyczyn w terminie 14 dni, składając Dostawcy usług pisemne oświadczenie, zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to można złożyć z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Dostawcę usług w siedzibie lub BOK Dostawcy usług lub wysłać listownie na adres BOK, przy czym nadanie listu w powyższym 14 dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. W przypadku odstąpienia od Umowy Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany u niego Sprzęt, a Dostawca usług zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta, Dostawca usług zwraca Abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Jeśli Dostawca usług udostępnił Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy np. router, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.
- W przypadku, o którym mowa w ust. 3, jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi np. instalacyjnej, 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 opłat abonentowych, Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku/Regulaminie promocji.
- Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług wedle wybranego przez Zamawiającego Pakietu taryfowego i lokalizacji.
- Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu.
- Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty Tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Dostawcy usług o tej okoliczności. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres BOK.
- Postanowienia Umowy i Regulaminu mają także odpowiednie zastosowanie do Umowy zawieranej elektronicznie za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług, jeśli zaofiaruje on możliwość zawierania umów w taki sposób.

##### **§ 5.**

- Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:
  - nazwisko i imiona,
  - imiona rodziców,
  - miejsce i data urodzenia,
  - adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,

- numer ewidencyjny PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
  - nazwa, seria 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,
  - zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług z Umowy.
- W przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą 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.
  - Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy od:
    - dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy,
    - 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, przy czym Dostawca usług obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń o do takiej wiarygodności,
    - weryfikacji tożsamości Abonenta w przypadku Umowy zawieranej elektronicznie za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług, wedle procedury określonej na jego stronie internetowej.
  - Dostawcy usług przysługują prawo odmowy zawarcia Umowy lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe jeżeli nie jest możliwa weryfikacja tożsamości Zamawiającego, zamierzającego zawrzeć Umowę w formie elektronicznej lub dokonano negatywnej oceny wiarygodności Zamawiającego na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej. W takiej sytuacji Dostawcy usług przysługują prawo żądania zabezpieczenia wierzycelności wynikających z Umowy.
  - Zabezpieczenie wierzycelności wynikających z Umowy nastąpi poprzez wpłacenie kaucji w wysokości nieprzekraczającej standardowej opłaty instalacyjnej oraz trzykrotności miesięcznych opłat abonentowych dla wybranej przez Abonenta taryfy, chyba że Strony uzgodnią inaczej w Umowie.
  - Dostawca usług może ponadto żądać wpłacenia kaucji gdy:
    - Abonent nie dokonuje terminowych wpłat należności wynikających z Umowy,
    - Abonent nie wywiązuje się terminowo z obowiązków finansowych wynikających z innej umowy zawartej z Dostawcą usług,
    - udostępniono Abonentowi Sprzęt, a kaucja ma zabezpieczyć roszczenia Dostawcy usług mogące powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu,
    - Abonent posiada Tytuł prawny do Lokalu inny niż prawo własności, prawo użytkownika wierzycygo lub spółdzielcze prawo do lokalu, w celu zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z odwołaniem zgody na zainstalowanie Zakończenia Sieci i Sprzętu w Lokalu przez osobę, której przysługują prawo własności, prawo użytkownika wierzycygo lub spółdzielcze prawo do Lokalu, uniemożliwiającej świadczenie w Lokalu Usług.
  - Abonent jest zobowiązany wpłacić kaucję na wskazany numer rachunku bankowego Dostawcy usług w terminie 14 dni od zawarcia Umowy lub żądania w późniejszym czasie przez Dostawcę usług wpłaty kaucji w przypadkach określonych w ust. 6 lit. a) i b). Nie dokonanie wpłaty kaucji w terminie uprawnia Dostawcę usług do zawieszenia świadczenia Usług lub rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym.
  - Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności i jest zdeponowana na rachunku bankowym Dostawcy usług.
  - Po bezskutecznym upływie terminu – wskazanego w wezwaniu do zapłaty – wymagalnych należności wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy lub jej załączników, Dostawca usług ma prawo zaspokoić swoją należność z kwoty wpłaconej przez Abonenta tytułem kaucji oraz uzależnić dalsze świadczenie Usług od uzupełnienia przez Abonenta kwoty kaucji, o czym Dostawca usług informuje Abonenta w wezwaniu do zapłaty. O zaspokojeniu swej należności z pobranej od Abonenta kaucji, Dostawca usług zawiadomi Abonenta pisemnie.
  - Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy i braku wymagalnych zobowiązań Abonenta wynikających z Umowy lub jej załączników, kaucja zostanie zwrócona w ciągu 7 dni wedle dyspozycji Abonenta na wskazany przez niego rachunek bankowy lub zostanie przesłana przekazaniem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta, bądź zostanie zaliczona na poczet niewymagalnych jeszcze zobowiązań Abonenta wobec Dostawcy usług.

#### **V. Instalacja i zasady korzystania ze Sprzętu i Urządzeń, ograniczenia w zakresie korzystania z udostępnionego Sprzętu i Urządzeń.**

##### **§ 6.**

- Zawierając Umowę wraz z zapewnieniem przyłączenia do publicznej Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu (jeśli jest to konieczne do korzystania Usług), do którego posiada Tytuł prawny lub zgodę osoby, której taki Tytuł przysługuje. Podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
- Jeśli korzystanie ze Sprzętu jest niezbędne do korzystania z Usług, wówczas Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającego jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie wykonania Instalacji oraz udostępnienia Sprzętu, w tym karty dekodującej dla Usługi telewizyj następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na *Protokole przekazania Sprzętu i Instalacji*, przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy usług po wykonaniu Instalacji.
- Zasilanie Sprzętu i Urządzeń w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.
- Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z instrukcją postępowania ze Sprzętem, przekazaną lub udzieloną mu przez Przedstawiciela Dostawcy usług.
- Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, względnie o ile nie dokonano jego sprzedaży na podstawie odrębnej umowy (lub dokumentu sprzedaży np. faktury) zawieranej wraz z Umową.
- O ile nie dokonano sprzedaży Sprzętu, Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Dostawcy usług, pod rygorem nieważności.
- 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 Udostępnionego Sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem, jak również udostępniać go osobom trzecim.
- Abonent powinien umożliwić Dostawcy usług dokonywanie okresowych kontroli prawidłowości działania Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu oraz usuwania Awarii bądź Usterek. O zamiarze przeprowadzenia kontroli, Abonent zostanie powiadomiony telefonicznie ze stosownym wyprzedzeniem, nie krótszym niż 7 dni, a Strony wspólnie ustalą dogodny dla nich termin kontroli. W przypadku Awarii lub Usterki Abonent powinien udostępnić Lokal celem ich usunięcia niezwłocznie od zawiadomienia.

##### **§ 7.**

- Urządzenia podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności).
- 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 dokonywanie okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Urządzenia, jak też do kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą sieci Internet.
- Dostawca usług wraz z Usługą internetową domyślnie aktywuje Usługę „Bezpieczny Internet”. Jest to bezpłatna Usługa zwiększająca bezpieczeństwo korzystania z Usługi internetowej, polegająca na blokowaniu portów TCP/UDP najczęstszej wykorzystywanych do atakowania przez szkodliwe oprogramowanie. Usługa blokuje następujące porty w kierunku do Abonenta (downstream): 22 TCP, 23 TCP, 25 TCP, 80 TCP, 135 UDP/ TCP, 138 UDP/ TCP, 139 UDP/ TCP, 443 TCP, 445 UDP/ TCP, 3128 TCP, 8080 TCP oraz w kierunku od Abonenta (upstream): 25 TCP. Dostawca usług umożliwiła bezpłatne wyłączenie w każdej chwili Usługi „Bezpieczny Internet” po złożeniu przez Abonenta wniosku (pisemnie lub w BOK), a wyłączenie tej Usługi następuje najdalej w kolejnym dniu roboczym od złożonego przez Abonenta wniosku.
- Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenie i Sprzęt podczas wyładowań atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej powinien także odłączyć kabel sygnałowy od Urządzenia Abonenta.

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

##### **§ 8.**

- Okresem Rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy.
- Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług oraz sposób ich naliczania określają Cenniki, co nie wyklucza zamieszczenia ich w treści Umowy. Jeśli Umowa zawierana jest na warunkach promocyjnych, niektóre ceny mogą być zawarte także w Regulaminie promocji.

- Oplaty instalacyjne w wysokości określonej w Umowie lub Cennikach, bądź w Regulaminie promocji, jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych płatne są w terminie 7 dni od dostarczenia Abonentowi Rachunku, który zostanie wystawiony w terminie 7 dni od Instalacji.
- W przypadku, gdy Usługi były świadczone przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługi były świadczone w danym Okresie Rozliczeniowym.

#### § 9.

- Wszystkie opłaty Abonent jest zobowiązany uiszczać w terminach, na rachunek bankowy Dostawcy usług wskazany na Rachunku.
- Abonent uiszcza bez uprzedniego wezwania opłatę abonamentową z góry do 10 dnia każdego miesiąca za dany miesiąc, w którym Usługi jest/są świadczone. Opłaty za świadczone Usługi telefoni, wynikające z przeprowadzonych rozmów lub przekroczenia przez Abonenta pakietu minut wliczonych do miesięcznego abonamentu, pobierane będą z polu, do 10 dnia każdego miesiąca za poprzedni miesiąc, na podstawie Rachunku i załączonego do niego zestawienia połączeń.
- Rachunki i zestawienia połączeń udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem EBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, o ile Abonent nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury w tym elektronicznej (e-faktura).
- Za opóźnienia w zapłacie Dostawca usług pobierał będzie od Abonenta odsetki ustawowe.

### VII. Usługa telefoni. Zasady umieszczania danych Abonenta w spisie abonentów.

#### § 10.

- Dostawca usług świadczy Usługę telefoni w jego Sieci lub w zasięgu dowolnej sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług w zakresie zapewniania przez niego możliwości technicznych. Łącze internetowe Abonenta winno zapewniać niezbędną jakość do poprawnej transmisji danych głosowych. O wymaganiach tych Dostawca usług poinformuje Abonenta na jego wniosek telefonicznie lub na adres poczty elektronicznej Abonenta.
- W zakresie Usługi Usługę, Dostawca usług zapewnia Abonentowi możliwość:
  - wykonywania połączeń wewnętrznych (realizowanych w Sieci Dostawcy usług),
  - wykonywania połączeń lokalnych (realizowanych w tej samej strefie numeracyjnej w obrębie tego samego miasta),
  - wykonywania połączeń strefowych (realizowanych w tej samej strefie numeracyjnej nie będących połączeniami lokalnymi oraz wewnętrznymi),
  - wykonywania połączeń międzystrefowych (realizowanych na obszarze wykraczającym poza strefę numeracyjną, w której nastąpiło rozpoczęcie połączenia, na terenie kraju, do sieci stacjonarnych),
  - wykonywania połączeń międzynarodowych (wykraczające poza granice Rzeczypospolitej Polskiej),
  - wykonywania połączeń do sieci komórkowych,
  - wykonywania innych połączeń określonych w Cenniku,
  - korzystania z innych usług określonych w Cenniku.
- Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących i przychodzących zgodnie z ofertą Dostawcy usług lub obowiązującymi przepisami prawa. W szczególności oznacza to prawo Abonenta do żądania od Dostawcy usług nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów, jak również poszczególnych rodzajów takich usług, jak również domagania się poinformowania przez Dostawcę usług lub zablokowania możliwości wykonywania połączeń w razie przekroczenia w Okresie Rozliczeniowym określonego progu kwotowego. Dostawca usług ustala progi na poziomie 35 zł, 100 zł i 200 złotych, przy czym Abonent może m.in. przez EBOK obniżyć jego poziom do dowolnie wybranej przez siebie kwoty.
- Dostawca usług domyślnie blokuje możliwość wykonywania połączeń wychodzących z numerami usług o podwyższonej opłacie (z tzw. numerami specjalnymi) zaczynającymi się wg. schematu: 70X, 90X, 30X, 77X, gdzie X oznacza dowolną liczbę. Dostawca usług umożliwia zniesienie blokady po złożeniu przez Abonenta stosownego wniosku analogicznie jak w przypadku określonym w § 7 ust. 2.
- Abonent Usługi telefoni nie może wykorzystywać jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają podłączenie do Sieci Dostawcy usług i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa, w tym w sposób powodujący tzw. nadużycie telekomunikacyjne.
- Maksymalna długość jednorazowego połączenia wychodzącego ograniczona jest do 120 minut.
- Dostawca usług przydziela Abonentowi w Umowie numer telefoniczny.
- W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent korzystający z Usługi telefoni, wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci Dostawcy usług na:
  - obszarze o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku numerów geograficznych,
  - na terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
- Abonent korzystający z Usługi telefoni, wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać przy zmianie Dostawcy usług przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci innego operatora na:
  - geograficznym - w przypadku numerów geograficznych,
  - terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
- Żądając przeniesienia przydzielonego numeru na podstawie ust. 9, Abonent może rozwiązać Umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim wypadku jest jednak zobowiązany do uiszczenia Dostawcy usług opłaty abonamentowej w wysokości nieprzekraczającej opłaty za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o rozszerzenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi, obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy.
- Prawo do przeniesienia numeru do istniejącej sieci innego operatora, o którym mowa w ust. 9, Abonent zachowuje także po rozwiązaniu umowy, przez co 1 miesiąc od dnia rozwiązania umowy. Abonent może zrzec się prawa do przeniesienia numeru po rozwiązaniu umowy, o którym mowa w zdaniu poprzednim.
- Przeniesienie numeru, o którym mowa w ust. 9 powinno nastąpić w ciągu 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w Umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usług. Przekroczenie terminu uprawnia Abonenta do domagania się odszkodowania na zasadach określonych w § 12 Regulaminu.
- Dostawca usług dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym Rachunkiem podstawowy wykaz Usług zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach telefonicznych z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telekomunikacyjnych (numer wywołany, data i godzina rozpoczęcia połączenia, czas trwania połączenia i jego koszty) dostarczany jest Abonentowi na jego żądanie odpłatnie, wedle stawki określonej w Cenniku Usług Telefoni.
- Umieszczenie Abonenta w spisie abonentów odbywa się za jego zgodą, na podstawie odrębnej umowy zawieranej przez Dostawcę usług z podmiotem publikującym spis abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, z zachowaniem wymogów ochrony danych osobowych Abonenta i wiodącej tajemnicy telekomunikacyjnej. Umieszczenie danych Abonenta w spisie ograniczone jest do (i) numeru Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta, (ii) nazwiska i imion Abonenta, (iii) nazwy miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się Zakochanie Sieci.

### VIII. Usługa telewizji.

#### § 11.

- Dostawca usług oraz Partner zobowiązują się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakochania Sieci sygnały Programów telewizyjnych. Dostawca i Partner w ramach oferty udostępniają kodowane Programy telewizyjne pogrupowane w Pakiety bądź dostępne pojedynczo. Minimalnym zakresem Usług telewizji, jaki Abonent jest zobowiązany posiadać by korzystać z Pakietów Dodatkowych, jest Usługa telewizji zawierająca Pakiet Wielotematyczny.
- W ramach Pakietów taryfowych, Dostawca usług i Partner zobowiązują się do udostępniania Programów telewizyjnych oraz ewentualnie innych świadczeń wyraźnie wskazanych w opisie takiego Pakietu (tzw. Programy i Świadczenia Gwarantowane). Opis taki umieszczony jest w Cenniku, regulaminie dodatkowym bądź ofercie Dostawcy usług i/lub Partnera. Powyższe nie wyklucza udostępnienia, zwłaszcza w okresach promocyjnych i wiodącej tajemnicy telekomunikacyjnej, Abonentowi dodatkowych Programów lub świadczeń, niewskazanych w opisie Pakietu, lub określonych jako świadczenia dodatkowe i niegwarantowane, o ile nie będą zobowiązujące Abonenta do dodatkowej zapłaty. Takie dodatkowe Programy lub świadczenia mogą być także, według uznania Dostawcy usług i Partnera, zmieniane lub wyłączone w dowolnym czasie. Zmiany zawartości zamówionych przez Abonenta Pakietów w zakresie Programów i/lub Świadczeń Gwarantowanych traktowane będą jak zmiana treści Umowy, wymagająca przeprowadzenia procedur opisanych w Umowie. Dodatkowe Programy (nie gwarantowane) na wniosek Abonenta mogą w każdej chwili zostać wycofane lub zablokowane.
- Dostawca usług oraz Partner zastrzegają sobie prawo do zmiany numeracji Programów. Zmiana numeracji Programów nie stanowi zmiany Umowy.
- Dostawca usług i Partner nie ponoszą odpowiedzialności za treść Programów telewizyjnych oraz zmiany ramówki Programów.
- Abonent może kopiować audyje nadawane w ramach Programów telewizyjnych w całości lub ich części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiagnięciem korzyści majątkowych. Dostawca usług może ograniczyć nagrywanie Programów telewizyjnych i innych treści na zewnętrznych nośnikach danych.

- Dostawca usług i Partner nie ponoszą odpowiedzialności za prawidłowość dostarczonych przez nadawców Programów informacji o audycjach telewizyjnych, w tym zawartych w treści EPG - elektronicznego przewodnika po programach.
- Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi telewizji wyłącznie na użytek własny, w sposób nie łączący się z osiagnięciem korzyści majątkowych, w Lokalu który ze względu na swój charakter nie jest dostępny dla większej - nieograniczonej - grupy osób, chyba że Umowa stanowi inaczej.
- Dostawca usług w ramach oferty udostępnia Programy telewizyjne pogrupowane w pakiety bądź dostępne pojedynczo.
- Dostawca usług oprócz dostępu do Programów telewizyjnych świadczy również dostęp do Usług Dodatkowych, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Dostawcę usług, takie jak: VOD (video na żądanie), programy radiowe, EPG - elektroniczny przewodnik po programach, usługa blokady rodzicielskiej i ewentualnie inne znajdujące się w ofercie Dostawcy usług, kanały radiowe, dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych, i inne, wskazane w Umowie bądź innych jej załącznikach, szczególnie w Regulaminach Promocji.
- W zależności od wybranej Usługi Dodatkowej, dostęp do niej może być uwzględniony zarówno w cenie lub może być dodatkowo płatny. Szczegółowe postanowienia w tym zakresie określa Umowa, Cennik telewizji, lub Regulamin Promocji.
- W przypadku zamówienia Usługi telewizji Abonentowi przydziela się dwa numery PIN: jPIN pozwalający w szczególności na poświadczanie zmiany zakupionych Pakietów Dodatkowych, potwierdzanie zakupów Dodatkowych Usług, potwierdzanie zgody na inne, objęte Umową, Cennikiem lub Regulaminami Usług; tvPIN służący do blokowania dostępu do wybranych przez Abonenta Usług i programów telewizyjnych dla osób korzystających z tego samego STB oraz do konfiguracji swojego profilu na STB.
- Użycie jPIN do potwierdzenia zakupu jest równoznaczne z dokonaniem zakupu i zgodą na naliczenie obciążenia za zakupioną Usługę, z zastrzeżeniami wynikającymi z Umowy i Regulaminu.
- Dostawca usług i Partner umożliwiają Abonentowi zmianę obu numerów PIN za pomocą Web Panelu oraz za pomocą pilota do odbiornika telewizyjnego podłączonego do urządzenia STB wpiętego do sieci Operatora i SGT w Lokalu Abonenta, czyli za pomocą TV Panelu.
- Abonent jest odpowiedzialny za zachowanie numerów PIN oraz Loginu w tajemnicy przed osobami trzecimi.
- Zaleca się niezwłoczną zmianę numerów PIN oraz Loginu w przypadku, gdy zostały one wyjawione osobom niepowołanym.
- Abonent ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z ujawnienia numerów PIN i Loginu przez Abonenta osobom trzecim, chyba, że do takiego ujawnienia doszło z przyczyn niezależnych od Abonenta.
- Abonent może dokonywać operacji odblokowania i blokowania numerów PIN lub Loginu telefonicznie, dzwoniąc do Biura Obsługi Klienta, lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta. Zmiana PIN lub Loginu w ten sposób wymaga zidentyfikowania Klienta przez pracownika Biura Obsługi Klienta.
- Konsument zawierający umowę na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, 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.
- Funkcjonalność Treści cyfrowych to możliwe sposoby ich wykorzystywania. W przypadku korzystania przez Abonenta z usług:
  - VOD – Treściami cyfrowymi są udostępniane filmy i serie. W ramach VOD Abonent może bez ograniczeń ilościowych oglądać wypożyczone bądź zakupione przez siebie utwory za pośrednictwem posiadanego przez Abonenta Sprzętu (własnego albo udostępnionego przez Dostawcę usług) w określonym czasie wskazanym w TV Panelu. Abonent nie może nagrywać przedmiotowych utworów oraz ich publiczne udostępniać (dozwolone jest jedynie prywatne udostępnianie). W celu ochrony przedmiotowych utworów Dostawca usług stosuje odpowiednie środki techniczne, poprzez zastosowanie m.in. kart dekodujących.
  - EPG – Treściami cyfrowymi są udostępniane Abonentom w formie komunikatów na ekranie telewizora informacje, w tym informacje na temat programów telewizyjnych dostępnych w ramach Usług telewizji. W ramach EPG Abonent może bez ograniczeń korzystać z udostępnionych im informacji.
- W razie, gdy w ramach Usług Dodatkowych Dostawca Usług zaofertuje korzystanie przez Abonenta z innych Treści cyfrowych, ich funkcjonalność zostanie przedstawiona Abonentowi przed podjęciem przez niego decyzji o skorzystaniu z tych Treści.
- Interoperacyjność Treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem oznacza rodzaj sprzętu i oprogramowania, jaki niezbędny jest do korzystania z Treści cyfrowych. W celu korzystania z tych usług, obejmujących dostarczenie Treści cyfrowych, konieczne jest posiadanie Urządzenia o standardzie umożliwiającym korzystanie z przekazanego dekodera, a informacje te znajdują się w jego instrukcji obsługi oraz na wniosek Abonenta udzielane są dodatkowo przez BOK Dostawcy usług lub Przedstawiciela Dostawcy usług.

### IX. Odpowiedzialność Dostawcy usług i Partnera, wysokość odszkodowania, zasady i terminy jego wypłaty.

#### § 12.

- Dostawca usług (i Partner w zakresie usługi telewizji) ponoszą odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzebrzeżenia przez Abonenta przepisów prawa oraz postanowień Umowy i jej załączników, a także gdy Abonent nie współpracuje z Dostawcą usług lub partnerem w celu ustalenia przyczyny braku zgodności parametrów Usługi z zapisami Umowy.
- Dostawca usług i Partner nie ponoszą odpowiedzialności za:
  - niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
  - płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu;
  - brak kompatybilności Środowiska cyfrowego Abonenta z wymaganiami technicznymi lub nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wirusowe wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Dostawcę usług lub osoby, za które Dostawca usług odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę;
  - informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
  - jakoikolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci.
  - korzystanie przez Abonenta z numerów o podwyższonej opłacie, jeśli Abonent zgłosił wniosek, o którym mowa w § 10 ust. 3;
  - zmiany w ramówce Programów.
- W razie przerwy w świadczeniu Usług, lub pogorszeniu jej jakości, wywołanej Awarią lub Usterką, w tym w sytuacji kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi w pierwszej kolejności przysługuje prawo domagania się przywrócenia Usług do poziomu określonego w Umowie i Regulaminie. W dalszej kolejności Abonentowi przysługuje prawo do obniżenia ceny za usługę poprzez otrzymanie odszkodowania obliczonego jako proporcjonalny upust w opłacie abonamentowej za czas przerwy (liczony jako czas wykraczający poza standardowe terminy usuwania usterek, ustalone w § 14 pkt 5 Regulaminu) w świadczeniu Usług lub pogorszeniu jej jakości. Upust będzie liczony od opłaty abonamentowej dla Usługi objętej Awarią lub Usterką. Abonentowi przysługuje ponadto odszkodowanie w formie kary umownej za nieterminowe uruchomienie Usług przez Dostawcę usług w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień zwłoki w uruchomieniu Usług. W obu powyższych przypadkach nie pozabawia to Abonenta prawa do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, w razie poniesienia przez niego innej szkody.
- W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w § 10 ust. 12, Abonentowi przysługuje od Dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy miesięcznych opłat abonamentowych za Usługę telefoni, liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych. W przypadku gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nie leżących po stronie Dostawcy usług, przysługuje mu zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, z winy którego nastąpiło opóźnienie.
- Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi, o której mowa w § 3 ust. 2 i 3, z przyczyn leżących po stronie Dostawcy usług:
  - a jest on dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet – Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych;
  - b. a jest on nowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet – Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie usługi świadczone Abonentowi przez dotychczasowego dostawcę usług, liczonej według rachunków tego dostawcy z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.
- Zwrot (upust w opłacie) opłat i/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.
- Rozpatrzenie wniosku o obniżenie abonamentu oraz wypłaty odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym dalej w dziale REKLAMACJE. POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE.
- Użytkownikowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy:

- a. jeśli Dostawca usług w odpowiedzi na żądanie doprowadzenia Usługi do stanu zgodności z zapisami Umowy i Regulaminu uzna, iż realizacja tego żądania jest niemożliwa lub wymaga nadmiernych kosztów;
  - b. jeśli Dostawca usług w odpowiedzi na żądanie doprowadzenia Usługi do stanu zgodności z zapisami Umowy i Regulaminu uzna, iż realizacja tego żądania nie uda się wykonać w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności;
  - c. jeśli pomimo starań Dostawcy usług doprowadzenia Usługi do stanu zgodności z zapisami Umowy i Regulaminu, brak tej zgodności nadal występuje;
  - d. jeśli brak zgodności Usług z zapisami Umowy i Regulaminu jest na tyle poważny, iż uzasadnia natychmiastowe odstąpienie od Umowy;
6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Jednostki obsługującej reklamację.
  7. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w Jednostce nie spełnia warunków określonych w ust. 4, upoważniony Przedstawiciel Dostawcy usług, przyjmując reklamację jest zobowiązany, o ile to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania. W przypadku gdy reklamacja złożona w inny sposób aniżeli wynika to ze zdania pierwszego nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Jednostka rozpatrująca reklamację, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia, wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli jednak w reklamacji nie została wskazana kwota, o której mowa w ust. 4 lit. „f”, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, Jednostka traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

## X. Obowiązki i odpowiedzialność Abonenta.

### § 13.

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i Regulaminu, zarówno w stosunku do Dostawcy usług jak i osób trzecich.
2. Abonentowi zabrania się udostępniania Usług poza Lokal, bez pisemnej zgody Dostawcy usług, pod rygorem rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta, na zasadach określonych w Umowie.
3. Korzystając z Usług, Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:
  - a) naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich,
  - b) rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa,
  - c) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania,
  - d) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,
  - e) rozpowszechnianie wirusów komputerowych,
  - f) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy,
  - g) korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług.
4. Dostawca usług zaleca Abonentowi:
  - a) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego itp.,
  - b) zainstalowanie zabezpieczeń przeciwwirუსowych, zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt,
  - c) stosowanie do kont pocztowych, EBOK, oraz innych aplikacji internetowych wymagających podania hasła, haseł o długości co najmniej 8 znaków, zawierających oprócz małych i dużych liter także cyfry i inne znaki, w tym interpunkcyjne.
5. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci telekomunikacyjnej oraz zawieszenie świadczenia Usług, bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta, w przypadku naruszenia przez Abonenta obowiązków, o których mowa w ust. 1 do 3 powyżej, gdy pomimo wzywania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniesia. Warunki rozwiązania określone są w Umowie.

## XI. Usługa serwisowa.

### § 14.

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:
  - a) bieżącą naprawę Usterki i Awarii Sieci,
  - b) techniczną pomoc przy usuwaniu Usterki lub Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu,
  - c) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Dostawcę usług, trwających promocjach i ofertach specjalnych,
  - d) rozpatrywanie reklamacji,
  - e) informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem EBOK.
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągając informacji na temat Usług:
  - a) pod numerem telefonu BOK Dostawcy usług wskazanym na stronie internetowej Dostawcy usług,
  - b) osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
3. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczanym na stronie internetowej Dostawcy usług oraz dostarczanym przy zawieraniu Umowy, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
4. Opłaty za połączenie z numerem BOK Dostawcy usług nie będą wyższe niż opłata za zwykle połączenia telefoniczne, zgodne z wybranym przez Abonenta pakietem taryfowym.
5. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie (3 dni) i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 14 dni roboczych 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.
6. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterki lub Awarii, a także pomoc techniczna następują:
  - a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, bądź wywołanych działaniem/Zaniechaniem Dostawcy usług lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,
  - b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia, lub Usterki bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi odpowiedzialność, w tym z którymi zawarł on umowę na świadczenie usług dostępu do Internetu, z wykorzystaniem których świadczone są Usługi telefoniczne, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, w tym Regulaminem, a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Dostawcy usług.

## XII. Reklamacje. Postępowanie mediacyjne.

### § 15.

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy usług lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
2. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik w każdej jednostce Dostawcy usług, obsługującej abonentów (dalej „Jednostka”). Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 14 (czternastu) dni od dnia jej złożenia. Nie udzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 14 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług.
3. Reklamacje winny być zgłaszane Dostawcy usług w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w Jednostce lub przesyłką pocztową, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Jednostce, w formie elektronicznej pocztą elektroniczną.
4. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniającej reklamację;
  - d) Numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres miejsca świadczenia Usług,
  - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy usług;
  - f) wysokość odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa jeśli reklamujący żąda ich wypłaty, oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
  - g) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w Jednostce, w formie pisemnej lub ustnie, upoważniony Przedstawiciel Dostawcy usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub elektronicznie przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Dostawca usług zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.

### § 16.

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, lub od dnia, w którym Usługa została nienależyście wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - a) nazwę Jednostki Dostawcy usług i jej adres,
  - b) informację o dniu złożenia reklamacji,
  - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta,
  - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 ustawy z 16 lipca 2004 roku *Prawo telekomunikacyjne*, tj. w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823),
  - f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
  - g) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

### § 17.

1. Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
2. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
3. Przepisu ust. 1 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.
4. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone powyżej odpowiednio dla potwierdzenia/złożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
5. Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca usług, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
6. Abonent, w porozumieniu z Dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 5, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
7. Dostawca usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
8. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Dostawcy usług lub składając wniosek o zważenie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczenia w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o *pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich* (Dz. U. poz. 1823), o którym mowa w art. 109 ustawy z 16 lipca 2004 roku *Prawo telekomunikacyjne*.

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

### § 18.

1. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia, jak również odstąpienia przez Abonenta od Umowy w trybie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu, jeśli został przekazany przez Dostawcę usług lub Partnera i nie stanowi on własności Abonenta. Zwrotu dokonuje się w BOK, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie - nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta. Abonent ponosi ponadto odpowiedzialność względem Dostawcy usług i Partnera za zmniejszenie wartości Sprzętu, będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza jego przeznaczenie, w tym za uszkodzenie lub zużycie w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania w przypadku odstąpienia od Umowy.
2. W przypadku naruszenia postanowień ust. 1 powyżej, jak również w razie zwrotu Abonentowi uszkodzonego Dostawcą usług odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub jego naprawy bądź zapłaty jego równowartości.

### § 19.

1. Prócz opłaty za niezwrócony lub uszkodzony Sprzęt, w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu na jaki Umowa - związana z przyznaniem ulg Abonentowi - została zawarta, Dostawca usług przysługujące roszczenie o zwrot przyznanej Abonentowi ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Kwota ulg określona jest w tabelach nr 1, 2, 3, 4 w Umowie, a także ewentualnie w Regulaminie promocji lub Cennikach.
2. Zwrot ulg nastąpi na podstawie wystawionej przez Dostawcę usług noty obciążeniowej.
3. Prócz powyższych opłat, Abonent zobowiązany jest także do zapłaty za świadczenia spełnione, zgodnie z treścią § 4 ust. 4 Regulaminu.

### § 20.

Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta zamieszczone są w § 7, § 11 ust. 14-17 § 13 Regulaminu, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

## XIV. Postanowienia końcowe.

### § 21.

1. W trakcie trwania Umowy, Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
2. Za pisemną zgodę Dostawcy usług, Abonent może przeznaczyć prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą Tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie, złączsca co do wiarygodności płatniczej.
3. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.01.2023 roku i dotyczy wyłącznie umów zawartych po tej dacie.