REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

Dotyczy usług: telefonii stacjonarnej oraz telewizji.

§ 1. Wstęp oraz definicje

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej zwany dalej **„Regulaminem"**, określa warunki i zasady oraz zapewnienia świadczenia usług komunikacji elektronicznej, polegających na zapewnieniu dostępu do jednej lub kilku usług komunikacji elektronicznej, to jest dostępu do sieci Internet i/lub świadczeniu usług telefonii stacjonarnej 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. Wiślana 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 , której dostawcą jest Partner, jest zapewniana przez Dostawcę usług.
2. Regulamin obowiązuje od dnia 01.04.2025 r.
3. Zawarte w Regulaminie świadczenia usług komunikacji elektronicznej informacje wraz z Cennikiem/ami określającymi opłaty za Usługi wybrane przez Abonenta stanowią informacje przedumowne, o których mowa w art. 285 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej.
4. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:
   1) **Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę świadczenie usług komunikacji elektronicznej z Dostawcą usług oraz, w zakresie usługi telewizji z Partnerem;
   2) **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;
   3) **Biuro Obsługi Klienta/BOK**- miejsce obsługiwania Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Dostawcy usług. Informacja o aktualnym adresie BOK znajduje się w Umowie i na stronie internetowej Dostawcy usług;
   4) **Cenniki** - łącznie cenniki świadczenia Usług wybranych przez Abonenta, stanowiące zestawienie cen i opłat za Usługi;
   5) **Dekoder/Set Top Box/STB** - Sprzęt pozwalający 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. Dekoder może zostać udostępniony lub kupiony przez Abonenta od Dostawcy usług;
   6) **Dostawca usług** - PROXNET GRZEGORZ MIAZ, PAWEŁ TARNOWSKI, TOMASZ TARNOWSKI, KRZYSZTOF WRÓBEL, JACEK DUDEK SPÓŁKA JAWNA z siedzibą w Gliwicach, adres siedziby: ul. Wiślana 46, 44-119 Gliwice, KRS: 0000245331, NIP: 6312445034, REGON: 240029220;
   7) **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;
   8) **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;
   9) **Konsument** - osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;
   10) **Lokal** - budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług;
   11) **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;
   12) **Okres Rozliczeniowy** - okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług;
   13) **Opłata Abonamentowa** - miesięczna opłata, jaką zobowiązany jest uiszczać Abonent korzystający z Usług, wskazana w Umowie oraz w Zwięzłym podsumowaniu warunków Umowy;
   14) **Pakiet** – grupa Programów telewizyjnych i innych Usług określona w Cenniku;
   15) **Pakiet Dodatkowy** – Pakiet Programów telewizyjnych, innych niż zawarte w Pakiecie Wielotematycznym, może zawierać kanały o podobnej tematyce (**Pakiet Tematyczny**) lub kanały Premium (**Pakiet Premium**);
   16) **Pakiet Wielotematyczny** – podstawowy Pakiet Programów telewizyjnych wraz z Usługami Dodatkowymi;
   17) **Partner** – oznacza, w zależności od wybranego w Umowie pakietu taryfowego na Usługę telewizji, spółkę: 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: 6312533927;
   18) **jPIN** – osobisty numer identyfikacyjny Abonenta, wykorzystywany m. in. do potwierdzania zakupów Usług, poświadczania zmiany zakupionych Pakietów (dotyczy wyłącznie Usługi telewizji);
   19) **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);
   20) **Programy** - uporządkowane zestawy audycji telewizyjnych, reklam i innych przekazów, regularnie nadawane przez nadawcę w ściśle określonych ramach czasowych (ramówce programowej);
   21) **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;
   22) **Przyłącze** - odcinek linii kablowej podziemnej, linii kablowej nadziemnej lub kanalizacji kablowej, zawarty między złączem rozgałęźnym a zakończeniem tych linii lub kanalizacji w Lokalu lub w budynku, w którym Lokal się znajduje;
   23) **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 prowadzący działalności gospodarczej nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury;
   24) **Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej;
   25) **Sieć** - sieć telekomunikacyjna Dostawcy usług lub innego operatora, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi;
   26) **Siła wyższa** - niezależne od Abonenta i Dostawcy usług zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne.
   27) **Sprzęt** - urządzenia techniczne (np. modem, router, 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;
   28) **Strony** - oznacza łącznie Dostawce usług i Abonenta;
   29) **Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające Konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci, np. pendrive (pamięć USB), twardy dysk, inny nośnik informatyczny, papier, płyta CD-ROM, płyta DVD, plik PDF;
   30) **Treść cyfrowa** - dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej np. oprogramowanie, treści w usłudze VOD;
   31) **Tytuł prawny do Lokalu** - prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego użytkowanie, najem, użyczenie bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu celem świadczenia Abonentowi Usług;
   32) **TV Panel** - serwis o funkcjonalności analogicznej do dostępnej za pomocą EBOK, ale dostępny za pomocą odbiornika telewizyjnego podłączonego do Dekodera w Lokalu, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i hasła dostępu;
   33) **Umowa** - umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług w formie pisemnej;
   34) **Urządzenie/a** - 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.
   35) **Usługi** - wybrane przez Abonenta usługi, świadczone mu przez Dostawcę usług lub przez Dostawcę usług i Partnera tj. Usługa dostępu do Internetu, Usługa telefonii stacjonarnej, Usługa telewizji, oraz Usługi Dodatkowe, świadczone za pośrednictwem Sieci, przy czym Usługa telewizji oraz Usługi Dodatkowe świadczone są wspólnie przez Dostawcę usług i Partnera;
   36) **Usługi Dodatkowe** - usługi towarzyszące Usłudze telewizji, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Dostawcę usług, takie jak: VOD (wideo na żądanie), usługi radiowe, dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych i ewentualnie inne znajdujące się w ofercie Dostawcy usług;
   37) **Usługa telefonii stacjonarnej** - usługa komunikacji interpersonalnej, w ramach której Abonentowi przydzielany jest numer geograficzny z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych, pozwalająca na inicjowanie i odbieranie głosowych połączeń krajowych i międzynarodowych, lokalnych i strefowych, między strefowych, do i z sieci komórkowych, oraz uzyskanie dostępu do służb powołanych do niesienia pomocy;
   38) **Usługa telewizji** - sprzedawana (zapewnienia) przez Dostawcę usług we własnym imieniu i na własny rachunek usługa komunikacji elektronicznej wykonywana na przez Partnera, polegająca na dostarczaniu Programów metodą cyfrowej transmisji sygnału telewizyjnego;
   39) **Usługa z dodatkowym świadczeniem -** Usługa telefonii stacjonarnej wraz z innym świadczeniem, które może być realizowane przez podmiot inny niż Dostawca usług;
   40) **Usługi Wiązane -** Usługa dostępu do Internetu lub Usługa telefonii, świadczona/świadczone z inną Usługą lub z promocyjnym Urządzeniem końcowym;
   41) **Ustawa -** ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. *Prawo komunikacji elektronicznej;*
   42) **UstPK –** ustawa z dnia 30 maja 2014 r. *o prawach konsumenta;*
   43) **Usterka** - techniczna wada Sieci bądź zakłócenie jej działania, obniżająca jakość Usług/i określonej w Umowie lub całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług;
   44) **Zakończenie Sieci** - sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona odpowiednim gniazdem lub wtykiem, umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci lub Sprzętu Dostawcy usług i korzystanie z Usług;
   45) **Zamawiający** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej wnioskująca o zawarcie Umowy lub przyjmujący ofertę Dostawcy usług zawarcia Umowy;
   46) **Zwięzłe podsumowanie warunków Umowy** - podsumowanie głównych elementów informacji przedumownych, stanowiące integralną część Umowy, sporządzone przez Dostawce usług na podstawie rozporządzenia wykonawczego Komisji (UE) 2019/2243 z dnia 17 grudnia 2019 r. *ustanawiającego formularz zawierający podsumowanie warunków umowy, który ma być używany przez dostawców publicznie dostępnych usług łączności elektronicznej na podstawie dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1972*.

§ 2. Zawarcie Umowy

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony lub nieokreślony w formie pisemnej. W przypadku Umowy zawieranej z Abonentem będącym Konsumentem ma on prawo dokonać wyboru formy zawarcia Umowy bądź jej zmiany spośród oferowanych przez Dostawcę usług.
2. Umowa może zostać zawarta:
   1) w lokalu Biura Obsługi Klienta;
   2) poza jego lokalem w rozumieniu UstPK.
3. Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług wedle wybranego przez Abonenta Pakietu taryfowego i lokalizacji.
4. Umowa może być zawarta z Abonentem posiadającym Tytuł prawny do Lokalu.
5. 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.
6. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od:
   1) przedstawienia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy;
   2) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, przy czym Dostawca usług obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o dokonaniu takiej oceny i wystąpieniu zastrzeżeń co do wiarygodności;
   3) zawarcia umowy o realizację Przyłącza, o ile jego realizacja jest niezbędna do świadczenia Usług, w tym zapewnienia przyłączenia do Sieci;
   4) przedstawienia przez Zamawiającego - będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej - odpisu z właściwego rejestru oraz zaświadczenia z Urzędu Skarbowego o braku zaległości w zapłacie podatków.
7. Dostawcy usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe np. poprzez żądanie zabezpieczenia w postaci kaucji, jeżeli dokonano negatywnej oceny wiarygodności Zamawiającego na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa w ust. 6 pkt. 2.
8. Zabezpieczenie wierzytelności wynikających z Umowy – w sytuacji, o której mowa w ust. 7 powyżej - nastąpi poprzez wpłacenie kaucji w wysokości nieprzekraczającej standardowej opłaty instalacyjnej oraz trzykrotności miesięcznych opłat abonamentowych dla wybranej przez Abonenta taryfy, chyba że Strony uzgodnią inaczej w Umowie.
9. Abonent jest zobowiązany wpłacić kaucję na wskazany numer rachunku bankowego Dostawcy usług w terminie 14 dni od zawarcia Umowy. Nie dokonanie wpłaty kaucji w terminie uprawnia Dostawcę usług do zawieszenia świadczenia Usług lub rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym.
10. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności i jest zdeponowana na rachunku bankowym Dostawcy usług.
11. 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 przekazem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta, bądź zostanie zaliczona na poczet niewymagalnych jeszcze zobowiązań Abonenta wobec Dostawcy usług.

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

1) Usługa telefonii stacjonarnej umożliwia Abonentowi wykonywanie oraz odbieranie połączeń głosowych przy pomocy Urządzenia w stałej lokalizacji Zakończenia Sieci.
2) Dostawca usług przydziela Abonentowi w Umowie numer telefonu, chyba że Umowa obejmuje przeniesienie numeru telefonu z sieci innego operatora.
3) Dla Usługi telefonii stacjonarnej Dostawca usług gwarantuje minimalny poziom jakości tej Usługi obejmujący:
   1) czas realizacji połączenia - poniżej 30 s;
   2) prawdopodobieństwo wystąpienia nieudanego wywołania połączenia lub opóźnienia w wywołaniu połączenia – poniżej 10%.
4) Dostawca usług nie gwarantuje minimalnych poziomów jakości Usługi telefonii stacjonarnej, innych niż wskazane w ust.3.
5) W ramach Usługi telefonii stacjonarnej Dostawca usług:
   1) zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi, tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianych służbom powołanym do niesienia pomocy;
   2) z uwagi na brak możliwości technicznych, nie zapewnia dostępu do informacji o lokalizacji dzwoniącego do Abonenta użytkownika końcowego;
   3) w zależności od wybranej przez Abonenta taryfy, może w Opłacie Abonamentowej gwarantować stały pakiet minut wliczonych do tej Opłaty, po przekroczeniu którego naliczane będą dodatkowe opłaty za połączenia.
6) Dostawca usługi powiadomi Abonenta o:
   1) zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia Usługi telefonii stacjonarnej w ramach wybranego przez niego pakietu taryfowego przed osiągnięciem tego limitu;
   2) całkowitym wykorzystaniu limitu zużycia Usługi telefonii stacjonarnej - niezwłocznie po jego wykorzystaniu, nie później niż 48 godzin od momentu całkowitego wykorzystania tego limitu.
7) Obowiązek, o którym mowa w ustępie powyżej, uznaje się za wykonany, jeżeli Dostawca usług wykonał co najmniej 3 próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od odpowiednio: zbliżającego się osiągnięcia limitu zużycia Usługi telefonii stacjonarnej lub całkowitego wykorzystania tego limitu.
8) Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane są połączenia. Lokalizacja ta pokrywa się z adresem Lokalu. Z uwagi na technologię świadczenia Usługi telefonii stacjonarnej i konieczność prawidłowego kierowania połączeń na numery alarmowe, Abonent zobowiązany jest do korzystania z Usługi telefonii stacjonarnej wyłącznie pod adresem Lokalu. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe do właściwego terytorialnie centrum ratunkowego mogą wynikać z naruszenia przez Abonenta powyższego zobowiązania.
9) Wraz z Rachunkiem, Dostawca usług, udostępnia Abonentowi nieodpłatnie podstawowy wykaz wykonanych Usług telefonii stacjonarnej, zawierający informację o zrealizowanych płatnych usługach, z podaniem dla każdego typu usług liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości usług zrealizowanych przez Abonenta. Wykaz ten dostępny jest w EBOK.
10) Na życzenie Abonenta, Dostawca usług doręczy Abonentowi, odpłatnie wykaz wykonanych Usług telefonii stacjonarnej, zawierający informacje o zrealizowanych płatnych usługach, z podaniem, dla każdej usługi: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia realizacji usługi, czasu jej trwania oraz wysokości opłaty za usługę w formie listownej drogą pocztową.
11) Listowny wykaz będzie doręczany Abonentowi począwszy od odpowiednio bieżącego Okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył takie życzenie, do końca Okresu Rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego Abonent wycofał życzenie otrzymywania tych dokumentów drogą pocztową.
12) Listowny wykaz zostanie doręczony Abonentowi wraz z Rachunkiem wystawionym za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz, a jeżeli nie jest to możliwe - najpóźniej w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia życzenia.
13) Na żądanie Abonenta, Dostawca usług w terminie 14 dni doręcza mu odpłatnie szczegółowy wykaz Usług telefonii stacjonarnej obejmujący Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie.

§ 3a. Usługi telefonii stacjonarnej z Dodatkowym Świadczeniem.

1. Na żądanie Abonenta Dostawca usług:
   1) nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące na numery Usług z Dodatkowym Świadczeniem lub połączenia przychodzące z takich numerów;
   2) nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące na numery poszczególnych rodzajów Usług z Dodatkowym Świadczeniem lub połączenia przychodzące z takich numerów;
   3) umożliwienia Abonentowi określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery Usług z Dodatkowym Świadczeniem, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, lub połączeń przychodzących z takich numerów.
2. Dostawca usług nieodpłatnie zapewnia Abonentowi określenie progu kwotowego dla Usług z Dodatkowym Świadczeniem dla każdego Okresu Rozliczeniowego, po osiągnięciu którego Dostawca usług będzie zobowiązany do:
   1) natychmiastowego poinformowania Abonenta o osiągnięciu progu kwotowego. Obowiązek poinformowania Abonenta o przekroczeniu w Okresie Rozliczeniowym określonego progu kwotowego uznaje się za wykonany, jeśli Dostawca usług wykonał co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od przekroczenia progu kwotowego;
   2) nieodpłatnego zablokowania połączeń wychodzących na numery Usług z Dodatkowym Świadczeniem oraz połączeń przychodzących z takich numerów (chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta).
3. Abonent może wybrać jeden z czterech progów kwotowych: 0,00 zł; 35,00 zł; 100,00 zł; 200,00 zł. Jeżeli Abonent nie wskaże Dostawcy usług progu kwotowego, Abonentowi zostanie automatycznie przydzielony próg kwotowy w wysokości 35,00 zł dla każdego Okresu Rozliczeniowego.
4. Po osiągnięciu wskazanego przez Abonenta progu kwotowego wykonywanie połączeń na numery Usług z Dodatkowym Świadczeniem i odbieranie połączeń z takich numerów w danym Okresie Rozliczeniowym będzie możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego.
5. W przypadku skorzystania przez Abonenta z Usługi z Dodatkowym Świadczeniem, Dostawca usług zawiera w podstawowym wykazie wykonanych usług informacje, o:
   1) numerze wykorzystanym do świadczenia Usługi z Dodatkowym Świadczeniem;
   2) informację o stronie podmiotowej BIP UKE, na której udostępniony jest rejestr numerów;
   3) informację o możliwości złożenia żądania nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery Usług z Dodatkowym Świadczeniem lub przychodzących z takich numerów, wychodzących na numery poszczególnych Usług z Dodatkowym Świadczeniem lub przychodzących z takich numerów oraz określenia progu kwotowego.

§ 3b. Przeniesienie Usługi telefonii stacjonarnej do innego Lokalu, przeniesienie numeru.

1. Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru telefonu jest uciążliwe. Numer telefonu może być zmieniony przez Dostawcę usług na wniosek Abonenta w przypadku, gdy jest to technicznie możliwe.
2. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent korzystający z Usługi telefonii stacjonarnej może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej Sieci Dostawcy usług na obszarze o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego.
3. Abonent korzystający z Usługi telefonii stacjonarnej może żądać przy zmianie dostawcy tej usługi, przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci innego operatora na obszarze geograficznym. Uprawnienie to nie ma zastosowania o przenoszenia numerów między stacjonarnymi i ruchomymi publicznymi sieciami telekomunikacyjnymi.
4. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia przydzielonego numeru w terminie miesiąca od dnia zakończenia obowiązywania Umowy, chyba że zrzekł się tego prawa.
5. Za przeniesienie przydzielonego numeru Dostawca usług nie pobiera opłat od Abonenta.
6. W celu realizacji przez Abonenta uprawnienia do przeniesienia przydzielonego numeru do Sieci Dostawcy usług, Abonent składa u dotychczasowego dostawcy Usługi telefonii stacjonarnej wniosek w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, zawierający:
   1) w przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną – jego dane obejmujące: imię i nazwisko, PESEL – jeżeli Abonent go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu;

2) w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną – jego dane obejmujące: nazwę oraz numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo w innym właściwym rejestrze;
3) adres poczty elektronicznej przeznaczony do kontaktu z Abonentem – jeżeli wniosek składany jest w formie dokumentowej,
4) żądanie przeniesienia przydzielonego numeru;
5) informacje o wybranym przez Abonenta sposobie przekazywania przez Dostawcę usług informacji dotyczących obsługi wniosku;
6) dane identyfikujące umowę z dotychczasowym dostawcą Usługi telefonii stacjonarnej;
7) wskazanie żądanego trybu rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą Usługi telefonii stacjonarnej;
8) pełnomocnictwo dla Dostawcy usług upoważniające go do wypowiedzenia w imieniu Abonenta umowy z dotychczasowym dostawcą usługi.

7. Jeżeli wniosek, o którym mowa powyżej w ust. 6:
1) nie zawiera informacji niezbędnych dla jego realizacji - Dostawca usług zawiadomi Abonenta o konieczności jego niezwłocznego uzupełnienia jednocześnie informując go, że nieuzupełnienie wniosku spowoduje pozostawienie go bez rozpatrzenia. Uzupełnienie wniosku może obejmować w szczególności podanie danych osób reprezentujących Abonenta niebędącego osobą fizyczną w zakresie imienia i nazwiska, PESEL albo nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, albo numer paszportu lub karty pobytu;
2) został złożony w formie dokumentowej - Dostawca usług utrwali go i doręczy Abonentowi na Trwałym nośniku.

8. W przypadku odmowy realizacji uprawnienia Abonenta do przeniesienia numeru, Dostawca usług po rozpatrzeniu wniosku powiadomi Abonenta o odmowie wraz z podaniem przyczyny.

9. W przypadku realizacji przez Abonenta uprawnienia do przeniesienia numeru:
1) przeniesienie przydzielonego numeru następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od uzgodnionego z Abonentem dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi telefonii stacjonarnej przez Dostawcę usługi wskazanego w Umowie;
2) Dostawca usług doręcza Abonentowi na Trwałym nośniku potwierdzenie przeniesienia numeru.

10. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usługi telefonii stacjonarnej nie nastąpiło w terminie 30 dni od uzgodnionego przez Abonenta z Dostawcą usług i określonego w Umowie dnia rozpoczęcia świadczenia tej Usługi, wówczas Umowę z Dostawcą usług uważa się za niezawartą – o ile nierozpoczęcie świadczenia Usługi telefonii stacjonarnej nastąpiło z innych powodów niż rezygnacja Abonenta ze zmiany dostawcy tej usługi, a wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą Usługi telefonii stacjonarnej staje się bezskuteczne, chyba że Abonent postanowi inaczej.

11. Abonent, realizując wobec Dostawcy usług uprawnienie do przeniesienia przydzielonego mu numeru do sieci innego dostawcy Usługi telefonii stacjonarnej, może wypowiedzieć Umowę, według jego wyboru:
1) z zachowaniem okresu wypowiedzenia;
2) bez zachowania okresu wypowiedzenia, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
3) na koniec okresu obowiązywania Umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych.

12. Jeżeli przeniesienie numeru do sieci innego dostawcy Usługi telefonii stacjonarnej nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia, uzgodnionego przez Abonenta z nowym dostawcą, wówczas wypowiedzenie, o którym mowa w ust. 11 staje się bezskuteczne, chyba że Abonent złoży odrębne oświadczenie o woli podtrzymania wypowiedzenia Umowy.

13. W sytuacji, o której mowa w ust. 12, Dostawca usług wznowi lub będzie kontynuować świadczenie Usługi telefonii stacjonarnej na dotychczasowych warunkach, do czasu przeniesienia numeru w taki sposób, aby utrata dostępu przez Abonenta do Usługi telefonii stacjonarnej nie przekroczyła 1 dnia roboczego.

14. Jeżeli nie doszło do przeniesienia numeru w terminie uzgodnionym przez Abonenta z nowym dostawcą usług Usługi telefonii stacjonarnej, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od Dostawcy usług za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za Usługi liczonych według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych. Odszkodowanie to nie przysługuje Abonentowi w sytuacji, gdy brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego służącego do wymiany komunikatów między operatorami lub dostawcami usługi na potrzeby realizacji uprawnienia Abonenta do przeniesienia numeru.

15. W przypadku, o którym mowa w ust. 14, kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od dnia uzgodnionego przez Abonenta z nowym dostawcą Usługi telefonii stacjonarnej jako dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi telefonii stacjonarnej do dnia przeniesienia numeru lub do dnia zakończenia obowiązywania kontynuowanej lub wznowionej Umowy.

§ 3c. Prezentacja identyfikacji linii wywołującej.

1. Dostawca usług umożliwiając prezentację identyfikacji Zakończenia Sieci, z którego inicjowane jest połączenie, zapewnia za pomocą prostych środków:
1) Abonentowi, będącemu użytkownikiem wywołującym - możliwość jednorazowego lub stałego wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywoływanego podczas wywołania i połączenia;
2) Abonentowi, będącemu użytkownikiem wywołującym - możliwość stałego wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywoływanego podczas wywołania i połączenia;
3) Abonentowi, będącym użytkownikiem wywoływanym - możliwość eliminacji dla połączeń przychodzących prezentacji identyfikacji linii wywołującej, a jeżeli taka prezentacja jest dostępna przed rozpoczęciem połączenia przychodzącego, także możliwość blokady połączeń przychodzących od użytkownika stosującego eliminację prezentacji identyfikacji linii wywołującej.

2. Dostawca usługi zapewniając prezentację identyfikacji Zakończenia Sieci, do której zostało przekierowane połączenie, jest obowiązany zapewnić Abonentowi wywoływanemu możliwość eliminacji za pomocą prostych środków, prezentacji identyfikacji linii wywoływanej u użytkownika wywołującego.

3. Dostawca usługi zapewniając automatyczne przekazywanie wywołań, jest obowiązany zapewnić Abonentowi możliwość zablokowania za pomocą prostych środków automatycznego przekazywania przez osobę trzecią wywołań do Urządzenia końcowego Abonenta.

§ 4. Główne cechy Usługi telewizji. Aktywacja. Opcje Usługi telewizji.

1) W ramach Usługi telewizji, Dostawca usług zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia Sieci sygnał umożliwiający odbiór Programów telewizyjnych, objętych pakietem taryfowym wybranym przez Abonenta. Aktywacja Usługi telewizji następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem jako dzień rozpoczęcia świadczenia tej Usługi, nie wcześniej niż po potwierdzeniu tożsamości Abonenta i nie później niż w terminach wskazanych w § 2 Umowy. Aktywacja Usługi telewizji może wymagać uprzedniego wykonania Instalacji. Dostawca usług w ramach oferty udostępnia Programy telewizyjne pogrupowane w pakiety bądź dostępne pojedynczo. Minimalny pakiet Programów, jaki Abonent jest zobowiązany posiadać może zostać określony w Cenniku lub może wynikać z oferty Dostawcy usług.
2) Rozpowszechnianie Programów jest uzależnione od decyzji i możliwości nadawcy Programu, na co Dostawca usług nie ma wpływu. Zmiany w zawartości zamówionych przez Abonenta pakietów (wycofanie, zamiana Programów) traktowane będą jak zmiana treści Umowy, spowodowana obiektywnymi okolicznościami, na które Dostawca usług nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć przy zawarciu Umowy.
3) Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za treść Programów telewizyjnych oraz zmiany ramówki Programów.
4) Dostawca usług nie ma wpływu na prawidłowość dostarczanych przez nadawców Programów informacji o audycjach telewizyjnych, w tym zawartych w treści EPG - elektronicznego przewodnika po programach.
5) Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi telewizji wyłącznie na użytek własny, w sposób nie łączący się z osiąganiem korzyści majątkowych, w Lokalu który ze względu na swój charakter nie jest dostępny dla większej - nieograniczonej- grupy osób.
6) Dostawca usług oprócz dostępu do Programów telewizyjnych może świadczyć również dostęp do Usług Dodatkowych, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Dostawcę usług, takie jak: VoD (*Video on Demand*), 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 lub w Cenniku.
7) W zależności od wybranej Usługi Dodatkowej, dostęp do niej może być dodatkowo płatny. Zakup Usługi Dodatkowej może wymagać zmiany Umowy, choć w większości przypadków odbywa się z wykorzystaniem procedury, o której mowa w § 4 Umowy, mającej także zastosowanie do zamawiania przez Abonenta dodatkowej opcji Usługi telewizji lub dodatkowych pakietów taryfowych dla Usługi telewizji. Zakup lub zmiana wykupionej Usługi Dodatkowej lub dodatkowej opcji Usługi telewizji mogą podlegać osobnym regulaminom i mogą wiązać się z zapłatą za Aktywację, o czym Abonent zostanie powiadomiony przed dokonaniem zamówienia.
8) Zakupu dodatkowych pakietów taryfowych i dodatkowej opcji Usługi telewizji oraz Usług Dodatkowych Abonent może dokonywać w dowolnym momencie, jeśli nie jest to sprzeczne z Umową, Cennikiem Usługi telewizji lub regulaminem takiej usługi. Ich Aktywacja następuje w terminie wskazanym w § 4 ust. 4 Umowy, chyba że inaczej zastrzeżono w Umowie lub inne terminy przewiduje oferta dodatkowych pakietów taryfowych, dodatkowej opcji Usługi telewizji lub Usługi Dodatkowej.
9) Zakup dodatkowych pakietów taryfowych, dodatkowej opcji Usługi telewizji lub Usługi Dodatkowej może być dokonany na minimum jeden Okres Rozliczeniowy liczony od pierwszego dnia miesiąca następującego po dniu ich Aktywacji, chyba że inaczej postanowiono z ofercie. Abonent ma prawo do rezygnacji z wykupionych na czas nieokreślony: pakietów taryfowych lub dodatkowej opcji Usługi telewizji lub Usług Dodatkowych z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożone zostanie wypowiedzenie. Rezygnacja powinna być złożona w trybie przewidzianym dla wypowiedzenia Umowy. Abonent w przypadku wyrażenia zgody na dostarczenie Treści cyfrowych (np. VoD) przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od Umowy, Abonent traci prawo do odstąpienia od Umowy.
10) Abonentowi, zwłaszcza w okresach promocyjnych, mogą zostać udostępnione do czasowego korzystania, bez dodatkowych opłat ani zobowiązań dodatkowe Programy telewizyjne lub pakiety telewizyjne nieobjęte Umową, tj. Programy Niegwarantowane. Dodatkowe Programy na wniosek Abonenta mogą w każdej chwili zostać wycofane. Zmiany w zawartości zamówionych przez Abonenta Programów Gwarantowanych (wycofanie, zamiana programów TV itp.) traktowane będą jak zmiana treści Umowy, wymagająca przeprowadzenia procedur opisanych w § 3 Umowy.

§ 4a. Funkcjonalność Treści cyfrowych. Interoperacyjność. PIN

1. Funkcjonalność Treści cyfrowych to możliwe sposoby ich wykorzystywania. W przypadku korzystania przez Abonenta z Usług Dodatkowych:
1) VoD – Treściami cyfrowymi są udostępniane filmy i seriale. W ramach VoD Abonent może bez ograniczeń ilościowych oglądać wypożyczone bądź zakupione przez siebie utwory za pośrednictwem posiadanego przez Abonenta Urządzenia w określonym czasie wskazanym w Panelu TV. Abonenci nie mogą nagrywać przedmiotowych utworów oraz ich publicznie odtwarzać (dozwolone jest jedynie prywatne odtwarzanie). W celu ochrony utworów Dostawca usług stosuje odpowiednie środki techniczne, poprzez zastosowanie m.in. kart dekodujących;
2) EPG – Treściami cyfrowymi są udostępniane Abonentom w formie komunikatów na ekranie Urządzenia (np. telewizora) informacje, w tym informacje na temat Programów dostępnych w ramach Usługi telewizji. W ramach EPG Abonent może bez ograniczeń korzystać z udostępnionych im informacji.

2. W razie, gdy w ramach Usług Dodatkowych Dostawca Usług zaoferuje korzystanie przez Abonenta z innych Treści cyfrowych, ich funkcjonalność zostanie przedstawiona Abonentowi przed podjęciem przez niego decyzji o skorzystaniu z tych Treści.

3. Interoperacyjność Treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem oznacza rodzaj sprzętu i oprogramowania, jaki niezbędny jest do korzystania z Treści cyfrowych. W celu korzystania z usług obejmujących dostarczenie Treści cyfrowych, konieczne jest posiadanie Urządzenia o standardzie umożliwiającym korzystanie z przekazanego Dekodera, a informacje te znajdują się w jego instrukcji obsługi oraz na wniosek Abonenta udzielane są dodatkowo przez BOK Dostawcy usług.

4. Abonentowi w momencie podpisywania Umowy zostają przydzielone dwa numery PIN: jPIN pozwalający w szczególności na poświadczanie zmiany zakupionych pakietów taryfowych, potwierdzanie zakupów Usług Dodatkowych, potwierdzanie zgody na inne, objęte Umową, Cennikiem usługi; tvPIN służący do blokowania dostępu do wybranych przez Abonenta Usług i Programów telewizyjnych dla osób korzystających z tego samego Dekodera oraz do konfiguracji swojego profilu w Dekoderze. Użycie jPIN do potwierdzenia zakupu jest równoznaczne z dokonaniem zakupu i zgodą na naliczenie obciążenia za zakupioną Usługę. Abonent jest odpowiedzialny za zachowanie numerów PIN (jPIN i tvPIN) w tajemnicy przed osobami trzecimi.

§ 5. Zakres danych osobowych wymaganych do zawarcia Umowy oraz przetwarzanych w związku ze świadczeniem Usług, potwierdzenie tożsamości Abonenta

1) Do zawarcia Umowy i rozpoczęcia świadczenia Usług Abonent podaje Dostawcy usług następujące dane:
1) nazwisko i imię;
2) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania;
3) numer ewidencyjny PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej, albo nazwę, serię i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego - numer paszportu lub karty pobytu;
4) w przypadku Abonenta nie będącego osoba fizyczną - nazwę, numer REGON lub numer NIP lub numer KRS oraz dodatkowo dane osób reprezentujących Abonenta, umożliwiające Dostawcy usług ich weryfikację.

2. Przed zawarciem Umowy Dostawca usług przetwarza ponadto dane zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań Abonenta wobec Dostawy usług.

3. Aktywacja Usług nie może nastąpić bez uprzedniej weryfikacji tożsamości Abonenta, polegającej na potwierdzeniu zgodności podanych przez Abonenta danych z tymi, jakie są zawarte w dokumencie potwierdzającym tożsamość Abonenta będącego osobą fizyczną lub z zawartymi we właściwym rejestrze. Weryfikacja zostanie przeprowadzona w jednej z dopuszczalnych form, wskazanych w art. 296 Ustawy, w tym w szczególności poprzez weryfikację danych przez Przedstawiciela podczas Instalacji.

4. Dostawca usług, w związku ze świadczeniem Usług przetwarza, oprócz danych, o których mowa w ust. 1 powyżej, następujące dane Abonenta:
1) numer rachunku bankowego Abonenta;
2) numer telefonu/telefonów kontaktowych lub adres e-mail, jeśli nie zostały podane przed zawarciem Umowy;
3) dane transmisyjne oraz dane o lokalizacji – których przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Dostawcy usług, a oznaczają odpowiednio dane przetwarzane do celów przekazywania komunikatów elektronicznych w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi komunikacji elektronicznej i mogą obejmować dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej lub w ramach usług komunikacji elektronicznej, wskazujące położenie geograficzne telekomunikacyjnego urządzenia końcowego użytkownika usług komunikacji elektronicznej.

5. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania przez Dostawcę usług danych osobowych Abonenta znajdują się w klauzuli informacyjnej (informacjach dotyczących przetwarzania danych osobowych), przekazywanej Abonentowi przy zawarciu Umowy.

§ 6. Odstąpienie od Umowy

1. Jeżeli Umowa została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta Dostawcy usług lub na odległość, w rozumieniu UstPK, Abonent będący konsumentem może od Umowy odstąpić bez podawania przyczyny w terminie 14 dni, składając Dostawcy usług pisemne oświadczenie, zawierające wolę odstąpienia od Umowy. W przypadku Umowy obejmującej Usługi Wiązane Abonent może dokonać wyboru, czy odstępuje od Umowy w zakresie wszystkich, czy niektórych tylko Usług składających się na Usługi Wiązane, przy czym jeśli z faktem zawarcia Umowy na świadczenie Usług Wiązanych, związane były promocyjne warunki świadczenia Usług składających się na Usługi Wiązane, to odstąpienie od jednej lub kilku Usług może spowodować utratę przez Abonenta prawa do promocyjnych warunków świadczenia Usług, w zakresie których od Umowy nie odstąpił.

2. W przypadku Usług Wiązanych, z uwagi na techniczne możliwości świadczenia Usług Stacjonarnych, odstąpienie przez Abonenta od Umowy w zakresie Usługi dostępu do Internetu, traktowane jest jako odstąpienie od wszystkich Usług Wiązanych.

3. Oświadczenie o odstąpieniu Abonent może złożyć z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Dostawcę usług wraz z Umową lub w innej formie pisemnej, przy czym nadanie listu w 14-dniowym terminie od zawarcia Umowy wystarczy do jego zachowania.

4. 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. 5 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. Zwrotu płatności Dostawca usług dokona przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Abonenta użyte przy dokonaniu płatności, chyba że Abonent złoży wniosek o dokonanie płatności w inny sposób, o ile nie będzie to wiązało się dla Abonenta z dodatkowymi kosztami. 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.

5. Jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług 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 Abonamentowych Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi.

§ 7. Okres obowiązywania Umowy, warunki przedłużenia i sposób zakończenia obowiązywania Umowy. Warunki rezygnacji z Usług Wiązanych i odszkodowanie za przedterminowe rozwiązanie Umowy i za zachowanie Urządzenia

1. Umowa może zostać zawarta na czas nieokreślony lub na czas określony 12 lub 24 miesięcy. Dostawca usług może wprowadzić także inne oferty, obejmujące inne okresy obowiązywania Umowy, lecz nie dłuższe nie na 24 miesiące.

2. Ewentualne warunki promocyjne mogą być wprowadzane dla Umowy zawieranej na czas określony, wówczas skorzystanie z nich przez Abonenta związane będzie z koniecznością związania się treścią Umowy przez okres, na jaki została ona zawarta. Promocyjne warunki – w zależności od warunków promocji - mogą przysługiwać Abonentowi od dnia zawarcia Umowy lub mogą objąć Abonenta po pewnym czasie od zawarcia Umowy, szczegóły w tym zakresie zawarte są w Cenniku.

3. Umowa zawarta na czas określony ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, o ile Abonent nie złoży przeciwnego oświadczenia w terminie 30 dni przed upływem terminu obowiązywania Umowy na czas określony. Oświadczenie Abonenta o braku woli przedłużenia Umowy na czas nieokreślony powinno zostać dokonane na piśmie oraz zostać dostarczone Dostawcy usług w tym terminie na adres siedziby Dostawcy usług lub Biura Obsługi Klienta Dostawcy usług, wskazanego we wstępie Umowy. Po automatycznym przedłużeniu się Umowy na czas nieokreślony, Abonent może ją wypowiedzieć w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie opłaty za świadczenie Usług objętych Umową. W przypadku Umowy obejmującej Usługi Wiązane Abonent może dokonać wyboru, czy wypowiada Umowę w zakresie wszystkich, czy tylko niektórych Usług składających się na Usługi Wiązane. Jeśli jednak z faktem zawarcia lub kontynuacji Umowy na świadczenie Usług Wiązanych związane były promocyjne warunki świadczenia Usług składających się na Usługi Wiązane, to wypowiedzenie w zakresie jednej lub kilku Usług składających się na Usługi Wiązane może spowodować, że Abonent utraci prawo do promocyjnych warunków świadczenia Usług, co do których Umowy nie wypowiedział.

4. Przed automatycznym przedłużeniem się Umowy na czas nieokreślony, Abonent otrzyma od Dostawcy usługi na Trwałym nośniku w rozsądnym terminie, nie później niż 30 dni przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta, jasne i zrozumiałe informacje o automatycznym przedłużeniu się Umowy i o zmianie warunków świadczenia Usługi względem warunków obowiązujących w okresie, na jaki została zawarta Umowa, sposobach i terminach jej wypowiedzenia oraz o najkorzystniejszych oferowanych pakietach taryfowych dotyczących Usług objętych Umową.

5. Abonenta, który nie skorzysta z uprawnienia do złożenia oświadczenia o braku woli przedłużenia Umowy, po przekształceniu się Umowy na czas nieokreślony obowiązują stawki dla wybranej przez niego w Umowie taryfy według cen dla Umów na czas nieokreślony. Po automatycznym przedłużeniu się Umowy, Dostawca usług informuje Abonenta co najmniej jeden raz w roku o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.

6. Każdej ze stron przysługuje prawo do rozwiązania Umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia skutecznego na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym złożono oświadczenie o wypowiedzeniu, przy czym Dostawcy usług przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy tylko z ważnych przyczyn. W przypadku Usług Wiązanych Abonent może wypowiedzieć Umowę w zakresie wszystkich lub tylko niektórych Usług składających się na Usługi Wiązane.

7. Sytuacje, w których Dostawca usług jest uprawniony do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym określone są w § 10 Regulaminu.

8. Oświadczenie Abonenta o braku woli automatycznego przedłużenia się Umowy na czas nieokreślony, oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, oświadczenie o rozwiązaniu Umowy bądź o jej wypowiedzeniu, powinno mieć formę pisemną. Abonent może złożyć oświadczenie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, w BOK Dostawcy usług, poprzez przesłanie listu na adres siedziby/BOK Dostawcy usług

9. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta, Dostawcy usług przysługuje roszczenie o zapłatę odszkodowania. Odszkodowanie nie może przekroczyć sum pozostałych do zapłaty przez Abonent do czasu zakończenia umowy Opłaty Abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za tę Usługę.

10. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 9, nie przysługuje Dostawcy usług w przypadku wypowiedzenia Umowy przez Abonenta będącego Konsumentem przed wykonaniem Instalacji, a w przypadku gdy Instalacja nie jest wykonywana - przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem odszkodowania jest Urządzenie końcowe.

§ 8. Warunki korzystania ze Sprzętu. Zasady zwrotu udostępnionego Sprzętu

1. Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie wykonania Instalacji oraz udostępnienia Sprzętu, w tym karty dekodującej dla Usługi telewizji następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na *Protokole przekazania Sprzętu*, przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy usług po wykonaniu Instalacji.

2. Zasilanie Sprzętu i Urządzeń w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.

3. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z instrukcją postępowania ze Sprzętem, przekazaną lub udzieloną mu przez Przedstawiciela Dostawcy usług.

4. Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, o ile nie dokonano jego sprzedaży na podstawie odrębnej umowy (lub dokumentu sprzedaży np. faktury) zawieranej wraz z Umową.

5. 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.

6. 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 (dotyczy również oprogramowania), rozkręcać ani wykorzystywać Udostępnionego Sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem.

7. Abonent powinien umożliwić Dostawcy usług dokonywanie okresowych kontroli prawidłowości działania Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu oraz usuwania Usterek. O zamiarze przeprowadzenia kontroli, Abonent zostanie powiadomiony telefonicznie ze stosowanym wyprzedzeniem, nie krótszym niż 7 dni, a Strony wspólnie ustalą dogodny dla nich termin kontroli.

8. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Urządzeń, chyba że wynika to z powodu okoliczności jego dotyczących. Dostawca usług zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urządzeniu oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Urządzenia, jak też do kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą sieci Internet.
9. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia, jak również odstąpienia od Umowy w trybie UstPK przez Abonenta będącego Konsumentem, Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu. Zwrotu dokonuje się w BOK, w godzinach jego otwarcia, terminie 14 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta. Abonent ponosi odpowiedzialność względem Dostawcy usług za zmniejszenie wartości Sprzętu, będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza jego przeznaczenie, w tym za uszkodzenie lub zużycie w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.
10. W przypadku naruszenia powyższych postanowień, jak również w razie zwrócenia Sprzętu uszkodzonego, Dostawca usług odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub zapłaty jego równowartości.

§ 9. Odpowiedzialność Dostawcy usługi, wysokość odszkodowania, zasady, terminy i procedury jego wypłaty

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, w tym wynikające z nienależytej reakcji Dostawcy usług na występowanie incydentów i zagrożeń związanych z bezpieczeństwem oraz luk w systemach bezpieczeństwa, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa oraz postanowień Umowy. Niezachowanie wskaźników jakości Usługi stanowi nienależyte wykonanie Umowy.
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:
   1) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
   2) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu;
   3) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Dostawcę usług lub osoby, za które Dostawca usług odpowiada;
   4) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (dotyczy świadczenia przez Dostawce usług usługi dostępu do Internetu);
   5) jakiekolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci;
   6) korzystanie przez Abonenta z numerów o podwyższonej opłacie (dotyczy świadczenia przez Dostawce usług usługi telefonii stacjonarnej);
   7) zmiany w ramówce Programów (dotyczy świadczenia przez Dostawce usług usługi telewizji).
3. W razie przerwy w świadczeniu Usług/i, w tym w sytuacji Usterki lub kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej Usługi, jak również w sytuacji, gdy Dostawca usług nie zareagował odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa, Abonent ma prawo domagać się przywrócenia Usług do poziomu określonego w Umowie i jej załącznikach. Ponadto Abonentowi przysługuje względem Dostawcy usług prawo do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, określonych w ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny lub w wiążących Rzeczpospolitą Polską umowach międzynarodowych, jeśli mają one zastosowanie. Niezależnie od prawa do dochodzenia odszkodowania, Abonentowi przysługuje obliczony proporcjonalnie upust w Opłacie Abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszenia jej jakości, w tym wywołanej Usterką.
4. Abonentowi przysługuje ponadto odszkodowanie w formie kary umownej za nieterminową Aktywację Usługi przez Dostawcę usług w wysokości 1/30 Opłaty Abonamentowej za każdy dzień zwłoki w uruchomieniu Usługi, przy czym nie pozbawia się Abonenta prawa do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, w razie poniesienia przez niego szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej kary.
5. Upust w Opłacie Abonamentowej 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.
6. 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 § 14 Regulaminu.
7. W przypadku Usług Wiązanych Abonent, poza możliwością dochodzenia odszkodowania z tytułu nienależytego wykonania Umowy, o którym mowa w ust. 3 i 4, w przypadku występowanie znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usługi lub Usług, składających się na Usługi Wiązane, a minimalnymi poziomami jakości dla danej Usługi ma prawo, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, do wypowiedzenia Umowy w zakresie wszystkich Usług objętych Umową lub w zakresie Usługi, która jest wykonywana nienależycie. W powyższych przypadkach Dostawcy usług nie przysługuje odszkodowanie, o którym mowa w § 7 ust. 9 Regulaminu.
8. Uprawnienie, o którym mowa w ust. 7, przysługuje także Abonentowi, który nie korzysta z Usługi dostępu do Internetu, a znaczące, stałe lub częste rozbieżności występują między rzeczywistym wykonaniem innej Usługi, z której korzysta Abonent, a minimalnymi poziomami jakości określonymi dla Usługi wykonywanej nienależycie.

§10. Obowiązki i odpowiedzialność Abonenta

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy oraz jej załącznikiów.
2. Abonentowi zabrania się udostępniania Usług poza Lokal, bez pisemnej zgody Dostawcy usług – z wyłączeniem sytuacji gdy udostępnienie następuje za pośrednictwem lokalnej sieci radiowej - 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:
   1) naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich;
   2) rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa (dotyczy świadczenia przez Dostawce usług usługi dostępu do Internetu);
   3) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania;
   4) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody;
   5) rozpowszechnianie wirusów komputerowych;
   6) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy;
   7) korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów teleinformatycznych, umożliwiających świadczenie Usług, jak również za korzystanie z nich w sposób zagrażający bezpieczeństwo Sieci .
4. Dostawca usług zaleca Abonentowi:
   1) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego itp.;
   2) zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzepięciowych, zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt;
   3) 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 oraz zawieszenie świadczenia Usług, bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta:
   1) w przypadku naruszenia przez Abonenta obowiązków, o których mowa w ust. 1 do 3 powyżej;
   2) w przypadku podejmowania przez Abonenta działań, stanowiących przypadek nadużycia telekomunikacyjnego lub powodujących wykorzystanie świadczonych mu Usług niezgodnie z przeznaczeniem lub obowiązującymi przepisami prawa;
   3) gdy Abonent używa udostępnionego mu przez Dostawcę usług Sprzętu niezgodnie z warunkami Umowy i jej załączników;
   4) gdy Abonent w inny, rażący sposób narusza postanowienia Umowy lub/i jej załączników;
   5) gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniecha.
6. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą całości lub części Opłaty Abonamentowej lub jakiejkolwiek innej opłaty przewidzianej Umową lub Cennikiem, Dostawca usług powiadamia Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usług/i, jeżeli Abonent ten nie ureguluje zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia.
7. W przypadku braku uregulowania należności w wyznaczonym terminie, ograniczenie świadczenia Usług/i nastąpi w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia. Ograniczenie, w przypadku usługi telewizji może polegać na ograniczeniu ilości udostępnianych Abonentowi kanałów. Natomiast w przypadku usługi dostępu do Internetu może polegać na wyłączeniu Abonentowi możliwości nieprzerwanego korzystania z usługi.
8. W przypadku dalszego braku uregulowania należności, Dostawca usług uprawniony jest do wystosowania kolejnego wezwania do uiszczenia zaległości w wyznaczonym terminie. Jednocześnie powiadomi on Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usług/i, w przypadku braku uregulowania należności w terminie 3 dni od otrzymania przez Abonenta powiadomienia. Powiadomienie zostanie wysłane nie wcześniej niż po upływie 7 dni od dnia ograniczenia świadczenia Usług/i. W przypadku złożenia reklamacji co do wysokości należności z tytułu świadczenia Usług/i, zawieszenie świadczenia Usług/i nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego i pod warunkiem zapłaty należności niespornych.
9. Jeśli świadczenie Usług zostało zawieszone i upłynęło dalsze 7 dni od dnia ich zawieszenia, a pomimo to zaległości nie zostały uregulowane, Dostawca usług powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta, a następnie może ją rozwiązać, jeśli Abonent po otrzymaniu powiadomienia w ciągu 7 dni nie dokona zapłaty należności.
10. Powiadomienia w toku opisanej powyżej procedury windykacyjnej Dostawca usług doręczać będzie na Trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta do kontaktu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej.
11. W przypadku uregulowania przez Abonenta zaległych opłat, wznowienie świadczenia ograniczonych lub zawieszonych Usług nastąpi nie później niż w terminie 3 dni od otrzymania zaległych opłat. Za wznowienie świadczenia Usług może być pobierana od Abonenta dodatkowa opłata określona w Cenniku.
12. 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.
13. W przypadku uporczywego opóźniania się przez Abonenta z zapłatą za Usług/ę, gdy nie ureguluje on zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia Usług/i, Dostawca usług uprawniony jest od razu do zawieszenia świadczenia Usług/i.
14. Ponowna aktywacja zawieszonej Usługi może nastąpić po ustaniu przyczyn zawieszenia.

§ 11. Zakres działań podejmowanych przez Dostawcę w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa Sieci lub Usług.

1. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług oraz działania, jakie Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Sieci ruchomej oraz Usług zawarte są w § 10 Regulaminu.
2. Dostawca usług publikuje informacje, w tym na swojej stronie internetowej, o:
   1) potencjalnych zagrożeniach związanych z korzystaniem ze świadczonych przez niego Usług;
   2) rekomendowanych środkach ochronnych i sposobach:
      a) zabezpieczania Urządzeń końcowych przed złośliwym oprogramowaniem;
      b) zwiększenia bezpieczeństwa treści indywidualnych komunikatów, które Abonenci mogą podjąć dla bezpieczeństwa korzystania z Usług, w tym o związanych z tym kosztach;
      c) przykładowych konsekwencjach braku lub nieodpowiedniego zabezpieczenia Urządzeń końcowych.
3. Dostawca usług w przypadku szczególnego i znacznego zagrożenia wystąpienia incydentu bezpieczeństwa, informuje o nim Abonentów, na których takie zagrożenie może mieć wpływ, w tym o możliwych środkach, które Abonenci ci mogą podjąć oraz o związanych z tym kosztach.
4. Dostawca usług informuje, w tym na swojej stronie internetowej, o incydencie bezpieczeństwa i jego wpływie na dostępność świadczonych Usług, jeżeli w jego ocenie ten wpływ jest istotny.
5. W przypadku stwierdzenia przesyłania komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci (lub Sieci ruchomej) i Usług, Dostawca usług może zastosować środki polegające na:
   1) zablokowaniu przesłania takiego komunikatu;
   2) ograniczeniu albo przerwaniu świadczenia Usługi na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie takiego komunikatu
   3) w zakresie niezbędnym dla zapobiegnięcia zagrożeniu i nie dłużej niż do czasu ustania przyczyny stwierdzenia zagrożenia.
6. Zastosowanie środków, o których mowa w ust. 5, nie wyklucza zastosowania środków, o których mowa w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. ustanawiającego środki dotyczące dostępu do otwartego internetu i dotyczące opłat detalicznych za uregulowane usługi łączności wewnątrzunijnej oraz zmieniającego dyrektywę 2002/22/WE, a także rozporządzenie (UE) nr 531/2012, względnie aktu prawnego go zastępującego.
7. Dodatkowe informacje o zagrożeniach związanych z korzystaniem z Usług, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta, są zamieszczone na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumenckiej: https://cik.uke.gov.pl/edukacjatop/.

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

1. Dostawca usług zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Dostawca usług zapewnia:
   1) bieżąca naprawę Usterek Sieci;
   2) techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu;
   3) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Dostawcę usług, trwających promocjach i ofertach specjalnych;
   4) rozpatrywanie reklamacji;
   5) informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem EBOK.
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informacji na temat Usług oraz pozyskiwać informacje na temat Rachunków i alternatywnych taryf:
   1) pod numerem telefonu BOK Dostawcy usług wskazanym na stronie internetowej Dostawcy usług;
   2) osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
3. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczanym na stronie internetowej Dostawcy usług, 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 zwykłe połączenia telefoniczne, zgodne z wybranym przez Abonenta pakietem taryfowym.
5. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 14 dni roboczych od dnia powiadomienia o Usterce, 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 Usterek, a także pomoc techniczna następuje:
   1) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Dostawcy usług ;
   2) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia, lub Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Dostawcy usług.
7. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej.

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

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

§ 14. Złożenie reklamacji.

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 abo nentów (dalej „**Jednostka**"). Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia jej złożenia. Nie udzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług.
3. Reklamacje winny być zgłaszane Dostawcy usług w jednej z 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:
   1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
   2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
   3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
   4) Numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres miejsca świadczenia Usług;
   5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci;
   6) wysokość odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa jeśli reklamujący żąda ich wypłaty, oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
   7) sposób, w jakim ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
   8) 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.
6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu J ednostki 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 pkt. 6, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, Jednostka traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

§ 15. Termin oraz rozpatrywanie reklamacji.

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia 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:
   1) nazwę Jednostki Dostawcy usług i jej adres;

2) informację o dniu złożenia reklamacji;
3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
4) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta;
5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 383 Ustawy;
6) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska;
7) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

§ 17. Rozpatrywane reklamacji oraz sposoby inicjowania procedur pozasądowego rozwiązywania sporów. Spory transgraniczne.

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 zawezwanie 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, o którym mowa w art. 383 Ustawy
9. Drogę postępowania reklamacyjnego w przypadku, o którym mowa w § 14 ust. 1 Regulaminu, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Dostawca usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja Usługi została uwzględniona. Postępowanie w trybie art. 383 i następnych Ustawy jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta będącego Konsumentem lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Szczegółowe informacje dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumenckiej tego urzędu: https://cik.uke.gov.pl/uslugi-teleko/dochodzenie-roszczen/pozasadowe-rozwiazywanie-sporow-adr-tele.
10. Informacje na temat sporów transgranicznych w związku ze świadczeniem Usług można znaleźć na stronie internetowej https://konsument.gov.pl/, a szersze informacje o procedurach dochodzenia roszczeń w przypadku takich sporów można znaleźć na stronie internetowej https://konsument.gov.pl/dochodzenie-roszczen/. Co do zasady potencjalny spór o charakterze transgranicznym w związku ze świadczeniem Usług będzie podlegał procedurze sądowej w sprawach drobnych roszczeń, która ma na celu usprawnienie i uproszczenie rozwiązywania sporów transgranicznych powstałych w państwach członkowskich Unii Europejskiej z wyjątkiem Danii. Postępowanie takie jest uregulowane Rozporządzeniem (WE) nr 861/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lipca 2007 r. ustanawiającym europejskie postępowanie w sprawie drobnych roszczeń.
11. Dostawca usług nie przystąpił i nie zobowiązał się do stosowania kodeksu dobrych praktyk w rozumieniu art. 2 pkt. 5) ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.