

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

### I. Wstęp oraz definicje

#### § 1.

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, zwany dalej „Regulaminem”, określa warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych, tj. mobilnych usług głosowych, wiadomości tekstowych, wiadomości multimedialnych, usług telekomunikacyjnych w Lokalu wskazanym przez Abonenta, z wykorzystaniem urządzeń własnych Abonenta lub Sprzętu udostępnionego przez Dostawcę, w zakresie usług telewizji cyfrowej i/lub Internetu stacjonarnego, w wybranym przez Abonenta Pakiecie taryfowym przez **Dostawcę usług (zwanym również Operatorem)** – TONETIC Group S.A z siedzibą w Warszawie (00-828), ul. Prosta 51 zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym w Warszawie, pod numerem KRS 0000629374, adres korespondencyjny i Biura Obsługi Klienta: ul. Wileńska 51 bud. A lok. 1, kod pocztowy: 05-200, Wołomin. e-mail: [bok@wolomin-swiatlowod.pl](mailto:bok@wolomin-swiatlowod.pl), [www.wolomin-swiatlowod.pl](http://www.wolomin-swiatlowod.pl), telefon: 730 011 070, wpisanego do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych Prezesa UKE pod nr 11793.
2. Niniejszy Regulamin jest integralną częścią zawartej z Abonentem Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
3. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:
  1. **Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Dostawcą usług;
  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 a w przypadku Usług mobilnego Internetu przez udostępnienie Abonentowi Podstawowego lub Dodatkowego Pakietu Danych;
  3. **Awaria** – techniczna wada Sieci Dostawcy usług, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług;
  4. **Biuro Obsługi Klienta/BOK** - miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Dostawcy usług. Informacja o aktualnym adresie BOK znajduje się na stronie internetowej Dostawcy usług;
  5. **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;
  6. **Doładowanie Limitu Danych** – zwiększenie Limitu Danych dostępnego w ramach Usługi mobilnego Internetu na zasadach określonych w Regulaminie oraz w Cenniku, w szczególności w przypadku wykorzystania Limitu Danych przyznanego przez Operatora w ramach Pakietu, wybranego przez Abonenta, przez aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych;
  7. **EBOK (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta)** - 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. **Karta SIM** - karta mikroprocesorowa stanowiąca własność Dostawcy usług, przekazana Abonentowi umożliwiającą dostęp do Usługi mobilnego Internetu, z którą związane są Numer MSISDN, Kod PIN oraz Kod PUK;
  10. **Limit Danych** – limit danych przesyłanych i odbieranych w Okresie Rozliczeniowym, przyznany przez Operatora w ramach wybranego przez Abonenta Pakietu Fly Mobile, uwzględniający ponadto dokonane przez Operatora Doładowanie Limitu Danych, po wyczerpaniu którego korzystanie z Usługi mobilnego Internetu zostaje ograniczone;
  11. **Lokal** – budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług;
  12. **Modem** – urządzenie techniczne umożliwiające świadczenie usługi mobilnego Internetu, sprzedawane na zasadach wskazanych w Umowie i Regulaminie;
  13. **Numer Identyfikacyjny** - oznacza numer 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 i/lub TV Panelu;
  14. **Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który

- dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług;
- 15. Pakiet Taryfowy** – zakres Usługi wybrany w Umowie przez Abonenta;
  - 16. Programy** - uporządkowane zestawy audycji telewizyjnych, reklam i innych przekazów, regularnie nadawane przez nadawcę w ściśle określonych ramach czasowych (ramówce programowej);
  - 17. 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;
  - 18. Pakiet Danych** – zakres Usługi mobilnego Internetu, określony w Cenniku;
  - 19. Podstawowy Pakiet Danych** – aktywowany na Karcie SIM na miesiąc od momentu aktywacji (tj. przykładowo Pakiet Danych aktywowany 15 dnia miesiąca będzie aktywny do końca 14 dnia następnego miesiąca), który odnawiany (aktywowany) jest automatycznie w kolejnych cyklach miesięcznych, zgodnych z powyższą definicją;
  - 20. Dodatkowy Pakiet Danych** - oznacza jednorazowy Pakiet Danych aktywowany w dowolnym czasie, na Karcie SIM, na której jest aktywny Podstawowy Pakiet Danych. Rozliczanie dodatkowego Pakietu Danych ma miejsce od dnia jego aktywacji, jednakże nie wcześniej niż po wyczerpaniu limitu GB dostępnego w ramach danego Podstawowego Pakietu Danych;
  - 21. PIN** – osobisty numer identyfikacji,
  - 22. PUK** – osobisty numer odblokowujący,
  - 23. Roaming** – usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu Abonentom możliwości korzystania z sieci partnerów roamingowych,
  - 24. 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;
  - 25. Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych 3Play;
  - 26. Regulamin promocji** – regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia Usług przez Dostawcę usług, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za Usługi bądź innych opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy;
  - 27. Set Top Box / STB / Dekoder** - 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. STB może zostać wdzierżawiony lub kupiony przez Abonenta od Dostawcy usług. Abonent może wykorzystać własny STB, o ile z jego wykorzystaniem technicznie możliwe będzie świadczenie Usług telewizji;
  - 28. Sieć** – publiczna sieć telekomunikacyjna Dostawcy usług, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi;
  - 29. Siła wyższa** – zdarzenie niezależne od Abonenta i Dostawcy usług, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powódzie, strajki;
  - 30. 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;
  - 31. Telefon** – aparat telefoniczny, posiadający dokument lub znak stwierdzający zgodność tego urządzenia z obowiązującymi przepisami prawa, dopuszczony do pracy w sieci telekomunikacyjnej,
  - 32. Treść cyfrowa** - dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej np. oprogramowanie, treści w usłudze VOD;
  - 33. Tytuł prawny do Lokalu** - prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkaniowa, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu celem świadczenia Abonentowi Usług;

- 34. TV Panel** - serwis dostępny za pomocą odbiornika telewizyjnego podłączonego do Set Top Box'a Abonenta w miejscu Instalacji, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i hasła dostępu;
- 35. 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;
- 1) **Umowa zawierana na odległość** - Umowa zawarta z Konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie,
  - 2) **Umowa zawierana poza lokalem Operatora** - Umowa z Konsumentem zawarta:
    - a) przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Operatora;
    - b) w wyniku przyjęcie oferty przez Konsumenta w warunkach, o których mowa w lit. a;
    - c) w lokalu przedsiębiorstwa Operatora lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z Konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Operatora, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron,
- 36. 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. 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 przenoszenia ich własności udostępnia je (odpłatnie lub nieodpłatnie) Abonentowi do korzystania wyłącznie przez okres obowiązywania Umowy, a wówczas są traktowane jako Sprzęt;
- 37. Usługi** - łącznie Usługa internetowa, Usługa telefonii, Usługa telewizji oraz Usługi Dodatkowe, świadczone za pośrednictwem Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług;
- 38. Usługi Dodatkowe** – usługi towarzyszące Usłudze telewizji lub Usłudze Telefonii, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Dostawcę usług, takie jak: VoD (Video on Demand), RMFon, EPG – elektroniczny przewodnik po programach, usługa blokady rodzicielskiej i ewentualnie inne znajdujące się w ofercie Dostawcy usług;
- 39. Usługa internetowa** - usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu stałego (nielimitowanego czasowo) dostępu do Internetu;
- 40. 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;
- 41. Usługa telewizji** - usługa telekomunikacyjna, polegająca na dostarczaniu Programów metodą cyfrowej transmisji sygnału telewizyjnego za pomocą Sieci obsługującej protokół IP;
- 42. Usługa mobilnego Internetu** - usługa bezprzewodowego dostępu do sieci Internet, łącznie ze Usługami Dodatkowymi, świadczona przez Dostawcę usług;
- 43. Usterka** – techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, obniżająca jakość Usług, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie lecz umożliwiająca korzystanie z Usług;
- 44. Zakończenie Sieci** – sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona odpowiednim gniazdem lub wtykiem RJ45, umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu Dostawcy usług i korzystanie z Usług;
- 45. 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**
- § 2.**
1. Dostawca zapewnia przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest wymagane na podstawie przepisów prawa.
  2. Dostawca ma prawo do przetwarzania danych osobowych Abonenta w celu wykonywania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Do przetwarzania danych

- osobowych w celach promocyjnych, marketingowych i handlowych wymagane jest uzyskanie zgody Abonenta.
3. Dostawca może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, związane z akcjami promocyjnymi (Regulaminy promocji), obowiązujące Abonentów, o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej.
  4. Postanowienia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz odrębnych Regulaminów promocji odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
  5. Cennik obowiązujący u Dostawcy oraz Regulamin, a także Regulaminy promocji dostępne są w BOK, a Regulamin dodatkowo na stronie internetowej Dostawcy, a także są przekazywane nieodpłatnie przez Dostawcę usług przed zawarciem Umowy oraz później na każde żądanie Abonenta (pisemnie lub elektronicznie). 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 niezmienionej postaci) na wskazany przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w BOK.
  6. 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 2017 r. poz. 683), będą mu przesyłane w pliku PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci) pocztą elektroniczną przed podpisaniem Umowy, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
  7. W ramach świadczonych Usług, Abonent otrzymuje Numer Identyfikacyjny Abonenta, który służy do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, dokonywania zmian w Usługach, logowania się w E-BOK.
  8. Abonent może zgłosić zamówienie na dodatkowe Pakiety Taryfowe lub Usługi Dodatkowe:
    - a) pisemnie na adres Dostawcy,
    - b) drogą elektroniczną,
    - c) na wskazany na stronie internetowej Dostawcy ([www.wolomin-swiatlowod.pl](http://www.wolomin-swiatlowod.pl)) adres email,
    - d) telefonicznie.
  9. Na złożone zamówienie Dostawca udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując Abonenta, czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych Pakietów Taryfowych i/lub Usług Dodatkowych.
  10. Zmiana Pakietu Taryfowego polegającą na zamówieniu dodatkowego Pakietu Taryfowego 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 za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość. Informacja o Usługach, których aktywacja/dezaktywacja nie wymaga zmiany Umowy znajduje się na stronie internetowej Dostawcy oraz będzie przekazana Abonentowi telefonicznie na jego wniosek w każdym czasie lub przesłana mu na adres e-mail. Dodanie/usunięcie Pakietu Taryfowego/Usług Dodatkowych następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, występującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, pod warunkiem dokonania ich zmiany na nie krócej niż 5 dni przed zakończeniem danego Okresu Rozliczeniowego, za wyjątkiem niektórych Usług Dodatkowych, których aktywacja/dezaktywacja może nastąpić od następnego dnia roboczego po dokonaniu zlecenia zmiany przez Abonenta (informacje w tym zakresie zawarte są na stronie internetowej Dostawcy oraz mogą być przekazane Abonentowi telefonicznie lub pocztą e-mail na jego wniosek w każdym czasie). Za dzień dokonania zmiany warunków Umowy, Strony rozumieją dzień zawarcia odpowiedniego aneksu do Umowy, w sposób wskazany w niniejszym Regulaminie.

### III. Jakość i funkcjonalność Usług

#### § 3.

1. Dostawca usług świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej bądź w jego materiałach promocyjnych. Ponadto Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranego przez Abonenta Pakietu wedle minimalnych transferów od i do Urządzenia określonych i gwarantowanych w Umowie lub Cennikach 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.

- Dostawca usług gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi internetowej dla danych wysyłanych i odbieranych na poziomie 50%. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej pod adresem [www.speedtest.net](http://www.speedtest.net) za pomocą urządzenia serwisowego Dostawcy usług podłączonego do Sprzętu w Lokalu Abonenta. Strona testowa zapewnia poprawną prędkość pomiaru do 800 MBit/s. Z uwagi na to, że świadczenie Usług telewizji oparte jest na protokole IP (Usługi mają charakter telewizji IPTV) Dostawca usług gwarantuje ich jakość wedle parametrów przepustowości transmisji danych jak dla Usługi internetowej.
2. Rodzaj świadczonych Usług zawarty jest w Cenniku.
  3. Rozpoczęcie świadczenia Usług nastąpi nie później niż w ciągu 30 dni od dnia podpisania Umowy. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, Aktywacja może nastąpić przed upływem ustawowego, czternastodniowego terminu na odstąpienie od Umowy.
  4. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej.
  5. 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 Regulaminie oraz w Umowie.
  6. Dostawca 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.
  7. Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie.
  8. Monitorowanie i organizacja ruchu w Sieci nie wpływa też na prywatność i ochronę danych osobowych Abonentów.
  9. W czasie świadczenia usługi dostępu do Internetu, Dostawca traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsumowane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne, co nie stoi na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków zarządzania ruchem.
  10. Użytkownicy końcowi mają prawo – za pomocą usługi dostępu do Internetu – do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranych urządzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
  11. W ramach zarządzania Siecią i usługami, Dostawca stosuje środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU, IETF). Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii ruchu, Dostawca usług stosuje odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki te polegają na wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu użytkownika końcowego, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług (np. dotyczące opóźnień, wahań opóźnień, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.
  12. Dostawca usług może stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmienić, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:
    - a) zapewnić zgodność z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami krajowymi, którym podlega Dostawca usług, w tym prawu karnemu nakazującym np. blokowanie określonych treści, aplikacji lub usług, lub ze zgodnymi z prawem Unii Europejskiej środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawodawczych Unii Europejskiej lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami (np.

obowiązek wykonania orzeczeń sądowych lub nakazanego przez organy publiczne blokowania nielegalnych treści),

b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych,

c) zapobiec grożącym przeciążeniom sieci oraz łagodzić skutki przeciążenia sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

13. Prędkość przesyłu i pobierania danych w stacjonarnej Sieci Internet oraz Limit Danych mają wpływ na uprawnienia Abonenta dostępu do poszczególnych treści lub korzystania z aplikacji za pośrednictwem sieci Internet. Korzystanie z poszczególnych treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji danych niż deklarowana zgodnie z pakietem, z którego korzysta Abonent na podstawie Umowy abonenckiej, może być utrudnione lub niemożliwe. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili prędkość przesyłu i pobierania danych może różnić się od maksymalnej lub deklarowanej w Umowie i uzależniona jest w szczególności od: bieżących możliwości sieci telekomunikacyjnej w tym ograniczeń technologicznych tej sieci, możliwości technicznych oraz stanu technicznego Urządzenia abonenckiego, przeciążeń sieci telekomunikacyjnej.
14. Znaczne obniżenie prędkości przesyłu i odbioru danych w stosunku do prędkości deklarowanych może tymczasowo wpływać na ograniczenie uprawnień Abonenta do dostępu do określonych treści, aplikacji lub usług w szczególności tych, które wymagają wyższej prędkości niż aktualnie dostępna.
15. W przypadkach jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi transmisji danych na rzecz Abonenta będącego konsumentem pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi a wykonaniem wynikającym z Umowy, jeśli rozbieżności takie stanowią nienależyte wykonanie Umowy, Abonentowi będącemu Konsumentem przysługuje uprawnienie do złożenia reklamacji zgodnie z postanowieniami §19-21 Regulaminu, a także rozstrzygnięcie sporu w drodze mediacji lub postępowania przed sądem polubownym w trybie opisanym we wskazanych postanowieniach Regulaminu.
16. Szacunkowe maksymalne, minimalne i deklarowane prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych określone zostały w Umowie. Podane prędkości

są szacunkowymi wartościami. Rzeczywista osiągalna prędkość zależy od wielu czynników, w tym od wykorzystywanego Urządzenia telekomunikacyjnego, jego kategorii i oprogramowania, w tym działających aplikacji, wykorzystywanej technologii sieciowej, siły i jakości sygnału radiowego odległości od stacji bazowej, czynników wpływających na propagację fal radiowych (takich jak uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne, struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku), ilości i aktywności innych użytkowników końcowych obsługiwanych przez poszczególne stacje bazowe, rodzaju wykorzystywanej Karty SIM. Na niektórych obszarach Polski dostępne są tylko wybrane technologie sieciowe, a zatem parametry usługi dostępu do Internetu mogą być różne w zależności od miejsca korzystania z tej usługi.

#### **IV. Zawarcie Umowy. Weryfikacja wiarygodności płatniczej i tożsamości § 4.**

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony lub nieokreślony w formie pisemnej bądź elektronicznej, jeśli Dostawca oferuje możliwość zawarcia Umowy w takiej formie, za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy.
2. Umowa może zostać zawarta z Dostawcą usług:
  - a) w jego lokalu Biura Obsługi Klienta,
  - b) poza jego lokalem BOK w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2017 r. poz. 683),
  - c) na odległość, tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron, z wyłącznym wykorzystaniem formularza znajdującego się na stronie www. Dostawcy usług, jeśli zaoferuje on możliwość zawierania umów w taki sposób.
3. Jeżeli Umowa została zawarta poza lokalem Dostawcy usług lub na odległość, w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2017 r. poz. 683), Abonent będący konsumentem może od Umowy odstąpić bez podania przyczyny w terminie 14 dni, składając Dostawcy usług 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 Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie wydany

mu 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 lub sprzedał Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy np. router, STB itp. uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.

4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi, 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, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku.
5. Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług wedle wybranego przez Zamawiającego pakietu taryfowego i lokalizacji.
6. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Dostawcy usług dokument potwierdzający Tytuł prawny do Lokalu bądź zgodę na Instalację osoby, której Tytuł prawny do Lokalu przysługuje.
7. 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.
8. Postanowienia Umowy i Regulaminu mają także odpowiednie zastosowanie do Umowy zawieranej elektronicznie za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług.

#### § 5.

1. 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:

- a) nazwisko i imiona,
- b) imiona rodziców,
- c) miejsce i data urodzenia,
- d) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
- e) numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
- f) 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,
- g) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawy usług z Umowy.

2. 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.

3. Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy od:

- a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy,
- b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz.U. z 2014 r. poz. 1015 t.j.), przy czym Dostawca usług obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności,
- c) weryfikacji tożsamości Abonenta w przypadku Umowy zawieranej elektronicznie za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług, wedle procedury określonej na jego stronie internetowej.

4. Dostawcy usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy lub żądanie jej zawarcia w warunkach mniej korzystnych niż standardowe –

w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy – jeżeli nie jest możliwa weryfikacja tożsamości Zamawiającego, zamierzającego zawrzeć Umowę w formie elektronicznej lub dokonano negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego.

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

##### § 6.

1. Zawierając Umowę wraz z zapewnieniem przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu (jeżeli jest to konieczne do korzystania Usług), do którego posiada Tytuł prawny lub zgodę osoby, której taki Tytuł przysługuje. Instalacja nastąpi w terminie wspólnie uzgodnionym przez Strony, a podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
2. Jeżeli korzystanie ze Sprzętu jest niezbędne do korzystania z Usług, wówczas 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 i Instalacji**, przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy usług po wykonaniu Instalacji.
3. W razie sprzedaży na rzecz Abonenta Sprzętu Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie przekazania Sprzętu, następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na **Protokole przekazania Sprzętu** przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy usług po zapłacie ceny Sprzętu.
4. Dostawca usług informuje, iż w przypadku zakupu Sprzętu, sprzedawca ma obowiązek dostarczyć Sprzęt bez wad. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli sprzedany Sprzęt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia). Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi za wady fizyczne, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania Sprzętu.
5. W przypadku, gdy na zakupiony Sprzęt producent udziela gwarancji, treść gwarancji

oraz sposób jej realizacji są ustalane w oświadczeniu gwarancyjnym producenta. Okres gwarancji rozpoczyna się w dniu zakupu przez Abonenta Sprzętu. W celu zgłoszenia roszczeń z tytułu gwarancji należy zwrócić się z dowodem zakupu i dokumentem gwarancyjnym Sprzętu, jeżeli został wydany, do podmiotu świadczącego usługi serwisowe w imieniu producenta. Informacja o podmiotach świadczących usługi serwisowe Sprzętu dostępnego w ofercie Dostawcy usług oraz informacje o sposobie kontaktowania się z tymi podmiotami dostępne są w Punktach sprzedaży (obsługi). Informacji o kosztach usług serwisowych Sprzętu udzielają podmioty, o których mowa w zdaniu poprzednim.

6. Zasilanie Sprzętu i Urządzeń w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.
7. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z instrukcją postępowania ze Sprzętem, przekazaną lub udzieloną mu przez Przedstawiciela Dostawcy usług.
8. 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.
9. 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.
10. 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.
11. 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.

1. Urządzenia podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania



- potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Urządzeń, chyba że wynika to z powodu okoliczności jego dotyczących. Dostawca usług zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urządzeniu oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Urządzenia, jak też do kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą sieci Internet.
  3. Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenie i Sprzęt podczas wyładowań atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej powinien także odłączyć kabel sygnałowy od Urządzenia Abonenta.

## **VI. Warunki rozwiązania oraz zmiany Umowy**

### **§ 8.**

1. Każdej ze Stron przysługuje prawo do rozwiązania Umowy zawartej na czas nieokreślony z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia, złożonego na piśmie osobiście w BOK Dostawcy lub wysłane pocztą poleconą na adres Strony podany w Umowie, a jeżeli Umowa została zawarta za pomocą formularza lub poczty e-mail także poprzez wysłanie oświadczenia o wypowiedzeniu za pomocą formularza lub poczty e-mail na adres wskazany na stronie internetowej Dostawcy albo wskazany przez Abonenta w Umowie.
2. Z zastrzeżeniem postanowień Regulaminu, Dostawcy przysługuje prawo rozwiązania Umowy bez wypowiedzenia jeżeli Abonent:
  - a) działa w sposób powodujący zakłócenia pracy infrastruktury telekomunikacyjnej lub zakłócenia pracy urządzeń podłączonych do Sieci,
  - b) korzysta z Usług, Sprzętu lub Karty SIM w sposób niezgodny z obowiązującym prawem, w szczególności z naruszeniem praw osób trzecich, z dobrymi obyczajami lub z praktykami handlowymi,
  - c) posługuje się kartą SIM z wykorzystaniem telefonu nie posiadającego dokumentu lub znaku stwierdzającego zgodności tego urządzenia z obowiązującymi przepisami prawa lub kradzionego,
  - d) rozpowszechnia informacje w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (SPAM),
  - e) wysyła w sposób masowy treści marketingowe.
3. Z zastrzeżeniem przepisów poniższych i postanowień Regulaminu Umowa może zostać zmieniona na mocy aneksu zawartego przez Strony.
4. Dostawca zobowiązuje się zawiadomić pisemnie lub elektronicznie na wyraźne żądanie Abonenta – w tym za pośrednictwem EBOK, o wszelkich zmianach dotychczasowych warunków Umowy, Regulaminu lub Cennika w terminie co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie, z pouczeniem, iż do dnia wejścia zmian w życie Abonent ma prawo złożyć pisemne oświadczenie o ich nieprzyjęciu. W przypadku braku pisemnego oświadczenia Abonenta przyjmuje się, że zaakceptował on zmianę Umowy lub Regulaminu.
5. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług, dodanie nowej Usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, treść proponowanych zmian zostanie podana przez Dostawcę wyłącznie do publicznej wiadomości, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Abonent ma prawo wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian najpóźniej do dnia wejścia w życie tych zmian.
6. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o nieprzyjęciu nowych warunków Umowy, Regulaminu lub Cennika w trybie, o którym mowa w § 4 ust. 4 Umowy, Umowa ulega rozwiązaniu ze skutkiem na koniec miesiąca od otrzymania oświadczenia Abonenta, a Abonent nie jest zobowiązany do zwrotu ulg udzielonych mu w związku z zawarciem Umowy. Abonent zobowiązany będzie jednak do zwrotu udzielonych ulg w przypadku gdy zmiany Umowy lub Regulaminu wynikają ze zmiany przepisów prawa, mają na celu usunięcie postanowień uznanych za niedozwolone, lub wynika z decyzji Prezesa UKE.
7. W przypadku umów zawartych na czas określony, Dostawcy przysługuje prawo do zmiany warunków Umowy, Regulaminu lub Cennika wyłącznie w następujących przypadkach:
  - a) zmiana wysokości danin publicznych lub zmiana przepisów prawa związanych ze świadczoną usługą, w tym np. opłat za zajęcie pasa

- drogowego, wysokości należnych podatków lub innych obciążeń fiskalnych, które powodują konieczność zwiększenia wysokości odpłatności za świadczone Usługi,
- b) obiektywny brak możliwości dalszego świadczenia Usługi zgodnie z postanowieniami Umowy lub Regulaminu, który wynika z przyczyn niezawinionych przez Dostawcę,
- c) nałożenie na Dostawcę nowych obowiązków zwiększających koszt świadczonej Usługi.
8. W przypadku Umów zawartych na czas nieokreślony, Dostawcy przysługuje prawo do dokonania zmiany warunków Umowy, Regulaminu lub Cennika w wypadku gdy jest to konieczne z uwagi na zmianę warunków rynkowych świadczenia usług, istotne interesy gospodarcze Dostawcy, decyzje organów regulacyjnych (w tym Prezesa UKE lub Prezesa UOKiK), zmianę przepisów prawa lub zmianę interpretacji przepisów, w szczególności w zakresie zgodności z prawem postanowień umownych, zapisów Regulaminu lub Cennika.
9. Abonent może zgłosić zamówienie na dodatkowe Pakiety Taryfowe lub Usługi Dodatkowe pisemnie na adres Dostawcy, drogą elektroniczną lub na wskazany na stronie internetowej Dostawcy ([www.wolomin-swiatlowod.pl](http://www.wolomin-swiatlowod.pl)) numer telefonu. Zgłoszenie powinno wskazywać oznaczenie Abonenta, miejsce jego zamieszkania lub siedzibę, datę i oznaczenie umowy zawartej z Dostawcą, w sposób umożliwiający jego identyfikację. Dostawca potwierdza Abonentowi otrzymanie zamówienia. W przypadku zgłoszenia zamówienia w drodze bezpośredniej rozmowy telefonicznej Dostawca utrwała jej przebieg, o czym informuje Abonenta przed jej rozpoczęciem.
10. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o zmianie warunków Umowy w sposób określony w § 8 ust. 7 Umowy, Dostawca utrwała złożone oświadczenie Abonenta i przechowuje je do końca trwania Umowy na zmienionych warunkach. Dostawca na żądanie Abonenta umożliwia mu zapoznanie się z treścią tego oświadczenia w powyższym okresie.
11. Dostawca potwierdza Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy, zakres żądanej zmiany i termin wprowadzenia jej w życie za pośrednictwem drogi elektronicznej na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość w tym za pośrednictwem EBOK. W przypadku braku możliwości potwierdzenia za pomocą środków porozumiewania się na odległość, o których mowa powyżej, lub na żądanie Abonenta zgodnie z oświadczeniem
- złożonym w § 7 pkt c) niniejszego Regulaminu, Dostawca dostarcza potwierdzenie w formie pisemnej.
12. Dostawca dostarcza Abonentowi potwierdzenie dokonanych zmian w terminie ustalonym z Abonentem, nie później jednak niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmian przez Abonenta. W przypadku zgłoszenia zmian przez Abonenta telefonicznie, dla skuteczności ich dokonania wymagane jest wysłanie przez Dostawcę w sposób pisemny lub drogą elektroniczną na adres e-mail Abonenta potwierdzenia o otrzymaniu oświadczenia Dostawcy o telefonicznie zmienionych warunkach umowy, o którym mowa w § 8 ust. 9 Umowy.
13. Abonent, który dokonał zmian Umowy w sposób wskazany w pkt 8 powyżej, może odstąpić od dokonanej zmiany poprzez złożenie oświadczenia o odstąpieniu w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia otrzymania potwierdzenia o którym mowa w pkt 10 i 11 powyżej. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu przed jego upływem.
14. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wypowiedzenia zmian, o których mowa w pkt 8 powyżej, termin, w którym Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy wynosi 12 miesięcy od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy. Jeżeli Abonent otrzyma potwierdzenie faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy w trakcie biegu 12 miesięcznego terminu, termin ulega skróceniu do 14 dni.
15. Jeżeli umowa została zawarta poza lokalem Dostawcy lub na odległość, w rozumieniu Ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz.U. z 2017 r. poz. 683), Abonentowi będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od umowy, bez podania przyczyny, w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, poprzez złożenie stosownego oświadczenia, które może nastąpić także poprzez udostępniony przez Dostawcę na stronie internetowej formularz.
16. W przypadku skorzystania z prawa odstąpienia przez Abonenta, Dostawca obowiązany jest do zwrotu wszelkich otrzymanych od Abonenta płatności niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu. Jednakże jest on uprawniony do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych płatności, w przypadku kiedy Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu przez Dostawcę Sprzętu.
17. Zwrot płatności nastąpi przy wykorzystaniu tych samych metod płatności jakie zostały użyte przez Abonenta, chyba że Abonent złoży wniosek o dokonanie płatności w inny sposób, o

ile nie będzie to wiązało się dla Abonenta z dodatkowymi kosztami.

18. W przypadku rozpoczęcia świadczenia Usług, wykonania instalacji bądź aktywacji Usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, Abonent obowiązany jest do zapłaty za wykonane Usługi do chwili odstąpienia od umowy, w tym opłaty za instalację wskazanej w Cenniku. Wysokość opłaty jest ustalana proporcjonalnie do czasu świadczenia Usługi.

## **VII. Czas obowiązywania Umowy**

### **§ 9.**

1. W przypadku Abonenta będącego Konsumentem początkowy okres obowiązywania Umowy zawieranej z nim po raz pierwszy nie może być dłuższy niż 24 miesiące.
2. Po upływie okresu na jaki Umowa została zawarta Umowa może:
  - a) ulec przedłużeniu na czas określony 12 lub 24 miesiący, z zachowaniem warunków finansowych określonych w niniejszej Umowie (udzielenie ulgi w opłacie abonamentowej);
  - b) ulec przedłużeniu na czas nieokreślony, przy czym Abonent będzie zobowiązany do zapłaty opłat wynikających z Cennika ogólnego (nie na warunkach promocyjnych);
  - c) ulega rozwiązaniu;zgodnie z wyborem Abonenta dokonany przy zawarciu Umowy.
3. Abonent może zmienić wybór dokonany w ust. 2 w każdym czasie obowiązywania Umowy, w drodze wiadomości elektronicznej, telefonicznie lub przez przekazanie pisemnego oświadczenia na adres Dostawcy.
4. W przypadku przedłużenia okresu obowiązywania niniejszej Umowy na dalszy czas określony z zachowaniem udzielenia ulgi w opłacie Abonamentowej, Abonent będzie zobowiązany do jej proporcjonalnego zwrotu w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zadłużona. Wysokość roszczenia, nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia przedłużenia Umowy do dnia jej rozwiązania.

## **VIII. Zasady korzystania ze Sprzętu**

### **§ 10.**

1. Dostawca usług informuje, iż w przypadku zakupu Sprzętu, sprzedawca ma obowiązek dostarczyć Sprzęt bez wad. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli sprzedany Sprzęt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia). Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi za wady fizyczne, jeżeli wada fizyczna

zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania Sprzętu.

2. W przypadku, gdy na zakupiony Sprzęt producent udziela gwarancji, treść gwarancji oraz sposób jej realizacji są ustalane w oświadczeniu gwarancyjnym producenta. Okres gwarancji rozpoczyna się w dniu zakupu przez Abonenta Sprzętu. W celu zgłoszenia roszczeń z tytułu gwarancji należy zwrócić się z dowodem zakupu i dokumentem gwarancyjnym Sprzętu, jeśli został wydany, do podmiotu świadczącego usługi serwisowe w imieniu producenta. Informacja o podmiotach świadczących usługi serwisowe Sprzętu dostępnego w ofercie Dostawcy usług oraz informacje o sposobie kontaktowania się z tymi podmiotami dostępne są w Biurze Obsługi Klienta. Informacji o kosztach usług serwisowych Sprzętu udzielają podmioty, o których mowa w zdaniu poprzednim.
3. W razie sprzedaży na rzecz Abonenta Sprzętu Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie.
4. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z instrukcją postępowania ze Sprzętem, przekazaną lub udzieloną mu przez Dostawcę.
5. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę, drogą telefoniczną na numer lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta, o uszkodzeniu, zniszczeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie w inny sposób Karty SIM.
6. Po przyjęciu od Abonenta informacji, o której mowa jest w ust. 5 powyżej, Dostawca usług niezwłocznie blokuje Kartę SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usług, nie przerywając naliczania opłaty za Abonament. Operator może odblokować Kartę SIM na wniosek Abonenta, złożony nie później niż w terminie określonym w ust. 7 zdanie pierwsze, przed wydaniem Abonentowi kolejnej Karty SIM.
7. Na wniosek Abonenta złożony w Biurze Obsługi Klienta, nie później niż w terminie jednego miesiąca od dnia poinformowania Dostawcę o uszkodzeniu, zniszczeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie w inny sposób karty SIM, Dostawca usług wydaje Abonentowi kolejną Kartę SIM. Wydanie kolejnej karty SIM następuje w Biurze Obsługi Klienta, w dniu złożenia przez Abonenta wniosku, o którym mowa powyżej. Opłaty za wydanie kolejnej karty SIM określa Cennik. Pełna Aktywacja kolejnej karty SIM i nowego numeru MSISDN w Sieci, następuje w terminie do 7 dni roboczych od daty wydania jej Abonentowi.

## **IX. Okres rozliczeniowy, opłaty, sposoby dokonywania płatności**

### **§ 11.**

1. Na opłatę abonamentową, o której mowa w tabeli wskazanej w § 1 ust 1 Umowy, składają się:

- a) stały dostęp do sieci Dostawcy usług;
- b) opłata za korzystanie ze świadczonych Usług;
- c) obsługę serwisową, w tym usuwanie Usterek i Awarii, z wyłączeniem tych powstałych z winy Abonenta, które podlegają dodatkowej, jednorazowej opłacie według stawek określonych w Cenniku;
- d) w przypadku Usług telefonii, określony w wybranym przez Abonenta Pakiecie Taryfowym pakiet bezpłatnych minut do wybranych sieci;
- e) Sprzęt do odbioru Usług świadczonych przez Dostawcę, nabytych lub wynajmowanych przez Abonenta podlegających opłacie miesięcznej według stawek określonych w Cenniku;
- f) informacje dotyczące stosowanych pakietów cenowych oraz warunków promocyjnych.

2. Okresem Rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy. Okres Rozliczeniowy liczony jest od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi.

3. Opłaty za świadczenie Usługi rozliczane są w Okresach Rozliczeniowych.

4. 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.

5. Abonenci przy podpisaniu Umowy, a najpóźniej przy wykonaniu Aktywacji zobowiązani są do zapłaty opłaty aktywacyjnej, w wysokości określonej w Umowie lub Cennikach, bądź w Regulaminie promocji, jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych.

6. W przypadku przekroczenia pakietu abonamentowego w Usłudze opłaty będą naliczane zgodnie z Cennikiem.

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

8. Opłaty jednorazowe za Usługi Dodatkowe doliczane są do Rachunku za Okres Rozliczeniowy, w którym zostały wykonane lub Aktywowane.

## § 12.

1. Wszystkie opłaty Abonent jest zobowiązany uiszczać w terminach, na rachunek bankowy Dostawcy usług wskazany na Rachunku.

2. Abonent uiszcza bez uprzedniego wezwania opłatę abonamentową w terminie wynikającym z przekazanego Rachunku.

3. 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).

4. Za opóźnienia w zapłacie Dostawca usług pobierał będzie od Abonenta odsetki ustawowe za opóźnienie.

## X. Usługa telefonii

### §13.

1. Dostawca usług świadczy Usługę telefonii w jego Sieci lub w zasięgu dowolnej sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług w zakresie zapewnianych 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.

2. 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, przy czym Dostawca usług oferuje co najmniej trzy progi kwotowe, które wynoszą 35, 100 i 200 złotych. Obowiązek poinformowania o przekroczeniu w Okresie Rozliczeniowym określonego progu kwotowego uznaje się za wykonany, jeśli Dostawca usług wykonał co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od przekroczenia progu kwotowego.

3. Dostawca usług przydziela Abonentowi w Umowie numer telefoniczny.

4. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności,

- Abonent korzystający z Usługi telefonii, 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.
5. Abonent korzystający z Usługi telefonii, wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać przy zmianie Dostawcy usług przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci innego operatora na:
- obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych,
  - terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
6. Żądając przeniesienia przydzielonego numeru na podstawie ust. 4, 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 roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi, obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy.
7. Przeniesienie numeru, o którym mowa w ust. 4 powinno nastąpić w ciągu 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usług. Przekroczenie terminu uprawnia Abonenta do domagania się odszkodowania na zasadach określonych w § 16 Regulaminu.
8. 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 wywoływany, data i godzina rozpoczęcia połączenia, czas trwania połączenia i jego koszty) dostarczany jest Abonentowi na jego żądanie odpłatnie, wedle stawki określonej w Cenniku Usług telefonii.
9. Dostawca realizuje usługi telefonii w modelu MVNO (operatora wirtualnego). Podmiot dostarczający sieć mobilną dla Dostawcy stosuje procedury dotyczące pomiaru i organizacji ruchu, może stosować również środki zarządzania ruchem oparte o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług.
10. Procedury i środki opisane powyżej nie powinny wpływać negatywnie na jakość usług dostępu do Internetu oraz prywatność użytkowników końcowych. Środki te nie są dyskryminacyjne i mają na celu optymalizację jakości transmisji.
11. W przypadkach, w których jest to konieczne, aby:
- utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci oraz usług,
  - zapobiec grożącym przeciążeniom sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia sieci,
- podmiot dostarczający sieć mobilną dla Dostawcy może stosować szczególne środki zarządzania ruchem wykraczające poza środki określone powyżej (w takim przypadku równoważne rodzaje transferu danych są traktowane jednakowo), w szczególności wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności sieci lub usług oraz przerwać lub ograniczyć świadczenie Usługi Telefonii, z której następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług.
12. Szczególne środki zarządzania ruchem stosowane są wyłącznie przez okres konieczny do osiągnięcia celów opisanych powyżej i mogą wiązać się z pogorszeniem parametrów jakości usługi dostępu do Internetu.

## **XI. Usługa mobilnego Internetu**

### **§14.**

- Abonent będzie informowany o stanie użycia Pakietu Danych za pomocą wiadomości SMS wysyłanych przez system na Kartę SIM Abonenta. Wiadomości będą wysyłane po wykorzystaniu 50%, 80% i 100% Limitu Danych przyznanym Abonentowi.
- Dostawca usług w Cenniku określa maksymalną szybkość transferu oddzielnie dla każdego Pakietu, Limit Danych, wielkość możliwych Doładowań Limitu Danych, wielkość transferu danych przyznanego w ramach opłaty za Aktywację i zasady jego wykorzystania, zasady rozliczania transferu danych (mogą one skutkować ograniczeniami w dostępie lub w korzystaniu z Usługi mobilnego Internetu).
- Limit Danych rozliczany jest odrębnie dla danej Karty SIM. Nowy Limit Danych przyznawany jest z pierwszym dniem kolejnego Okresu Rozliczeniowego. Limit Danych niewykorzystany w trakcie Okresu Rozliczeniowego, nie zwiędksza

Limitu Danych przysługujący Abonentowi w ramach opłaty za Abonament za kolejne Okresy Rozliczeniowe. Limit Danych niewykorzystany w trakcie Okresu Rozliczeniowego przyznany w wyniku Doładowania Limitu Danych, nie zwiększa Limitu Danych przysługującego Abonentowi w ramach opłaty za Abonament za kolejne Okresy Rozliczeniowe i wygasa z dniem zakończenia Okresu Rozliczeniowego, w którym został aktywowany Dodatkowy Limit Danych.

4. Z chwilą przekroczenia przez Abonenta Limitu Danych przyznanego w ramach opłaty za Abonament lub uzyskanego w wyniku dokonania Doładowania Limitu Danych, prędkość przesyłu danych zostaje zmniejszona do prędkości poniżej 32 kbps, do czasu odpowiednio: odnowienia przez Dostawcę Podstawowego Pakietu Danych przysługującego Abonentowi w ramach opłaty za Abonament lub dokonania Doładowania Limitu Danych. Zasady rozliczania Limitu Danych, w tym powiększonego w ramach Doładowania Limitu Danych, określone są w niniejszym Regulaminie i Cenniku.
5. W przypadku wyczerpania Limitu Danych Dostawca usług niezwłocznie informuje Abonenta o tym fakcie za pośrednictwem wiadomości SMS lub notyfikacji (powiadomienie elektroniczne wysyłane na Kartę SIM).
6. W przypadku wyczerpania Limitu Danych Abonent może Doładować Limit Danych.
7. Obciążenie Abonenta opłatą za Doładowanie Limitu Danych następuje z dołu, w fakturze VAT wystawionej za Okres Rozliczeniowy, w którym Operator wykonał Doładowanie Limitu Danych na zlecenie Abonenta. Rozliczenie stanu wykorzystania Doładowania Limitu Danych następuje w kolejności, licząc od najwcześniejszego Doładowania Limitu Danych, stosownie do daty Doładowania Limitu Danych.
8. Dla urządzeń mobilnych rzeczywista prędkość transmisji danych wynosząca:
  - a) 8-32 kb/s – zazwyczaj umożliwia oglądanie nieskomplikowanych, przeważnie tekstowych stron internetowych zawierających małą ilość danych, pobieranie wiadomości e-mail o małych wielkościach, wymianę informacji tekstowej przy pomocy komunikatora, przy czym wszystkie wyżej wymienione aktywności mogą być czasochłonne, a ich jednoczesna realizacja utrudniona;
  - b) 1-2 Mb/s – pozwala zasadniczo na korzystanie z większości aplikacji i serwisów w tym np. oglądanie wideo w średniej jakości, z wyłączeniem danych przygotowanych z przeznaczeniem dla wyższych prędkości transmisji danych

takich jak materiały wideo w wysokiej jakości czy treści nadawane na żywo;

- c) 5-8 Mb/s - pozwala na elastyczne korzystanie ze zdecydowanej większości funkcjonalności aplikacji serwisów, w tym np. pobierania materiałów wideo o wysokiej jakości, z zastrzeżeniem usług, które wymagają szczególnie wysokiej prędkości transmisji danych (np. materiały wideo o bardzo wysokiej rozdzielczości lub liczbie klatek na sekundę).

Podane w niniejszym ustępie dane są orientacyjne, mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju usługi oraz wraz z rozwojem technologii i standardów. Dostawca w Cenniku wskazuje limit ilości przesyłanych danych dla danego Pakietu. Szacunkowo 1 GB transmisji danych wystarcza na 100 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 480p z prędkością 1,3 Mb/s albo 40 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 720p z prędkością 3,3 Mb/s albo 7 godzin pobierania plików audio w formacie mp3. Podane wyżej dane są orientacyjne; mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju usługi (w tym m.in. stosowanego poziomu kompresji plików) oraz wraz z rozwojem technologii i standardów.

9. W przypadku gdy sumaryczne zapotrzebowanie na prędkość przekracza prędkość dostępną w Usłudze w danych warunkach lokalowych i atmosferycznych może dojść do przeciążenia łącza. Przeciążenie takie skutkować może obniżeniem jakości usług, co będzie widoczne jako m.in. obniżenie prędkości wczytywania się stron, spowolnienie przesyłania informacji w aplikacjach interaktywnych, obniżenie jakości obrazu lub dźwięku dla transmisji video oraz rozmów telefonicznych w technologii VOIP.

10. Przeciążenie takie może również spowodować spowolnienie działania innych usług sieci Internet wymagających niskich i stabilnych wartości opóźnienia i jego zmienności (tzw. jitter) w szczególności aplikacji realizujących telefonię VOIP, wideokonferencje oraz gry interaktywne. Przeciążenie takie może zostać usunięte poprzez:

- a) ograniczenie sumarycznego zapotrzebowania na prędkość generowanego przez terminale abonenckie lub aplikacje zainstalowane na terminalach abonenckich,
- b) wyłączenie na terminalach abonenckich aplikacji potrafiących skonsumentować całe pasmo świadczonej usługi np. przesyłania plików poprzez sieci peer-to-peer,
- c) zmianę lokalizacji terminala abonenckiego i zlokalizowanie go w miejscu, gdzie wskazywana będzie większa siła

odbieranego sygnału oraz obsługiwane będą tryby 3G/HSDPA/UMTS/LTE/4G.

10. Dostawca może świadczyć usługi inne niż usługa dostępu do Internetu, które mogą wpłynąć na jakość usługi dostępu do Internetu z uwagi na korzystanie przez te usługi z tych samych zasobów sieci oraz terminal abonenckiego. Dostawca jest przy tym zobowiązany do zapewnienia, aby przepustowość sieci była wystarczająca do świadczenia tych usług oprócz usług dostępu do Internetu i żeby świadczenie usług innych niż transmisja danych nie wpływała na ogólną jakość usługi dostępu do Internetu. Korzystanie z usługi innej niż usługa dostępu do Internetu na danym terminalu abonenckim w wielu przypadkach będzie skutkowało pogorszeniem parametrów usługi dostępu do Internetu.

## **XII. Usługa telewizji. Interoperacyjność Treści cyfrowych ze sprzętem i oprogramowaniem. Ich funkcjonalność i środki ochrony.**

### **§ 15.**

1. Dostawca zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia Sieci sygnały Programów telewizyjnych o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi. W ramach wybranego przez Abonenta pakietu taryfowego Usługi telewizji, Dostawca usług udostępnia Abonentowi Programy telewizyjne oraz ewentualnie inne świadczenia wyraźnie wskazanych w opisie takiego Pakietu. Powyższe nie wyklucza udostępnienia, zwłaszcza w okresach promocyjnych usług dodatkowych programów lub świadczeń, niewskazanych w opisie pakietu, o ile nie będą zobowiązywać Abonenta do dodatkowej zapłaty.
2. Abonentowi, zwłaszcza w okresach promocyjnych, mogą zostać udostępnione do czasowego korzystania, bez dodatkowych opłat ani zobowiązań dodatkowe Programy telewizyjne lub pakiety telewizyjne nieobjęte Umową, co nie wpłynie na wybrane przez Abonenta w Umowie pakiety. Zmiana, o której mowa w zdaniu pierwszym, nie wymaga zmiany warunków Umowy, a dodatkowe Programy na wniosek Abonenta mogą w każdej chwili zostać wycofane.
3. Dostawca usług zastrzega sobie prawo emisji Programów w pełnym paśmie częstotliwości w Sieci. Zmiana częstotliwości emisji Programu nie stanowi zmiany Umowy. O takiej zmianie Abonenci będą informowani, w szczególności na antenie programu informacyjnego Dostawcy usług.
4. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów telewizyjnych oraz zmiany ramówki Programów.
5. Abonent może kopiować audycje nadawane w ramach Programów telewizyjnych w całości lub ich części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiąganie korzyści majątkowych. Dostawca usług może ograniczyć nagrywanie Programów telewizyjnych i innych treści na zewnętrznych nośnikach danych.
6. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość dostarczonych przez nadawców Programów informacji o audycjach telewizyjnych, w tym zawartych w treści EPG - elektronicznego przewodnika po programach.
7. 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, chyba że Umowa stanowi inaczej.
8. Dostawca usług w ramach oferty udostępnia Programy telewizyjne pogrupowane w pakiety. Minimalnym pakietem Programów, jaki Abonent jest zobowiązany posiadać jest pakiet Nziemny.
9. 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 on Demand), RMFon, 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.
10. 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 Regulaminy Promocji.
11. Funkcjonalność Treści cyfrowych to możliwe sposoby ich wykorzystywania:
  - a) W przypadku korzystania przez Abonenta z usług 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 sprzętu (własnego albo udostępnionego przez

Dostawcę usług) w określonym czasie wskazanym w Panelu TV. Abonenci nie mogą nagrywać przedmiotowych utworów oraz ich publicznie odtwarzać (dozwolone jest jedynie prywatne odtwarzanie).

- b) EPG – Treściami cyfrowymi są udostępniane Abonentom w formie komunikatów na ekranie telewizora informacje, w tym informacje na temat programów telewizyjnych dostępnych w ramach Usługi telewizji. W ramach EPG Abonent może bez ograniczeń korzystać z udostępnionych im informacji.

12. Interoperacyjność Treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem oznacza rodzaj sprzętu i oprogramowania, jaki niezbędny jest do korzystania z treści cyfrowych. Treści cyfrowe w ramach Usługi telewizji są przez Dostawcę usług wytwarzane i dostarczane Abonentom w przypadku, gdy korzystają z następujących usług dodatkowych:

- a) VOD – w celu korzystania z usługi VOD konieczne jest posiadania telewizora o standardzie HD umożliwiającego korzystania z przekazanego dekodera;
- b) EPG – w celu korzystania z usługi EPG konieczne jest posiadania telewizora o standardzie HD umożliwiającego korzystania z przekazanego dekodera.

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

#### **§ 16.**

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa oraz postanowień Umowy i jej załączników.
2. Postanowienia Umowy dotyczące zapewniania jakości świadczonych Usług nie będą stosowane w odniesieniu do następujących dni: 24 grudnia, 31 grudnia, 1 stycznia oraz innych dni, w których wystąpią zdarzenia powodujące istotne zwiększenie poziomu ruchu telekomunikacyjnego do/od użytkowników końcowych Sieci.
3. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów,

zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu,

- b) 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,
- c) nieprawidłowe funkcjonowanie Sprzętu, chyba że zostało spowodowane przez Dostawcę usług lub osoby, za które Dostawca usług odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę.

4. 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 przysługuje odszkodowanie w wysokości jak poniżej.
5. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.
6. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
7. Z tytułu niedotrzymania z winy Dostawcy usług wyznaczonego terminu rozpoczęcia świadczenia usług za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje Abonentowi odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w umowie miesięcznej opłaty abonamentowej.
8. W przypadku gdy nie został osiągnięty określony w umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/60 miesięcznej opłaty stałej, dla numeru telefonu, którego dotyczy nienależyte wykonanie umowy, za każdy dzień obniżenia poziomu jakości świadczonych Usług.
9. Wysokość kar umownych określonych powyżej, nie może przekroczyć wysokości kar umownych określonych w ust. 4.
10. Abonent ma prawo do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, w razie poniesienia przez niego innej szkody.
11. 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.

12. 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**.

#### **XIV. Obowiązki i odpowiedzialność Abonenta §17.**

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 kierowania do Sieci lub/i do sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu Karty SIM otrzymanej od Dostawcy usług, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych w celu uzyskania korzyści majątkowych związanych z realizacją ruchu hurtowego (Sztuczny Ruch).
3. Dostawca eliminuje przypadki Sztucznego Ruchu w terminie 16 godzin od wykrycia Sztucznego Ruchu w dni robocze, a w przypadku dni świątecznych i ustawowo wolnych od pracy w terminie 4 godzin liczonych od godziny 8:00 najbliższego dnia roboczego następującego po takim dniu świątecznym i ustawowo wolnym od pracy lub dniem roboczym.
4. Eliminacja Sztucznego Ruchu, o której mowa powyżej, polega na wprowadzeniu przez Dostawcę Karty SIM w stan nieaktywny, tj. przesłaniu na numer telefoniczny przypisany dla danej Karty SIM za pośrednictwem jednego komunikatu SMS informację/oświadczenie o rozwiązaniu przez Dostawcę umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
5. Korzystając z Usług, Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:
  - a) naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich,
  - b) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,
  - c) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. SPAM),
  - d) korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci,

- e) szkody wynikłe z braku stosownych zabezpieczeń,
- f) posługiwanie się kartą SIM z wykorzystaniem telefonu nie posiadającego dokumentu lub znaku stwierdzającego zgodności tego urządzenia z obowiązującymi przepisami prawa lub kradzionego.

6. Dostawca usług zaleca Abonentowi:
- a) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu,
  - b) zainstalowanie zabezpieczeń danych oraz oprogramowania urządzeń telekomunikacyjnych,
  - c) stosowanie do EBOK oraz innych aplikacji 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 wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniecha. Warunki rozwiązania określone są w Umowie.

#### **XV. Usługa serwisowa § 18.**

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 Usterek i Awarii Sieci,
  - b) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i Pakietach stosowanych przez Dostawcę usług, trwających promocjach i ofertach specjalnych,
  - c) rozpatrywanie reklamacji,
  - d) 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:
- a) pod numerem telefonu BOK Dostawcy usług wskazanym na stronie internetowej Dostawcy usług,
  - b) osobiście w Biurze Obsługi Klienta.

3. Opłaty za połączenie z numerem BOK Dostawcy usług nie będą wyższe niż opłata za zwykłe połączenia telefoniczne, zgodne z wybranym przez Abonenta Pakietem taryfowym.
  4. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczanym na stronie internetowej Dostawcy usług oraz dostarczany przy zawieraniu Umowy, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
  5. Dane w spisie abonentów prowadzonego przez Dostawcę zawierające numer telefonu, imię i nazwisko Abonenta oraz miejsce zamieszkania umieszczane są pod warunkiem uzyskania od Abonenta zgody. Dane Abonentów umieszczane są w spisie w kolejności alfabetycznej.
  6. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 14 dni robocze 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.
  7. Wymiana Karty SIM następuje:
    - a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Karcie SIM, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Dostawcy usług lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,
    - b) odpłatnie, w przypadku utraty Karty SIM, jej uszkodzenia, lub Usterki bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Karty SIM i korzystania z Usług niezgodnie z do wymiany Karty SIM.
- jej złożenia. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług.
3. Reklamacje winny być zgłaszane Dostawcy usług w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w BOK lub przesyłką pocztową, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w BOK, 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 uzasadniających 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 BOK, w formie pisemnej lub ustnie, przedstawiciel Dostawcy 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 BOK obsługującego reklamację.
  7. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w BOK nie spełnia warunków określonych w ust. 4,

## **XVI. Reklamacje. Postępowanie mediacyjne**

### **§ 19.**

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Dostawcy terminu rozpoczęcia świadczenia 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 każdym Biurze Obsługi Klienta. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia

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, BOK rozpatrując 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, BOK traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

#### § 20.

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 BOK rozpatrujący reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - a) nazwę BOK i jego 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 i 110 ustawy

z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2016 r. poz. 1489),

- f) dane identyfikujące upoważnienia upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, 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.

#### § 21.

1. Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.
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 umożliwią 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 zawiązanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji. W przypadku, gdy reklamującym jest konsument, spór cywilnoprawny między Abonentem a Dostawcą usług może być również zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej jako podmiotu uprawnionego, na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Abonenta, zgodnie z zasadami określonymi w art. 109 ustawy Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2016 r. poz. 1489) lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej, zgodnie z art. 110 ustawy Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2016 r. poz. 1489). Informacje o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej znajdują się na stronie <http://www.cik.uke.gov.pl/rozwiazywanie-sporow-adr-14288>.

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

### **§ 22.**

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 2017 r. poz. 683), Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu, jeśli został przekazany przez Dostawcę usług 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 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.
2. W przypadku naruszenia postanowień ust. 1 powyżej, jak również w razie zwrócenia Sprzętu uszkodzonego Dostawca usług odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub jego naprawy bądź zapłaty jego równowartości.

### **§ 23.**

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, Dostawcy usług przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej Abonentowi ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe. Kwota ulg określona jest w Umowach, a także ewentualnie w Regulaminie promocji lub Cennikach. Przepis ten stosuje się odpowiednio w przypadku rozwiązania Umowy w zakresie jednej bądź niektórych z Usług świadczonych na podstawie Umowy. W takim wypadku proporcjonalnego zwrotu ulg Dostawca usług będzie domagał się wyłącznie od Usług, w zakresie których rozwiązano Umowę, w przypadku pozostałych Usług, będą one od rozwiązania Umowy świadczone na warunkach nie promocyjnych wedle cen opisanych w odpowiednim Cenniku dla umów na czas nieokreślony, chyba że odrębny Regulamin promocji będzie stanowił inaczej.
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 punktu IV § 4 ust. 4 Regulaminu.

#### **§ 24.**

Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta zamieszczone są w punkcie XIV § 17 ust. 6 oraz punkcie XV § 18 ust. 5 Regulaminu, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

### **XVIII. Postanowienia końcowe**

#### **§ 25.**

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. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 2017.11.01 i dotyczy wyłącznie Umów zawartych po tej dacie.

**Potwierdzam otrzymanie Regulaminu (wraz ze wszystkim zawartymi w nim informacjami) do zapoznania się przed podpisaniem Umowy.**

  
**(podpis Abonenta)**