

I. WSTĘP ORAZ DEFINICJE.

§ 1.

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci WIKNET, zwany dalej „**Regulaminem**”, określa warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez „**Operatora**” – Studio WIK sp. z o.o. z siedzibą w Rabce-Zdrój, adres siedziby: ul. Zakopiańska 6B, 34-700 Rabka-Zdrój, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000729354, REGON: 491883625, NIP: 7352160491, tel. (018) 26 70 770, adres e-mail: [wiknet@wiknet.pl](mailto:wiknet@wiknet.pl), <https://www.wiknet.pl>.
2. Użyte w Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:
  - 1) **Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę;
  - 2) **Aktywacja** – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;
  - 3) **Awaria** – techniczna wada Sieci, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług;
  - 4) **Biuro Obsługi Klienta/BOK** - miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Operatora, znajdującym się pod adresem siedziby Operatora. Jeśli BOK zlokalizowany będzie pod innym adresem, informacja o aktualnym adresie BOK znajdować się będzie na stronie internetowej Operatora;
  - 5) **Cennik** - zestawienie cen za Usługi świadczone przez Operatora, łącznie Cennik Usługi internetowej, Cennik Internetu mobilnego, Cennik Usługi telefonii mobilnej, Cennik Usługi telefonii stacjonarnej i Cennik Usługi telewizji;
  - 6) **Dekoder/Set Top Box/STB** - urządzenie pozwalające na dekodowanie dostarczanego sygnału telewizyjnego w Lokalu Abonenta oraz na dostęp do wszelkich innych Usług Dodatkowych, dostępnych z jego wykorzystaniem i oferowanych przez Operatora. Dekoder może zostać udostępniony Abonentowi przez Operatora lub może zostać kupiony przez Abonenta od Operatora;
  - 7) **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. Niewykorzystana w danym okresie rozliczeniowym część Dodatkowego Pakietu Danych nie przechodzi na kolejny okres rozliczeniowy.
  - 8) **Doładowanie Limitu Danych** – zwiększenie Limitu transferu danych na zasadach określonych w Regulaminie oraz w Cenniku, w szczególności w przypadku wykorzystania Limitu transferu danych przyznanego przez Operatora w ramach Pakietu wybranego przez Abonenta w Umowie, przez aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych;
  - 9) **E-faktura** – Rachunek przesłany Abonentowi z wykorzystaniem poczty e-mail Abonenta lub poprzez EBOK, zawierający wszystkie elementy wymagane przepisami powszechnie obowiązującego prawa;
  - 10) **Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta/EBOK** - dostępna na stronie internetowej Operatora aplikacja, umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie usługami dla Abonenta i przez Abonenta, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i hasła;
  - 11) **Instalacja** – czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci i świadczenia mu Usług stacjonarnych;
  - 12) **Karta SIM/Karta USIM** – karta z mikroprocesorem (także inna karta) udostępniana Abonentowi, umożliwiająca za pomocą Urządzenia dostęp do Usług mobilnych świadczonych przez Operatora, do której przypisano indywidualne: Numer abonencki, Kod PIN oraz Kod PUK;

- 13) **Kod PIN** – indywidualny kod cyfrowy stosowany do zabezpieczenia dostępu do Karty SIM;
- 14) **Kod PUK** – indywidualny kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN;
- 14a) Kod USSD** – specjalny kod dla Usług mobilnych, po wpisaniu którego Abonent może uzyskać określone informacje o Usłudze;
- 15) **Konsument** - osoba fizyczna, zawierająca Umowę w celu niezwiązanym z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 16) **Limit transferu danych/połączeń** – górna granica ilości danych przesyłanych i odbieranych w danym Okresie Rozliczeniowym, których transfer może zostać dokonany/minut połączeń, które mogą być wykonane przez Abonenta, przy wykorzystaniu Usług mobilnych w ramach Pakietu wybranego przez Abonenta w Umowie;
- 17) **Limit wydatków** - górna granica zobowiązań Abonenta wobec Operatora, której wysokość jest określona w Umowie, po przekroczeniu której Operator może zawiesić możliwość inicjowania połączeń telefonicznych oraz świadczenia innych Usług Dodatkowych w ramach Usługi telefonii mobilnej. Zawieszenie nie dotyczy bezpłatnych połączeń wychodzących do numerów alarmowych i służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy;
- 18) **Lokal** – budynek lub jego część, bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług;
- 19) **Numer abonencki/Numer MSISDN** – nadany Abonentowi korzystającemu z Usługi telefonii mobilnej lub Usługi telefonii stacjonarnej przez Operatora numer telefoniczny, określony w Umowie, przypisany do Karty SIM/Karty USIM;
- 20) **Numer Identyfikacyjny/ID** - oznacza numer nadany Abonentowi przez Operatora, umożliwiający między innymi rozliczenia z Abonentem, identyfikację Abonenta w kontaktach z Operatorem, w tym logowanie się do EBOK i Panelu TV;
- 21) **Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług, liczony od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca;
- 22) **Pakiet** – grupa Programów i innych Usług określona w Cenniku;
- 23) **Panel TV** - serwis o funkcjonalności analogicznej do EBOK, ale dostępny za pomocą odbiornika TV, podłączonego do Dekodera w miejscu Instalacji, do której dostęp Abonent otrzymuje poprzez podanie Numeru Identyfikacyjnego i hasła dostępu;
- 24) **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;
- 25) **Partner** – oznacza współpracującego z Operatorem głównego operatora mobilnej sieci telekomunikacyjnej infrastrukturalnej, z użyciem której Operator świadczy Usługi mobilne. Na dzień wejścia w życie Regulaminu jest to P4 sp. z o.o.” z siedzibą w Warszawie, adres siedziby: ul. Wynalazek 1, 02-677 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000217207, REGON 015808609, NIP 9512120077, o kapitale zakładowym 48.856.500 zł;
- 26) **Programy** - uporządkowane zestawy audycji telewizyjnych, reklam i innych przekazów, regularnie nadawane przez nadawcę w ściśle określonych ramach czasowych (ramówce programowej);
- 27) **Przedstawiciel** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, w tym na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu lub do autoryzacji Abonenta;
- 28) **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 nieprowadzący działalności gospodarczej nie zgłosił Operatorowi zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury;

- 29) **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci WIKNET;
- 30) **Regulamin promocji** – regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia Usług przez Operatora, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za Usługi bądź innych opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy;
- 31) **Roaming** – usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu Abonentom możliwości korzystania z sieci partnerów roamingowych;
- 32) **Sieć** – publiczna sieć telekomunikacyjna - w przypadku Usług mobilnych należąca do Partnera, a w przypadku pozostałych Usług, należąca do Operatora - z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi;
- 33) **Siła wyższa** – zdarzenie niezależne od Abonenta i Operatora, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powódzie, strajki, epidemie;
- 34) **Sprzęt** – urządzenia techniczne (np. modem, bramka VoIP, router, Dekoder) umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci, stanowiące własność Operatora, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług;
- 35) **Sprzęt VoIP/bramka VoIP** – Sprzęt, zapewniający dostęp do Usługi telefonii stacjonarnej;
- 36) **Treść cyfrowa** - dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej np. oprogramowanie, treści w usłudze VOD;
- 37) **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;
- 38) **Tytuł prawny do Lokalu** – prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu, na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu (tj. na wykonanie Instalacji) i świadczenie Abonentowi Usług w Lokalu;
- 39) **Umowa** – umowa o świadczenie co najmniej jednej Usługi, zawarta w formie pisemnej albo dokumentowej pomiędzy Abonentem a Operatorem;
- 40) **Urządzenie/a** – komputer lub inne podobne urządzenia należące do Abonenta, umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług świadczonych przez Operatora na podstawie Umowy;
- 41) **Usługa/i** – łącznie Usługa internetowa, Usługa Internetu mobilnego, Usługa telefonii stacjonarnej, Usługa telefonii mobilnej, Usługa telewizji i Usługi Dodatkowe;
- 42) **Usługa/i Dodatkowe** - usługi towarzyszące innym Usługom, świadczone przez Operatora, niewchodzące w skład Pakietów;
- 43) **Usługa internetowa** – stacjonarna usługa telekomunikacyjna, polegająca na zapewnieniu stałego (nielimitowanego czasowo) dostępu do Internetu;
- 44) **Usługa Internetu mobilnego** – mobilna usługa transmisji danych, świadczona poprzez Sieć ruchomą;
- 45) **Usługa telefonii mobilnej** – mobilna usługa telekomunikacyjna, świadczona poprzez Sieć ruchomą, pozwalająca na inicjowanie i odbieranie połączeń głosowych krajowych i międzynarodowych, lokalnych i strefowych, międzystrefowych, do i z sieci komórkowych, uzyskanie dostępu do służb powołanych do niesienia pomocy, przesyłanie i odbieranie SMS i MMS;
- 46) **Usługa telefonii stacjonarnej** – cyfrowy telefon, stacjonarna usługa telekomunikacyjna, 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;
- 47) **Usługa telewizji** – cyfrowa telewizja, usługa telekomunikacyjna polegająca na dostarczaniu Programów metodą

cyfrowej transmisji sygnału telewizyjnego;

- 48) **Usługi mobilne** – Usługa telefonii mobilnej i Usługa Internetu mobilnego;
  - 49) **Usługi stacjonarne** – Usługa internetowa, Usługa telefonii stacjonarnej, Usługa telewizji;
  - 50) **Usterka** – techniczna wada Sieci, obniżająca jakość Usługi, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonego w Umowie, lecz umożliwiająca korzystanie z tej Usługi;
  - 51) **UstPK** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
  - 52) **UstPT** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne;
  - 53) **Użytkownik** - Abonent, korzystający z Usług mobilnych przedpłaconych. Do Użytkownika postanowienia Regulaminu dotyczące Abonenta stosuje się jedynie odpowiednio;
  - 54) **Zakończenie Sieci** – sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona gniazdem lub wtykiem, umożliwiającym podłączenie Urządzeń lub Sprzętu do Sieci i korzystanie z Usług;
  - 55) **Zamawiający** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, wnosząca o zawarcie Umowy lub przyjmująca ofertę zawarcia Umowy z Operatorem.
3. O ile dany dokument dotyczący oferty Operatora nie stanowi inaczej, pojęcia w nim użyte należy rozumieć zgodnie ze znaczeniem nadanym im w Regulaminie.

## II. POSTANOWIENIA OGÓLNE. ZAKRES USŁUG. SPOSÓB SKŁADANIA ZAMÓWIEŃ NA PAKIETY TARYFOWE. DODATKOWE OPCJE USŁUGI I USŁUGI DODATKOWE.

### § 2.

1. Regulamin jest integralną częścią Umowy, na mocy której Operator, po wykonaniu Aktywacji i Instalacji w Lokalu – jeśli Instalacja jest wymagana – oraz po autoryzacji Abonenta, świadczy na rzecz Abonenta Usługę określoną w Umowie, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków Umowy i stanowiących jej integralną część załączników. Zakres oferowanych przez Operatora taryf, w jakich świadczone są Usługi, określony jest w Cenniku lub Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrana przez Abonenta taryfa określona jest w treści Umowy.
2. Operator 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.
3. Postanowienia Umowy oraz odrębnych Regulaminów promocji odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
4. Cennik obowiązujący u Operatora oraz Regulamin, a także Regulaminy promocji, dostępne są na stronie internetowej Operatora, a także są przekazywane Abonentowi na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa oraz na każde żądanie Abonenta na piśmie na wskazany adres korespondencyjny, lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej, lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Na wniosek Zamawiającego/Abonenta dokumenty te, wraz z wzorem Umowy przesyłane są przez Operatora przed zawarciem Umowy 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.
5. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Operatora, za zgodą Abonenta informacje, o których mowa w art. 12 UstPK, 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.
6. W przypadku Umowy zawieranej w formie dokumentowej treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami będą przez Operatora utrwalane i będą Abonentowi przesyłane w formie odpowiedniej do formy oświadczenia Abonenta, np. w pliku PDF pocztą elektroniczną, w pliku audio pocztą elektroniczną lub przekazywane mu na innym Trwałym nośniku.
7. W ramach świadczonych Usług, Abonent otrzymuje Numer Identyfikacyjny, który służy do identyfikacji Abonenta w

kontaktach z Operatorem, dokonywania zmian w Usłudze, logowania się w EBOK.

8. Zamówienia na pakiety taryfowe, dodatkowe opcje Usługi lub Usługi Dodatkowe mogą być zgłaszane Operatorowi:
  - 1) telefonicznie;
  - 2) pisemnie;
  - 3) osobiście w BOK;
  - 4) przez EBOK;
  - 5) w przypadku Usługi telewizji – przez Panel TV;
  - 6) za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Operatora.
9. Na złożone zamówienie Operator udziela odpowiedzi w terminie 7 dni, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych pakietów lub dodatkowych opcji Usług lub Usług Dodatkowych.
10. Zmiana lub dodanie pakietu taryfowego lub dodatkowej opcji Usługi lub Usługi Dodatkowej następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie, z zastrzeżeniem, że jeśli Operator oferuje taką możliwość, wówczas niektóre Usługi Dodatkowe mogą być aktywowane i dezaktywowane przez Abonenta bez konieczności zmiany Umowy np. poprzez ich aktywację/dezaktywację w EBOK. Informacja o Usługach Dodatkowych, których aktywacja/dezaktywacja nie wymaga zmiany Umowy, znajduje się na stronie internetowej Operatora oraz będzie przekazana Abonentowi na jego wniosek w każdym czasie.
11. Świadczenie Usług w zmienionej lub dodanej taryfie lub nowej opcji Usługi, względnie dodanie/usunięcie Usług Dodatkowych, następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, występującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy (za wyjątkiem niektórych Usług Dodatkowych, których aktywacja/dezaktywacja może nastąpić niezwłocznie po dokonaniu zlecenia zmiany przez Abonenta) lub od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług w dodanej lub zmienionej taryfie lub Usłudze, jeżeli Abonent złożył wniosek i wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usług, zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy, przed rozpoczęciem kolejnego Okresu Rozliczeniowego.
12. Abonent ma prawo do rezygnacji z wykupionej na czas nieokreślony Usługi Dodatkowej 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.
13. Zakup lub zmiana wykupionych Pakietów dodatkowych może podlegać osobnym Regulaminom Promocji lub regulaminom dodatkowym i może wiązać się z obowiązkiem zapłaty za Aktywację. Szczegółowe postanowienia w tym przedmiocie znajdują się w Umowie, Cenniku, Regulaminie Promocji lub regulaminach dodatkowych.
14. W przypadku Usługi telewizji, w większości przypadków, zmianę lub zakup Pakietów dodatkowych, jak i innych Usług dostępnych w ofercie Operatora, Abonent będzie mógł zamówić i potwierdzić (zakup) na ekranie własnego odbiornika telewizyjnego, podłączonego do Dekodera, wpiętego do Sieci.
15. Abonent zalegający z płatnościami na rzecz Operatora lub będący w okresie wypowiedzenia Umowy, może skorzystać z wybranych Pakietów dodatkowych, nowej opcji Usługi lub Usług Dodatkowych po uprzednim uregulowaniu zobowiązań wobec Operatora. Dodatkowo, w przypadku Abonenta będącego w okresie wypowiedzenia Umowy, zakup Usług Dodatkowych lub Pakietów dodatkowych będzie możliwy, jeśli nie naruszy to postanowień ust. 12, tj. jeśli między zamówieniem takich Usług, a zakończeniem ich świadczenia wskutek rozwiązania Umowy, upłynie przynajmniej jeden pełny Okres Rozliczeniowy.

### **III.JAKOŚĆ I FUNKcjONALNOŚĆ USŁUG – POSTANOWIENIA WSPÓLNE DLA WSZYSTKICH USŁUG.**

#### **§ 3.**

1. Operator świadczy Usługi i Usługi Dodatkowe zgodnie z zawartą Umową i Regulaminem w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych.

2. Operator nieprzerwanie świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Operatora na jego stronie internetowej. Ponadto, Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranej przez Abonenta taryfy wedle transferów od i do Urządzenia, określonych w Umowie lub Cenniku.
3. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Operatora na jego stronie internetowej.
4. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług oraz działania, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług zawarte są w Umowie.
5. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Operator za pomocą odpowiednich narzędzi prowadzi stały monitoring obciążenia Sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług, prywatność Abonenta i ochronę jego danych osobowych.
6. Abonent powinien korzystać z Usług w sposób nie powodujący zakłóceń w działaniu Sieci, w szczególności nie powinien podłączać do Sieci Urządzeń niespełniających wymogów wynikających z obowiązującego prawa oraz nie powinien podłączać Urządzeń do Sieci w punktach niebędących jej zakończeniami.
7. Operator (a w przypadku Usług mobilnych także Partner) gromadzą dane o lokalizacji Sprzętu, z którego wykonywane jest połączenie.

#### **IV. USŁUGA INTERNETOWA.**

##### **§ 4.**

1. Operator gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi internetowej dla danych wysyłanych i odbieranych na minimalnym poziomie 50 % deklarowanej w Umowie prędkości dla Usługi internetowej świadczonej w technologii światłowodowej i dla Usługi internetowej świadczonej w innych technologiach. Deklarowana w Umowie prędkość pobierania i wysyłania danych stanowi prędkość maksymalną, której uzyskania Abonent może oczekiwać co najmniej jeden raz na dobę. Zwykle dostępna prędkość (osiągalna przez co najmniej 80% doby) stanowi 75 % prędkości deklarowanej (maksymalnej). Pomiar należy wykonywać z Urządzeń podłączonych bezpośrednio do Sprzętu, tj. urządzenia końcowego dostarczonego przez Operatora kablem ethernet z maksymalną szybkością transmisji, wystarczającą do przeprowadzenia testu (większą niż określona w taryfie), niezakłóconą innymi transmisjami odbywającymi się w tle. Pomiarów nie należy wykonywać poprzez sieć bezprzewodową (WiFi). Jakość parametrów Usługi internetowej jest gwarantowana na odcinku do Zakończenia Sieci w Lokalu Abonenta. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą certyfikowanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie narzędzia do mierzenia prędkości Internetu, o którym więcej informacji można znaleźć na stronie internetowej <https://pro.speedtest.pl/>. W razie niezachowania parametrów, o których mowa powyżej, dostęp do informacji i treści oraz możliwość ich rozpowszechniania, a także możliwość korzystania z niektórych aplikacji i usług mogą być ograniczone. Niezachowanie powyższych parametrów przepustowości stanowi nienależyte wykonanie Umowy, za które Operator ponosi odpowiedzialność zgodnie z § 17 Regulaminu.
2. Zależnie od wybranej przez Abonenta oferty, prędkość pobierania i wysyłania danych różni się. Przykładowo, plik wideo o rozmiarze 1 GB zostanie pobrany w czasie: 1 min 22s dla Usługi internetowej, której prędkość pobierania wynosi 100 Mb/s lub 1h 37 min dla Usługi internetowej, której prędkość pobierania wynosi 1 Mb/s przy maksymalnej dostępnej prędkości pobierania danych. Przy przepustowości na poziomie minimalnym, czas pobierania będzie odpowiednio dłuższy, zgodnie z parametrami wskazanymi w ust. 1. Prędkość wysyłania danych również różni się w zależności od wyboru oferty. Wybór Usługi o przepustowości pobierania niższej niż 10 Mb/s może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści i aplikacji wymagających wyższych przepustowości, takich jak odtwarzanie on-line treści w jakości HD, korzystanie z komunikatorów przesyłających obraz w jakości HD lub granie w niektóre gry on-line.
3. Operator nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych dla Usługi internetowej.
4. Korzystanie z innych Usług świadczonych przez Operatora za pomocą Sieci nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi internetowej. Operator świadczy inne Usługi wyłącznie wtedy, gdy przepustowość Sieci umożliwia równoczesne korzystanie ze wszystkich Usług i pozostaje bez wpływu na ich jakość.

## V. USŁUGA TELEWIZJI.

### § 5.

1. Operator zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia Sieci sygnały Programów. Operator w ramach oferty udostępnia kodowane Programy pogrupowane w Pakiety bądź dostępne pojedynczo.
2. W ramach Pakietów, Operator zobowiązuje się do udostępniania Programów oraz ewentualnie innych świadczeń wyraźnie wskazanych w opisie takiego Pakietu (tzw. „**Programy i Świadczenia Gwarantowane**”). Opis taki zamieszczony jest w Cenniku, regulaminie dodatkowym bądź w ofercie Operatora. Powyższe, nie wyklucza udostępnienia Abonentowi, zwłaszcza w okresach promocyjnych i wedle uznania Operatora, dodatkowych Programów lub świadczeń, niewskazanych w opisie Pakietu, lub określonych jako świadczenia dodatkowe i niegwarantowane, o ile nie będą zobowiązywać Abonenta do dodatkowej zapłaty. Takie dodatkowe Programy lub świadczenia mogą być także, według uznania Operatora, zmieniane lub wyłączane w dowolnym czasie. Zmiany zawartości zamówionych przez Abonenta Pakietów w zakresie Programów i Świadczeń Gwarantowanych, traktowane będą jak zmiana treści Umowy, wymagająca przeprowadzenia procedur opisanych w Umowie. Dodatkowe Programy (niegwarantowane) na wniosek Abonenta mogą w każdej chwili zostać wycofane lub zablokowane.
3. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany numeracji Programów. Zmiana numeracji Programów nie stanowi zmiany Umowy.
4. Operator 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 Operatora.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów oraz zmiany ramówki Programów.
6. Abonent może kopiować audycje nadawane w ramach Programów w całości lub części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiągnięcie korzyści majątkowych. Abonent nie może kopiować lub udostępniać audycji nadawanych w ramach Programów w całości lub części lub sygnału tych Programów lub zawartości usług VOD na użytek osób trzecich. Abonent nie ma prawa pobierania opłat za oglądanie Programów, poszczególnych audycji, dostęp do usług VOD lub ich części. Operator może ograniczyć nagrywanie Programów i innych treści na zewnętrznych nośnikach danych.
7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość dostarczonych przez nadawców Programów informacji o audycjach telewizyjnych, w tym zawartych w treści elektronicznego przewodnika po programach (dalej jako „**EPG**”).
8. Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi telewizji wyłącznie na użytek własny (i użytek osobisty innych osób pozostających w związku osobistym z Abonentem – pokrewieństwo, powinowactwo, stosunek towarzyski) na terenie Polski, w sposób nie łączący się z osiągnięciem korzyści majątkowych, w Lokalu, który ze względu na swój charakter nie jest dostępny dla większej – nieograniczonej - grupy osób.
9. Operator, oprócz dostępu do Programów, świadczy również dostęp do Usług Dodatkowych, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Operatora, takie jak: VOD (wideo na żądanie), programy radiowe, EPG, usługa blokady rodzicielskiej i ewentualnie inne znajdujące się w ofercie Operatora, kanały radiowe, dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych, i inne, wskazane w Umowie bądź innych jej załącznikach, szczególnie w Regulaminie Promocji.
10. W zależności od wybranej Usługi Dodatkowej, dostęp do niej może być uwzględniony, zarówno w cenie, jak i może być dodatkowo płatny. Szczegółowe postanowienia w tym zakresie określa Umowa, Cennik lub Regulamin Promocji.
11. Konsument, zawierający Umowę na odległość lub poza lokalem Operatora, w przypadku wyrażenia zgody na dostarczenie Treści cyfrowych (np. VOD) przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od Umowy, traci prawo do odstąpienia od Umowy.
12. Funkcjonalność Treści cyfrowych to możliwe sposoby ich wykorzystywania. W przypadku korzystania przez Abonenta z Usług:
  - 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 Sprzętu/Urządzeń, w określonym czasie wskazanym w Panelu TV. Abonent nie może nagrywać

przedmiotowych utworów oraz ich publicznie odtwarzać (dozwolone jest jedynie prywatne odtwarzanie). W celu ochrony przedmiotowych utworów, Operator stosuje odpowiednie środki techniczne, poprzez zastosowanie m.in. kart dekodujących;

- 2) EPG – Treściami cyfrowymi są udostępniane Abonentowi 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 mu informacji.
13. W razie, gdy w ramach Usług Dodatkowych Operator zaoferuje korzystanie przez Abonenta z innych Treści cyfrowych, ich funkcjonalność zostanie przedstawiona Abonentowi przed podjęciem przez niego decyzji o skorzystaniu z tych Treści cyfrowych.
14. 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 Dekodera, a informacje te znajdują się w jego instrukcji obsługi oraz na wniosek Abonenta udzielane są dodatkowo przez BOK lub Przedstawiciela.
15. W przypadku Usługi telewizji podłączenie do Zakończenia sieci w Lokalu innych urządzeń niż Dekoder jest niedozwolone, o ile Strony nie postanowią inaczej.
16. Świadczenie Usługi telewizji jest związane jedynie z tym Zakończeniem Sieci, które zostało wykonane w momencie Instalacji Usługi telewizji w Lokalu.

## **VI.USŁUGI TELEFONII – POSTANOWIENIA WSPÓLNE DLA USŁUGI TELEFONII MOBILNEJ ORAZ DLA USŁUGI TELEFONII STACJONARNEJ.**

### **§ 6.**

1. Operator 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. Z uwagi na możliwość korzystania przez Abonenta z Usługi telefonii w sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług, możliwe są ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych wynikające z nienależytego wykonania przez tego dostawcę umowy z Abonentem. W przypadku Usługi telefonii stacjonarnej, ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe do właściwego terytorialnie centrum ratunkowego mogą wynikać także z zaniedbania przez Abonenta poinformowania Operatora zmianie lokalizacji Sprzętu.
2. Operator świadczy Usługę telefonii w Sieci lub w zasięgu dowolnej sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług w zakresie zapewnianych przez niego możliwości technicznych.
3. Abonentowi przysługuje prawo do nieodpłatnego złożenia wniosku o określenie progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie, tj. usług telekomunikacyjnych z dodatkowym świadczeniem, które może być realizowane przez inny podmiot niż Operator, dla każdego Okresu Rozliczeniowego. W szczególności, oznacza to prawo Abonenta do żądania od Operatora nieodpłatnego poinformowania o osiągnięciu progu kwotowego oraz blokowania połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie po osiągnięciu progu kwotowego oraz połączeń przychodzących z takich numerów, przy czym Operator oferuje co najmniej cztery progi kwotowe, które wynoszą 0, 35, 100 i 200 złotych. Obowiązek poinformowania o przekroczeniu w Okresie Rozliczeniowym określonego progu kwotowego uznaje się za wykonany, jeśli Operator wykonał co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem, w ciągu 24 godzin od osiągnięcia progu kwotowego. Jeśli Abonent nie określił progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie, uznaje się, że próg ten wynosi 35 złotych dla każdego Okresu Rozliczeniowego. Abonent może ponadto żądać, by Operator nieodpłatnie blokował połączenia wychodzące na numery o podwyższonej opłacie lub połączenia przychodzące z takich numerów bądź na numery (lub z numerów) poszczególnych usług o podwyższonej opłacie, jak również usług, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta.
4. Abonent Usługi telefonii nie może wykorzystywać jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają podłączenie do Sieci i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci



telekomunikacyjnych w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa, w tym w sposób powodujący nadużycie telekomunikacyjne.

5. Operator przydziela Abonentowi w Umowie Numer abonencki. Numer abonencki służy do identyfikacji urządzenia końcowego w Sieci i nadawany jest przez Operatora.
6. Abonent może pisemnie żądać zmiany przydzielonego Numeru abonenckiego, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Numer abonencki może być zmieniony przez Operatora na życzenie Abonenta w przypadku, gdy jest to technicznie możliwe.
7. Abonent, korzystający z Usługi telefonii, wykorzystujący przydzielony Numer abonencki należący do planu numeracji krajowej, może żądać przy zmianie dostawcy usług przeniesienia przydzielonego Numeru abonenckiego do istniejącej sieci innego operatora na:
  - 1) obszarze geograficznym – w przypadku numerów geograficznych,
  - 2) terenie całego kraju – w przypadku numerów niegeograficznych.
8. Żądając przeniesienia przydzielonego Numeru abonenckiego na podstawie ust. 7, Abonent może rozwiązać Umowę w zakresie Usługi telefonii bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim wypadku jest jednak zobowiązany do uiszczenia Operatorowi 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.
9. Przeniesienie Numeru abonenckiego, o którym mowa w ust. 7, 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 UstPT.
10. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent korzystający z Usługi telefonii, wykorzystujący przydzielony Numer abonencki należący do planu numeracji krajowej, może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej Sieci na obszarze:
  - 1) o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku numerów geograficznych;
  - 2) na terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
11. Operator 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. W wykazie Operator informuje Abonenta o możliwości złożenia żądania, o którym mowa w art. 64a UstPT.
12. Umieszczenie Abonenta w spisie abonentów odbywa się za jego zgodą, na podstawie odrębnej umowy zawieranej przez Operatora z podmiotem publikującym spis abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, z zachowaniem gwarancji ochrony danych osobowych Abonenta i tajemnicy telekomunikacyjnej. Umieszczenie danych Abonenta w spisie ograniczone jest do (i) Numeru abonenckiego lub znaku identyfikującego Abonenta, (ii) nazwiska i imion/nazwy Abonenta, (iii) nazwy miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się Zakończenie Sieci.
13. Na opłatę za korzystanie z Usługi telefonii składają się opłata abonamentowa oraz opłata za czas połączeń wykonanych z Numeru abonenckiego Abonenta (za wyjątkiem czasu połączeń, który wliczony jest w opłatę abonamentową).
14. Operator na żądanie Abonenta:
  - 1) nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące na numery usług o podwyższonej opłacie oraz połączenia przychodzące z takich numerów;
  - 2) nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie oraz połączenia przychodzące z takich numerów;
  - 3) umożliwia Abonentowi określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, oraz połączeń przychodzących z takich numerów.

15. Prawo do przeniesienia numeru do istniejącej sieci innego, o którym mowa w ust. 7, Abonent zachowuje także po rozwiązaniu Umowy, przez okres 1 miesiąca od dnia rozwiązania Umowy. Abonent może zrzec się prawa do przeniesienia numeru po rozwiązaniu Umowy, o którym mowa w zdaniu poprzednim.

## **VII.USŁUGI MOBILNE – POSTANOWIENIA WSPÓLNE DLA USŁUGI TELEFONII MOBILNEJ**

### **I USŁUGI INTERNETU MOBILNEGO.**

#### **§ 7.**

1. W celu świadczenia Usług mobilnych, Operator udostępnia Abonentowi Kartę SIM.
2. Abonent zobowiązany jest do chronienia Karty SIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zgubieniem lub utratą w inny sposób. Abonent zobowiązany jest do zachowania w tajemnicy Kodu PIN oraz Kodu PUK.
3. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie po stwierdzeniu utraty Karty SIM lub uzyskaniu wiedzy o Kodzie PIN lub PUK przez osobę trzecią, do zawiadomienia Operatora o tym fakcie telefonicznie lub w BOK, w celu umożliwienia Operatorowi zablokowania Karty SIM. Operator po uzyskaniu informacji od Abonenta niezwłocznie dokona blokady Karty SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usług świadczonych przez Operatora.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
  - 1) skutki użycia utraconej Karty SIM przed zgłoszeniem Operatorowi faktu jej utraty, chyba że utrata nastąpiła z przyczyn leżących po stronie Operatora;
  - 2) skutki wykorzystania Kodu PIN i Kodu PUK przez osobę trzecią, chyba że osoba trzecia weszła w posiadanie tych Kodów z przyczyn leżących po stronie Operatora.
5. Wydanie nowej Karty SIM w miejsce Karty SIM zgubionej lub której Kod PIN lub Kod PUK zostały ujawnione, następuje na wniosek Abonenta, który winien zostać zgłoszony w terminie 30 dni od zawiadomienia Operatora o utracie Karty SIM lub ujawnieniu Kodu PIN lub Kodu PUK. Brak wniosku Abonenta w tym terminie jest podstawą do rozwiązania Umowy przez Operatora.
6. Wydanie nowej Karty SIM następuje na koszt Abonenta, chyba że utrata Karty SIM lub ujawnienie Kodu PIN lub Kodu PUK nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Operatora.
7. Karta SIM, zablokowana zgodnie z ust. 3, zostaje unieważniona po upływie 30 dni. Nie można przywrócić ważności unieważnionej Karcie SIM.
8. W sytuacji, w której Abonent wielokrotnie wprowadzi niepoprawny Kod PIN lub Kod PUK, Operator uprawniony jest do tymczasowego lub trwałego zablokowania dostępu do Usług mobilnych lub danych na Karcie SIM. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zablokowanie dostępu do Usług mobilnych lub danych na Karcie SIM, chyba że nastąpiło ono w wyniku wprowadzenia niepoprawnych informacji dostarczonych Abonentowi przez Operatora.
9. Abonent zobowiązany jest nie kierować do Sieci lub do sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu Karty SIM otrzymanej od Operatora, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych. Stosowanie urządzeń umożliwiających dostęp do Sieci lub realizowanie połączeń za pomocą urządzeń końcowych przeznaczonych do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie, w których wykorzystywane będą Karty SIM Operatora, jest wykluczone, chyba że dotyczy to połączeń i urządzeń związanych z realizacją Usługi Internetu mobilnego.
10. W przypadku usług przedpłaconych, Umowa zostaje zawarta z Użytkownikiem, który nabędzie Kartę SIM:
  - 1) w celu dokonania rejestracji i otrzymywania przez Użytkownika informacji i zawiadomień określonych przepisami prawa, w tym w szczególności otrzymywania podstawowych lub szczegółowych wykazów Usług wykonanych przez Operatora na rzecz Użytkownika, a także otrzymywania na piśmie lub drogą elektroniczną informacji dotyczących treści proponowanych zmian w Regulaminie lub Cenniku, Użytkownik ma możliwość dostarczenia prawidłowo wypełnionego formularza rejestracyjnego do BOK lub dostarczenia go w inny sposób określony przez Operatora, umożliwiający weryfikację danych Użytkownika. Za prawidłowo wypełniony formularz rejestracyjny uważa się formularz, w którym wszystkie wymagane pola zostaną wypełnione prawdziwymi danymi. Operator zastrzega sobie możliwość weryfikacji danych zawartych w formularzu rejestracyjnym;

- 2) w przypadkach, gdy dla skorzystania przez Użytkownika z uprawnień określonych w Regulaminie lub w przepisach prawa, a także z niektórych Usług świadczonych przez Operatora, niezbędne będzie wykonanie przez Operatora autoryzacji Użytkownika albo prawa Użytkownika do posługiwania się Kartą SIM lub określonym numerem telefonicznym, Operator zastrzega możliwość uzależnienia skorzystania przez Użytkownika z niektórych Usług, uprawnień lub funkcjonalności od poprzedniej rejestracji i autoryzacji Użytkownika;
- 3) w przypadku gdy Użytkownik za pośrednictwem Karty SIM/USIM może inicjować transmisję danych, Operator oferuje pakiety transmisji danych. Użytkownik ma możliwość uruchomienia pakietów i kontrolowania stanu jednostek transmisji danych. Minimalna oferowana jakość usługi transmisji danych odpowiada przepływności danych w kierunku do Użytkownika i od Użytkownika (downlink/uplink) na poziomie 16 kbps przez 95% czasu trwania transmisji danych. Prędkości usługi dostępu do Internetu oraz przepływności aplikacji i serwisów wykorzystywanych przez Użytkownika w usłudze dostępu do Internetu mają bezpośredni wpływ na ilość danych wysyłanych i odbieranych przez Użytkownika, co może w niektórych przypadkach doprowadzić do osiągnięcia limitu transmisji danych.

11. Operator zwraca uwagę, iż niektóre Urządzenia zawierają aplikacje, które mogą m.in.:

- 1) uruchamiać automatyczny transfer danych poprzez funkcje łączenia się Urządzenia z Internetem z wykorzystaniem transmisji danych;
- 2) inicjować połączenia o podwyższonej opłacie;
- 3) w sposób automatyczny przysyłać do producentów tych aparatów dane osobowe Abonenta;
- 4) powodować przesyłanie do Abonenta informacji handlowych drogą elektroniczną;
- 5) przekazywać do osób trzecich zgody Abonentów na przetwarzanie danych osobowych i otrzymywanie informacji handlowej drogą elektroniczną

- wyłącznie odpowiedzialnym za zamierzone skutki działania aplikacji, o których mowa powyżej, jest producent Urządzenia. Operator zachęca więc do szczegółowego zapoznania się z treścią instrukcji obsługi Urządzenia, a w szczególności z warunkami korzystania oraz regulaminami serwisów internetowych producentów Urządzeń.

12. W ramach zarządzania Siecią i Usługami mobilnymi, Operator i Partner stosują 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, Operator i Partner stosują odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki te polegają na wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywne 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 opóźnienia, wahania opóźnienia, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.

13. Operator może stosować środki zarządzania ruchem w wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmieniać, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:

- 1) zapewnić zgodność z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami krajowymi, którym podlega Operator, 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),
- 2) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych,
- 3) zapobiec grożącym przeciążeniom sieci oraz łagodzić skutki przeciążenia sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

## VIII.USŁUGA TELEFONII STACJONARNEJ.

### § 8.

1. W przypadku Usługi telefonii stacjonarnej, łącze internetowe Abonenta powinno zapewniać niezbędną jakość do poprawnej transmisji danych głosowych. Dodatkowo, z uwagi na ryzyko niedostępności lub nienależytej jakości połączeń, Operator nie zaleca uruchamiania Usługi telefonii stacjonarnej na internetowych łączach radiowych.
2. Abonent, nie korzystający z Usługi internetowej, zobowiązany jest do dostarczenia łącza internetowego do bramki VoIP we własnym zakresie. W przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Operator nie bierze odpowiedzialności za niewłaściwe funkcjonowanie Usługi telefonii stacjonarnej, spowodowane niepoprawnym działaniem usługi internetowej, do której jest wpięta bramka VoIP.
3. Operator gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie. W przypadku Usługi telefonii stacjonarnej, lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończenia Sieci - chyba że Abonent Usługi telefonii stacjonarnej zmieni lokalizację Sprzętu inicjującego/odbierającego połączenia (bramka VoIP), o czym - z uwagi na konieczność prawidłowego kierowania połączeń na numery alarmowe - zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Operatora. Zmiana adresu Zakończenia Sieci wymaga zmiany Umowy.
4. Operator świadczy Usługę telefonii stacjonarnej tylko w miejscu określonym w Umowie jako adres Zakończenia Sieci.

## IX.USŁUGA TELEFONII MOBILNEJ.

### § 9.

W przypadku gdy Usługi telefonii mobilnej świadczone są z określonym Limitem połączeń, po przekroczeniu tego Limitu połączeń Usługa telefonii mobilnej zostanie wstrzymana. Rozpoczęcie świadczenia Usługi nastąpi po dokonaniu przez Abonenta zakupu kolejnego Limitu połączeń. Operator będzie informował Abonenta o przekroczeniu Limitu połączeń wiadomością SMS na numer abonencki przypisany do danej usługi.

## X.USŁUGA INTERNETU MOBILNEGO.

### § 10.

1. Abonent będzie informowany o stanie użycia Podstawowego Pakietu Danych za pomocą wiadomości SMS wysyłanych przez system na Kartę SIM Abonenta. Wiadomości będą wysyłane po wykorzystaniu 100%, Limitu transferu danych przyznanego Abonentowi.
2. Operator w Cenniku określa maksymalną szybkość transferu oddzielnie dla każdego Pakietu, Limit transferu 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 Internetu mobilnego).
3. Limit transferu danych rozliczany jest odrębnie dla danej Karty SIM. Nowy Limit transferu danych przyznawany jest z pierwszym dniem kolejnego Okresu Rozliczeniowego. Limit transferu danych niewykorzystany w trakcie Okresu Rozliczeniowego, nie zwiększa Limitu transferu danych przysługujący Abonentowi w ramach opłaty abonamentowej za kolejne Okresy Rozliczeniowe. Limit transferu danych niewykorzystany w trakcie Okresu Rozliczeniowego przyznany w wyniku Doładowania Limitu Danych, nie zwiększa Limitu transferu danych przysługującego Abonentowi w ramach opłaty abonamentowej za kolejne Okresy Rozliczeniowe i wygasa z dniem zakończenia Okresu Rozliczeniowego, w którym został aktywowany Dodatkowy Limit Danych.
4. Z chwilą przekroczenia przez Abonenta Limitu transferu danych przyznanego w ramach opłaty abonamentowej lub uzyskanego w wyniku dokonania Doładowania Limitu Danych, prędkość przesyłu danych zostaje zmniejszona do prędkości 1 Mb/s, do czasu odpowiednio: odnowienia przez Operatora Podstawowego Pakietu Danych przysługującego Abonentowi w ramach opłaty abonamentowej lub dokonania Doładowania Limitu Danych. Zasady rozliczania Limitu transferu danych, w tym powiększonego w ramach Doładowania Limitu Danych, określone są w Regulaminie i Cenniku.
5. W przypadku wyczerpania Limitu transferu danych Operator niezwłocznie informuje Abonenta o tym fakcie za pośrednictwem wiadomości SMS lub notyfikacji (powiadomienie elektroniczne wysyłane na Kartę SIM).
6. W przypadku wyczerpania Limitu transferu danych Abonent może Doładować Limit Danych.
7. Abonent może dokonywać Doładowania Limitu Danych przez zakupienie Dodatkowych Pakietów Danych przez złożenie u

Operatora zamówienia na Dodatkowy Pakiet Danych, w sposób wskazany w § 2 Regulaminu. Aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych nastąpi do 24 godzin od zlecenia usługi. Aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych nie wymaga zmiany Umowy. Abonent jest związany złożonym zamówieniem na Dodatkowy Pakiet Danych nie może go cofnąć po jego dojeździe do adresata.

8. Obciążenie Abonenta opłatą za Doładowanie Limitu Danych następuje z dołu, w Rachunku wystawionym 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.
9. W czasie świadczenia Usługi Internetu mobilnego, Operator 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. Abonenci mają prawo – za pomocą Usługi Internetu mobilnego – 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. Prędkość przesyłu i pobierania danych w Sieci oraz Limit transferu danych mają wpływ na uprawnienia Abonenta dostępu do poszczególnych treści lub korzystania z aplikacji za pośrednictwem Sieci. Korzystanie z poszczególnych treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji danych niż deklarowana zgodnie z pakietem, z którego korzysta Abonent na podstawie Umowy, 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 w tym ograniczeń technologicznych tej Sieci, możliwości technicznych oraz stanu technicznego Urządzenia, przeciążeń Sieci.
12. 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.
13. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym Urządzeniu z Usługi Internetu mobilnego oraz z oferowanych przez Operatora innych usług niebędących Usługami Internetu mobilnego, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług (tzw. usług specjalistycznych), może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego Abonenta. Wyjaśnienie, w jaki sposób taka usługa niebędąca Usługą Internetu mobilnego, z której korzysta Abonent, mogłaby w praktyce wpłynąć na świadczoną na jego rzecz Usługę Internetu mobilnego, zawiera regulamin takiej usługi.
14. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi Internetu mobilnego dla poszczególnych technologii sieciowych określone zostały w Cenniku. Podane prędkości są szacunkowymi wartościami maksymalnymi. Rzeczywista osiągalna prędkość zależy od wielu czynników, w tym od wykorzystywanego Urządzenia, 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 Internetu mobilnego mogą być różne w zależności od miejsca korzystania z tej Usługi.
15. Abonent zobowiązany jest nie udostępniać Usługi Internetu mobilnego innym osobom, w celu uzyskania korzyści majątkowych związanych z realizacją ruchu hurtowego z sieci innych operatorów.
16. Korzystanie przez Abonenta ze stron internetowych jednostek sektora finansów publicznych lub innych stron internetowych, określonych w wykazie prowadzonym przez ministra właściwego do spraw informatyzacji, nie wpływa na wykorzystanie przez Abonenta Limitu transferu danych w ramach wybranego przez Abonenta Pakietu, chyba że Abonent przebywa poza granicami kraju i korzysta z tych stron podczas korzystania z usług Roamingu międzynarodowego.

17. Stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi w zakresie transmisji danych pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi, a prędkością lub parametrami określonymi w Umowie lub Cenniku, stanowią nienależyte wykonanie Umowy. W takim wypadku Abonentowi przysługują środki ochrony prawnej określone w Regulaminie.

## **XI. ZAWARCIE UMOWY. WERYFIKACJA WIARYGODNOŚCI PŁATNICZEJ.**

### **§ 11.**

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej albo w formie dokumentowej na czas określony albo nieokreślony. W przypadku Umowy zawieranej z Abonentem będącym Konsumentem, ma on prawo dokonać wyboru formy zawarcia Umowy bądź jej zmiany spośród oferowanych przez Operatora.
2. Umowa może zostać zawarta:
  - 1) w lokalu BOK;
  - 2) poza lokalem Operatora w rozumieniu UstPK;
  - 3) na odległość, tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności stron Umowy.
3. Jeżeli Umowa została zawarta poza BOK lub na odległość w rozumieniu UstPK, Abonent będący Konsumentem może od Umowy odstąpić bez podania przyczyny w terminie 14 dni od jej zawarcia, składając Operatorowi oświadczenie zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to można złożyć z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Operatora w BOK lub wysłać listownie na adres Operatora, lub BOK, przy czym nadanie listu w powyższym 14-dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. W przypadku odstąpienia, Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany Sprzęt, a Operator zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta, Operator 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 Operator udostępnił Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy np. router czy Dekoder, 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 będący Konsumentem złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi np. instalacyjnej, przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Operatora za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy, w tym opłaty za Instalację, wskazanej w Umowie lub Cenniku. 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. Operator uzależnia zawarcie Umowy od istnienia odpowiednich warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi wedle wybranej przez Zamawiającego taryfy i lokalizacji.
6. Umowa, która nie dotyczy Usług mobilnych, może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Operatora dokument potwierdzający Tytuł prawny do Lokalu.
7. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty Tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Operatora o tej okoliczności. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres BOK.

### **§ 12.**

1. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:
  - 1) nazwisko i imiona;
  - 2) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania;
  - 3) numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej;
  - 4) 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;
- 5) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora z Umowy;
  - 6) adres poczty elektronicznej.
2. W przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, Operator 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. Operator może również uzależnić zawarcie Umowy od:
    - 1) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy;
    - 2) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego, wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, przy czym Operator obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności.
  4. Operatorowi przysługuje prawo do odmowy zawarcia Umowy lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta niż standardowe – w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy poprzez wpłatę kaucji do wysokości sumy opłat abonamentowych za dwa miesiące i opłat aktywacyjnej oraz instalacyjnej – jeżeli dokonano negatywnej oceny wiarygodności Zamawiającego na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa powyżej. Kaucja zostanie zwrócona przez Operatora w ciągu 7 dni od rozwiązania Umowy.
  5. W przypadku Umowy zawieranej w formie dokumentowej, możliwość rozpoczęcia świadczenia Usług jest uzależniona od autoryzacji Abonenta – co odbywa się na zasadach określonych w odrębnym regulaminie.

## **XII. INSTALACJA I ZASADY KORZYSTANIA ZE SPRZĘTU I URZĄDZEŃ. OGRANICZENIA W ZAKRESIE KORZYSTANIA Z UDOSTĘPNIENEGO SPRZĘTU I URZĄDZEŃ.**

### **§ 13.**

1. Zawierając Umowę obejmującą przyłączenie do Sieci, Abonent wyraża zgodę na Instalację (oznacza to między innymi zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercenie niezbędnych otworów, wykonanie Zakończenia Sieci) i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada Tytuł prawny do Lokalu. Instalacja nastąpi w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony, a podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba. Operator nie jest zobowiązany do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności w celu Instalacji. Przygotowanie Lokalu do Instalacji obciąża Abonenta.
2. Operator zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie wykonania Instalacji oraz udostępnienia Sprzętu następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na Protokole wykonania Instalacji i udostępnienia Sprzętu, przedłożonym przez Przedstawiciela po wykonaniu Instalacji.
3. 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 Operatora 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.
4. Zasilanie Sprzętu w energię elektryczną odbywa się na koszt i jest w gestii Abonenta.
5. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem oraz z Instrukcją postępowania ze Sprzętem.
6. Sprzęt pozostaje własnością Operatora, o ile Umowa nie stanowi inaczej, względnie o ile nie dokonano jego sprzedaży na podstawie odrębnej umowy, zawieranej wraz z Umową.

7. O ile nie dokonano sprzedaży Sprzętu, Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Operatora, pod rygorem nieważności.
8. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o powierzony mu Sprzęt. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Operatora o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego mu do używania.
9. Abonent jest zobowiązany umożliwić Operatorowi dokonywanie okresowych kontroli prawidłowości działania Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu oraz usuwanie Awarii bądź Usterek. O zamiarze przeprowadzenia kontroli, Abonent zostanie powiadomiony telefonicznie lub pocztą elektroniczną na adres podany w Umowie ze stosowanym wyprzedzeniem, nie krótszym niż trzy 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.
10. Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, opłata instalacyjna obejmuje wykonanie jednego Zakończenia Sieci. Instalacja kolejnych Zakończeń Sieci w Lokalu wykonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.

#### **§ 14.**

1. Urządzenia podłączone do Zakończenia Sieci muszą spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Urządzeń, chyba że wynika to z powodu okoliczności jego dotyczących. Operator zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urządzeniu oprogramowania antywirusowego i dokonywanie okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Urządzenia, jak też kontrolowanie 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. Za ewentualne szkody spowodowane zaniedbaniem tego zalecenia Operator nie ponosi odpowiedzialności.

### **XIII. OKRES ROZLICZENIOWY. OPŁATY. SPOSOBY DOKONYWANIA PŁATNOŚCI.**

#### **§ 15.**

1. Wysokość opłat za Usługi oraz sposób ich naliczania określa Cennik, co nie wyklucza ich zamieszczenia także w treści Umowy. Jeśli Umowa zawierana jest na warunkach promocyjnych, niektóre ceny mogą być zawarte także w Regulaminie promocji.
2. W przypadku, gdy Usługa była świadczona przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej za ten okres obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona w danym Okresie Rozliczeniowym w stosunku do wszystkich dni miesiąca danego Okresu Rozliczeniowego.
3. Abonenci w pierwszym otrzymanym Rachunku obciążeni zostaną opłatą instalacyjną, w wysokości określonej w Cenniku bądź Umowie lub Regulaminie promocji.

#### **§ 16.**

1. Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności określonych w Rachunku przelewem na rachunek bankowy Operatora wskazany w Rachunku.
2. Rachunki udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem EBOK lub poczty elektronicznej na adres e-mail wskazany w Umowie, o ile Abonent nie zgłosił Operatorowi zamiaru otrzymywania faktur, w tym nie zażądał faktury elektronicznej.
3. Za opóźnienia w zapłacie Operator może pobierać od Abonenta odsetki ustawowe.
4. W przypadku nieotrzymania Rachunku w terminie, w którym był zwykle Abonentowi doręczany, zaleca się, aby Abonent powiadomił Operatora o nieotrzymaniu Rachunku.
5. Abonent uiszcza bez uprzedniego wezwania opłatę abonamentową z góry do 15. dnia każdego miesiąca za dany miesiąc, w którym Usługa jest wykonywana lub w terminie określonym w Umowie. Opłaty inne niż abonamentowa (np. opłata aktywacyjna) pobierane będą na podstawie faktury lub faktury elektronicznej w terminie 14 dni od jej dostarczenia Abonentowi.



#### XIV. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA. WYSOKOŚĆ ODSZKODOWANIA. ZASADY I TERMINY JEGO WYPŁATY.

##### § 17.

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta (lub podmiotów, a które ponosi on odpowiedzialność) lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa lub postanowień Umowy i jej załączników.
2. Operator 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 lub ich wady, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Operatora lub osoby, za które Operator odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę;
  - 4) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
  - 5) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci;
  - 6) udostępnianie przez Abonenta łącza dostępu do Internetu interfejsem bezprzewodowym poza Siecią;
  - 7) jakiegokolwiek połączenia, również jakość połączeń, poza Siecią.
3. W przypadku Awarii trwającej dłużej niż 24 godziny, Abonent może żądać zapłaty kary umownej (odszkodowania) w wysokości 1/30 średniej wartości opłat abonamentowych dotyczącej Usługi objętej Awarią z 3 ostatnich Rachunków, za każde rozpoczęte kolejne 24 godziny Awarii. Za początek Awarii - na potrzeby wyliczenia kary umownej - uznaje się chwilę zgłoszenia Awarii Operatorowi przez Abonenta.
4. Z tytułu niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu rozpoczęcia świadczenia Usług za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje Abonentowi odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w Umowie miesięcznej opłaty abonamentowej za daną Usługę.
5. Z tytułu niedotrzymania terminu przeniesienia numeru wskazanego w § 6 ust. 9 Regulaminu, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych, liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, realizującego przeniesienie numeru dostarczanego przez UKE.
6. W przypadku gdy nie został osiągnięty określony w umowie poziom jakości świadczonej Usługi, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/60 miesięcznej opłaty abonamentowej, dla numeru telefonu, którego dotyczy nienależyte wykonanie Umowy, za każdy dzień obniżenia poziomu jakości świadczonej Usługi.
7. W przypadku szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonych kar umownych, Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
8. Kara umowna jest płatna w terminie 14 dni od dnia pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji poprzez zaliczenie na poczet przyszłych należności Operatora wobec Abonenta, chyba że Abonent zwróci się pismem do Operatora o dokonanie przelewu środków pieniężnych na wskazane konto bankowe Abonenta.
9. Do okresu trwania Awarii, za który Abonentowi przysługuje kara umowna, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
10. Rozpatrzenie wniosku o zapłatę kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym dalej w rozdziale REKLAMACJE. POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE.
11. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi stacjonarnego dostępu do sieci Internet, o której mowa w § 24<sup>1</sup>, z przyczyn leżących po stronie Operatora:

- 1) a jest on dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet - Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone Usługi, liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych;
- 2) a jest on nowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet - Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie usługi świadczone Abonentowi przez dotychczasowego dostawcę usług, liczonej według rachunków tego dostawcy z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.

## **XV. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ ABONENTA.**

### **§ 18.**

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i Regulaminu, zarówno w stosunku do Operatora, jak i osób trzecich.
2. Abonentowi zabrania się udostępniania Usług poza Lokal, bez pisemnej zgody Operatora. Za naruszenie tego obowiązku, niezależnie od prawa Operatora do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta, Abonent będzie ponosił względem Operatora odpowiedzialność odszkodowawczą wedle zasad określonych w kodeksie cywilnym.
3. Abonentowi zabrania się kierowania do Sieci lub do sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu Karty SIM otrzymanej od Operatora, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych w celu uzyskania korzyści majątkowych związanych z realizacją ruchu hurtowego (Sztuczny Ruch). Operator eliminuje przypadki Sztucznego Ruchu niezwłocznie od wykrycia Sztucznego Ruchu. Eliminacja Sztucznego Ruchu, o której mowa powyżej, polega na wprowadzeniu przez Operatora Karty SIM w stan nieaktywny.
4. 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;
  - 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 (tzw. zaśmiecanie konta - ang. spamming);
  - 7) korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług;
  - 8) naruszenia lub ingerowania w Sieć, w tym za samowolne dokonywanie zmian, przeróbek, napraw, konserwacji Sieci;
  - 9) zakłócanie działania Sieci;
  - 10) podejmowanie działań mogących uszkodzić lub zakłócić pracę Sieci;
  - 11) blokowanie działania oraz próby włamań do systemów oraz wszelkich innych działań powodujących zakłócenia w pracy Sieci.
5. Operator zaleca Abonentowi:
  - 1) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego itp.;
  - 2) zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzebieciowych, zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt;
  - 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.

6. W przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień ust. 1-3, Operator zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci oraz zawieszenie świadczenia Usług, bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta, gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń, Abonent ich nie zaniecha.
7. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Operatorowi w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową, Regulaminem oraz za działania sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

## **XVI. USŁUGA SERWISOWA.**

### **§ 19.**

1. Operator zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Operator zapewnia:
  - 1) cykliczne przeglądy stanu technicznego Sieci;
  - 2) bieżącą naprawę Usterek i Awarii Sieci;
  - 3) techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu;
  - 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 pobierać informacje na temat Usług:
  - 1) na stronie internetowej Operatora;
  - 2) pod numerem telefonu BOK wskazanym na stronie internetowej Operatora;
  - 3) e-mailem na adres podany w Umowie;
  - 4) osobiście w BOK.
3. Opłaty za połączenie z numerem BOK nie będą wyższe niż opłata za zwykłe połączenia telefoniczne, zgodna z wybranym przez Abonenta pakietem taryfowym.
4. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczanym na stronie internetowej Operatora oraz dostarczanych przy zawieraniu Umowy, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
5. 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 roboczych od dnia powiadomienia Operatora przez Abonenta o Usterce lub Awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym terminie. W takim przypadku Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.
6. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterek lub Awarii, 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 Operatora lub osób, za które odpowiedzialności nie ponosi Abonent;
  - 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, w tym Regulaminem i Instrukcją postępowania ze Sprzętem.

## **XVII. REKLAMACJE. POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE.**

### **§ 20.**

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Operatora terminu przyłączenia do Sieci lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
2. Reklamacje może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik w każdej jednostce Operatora, obsługującej abonentów (dalej

„Jednostka”). Pełnomocnictwo powinno być udzielone tylko pisemnie. Pełnomocnik ma obowiązek przedstawić w/w pełnomocnictwo w BOK. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia zgłoszenia. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Operatora.

3. Reklamacje winny być zgłaszane Operatorowi w formie: pisemnej, mailem na wskazany na Umowie przez Operatora adres, osobiście lub telefonicznie.
4. Osoba dokonująca zgłoszenia reklamacji zobowiązana jest podać:
  - 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 Operatora lub adres miejsca świadczenia Usług;
  - 5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora 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 wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
  - 7) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w BOK, Przedstawiciel jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Operator zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcia, 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 Jednostki Operatora 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, Przedstawiciel, 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.

## § 21.

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - 1) nazwę Jednostki Operatora 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 postępowaniu, o którym mowa w art. 109 UstPT;
- 6) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, 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.

## § 22.

1. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
2. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Operator 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. Postanowienia ust. 1 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku, Operator 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, Operator 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 Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
6. Abonent, w porozumieniu z Operatorem, 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, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
7. Operator 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 lub nie skorzystaniu z postępowania reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, a w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 109 UstPT. Postępowanie w trybie art. 109 UstPT jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta 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 Konsumentckiej: <https://cik.uke.gov.pl/>.

## **XVIII. OPŁATY W MOMENCIE ROZWIĄZANIA UMOWY. SPOSÓB PRZEKAZYWANIA INFORMACJI O ZAGROŻENIACH ZWIĄZANYCH ZE ŚWIADCZONĄ USŁUGĄ.**

### **§ 23.**

1. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia, jak również odstąpienia przez Abonenta będącego Konsumentem od Umowy w trybie UstPK, Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu. Zwrotu dokonuje 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 Operatora 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, jak również w razie zwrócenia Sprzętu uszkodzonego, Operator pisemnie lub telefonicznie wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub zapłaty jego równowartości.
3. Prócz opłat, o których mowa powyżej, w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przez upływem terminu, na jaki Umowa - związana z przyznaniem ulgi Abonentowi - została zawarta, Operatorowi 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 Umowie.
4. Oprócz powyższych opłat, Abonent zobowiązany jest także do zapłaty za świadczenia spełnione.

### **§ 24.**

Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta zamieszczone są na stronie internetowej Operatora, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

### **§ 24<sup>1</sup>.**

1. W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
2. Dostawca usług wykonuje Aktywację Usługi internetowej w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia obowiązywania umowy łączącej Abonenta z dotychczasowym dostawcą usług dostępu do sieci Internet.
3. W przypadku rozwiązania Umowy, Operator jest zobowiązany świadczyć Usługę internetową na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet z Abonentem terminu aktywacji tej nowej usługi.
4. Uzgodnienie terminów, o których mowa w ust. 2 i 3 powyżej, powinno nastąpić niezwłocznie na Trwałym nośniku.
5. W przypadku rozwiązania Umowy, w ramach której Operator zapewniał Abonentowi dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, Abonent może żądać od Operatora zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 12 miesięcy od dnia rozwiązania Umowy.
6. Za czynności związane z realizacją uprawnienia, o którym mowa w niniejszym paragrafie, Operator nie pobiera opłat od Abonenta.

## **XIX. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.**

### **§ 25.**

1. W trakcie trwania Umowy, Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Operatora o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
2. Za zgodą Operatora wyrażoną w formie pisemnej lub dokumentowej, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą Tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie,

zwłaszcza co do wiarygodności płatniczej.

3. Regulamin obowiązuje dla Umów zawartych w dniu 31 lipca 2020 roku lub później.