

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W SIECI DG-NET

## I. WSTĘP ORAZ DEFINICJE

### § 1.

1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci DG-NET, zwany dalej Regulaminem, określa warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych w zakresie dostępu do stacjonarnego Internetu, IPTV, telefonii stacjonarnej, telefonii VOIP, Internetu mobilnego i telefonii mobilnej przez Dostawcę usług – DG-NET S.A. z siedzibą w Warszawie, adres: Al. Jerozolimskie 96, 00-807 Warszawa, adres Biura Obsługi Klienta: Aleja Józefa Piłsudskiego 109, 41-303 Dąbrowa Górnicza, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000664968, NIP 629-247-88-45, REGON 366663010, o kapitale zakładowym 561.722,20 zł (właconym w całości), tel. +48 32 330 9000, adres e-mail: kontakt@mojefibo.pl, [www.mojefibo.pl](http://www.mojefibo.pl).
2. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:
  - 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, 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 Dostawcy usług, znajdujące się pod adresem siedziby Dostawcy usług. Jeśli BOK zlokalizowany będzie pod innym adresem aniżeli adres siedziby, informacja o aktualnym adresie BOK znajdować się będzie na stronie internetowej Dostawcy usług;
  - 5) Cennik - łącznie Cennik Usługi internetowej, Cennik Usługi telefonii, Cennik Usługi telewizji, Cennik Usług mobilnych, stanowiące zestawienie cen za Usługi świadczone przez Dostawcę usług;
  - 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 Dostawcę usług. Dekoder może zostać udostępniony lub kupiony przez Abonenta od Dostawcy usług;
  - 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 transferu danych, dostępnego w ramach 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 Usług mobilnych, w szczególności w przypadku wykorzystania Limitu transferu danych przyznanego w ramach Pakietu wybranego przez Abonenta w Umowie, przez aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych;
  - 9) 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;
  - 10) Forma gotówkowa – znaki pieniężne emitowane przez Narodowy Bank Polski w postaci banknotów i monet opiewających na złote i grosze;
  - 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 z mikroprocesorem, także inna karta, udostępniana Abonentowi, umożliwiająca za pomocą Urządzenia dostęp do Usług mobilnych, 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;

- 15) Konsument - Abonent lub Zamawiający będący osobą fizyczną, zawierający Umowę niezwiązaną bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 16) Lokal – budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług stacjonarnych;
- 17) 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;
- 18) Limit wydatków - górna granica zobowiązań Abonenta wobec Dostawcy usług, której wysokość jest określona w Umowie, po przekroczeniu której Dostawca usług 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;
- 19) Numer abonencki – nadany Abonentowi korzystającemu z Usługi telefonii mobilnej lub Usługi telefonii stacjonarnej numer telefoniczny, określony w Umowie, w przypadku Usług telefonii mobilnej przypisany do Karty SIM;
- 20) Numer Identyfikacyjny - oznacza numer nadany Abonentowi przez Dostawcę usług, umożliwiający m.in. rozliczenia z Abonentem, identyfikację Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, w tym logowanie się do EBOK;
- 21) Okres Rozliczeniowy – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług;
- 22) Pakiet - wariant Usługi charakteryzujący się parametrami technicznymi, funkcjonalnymi oraz zakresem udogodnień towarzyszących, określony w Cenniku. Pakiet może się składać z grupy Usług lub Programów;
- 23) Partner - oznacza współpracującego z Dostawcą usług, głównego operatora mobilnej sieci telekomunikacyjnej infrastrukturalnej, z użyciem której Dostawca usług świadczy Usługi mobilne. Na dzień wejścia w życie Regulaminu jest to Polkomtel sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, adres siedziby: ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000419430, REGON 011307968, NIP 5271037727;
- 24) Podstawowy Pakiet Danych – Pakiet danych aktywowany na Karcie SIM na miesiąc od momentu Aktywacji, który odnawiany (aktywowany) jest automatycznie w kolejnych Okresach Rozliczeniowych;
- 25) Programy - uporządkowane zestawy audycji telewizyjnych, reklam i innych przekazów, regularnie nadawane przez nadawcę w ściśle określonych ramach czasowych (ramówce programowej);
- 26) Przedsiębiorca-konsument - Abonent lub Zamawiający będący osobą fizyczną, niebędący Konsumentem;
- 27) 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 do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu;
- 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 Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury;
- 29) Regulamin – niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych;
- 30) 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;
- 31) Roaming – usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu Abonentom możliwości korzystania z sieci partnerów roamingowych;
- 32) Sieć – w przypadku Usług stacjonarnych publiczna sieć telekomunikacyjna Dostawcy usług, a w przypadku Usług mobilnych publiczna ruchoma sieć telekomunikacyjna Partnera, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi;
- 33) 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, pandemia;

- 34) Sprzęt – urządzenia techniczne (np. modem) umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci, stanowiące własność Dostawcy usług, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług;
- 35) Treść cyfrowa - dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej np. oprogramowanie, treści w usłudze VOD;
- 36) Trwały nośnik - materiał lub narzędzie umożliwiające przechowywanie informacji kierowanych osobiście do danego podmiotu, 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), twarde dyski, inny nośnik informatyczny, papier, płyta CD-ROM, płyta DVD, plik PDF;
- 37) 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 Abonentą zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu, na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu, celem świadczenia Abonentowi Usług;
- 38) TV Panel - serwis o funkcjonalności analogicznej do dostępnej za pomocą EBOK, ale dostępny za pomocą odbiornika telewizyjnego, podłączonego do Dekodera w miejscu Instalacji, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i hasła;
- 39) Umowa – umowa o świadczenie Usług/i, zawarta w formie pisemnej albo w formie dokumentowej, albo w formie elektronicznej pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług;
- 40) Urządzenie/a – komputer, telefon, tzw. bramka VoIP, odbiornik telewizyjny lub inne podobne urządzenia należące do Abonenta, umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług świadczonych przez Dostawcę usług na podstawie Umowy. Urządzeniami są także przekazane na własność lub sprzedane przez Dostawcę usług Abonentowi inne urządzenia niezbędne do korzystania z Usług np. dekodery, Set Top Box, routery, 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;
- 41) Usługa/i - łącznie Usługa internetowa, Usługa telewizji, Usługa telefonii stacjonarnej, Usługa Internetu mobilnego, Usługa telefonii mobilnej, Usługi Dodatkowe;
- 42) Usługa/i Dodatkowe - usługi towarzyszące Usługom mobilnym lub Usługom stacjonarnym, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Dostawcę usług;
- 43) Usługa internetowa - usługa telekomunikacyjna, polegająca na zapewnieniu dostępu do stałego, stacjonarnego Internetu za pośrednictwem Sieci Dostawcy usług;
- 44) Usługa Internetu mobilnego – mobilna usługa transmisji danych, świadczona poprzez Sieć Partnera;
- 45) Usługa telefonii mobilnej – mobilna usługa telekomunikacyjna, świadczona poprzez Sieć Partnera, 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 – 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 - usługa telekomunikacyjna, polegająca na dostarczaniu Programów. Dostawca usług oferuje Usługę telewizji jedynie w postaci usługi IPTV, czyli w formie telewizji cyfrowej z przesyłaniem sygnału telewizyjnego w sieciach szerokopasmowych, opartych na protokole IP;
- 48) Usługi mobilne – Usługa telefonii mobilnej i Usługa Internetu mobilnego;
- 49) Usługi stacjonarne – Usługa internetowa, Usługa telefonii stacjonarnej i Usługa telewizji;
- 50) Usterka – techniczna wada Sieci, obniżająca jakość Usługi, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej 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) Windykacja - proces przedsądowego i sądowego oraz egzekucyjnego dochodzenia wymagalnych opłat, należnych Dostawcy usług zgodnie z warunkami umownymi, w tym z tytułu świadczonych Usług i wynikających z Rachunku/ów wystawionych zgodnie z Umową, w tym będącymi jej integralną częścią załącznikami, za pomocą środków określonych w obowiązujących przepisach prawnych i warunkach Umowy oraz Regulaminu;
- 55) Zakończenie Sieci – sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona gniazdem umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci Dostawcy usług lub Sprzętu i korzystanie z Usług;
- 56) Zamawiający - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej wnioskująca o zawarcie Umowy lub przyjmująca ofertę Dostawcy usług zawarcia Umowy.

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

### § 2.

1. Niniejszy Regulamin jest integralną częścią zawartej z Abonentem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na mocy której Dostawca usług, po wykonaniu Instalacji - jeśli jest wymagana - oraz po dokonaniu Aktywacji, świadczy na rzecz Abonenta Usługę/Usługi. Zakres oferowanych przez Dostawcę usług 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. Z uwagi na zobowiązania Dostawcy usług wobec nadawców Programów, Dostawca usług oferuje świadczenie Usługi telewizji wyłącznie Konsumentom.
2. Dostawca usług 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 o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz odrębnych Regulaminów promocji, odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
4. Cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych obowiązujący u Dostawcy usług oraz Regulamin, a także Regulaminy promocji, dostępne są na stronie internetowej Dostawcy usług, 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 Dostawcę usług przed zawarciem Umowy w formacie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przesłanych wzorców i informacji w niezmięnionej postaci) na wskazany przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w BOK.
5. W ramach świadczonych Usług, Abonent otrzymuje Numer Identyfikacyjny Abonenta, który służy do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, dokonywania zmian w Usłudze, logowania się w EBOK i w TV Panelu.
6. Zamówienia na Pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi lub Usługi Dodatkowe mogą być zgłaszane Dostawcy usług:
  - 1) telefonicznie;
  - 2) pisemnie;
  - 3) osobiście w Biurze Obsługi Klienta;
  - 4) za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Dostawcy usług;
  - 5) za pośrednictwem EBOK;
  - 6) w przypadku Usług Dodatkowych do Usługi telewizji - za pośrednictwem TV Panelu, poprzez potwierdzenie zakupu za pomocą swojego Numeru Identyfikacyjnego i hasła na ekranie odbiornika telewizyjnego, podłączonego do Dekodera.

7. Na złożone zamówienie Dostawca usług udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych Pakietów taryfowych i/lub dodatkowych opcji Usług, lub Usług Dodatkowych.
8. Zmiana lub dodanie Pakietu taryfowego i/lub dodatkowej opcji Usługi, lub Usługi Dodatkowej następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie, z zastrzeżeniem że, jeśli Dostawca usług oferuje taką możliwość, wówczas niektóre Usługi Dodatkowe mogą być aktywowane i dezaktywowane przez Abonenta bez konieczności zmiany Umowy np. poprzez ich aktywację/dezaktywację w TV Panelu. Informacja o Usługach Dodatkowych, których aktywacja/dezaktywacja nie wymaga zmiany Umowy, znajduje się na stronie internetowej Dostawcy usług, oraz zostanie przekazana Abonentowi telefonicznie na jego wniosek w każdym czasie lub przesłana mu na adres e-mail.
9. Świadczenie Usług w zmienionej lub dodanej taryfie i/lub nowej opcji Usługi, względnie dodanie/usunięcie Usług Dodatkowych, następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, występującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, za wyjątkiem niektórych opcji i Usług Dodatkowych, których aktywacja/dezaktywacja może nastąpić niezwłocznie po dokonaniu zlecenia zmiany przez Abonenta (informacje w tym zakresie zawarte są na stronie internetowej Dostawcy usług, w TV Panelu oraz mogą być przekazane Abonentowi telefonicznie lub pocztą e-mail na jego wniosek w każdym czasie).
10. 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.
11. Zakup lub zmiana wykupionych Usług 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, Cennikach, Regulaminach promocji lub regulaminach dodatkowych.
12. W przypadku Usług telewizji w większości przypadków, zmianę lub zakup Pakietów dodatkowych, jak i innych Usług dostępnych w ofercie Dostawcy usług, Abonent będzie mógł zamówić i potwierdzić (zakup) na ekranie własnego odbiornika telewizyjnego, podłączonego do Dekodera, wpiętego do Sieci Dostawcy usług.
13. Abonent zalegający z płatnościami na rzecz Dostawcy usług lub będący w okresie wypowiedzenia Umowy, może skorzystać z wybranych Pakietów dodatkowych lub Usług Dodatkowych po uprzednim uregulowaniu zobowiązań wobec Dostawcy usług. Dodatkowo, w przypadku Abonenta będącego w okresie wypowiedzenia Umowy, zakup Usług Dodatkowych lub Pakietów dodatkowych będzie możliwy, jeśli między zamówieniem takich Usług, a zakończeniem ich świadczenia wskutek rozwiązania Umowy, upłynie przynajmniej jeden pełny Okres Rozliczeniowy.
14. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, 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 zawarciem Umowy, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
15. W przypadku Umowy zawieranej / zmienianej w formie dokumentowej treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków / zmienionych warunków Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami / zmienionymi warunkami będą przez Dostawcę usług utrwalane i będą Abonentowi przesyłane w pliku PDF pocztą elektroniczną lub przekazywane mu na innym Trwałym nośniku – w zależności od formy oświadczenia Abonenta.
16. W przypadku Umowy zawieranej w formie elektronicznej / zmiany Umowy w formie elektronicznej:
  - 1) Dostawca usług obsługuje wyłącznie kwalifikowany podpis elektroniczny w formacie PAdES;
  - 2) treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków / zmian warunków Umowy będzie Abonentowi przesyłana w pliku PDF pocztą elektroniczną;
  - 3) do zawarcia / zmiany Umowy konieczne jest złożenie przez Dostawcę usług i Abonenta, na tym samym pliku PDF, kwalifikowanych podpisów elektronicznych;
  - 4) Abonent może zawrzeć / zmienić Umowę, wyłącznie posługując się własnym kwalifikowanym podpisem elektronicznym (podpis musi być przyporządkowany do Abonenta);
  - 5) Dostawca usług nie zapewnia Abonentom kwalifikowanych podpisów elektronicznych, a jeśli chcą oni zawrzeć / zmienić Umowę w formie elektronicznej, muszą we własnym zakresie, w sposób zgodny z przepisami powszechnie obowiązującego prawa, zapewnić sobie dysponowanie odpowiednim podpisem;

- 6) podpis jest ważny (wywołuje skutki prawne), jeśli jego kwalifikowany certyfikat został wydany przez kwalifikowanego dostawcę usług zaufania i był ważny w momencie składania podpisu. Podpis złożony w okresie zawieszenia certyfikatu wykorzystywanego do jego weryfikacji, nie wywołuje skutków prawnych.

### III. JAKOŚĆ I FUNKCJONALNOŚĆ USŁUG – POSTANOWIENIA WSPÓLNE DLA WSZYSTKICH USŁUG

#### § 3.

1. Dostawca usług świadczy Usługi i Usługi Dodatkowe zgodnie z zawartą Umową i Regulaminem, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej. Ponadto, Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranej przez Abonenta taryfy.
2. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczone są do godzin działania BOK, podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej.
3. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług oraz działania, jakie Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług, zawarte są w Umowie.
4. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Dostawca usług i Partner, za pomocą odpowiednich narzędzi, prowadzą 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.
5. 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.
6. Dostawca usług (a w przypadku Usług mobilnych także Partner) gromadzi dane o lokalizacji Sprzętu/Urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie. W przypadku Usług stacjonarnych lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończenia Sieci. Zmiana adresu Zakończenia Sieci wymaga zmiany Umowy.
7. Dostawca usług zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi, tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianym służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy, wyłącznie przypadku świadczenia Usługi telefonii stacjonarnej lub Usługi telefonii mobilnej.

### III<sup>1</sup>. USŁUGII TELEFONII – POSTANOWIENIA WSPÓLNE DLA USŁUGI TELEFONII MOBLINEJ ORAZ DLA USŁUGI TELEFONII STACJONARNEJ

#### § 3<sup>1</sup>.

1. Dostawca usług zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi, tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych, udostępnianymi służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy. Z uwagi na możliwość korzystania przez Abonenta z Usługi telefonii stacjonarnej 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 w zakresie poinformowania Dostawcy usług o zmianie lokalizacji Sprzętu.
2. Dostawca usług nieodpłatnie zapewnia Abonentowi określenie progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie, tj. usług telekomunikacyjnych z dodatkowym świadczeniem, które może być realizowane przez inny podmiot niż Dostawca usług, dla każdego Okresu Rozliczeniowego, po przekroczeniu którego Dostawca usług będzie zobowiązany do: (1) natychmiastowego poinformowania Abonenta o osiągnięciu progu kwotowego; (2) nieodpłatnego zablokowania połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów (chyba że nie będą powodowały obowiązkowo zapłaty po stronie Abonenta), jak również poszczególnych rodzajów takich usług. Dostawca usług ustala progi na poziomie 0 zł, 35 zł, 100 zł i 200 zł. Jeśli Abonent nie określił progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie, uznaje się, że próg ten wynosi 35 złotych dla każdego Okresu Rozliczeniowego. 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 osiągnięcia progu kwotowego. Abonent może ponadto

żądać, by Dostawca usług 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.

3. Abonent 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.
4. Dostawca usług przydziela Abonentowi w Umowie Numer abonencki.
5. Abonent może żądać zmiany przydzielonego Numeru abonenckiego, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego Numeru abonenckiego jest uciążliwe. Numer abonencki może być zmieniony przez Dostawcę usług na życzenie Abonenta w przypadku, gdy jest to technicznie możliwe.
6. Abonent 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 o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego – w przypadku numerów geograficznych;
  - 2) terenie całego kraju – w przypadku numerów niegeograficznych.
7. Prawo do przeniesienia Numeru abonenckiego do istniejącej sieci innego operatora, o którym mowa w ust. 6, Abonent zachowuje także po rozwiązaniu Umowy, przez okres 1 miesiąca od dnia rozwiązania Umowy. Abonent może zrzec się prawa do przeniesienia Numeru abonenckiego po rozwiązaniu Umowy, o którym mowa w zdaniu poprzednim.
8. Żądając przeniesienia przydzielonego Numeru abonenckiego na podstawie ust. 6, Abonent może rozwiązać Umowę w zakresie Usługi telefonii 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 (w przypadku Umowy zawartej na warunkach promocyjnych).
9. Przeniesienie Numeru abonenckiego, o którym mowa w ust. 6, 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.
10. 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. W wykazie Dostawca usług informuje Abonenta o możliwości złożenia żądania, o którym mowa w art. 64a UstPT.
11. Dostawca usług dostarcza, w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta, szczegółowy wykaz Usług za Okresy Rozliczeniowe poprzedzające o nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym złożono żądanie. Szczegółowy wykaz zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto. Na żądanie Abonenta szczegółowy wykaz, zawierający powyższe dane, będzie dostarczany także Abonentowi począwszy od Okresu Rozliczeniowego, w którym Abonent złożył żądanie, aż do końca Okresu Rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu. Za wydanie Abonentowi szczegółowego wykazu, o których mowa w niniejszej ustępie, Dostawca usług może pobierać opłatę określoną w Cenniku, przy czym - jeśli uwzględniona zostanie reklamacja dotycząca Usługi telefonii stacjonarnej / Usługi telefonii mobilnej - opłata podlega zwrotowi za ten wykaz, w którym ujęta została Usługa podlegająca reklamacji. Samo wniesienie przez Abonenta reklamacji nie zwalnia go z konieczności zapłaty opłaty za wykaz.
12. Umieszczenie danych identyfikujących Abonenta będącego osobą fizyczną w spisie Abonentów prowadzonym przez Dostawcę usług odbywa się za jego zgodą, 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 Abonenta, (iii) nazwy miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się Zakończenie Sieci (w przypadku Usługi telefonii stacjonarnej) albo nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania (w przypadku Usługi telefonii mobilnej).
13. Na opłatę za korzystanie z Usług telefonii stacjonarnej/Usług telefonii mobilnej składają się opłata abonamentowa oraz opłata za czas połączeń wykonanych z Numeru abonenckiego Abonenta (za wyjątkiem czasu połączeń, który wliczony jest w opłatę abonamentową).

### III<sup>2</sup>. USŁUGI MOBILNE – POSTANOWIENIA WSPÓLNE DLA USŁUGI TELEFONII MOBILNEJ I USŁUGI INTERNETU MOBILNEGO

#### § 3<sup>2</sup>.

1. W celu świadczenia Usług mobilnych, Dostawca usług 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 Kodzie PUK przez osobę trzecią, do zawiadomienia Dostawcy usług o tym fakcie telefonicznie lub w BOK, w celu umożliwienia Dostawcy usług zablokowania Karty SIM. Dostawca usług po uzyskaniu informacji od Abonenta niezwłocznie dokona blokady Karty SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usług świadczonych przez Dostawcę usług.
4. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:
  - 1) skutki użycia utraconej Karty SIM przed zgłoszeniem Dostawcy usług faktu jej utraty, chyba że utrata nastąpiła z przyczyn leżących po stronie Dostawcy usług;
  - 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 Dostawcy usług- z tym że, od momentu powiadomienia Dostawcy usług o utracie Karty SIM lub ujawnieniu Kodu PIN i Kodu PUK odpowiedzialność za następstwa użycia utraconej Karty SIM lub użycia Kodu PIN i Kodu PUK ponosi Dostawca usług.
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 Dostawcy usług o utracie Karty SIM lub ujawnieniu Kodu PIN lub Kodu PUK.
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 Dostawcy usług.
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, Dostawca usług uprawniony jest do tymczasowego lub trwałego zablokowania dostępu do Usług mobilnych lub danych na Karcie SIM. Dostawca usług 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 Dostawcę usług.
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 Dostawcy usług, 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 Dostawcy usług, 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, z czego:
  - 1) w celu dokonania rejestracji, autoryzacji Użytkownika i otrzymywania przez Użytkownika informacji i zawiadomień określonych przepisami prawa, w tym w szczególności otrzymywania podstawowych lub szczegółowych wykazów Usług wykonanych przez Dostawcę usług na rzecz Użytkownika, a także otrzymywania na piśmie lub drogą elektroniczną informacji dotyczących treści proponowanych zmian w Regulaminie lub Cenniku - Użytkownik powinien dostarczyć prawidłowo wypełniony formularz rejestracyjny do BOK lub w inny sposób określony przez Dostawcę usług, umożliwiający weryfikację danych Użytkownika. Za prawidłowo wypełniony formularz rejestracyjny uważa się formularz, w którym wszystkie wymagane pola zostaną wypełnione prawdziwymi danymi;
  - 2) w przypadkach gdy dla skorzystania przez Użytkownika z uprawnień określonych w Regulaminie lub w przepisach prawa, a także z niektórych Usług świadczonych przez Dostawcę usług, niezbędne będzie wykonanie przez Dostawcę usług autoryzacji Użytkownika albo prawa Użytkownika do posługiwania się Kartą SIM lub



określonym numerem telefonicznym - Dostawca usług zastrzega możliwość uzależnienia skorzystania przez Użytkownika z niektórych Usług, uprawnień lub funkcjonalności od uprzedniej rejestracji i autoryzacji Użytkownika;

- 3) w przypadku gdy Użytkownik za pośrednictwem Karty SIM może inicjować transmisję danych - Dostawca usług oferuje pakiety transmisji danych. Użytkownik ma możliwość uruchomienia pakietów i kontrolowania stanu jednostek transmisji danych. Informacje o prędkościach usługi transmisji danych podane są w Cenniku.

11. Dostawca usług zwraca uwagę, iż niektóre Urządzenia zawierają aplikacje, które mogą np.:

- 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. Dostawca usług zachęca więc do szczegółowego zapoznania się z treścią instrukcji obsługi Urządzenia, a w szczególności z warunkami korzystania oraz regulaminami serwisów internetowych producentów Urządzeń.

12. Dostawca usług informuje, że telefony z wbudowanym systemem operacyjnym, takim jak np. Apple iPhone OS, Android, Windows Phone mogą łączyć się z Internetem w celu pobrania danych, dokonywania aktualizacji oprogramowania i synchronizacji. Opłaty za takie połączenia naliczane są zgodnie z Cennikami.

13. W ramach zarządzania siecią i Usługami mobilnymi, Dostawca usług 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 mobilnych w zakresie określonych kategorii ruchu, Dostawca usług 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 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/prędkości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.

14. W razie Awarii lub powstania wyjątkowego, tymczasowego przeciążenia Sieci, Dostawca usług i Partner mogą na czas takiego zdarzenia zastosować następujące środki zarządzania ruchem:

- 1) zmienić alokację zasobów dostępnych w danym obszarze sieci, aby zapewnić możliwie najlepsze działanie Usług mobilnych dla wszystkich Abonentów;
- 2) zmienić kierowanie w zakresie ruchu do zasobów, do których dostęp został z w/w powodów ograniczony

- zaś środki te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości dla Usługi Internetu mobilnego

15. Dostawca usług i Partner mogą stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą np. 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:

- 1) zapewnić zgodność z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej lub 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);
- 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.

### III<sup>3</sup>. USŁUGA TELEFONII STACJONARNEJ.

#### § 3<sup>3</sup>.

1. Dostawca usług świadczy Usługę telefonii stacjonarnej:
  - 1) tylko w miejscu określonym w Umowie jako adres Zakończenia Sieci, w związku z czym Abonent zobowiązuje się do korzystania z Usługi telefonii stacjonarnej wyłącznie pod adresem Zakończenia Sieci. Abonent ma możliwość zmiany miejsca świadczenia Usługi telefonii stacjonarnej pod warunkiem istnienia możliwości technicznych;
  - 2) w jego Sieci lub w zasięgu dowolnej sieci telekomunikacyjnej innego operatora, w zakresie zapewnianych przez niego możliwości technicznych. Łącze internetowe Abonenta winno zapewniać niezbędną jakość do poprawnej transmisji danych głosowych. Dodatkowo, z uwagi na ryzyko niedostępności lub nienależytej jakości połączeń, Dostawca usług nie zaleca uruchamiania Usługi telefonii stacjonarnej na internetowych łączach radiowych.
2. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent korzystający z Usługi telefonii stacjonarnej, wykorzystujący przydzielony Numer abonencki należący do planu numeracji krajowej, może żądać przeniesienia przydzielonego Numeru abonenckiego w ramach istniejącej Sieci na:
  - 1) obszarze o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku numerów geograficznych,
  - 2) terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.

### III<sup>4</sup>. USŁUGA TELEFONII MOBILNEJ.

#### § 3<sup>4</sup>.

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. Dostawca usług będzie informował Abonenta o przekroczeniu Limitu połączeń wiadomością SMS na Numer abonencki przypisany do danej Usługi. Abonent może na bieżąco kontrolować stan Limitu połączeń na swoim koncie, korzystając z odpowiedniego kodu bądź EBOK.

### III<sup>5</sup>. USŁUGA INTERNETU MOBILNEGO.

#### § 3<sup>5</sup>.

1. Abonent będzie informowany o stanie zużycia Podstawowego Pakietu Danych za pomocą wiadomości SMS wysyłanych przez system na Kartę SIM Abonenta lub notyfikacji (powiadomienie drogą elektroniczną wysyłane na Kartę SIM). Wiadomości będą wysyłane po wykorzystaniu 100%, 80% i 50% Limitu transferu danych przyznanego Abonentowi.
2. Dostawca usług w Cenniku określa Prędkość szacunkową maksymalną, Prędkość po przekroczeniu Limitu transferu danych, Limit transferu danych, wielkość możliwych Doładowań Limitu Danych, wielkość transferu danych przyznawanego 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 przysługującego 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 Abonamentu lub uzyskanego w wyniku dokonania Doładowania Limitu Danych, prędkość przesyłania danych zostaje zmniejszona do wartości podanej w Cenniku, do czasu odpowiednio: odnowienia przez Dostawcę usług 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, Abonent może Doładować Limit Danych. Abonent może dokonywać Doładowania Limitu Danych przez zakupienie Dodatkowych Pakietów Danych, co ma miejsce przez złożenie u Dostawcy usług zamówienia na Dodatkowy Pakiet Danych, w sposób wskazany w § 2 Regulaminu. Aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych nastąpi od nowego Okresu Rozliczeniowego. Aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych nie wymaga zmiany Umowy. Abonent jest związany złożonym zamówieniem na Dodatkowy Pakiet Danych i 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 Dostawca usług 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 Dostawca usług 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 przesyłania i pobierania danych w Sieci oraz Limit transferu danych mają wpływ na uprawnienia Abonenta w zakresie dostępu do poszczególnych treści lub korzystania z aplikacji za pośrednictwem Sieci. Korzystanie z poszczególnych treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji danych niż Prędkość szacunkowa maksymalna zgodnie z Pakietem, z którego korzysta Abonent na podstawie Umowy, może być utrudnione lub niemożliwe. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili prędkość przesyłania i pobierania danych może różnić się od podanej w Cenniku Prędkości szacunkowej maksymalnej 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 przesyłania i pobierania danych w stosunku do Prędkości szacunkowej maksymalnej 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 Dostawcę usług 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. Prędkość szacunkowa maksymalna pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi Internetu mobilnego, dla poszczególnych technologii sieciowych, określona została 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), liczby 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 § 13 Regulaminu.

#### IV. USŁUGA TELEWIZJI

##### § 4.

1. Dostawca usług zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia Sieci sygnały Programów. Dostawca usług w ramach oferty udostępnia kodowane Programy pogrupowane w Pakiety bądź dostępne pojedynczo.
2. W ramach Pakietów, Dostawca usług 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 ofercie Dostawcy usług. Powyższe nie wyklucza udostępnienia, zwłaszcza w okresach promocyjnych i wedle uznania Dostawcy usług, Abonentowi 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 Dostawcy usług, zmieniane lub wyłączane w dowolnym czasie. Zmiany zawartości zamówionych przez Abonenta Pakietów w zakresie Programów lub 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. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do zmiany numeracji Programów. Zmiana numeracji Programów nie stanowi zmiany Umowy.
4. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za treść Programów oraz zmiany ramówki Programów.
5. Abonent może kopiować audycje nadawane w ramach Programów 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 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 elektronicznego przewodnika po programach (dalej jako „EPG”).
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 oprócz dostępu do Programów świadczy również dostęp do Usług Dodatkowych, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Dostawcę usług, takie jak: VOD (wideo na żądanie), programy radiowe, EPG, 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 Regulaminie promocji.
9. 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.
10. Konsument zawierający umowę na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, w przypadku wyrażenia zgody na dostarczenie Treści cyfrowych (np. VOD) przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od Umowy, traci prawo do odstąpienia od Umowy w zakresie tych Treści cyfrowych.
11. Funkcjonalność Treści cyfrowych to możliwe sposoby ich wykorzystywania. W przypadku korzystania przez Abonenta z usług:
  - a) 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 TV Panelu. Abonent nie może nagrywać przedmiotowych utworów oraz ich publicznie odtwarzać (dozwolone jest jedynie prywatne odtwarzanie). W celu ochrony przedmiotowych utworów Dostawca usług stosuje odpowiednie środki techniczne, poprzez zastosowanie m.in. kart dekodujących.

- b) 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 im informacji.
12. W razie, gdy w ramach Usług Dodatkowych Dostawca usług zaoferuje korzystanie przez Abonenta z innych Treści cyfrowych, ich funkcjonalność zostanie przedstawiona Abonentowi przed podjęciem przez niego decyzji o skorzystaniu z tych Treści cyfrowych.
13. Interoperacyjność Treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem oznacza rodzaj sprzętu i oprogramowania, jaki niezbędny jest do korzystania z Treści cyfrowych. W celu korzystania z tych usług, obejmujących dostarczenie Treści cyfrowych, konieczne jest posiadanie Urządzenia o standardzie umożliwiającym korzystanie z Dekodera, a informacje te znajdują się w jego instrukcji obsługi oraz na wniosek Abonenta udzielane są dodatkowo przez BOK lub Przedstawiciela.
14. W przypadku Usługi telewizji podłączenie do Zakończenia Sieci w Lokalu innych urządzeń niż Dekoder jest niedozwolone, o ile Strony nie postanowią inaczej.
15. Z uwagi na to, że świadczenie Usługi telewizji (Usługi telewizji mają charakter telewizji IPTV) oparte jest na protokole IP, Dostawca usług gwarantuje ich jakość wedle parametrów prędkości transmisji danych, jak dla Usługi internetowej.

## V. USŁUGA INTERNETOWA

### § 5.

1. Usługa internetowa jest świadczona zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranego przez Abonenta Pakietu, wedle transferów od i do Urządzenia, określonych w Umowie i Cenniku.
2. W razie niezachowania parametrów, o których mowa w § 5 ust. 1 Regulaminu, dostęp do informacji i treści oraz możliwość ich rozpowszechniania, a także możliwość korzystania z niektórych aplikacji i usług, mogą być ograniczone. Niezachowanie parametrów dotyczących prędkości Usługi internetowej stanowi nienależyte wykonanie Umowy, za które Dostawca usług ponosi odpowiedzialność w sposób określony w § 13 Regulaminu.
3. Dostawca usług nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych dla Usługi internetowej.
4. 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.
5. 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.
6. W przypadku rozwiązania Umowy, Dostawca usług 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.
7. Uzgodnienie terminów, o których mowa w ust. 5 i 6 powyżej, powinno nastąpić niezwłocznie na Trwałym nośniku.
8. W przypadku rozwiązania Umowy, w ramach której Dostawca usług zapewniał Abonentowi dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, Abonent może żądać od Dostawcy usług zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 12 miesięcy od dnia rozwiązania Umowy.
9. Za czynności związane z realizacją uprawnień, o którym mowa w ust. 4-8 powyżej, Dostawca usług nie pobiera opłat od Abonenta.

## VI. ZAWARCIE UMOWY. WERYFIKACJA WIARYGODNOŚCI PŁATNICZEJ I TOŻSAMOŚCI

### § 6.

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej albo w formie dokumentowej, albo w formie elektronicznej na czas określony lub nieokreślony. Dostawca usług oferuje możliwość zawarcia lub zmiany Umowy w formie pisemnej, w formie dokumentowej oraz w formie elektronicznej. W przypadku Umowy zawieranej z Konsumentem, ma on prawo dokonać wyboru formy zawarcia Umowy bądź jej zmiany spośród oferowanych przez Dostawcę usług.

2. Umowa może zostać zawarta:

- 1) w lokalu Biura Obsługi Klienta Dostawcy usług,
- 2) poza lokalem BOK w rozumieniu UstPK,
- 3) na odległość, tzn. bez jednoczesnej obecności Stron, jeśli Dostawca usług zaoferuje możliwość zawierania Umów w taki sposób.

3. Jeżeli Umowa została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta Dostawcy usług lub na odległość w rozumieniu UstPK, Abonent będący Konsumentem lub Przedsiębiorcą-konsumentem może od Umowy odstąpić w terminie 14 dni od jej zawarcia, składając Dostawcy usług oświadczenie zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to można złożyć w formie określonej w Umowie, przy czym nadanie listu/wiadomości w powyższym 14-dniowym terminie wystarczy do zachowania terminu. W przypadku odstąpienia, Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany Sprzęt lub zapłacić jego równowartość zgodnie z Cennikiem, a Dostawca usług zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 8 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta, Dostawca usług zwraca Abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Jeśli Dostawca usług udostępnił Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy np. router, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.

4. Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi wedle wybranej przez Zamawiającego taryfy i lokalizacji.

5. W przypadku Usług stacjonarnych 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.

6. Abonent korzystający z Usług stacjonarnych 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.

7. Uchylony.

8. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi np. instalacyjnej, przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Dostawcy usług za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy, w tym opłaty za Instalację, wskazane 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.

## § 7.

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:

- 1) nazwisko i imię,
- 2) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
- 3) numer ewidencyjny PESEL (jeżeli go posiada) albo 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,
- 4) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawy usług z Umowy;
- 5) adres poczty elektronicznej.

2. W przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą 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:

- 1) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy,
  - 2) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, przy czym Dostawca usług obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności.
4. Dostawcy usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe – w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy – jeżeli dokonano negatywnej oceny wiarygodności Zamawiającego na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa powyżej.
  5. Dostawca usług uzależnia rozpoczęcie świadczenia Usług od weryfikacji tożsamości Abonenta, wedle procedury określonej w Umowie.

## VII. INSTALACJA I ZASADY KORZYSTANIA ZE SPRZĘTU I URZĄDZEŃ, OGRANICZENIA W ZAKRESIE KORZYSTANIA Z UDOSTĘPNIONEGO SPRZĘTU I URZĄDZEŃ

### § 8.

1. Zawierając Umowę o świadczenie Usług wraz z zapewnieniem przyłączenia do Sieci Dostawcy usług, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, 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. W przypadku Usług stacjonarnych Dostawca usług 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 Dostawcy usług po wykonaniu Instalacji.
3. Zasilanie Sprzętu w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.
4. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z Instrukcją Postępowania ze Sprzętem.
5. Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, względnie o ile nie dokonano jego sprzedaży na podstawie odrębnej umowy, zawieranej wraz z Umową.
6. 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.
7. 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.
8. Abonent korzystający z Usług stacjonarnych 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 stosowanym wyprzedzeniem, nie krótszym niż 7 dni, a strony wspólnie ustala dogodny dla nich termin kontroli. W przypadku Awarii lub Usterki, Abonent powinien udostępnić Lokal celem ich usunięcia niezwłocznie od zawiadomienia.

### § 9.

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 prawidłowe 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. Za ewentualne szkody spowodowane zaniedbaniem tego obowiązku Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności.

## VIII. OKRES ROZLICZENIOWY, OPŁATY, SPOSOBY DOKONYWANIA PŁATNOŚCI

### § 10.

1. Okresem Rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy.
2. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług 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.
3. Abonenci w pierwszym otrzymanym Rachunku obciążeni zostaną opłatą instalacyjną, w wysokości określonej w Cenniku bądź Umowie lub Regulaminie promocji.
4. W przypadku gdy Usługa była świadczona przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona w danym Okresie Rozliczeniowym.

### § 11.

1. Wszystkie opłaty Abonent jest zobowiązany uiszczać w terminach, na rachunek bankowy Dostawcy usług wskazany na Rachunku lub w Formie gotówkowej w BOK.
2. Abonent uiszcza bez uprzedniego wezwania opłatę abonamentową z góry do 15. dnia każdego miesiąca za dany miesiąc, w którym Usługa jest wykonywana. Opłaty za świadczone Usługi telefonii stacjonarnej i Usługi telefonii mobilnej, wynikające z przeprowadzonych rozmów lub przekroczenia przez Abonenta pakietu minut wliczonych do miesięcznego abonamentu, pobierane będą z dołu, do 15. dnia każdego miesiąca za poprzedni miesiąc, na podstawie Rachunku i załączonego do niego zestawienia połączeń.
3. Rachunki udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem EBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej.
4. Opłaty inne niż abonamentowa (np. opłata instalacyjna) pobierane będą na podstawie faktury lub faktury elektronicznej w terminie 7 dni od jej dostarczenia Abonentowi.
5. Za opóźnienia w zapłacie Dostawca usług pobierał będzie od Abonenta odsetki umowne w wysokości półtorakrotności odsetek ustawowych, nie wyższe jednak niż czterokrotność wysokości stopy kredytu lombardowego Narodowego Banku Polskiego (NBP), której wysokość jest podawana przez NBP na stronie internetowej [www.nbp.pl](http://www.nbp.pl).

## IX. WINDYKACJA NALEŻNOŚCI

### § 12.

1. Wobec Abonentów zalegających z opłatami w stosunku do terminu płatności określonego w Rachunku, prowadzone są czynności windykacyjne.
2. W razie opóźnienia z zapłatą którejkolwiek płatności, Abonent zapłaci Dostawcy usług odsetki w wysokości określonej w § 11 ust. 5 Regulaminu, poczynając od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności wskazany na Rachunku. W przypadku gdy opłaty nie zostały uiszczone w całości, odsetki nalicza się od kwoty pozostałej do uiszczenia.
3. Jeżeli Abonent posiada względem Dostawcy usług kilka długów, uiszczając opłatę, Abonent może wskazać przy dokonywaniu płatności, który z długów chce zaspokoić. Dostawca usług zalicza dokonaną opłatę na poczet wskazanej przez Abonenta należności, chyba że Abonent posiada wcześniej wymagalne długi. Wówczas Dostawca usług może zaliczyć taką wpłatę na poczet najdawniej wymaganego zadłużenia. W każdym przypadku dokonana opłata może zostać w pierwszej kolejności zaliczona na poczet zaległych należności ubocznych, w szczególności na poczet odsetek za opóźnienie w zapłacie.



4. W celu polubownego uzyskania spłat należności przez Abonenta, Dostawca usług rozpocznie procedurę Windykacji pozasądowej z Abonentem, obejmującej w szczególności kontakt bezpośredni, listowny, telefoniczny lub za pośrednictwem poczty elektronicznej bądź EBOK.
5. W ramach Windykacji pozasądowej, Dostawca usług wysyła do Abonenta wezwanie do dobrowolnego uregulowania należności z określeniem 7 dniowego terminu płatności. Wezwanie wysyłane jest listem poleconym za potwierdzeniem odbioru. Wezwanie zawiera informacje, że niedotrzymanie terminu płatności spowodować może zawieszenie świadczenia Usługi lub rozwiązanie Umowy z winy Abonenta, co przy rozwiązaniu Umowy jest związane z możliwością żądania przez Dostawcę usług zaległych płatności oraz zwrotu równowartości udzielonej ulgi, proporcjonalnie pomniejszonej za czas od zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania z winy Abonenta, jeżeli w ramach Umowy przyznana została Abonentowi ulga.
6. W przypadku braku zadośćuczynienia przez Abonenta kierowanemu do niego wezwaniu do uiszczenia zaległości w wyznaczonym terminie, Dostawca usług wysyła ostateczne wezwanie do zapłaty (tzw. ostateczne przedsądowe wezwanie do zapłaty) i określa nieprzekraczalny 7-dniowy termin do zapłaty zaległości wraz z należnymi odsetkami za opóźnienie, pod rygorem że skieruje następnie sprawę do Windykacji sądowej.
7. Rozwiązując Umowę w trybie natychmiastowym z winy Abonenta z powodu braku płatności, Dostawca usług wystawi Abonentowi notę obciążeniową, w której wyliczy kwotę należnej Dostawcy usług ulgi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, jeżeli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych oraz prześle ją Abonentowi listem poleconym wraz z wezwaniem do zapłaty wszystkich niezapłaconych należności, w tym ulg określonych w nocie obciążeniowej, a wynikających z Umowy, Cennika lub Regulaminu promocji.
8. Na poczet należności przypadających Dostawcy usług, w przypadku Abonenta niebędącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą-konsumentem, zaliczone zostaną także rzeczywiste koszty poniesionych pisemnych wezwań do zapłaty, chyba że zaległość Abonenta powstała wskutek okoliczności jego niedotyczących, a należność zostanie zapłacona przez Abonenta w pierwszym możliwym terminie, mieszczącym się w terminie określonym w skierowanym do Abonenta wezwaniu do zapłaty. Koszt wezwania do zapłaty zostanie określony w Cenniku. Ewentualne okoliczności uzasadniające niedokonanie płatności w terminie, zwalniające jednocześnie Abonenta z konieczności zwrotu opłaty za wezwanie do zapłaty powinny zostać zgłoszone przez Abonenta w reklamacji, w trybie określonym w dziale REKLAMACJE.
9. Na pisemny wniosek Abonenta, Dostawca usług w szczególnych przypadkach może wyrazić zgodę na spłatę należności w ratach. Wobec dłużników, którzy uzyskali zgodę na ratalną spłatę zadłużenia i zawarli w tym przedmiocie z Dostawcą usług stosowne porozumienie, wstrzymuje się procedurę Windykacji. W przypadku odstąpienia dłużnika od wnoszenia opłat zgodnie z zawartym porozumieniem, Dostawca usług podejmie dalsze czynności windykacyjne celem odzyskania należności.
10. W przypadku braku możliwości polubownego odzyskania wierzytelności, Dostawca usług podejmie czynności mające na celu wszczęcie postępowania sądowego, którego celem będzie uzyskanie nakazu zapłaty lub wyroku, które po uprawomocnieniu się i nadaniu im klauzuli wykonalności (tytuły wykonawcze), stanowiąc będą podstawę wszczęcia postępowania egzekucyjnego przeciwko Abonentowi - dłużnikowi.
11. Przyznane Dostawcy usług przez sąd koszty procesu, w tym koszty opłat sądowych za wszystkie instancje, ewentualne koszty reprezentacji przez adwokata lub radcę prawnego, oraz ewentualne inne koszty procesu (np. koszty biegłego, jeśli został powołany, opłaty skarbowe), poniesie Abonent dłużnik, jeśli taki obowiązek zostanie na niego nałożony w wyroku lub w nakazie zapłaty. Jeśli po wydaniu i uprawomocnieniu się wyroku/nakazu zapłaty nie nastąpi dobrowolne uregulowanie należności przez Abonenta, sprawa zostanie skierowana do postępowania egzekucyjnego, co może spowodować nałożenie na Abonenta przez organy egzekucyjne obowiązku zwrotu dodatkowych kosztów, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

## X. ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG, WYSOKOŚĆ ODSZKODOWANIA, ZASADY I TERMINY JEGO WYPŁATY

### § 13.

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, w szczególności jej załączników.

2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:
  - 1) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
  - 2) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu;
  - 3) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Dostawcę usług lub osoby, za które Dostawca usług odpowiada 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) zmiany w ramówce Programów.
3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi wywołanej Awarią lub Usterką, w tym w sytuacji, kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje względem Dostawcy usług prawo do żądania odszkodowania w formie kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi. W przypadku szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej kary umownej, Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
4. Niezależnie od kary umownej, Abonentowi przysługuje obliczony proporcjonalnie upust w opłacie abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszeniu jej jakości.
5. Kara umowna i/lub odszkodowanie uzupełniające, jak również upust w opłacie abonamentowej, są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec Dostawcy usług.
6. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie abonamentu oraz wypłaty kary umownej bądź odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym dalej w dziale REKLAMACJE.POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE.
7. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w § 3<sup>1</sup> ust. 9 Regulaminu, Abonentowi przysługuje od Dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy miesięcznych opłat abonamentowych za Usługę telefonii stacjonarnej / Usługę telefonii mobilnej, liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych. W przypadku gdy opóźnienie w przeniesieniu Numeru abonenckiego nastąpiło z przyczyn nie leżących po stronie Dostawcy usług, przysługuje mu zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, z winy którego nastąpiło opóźnienie.
8. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, o której mowa w § 5 ust. 4-9 Regulaminu, z przyczyn leżących po stronie Dostawcy usług:
  - 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.

## XI. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ ABONENTA

### § 14.

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 korzystającemu z Usług stacjonarnych zabrania się udostępniania Usług poza Lokal bez pisemnej zgody Dostawcy usług. Za naruszenie tego obowiązku, niezależnie od prawa Dostawcy usług do rozwiązania Umowy w

trybie natychmiastowym z winy Abonenta, Abonent będzie ponosił względem Dostawcy usług odpowiedzialność odszkodowawczą wedle zasad określonych w kodeksie cywilnym.

3. Korzystając z Usług, Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:

- 1) naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich,
- 2) rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa,
- 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;

4. Abonent jest zobowiązany:

- 1) do ochrony oraz nieudostępniania osobom trzecim swojego Kodu PIN, Kodu PUK, Numeru Identyfikacyjnego i hasła;
- 2) nie powodować w jakikolwiek sposób zakłóceń w działaniu Sieci oraz nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową Dostawcy usług/Partnera lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemu służącego udostępnieniu i monitorowaniu Usług.

5. Abonent nie ma prawa:

- 1) udostępniać Usług osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych Usług - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom;
- 2) kierować do Sieci, 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). Dostawca usług i Partner eliminują przypadki Sztucznego Ruchu niezwłocznie od wykrycia Sztucznego Ruchu. Eliminacja Sztucznego Ruchu, o której mowa powyżej, polega na wprowadzeniu przez Dostawcę usług Karty SIM w stan nieaktywny.

6. Dostawca usług zaleca Abonentowi:

- 1) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego itp.,
  - 2) zainstalowanie zabezpieczeń 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.
7. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci oraz zawieszenia świadczenia Usług, bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta, w przypadku naruszenia przez Abonenta obowiązków, o których mowa w ust. 1 i 2 oraz 5 powyżej, gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniecha.
8. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy usług w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową, Regulaminem, oraz za działania sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

## XII. USŁUGA SERWISOWA

### § 15.

1. Dostawca usług zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Dostawca usług zapewnia:

- 1) cykliczne przeglądy stanu technicznego Sieci,

- 2) bieżącą naprawę Usterek i Awarii Sieci,
  - 3) techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii, a w razie konieczności, przy Usługach stacjonarnych, wizytę ekipy technicznej w Lokalu,
  - 4) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Dostawcę usług, trwających promocjach i ofertach specjalnych,
  - 5) rozpatrywanie reklamacji,
  - 6) 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:
- 1) na stronie internetowej Dostawcy usług,
  - 2) pod numerem telefonu BOK Dostawcy usług wskazanym na stronie internetowej Dostawcy usług,
  - 3) e-mailem na adres podany w Umowie,
  - 4) osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
3. 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.
4. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 2 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.
5. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterek lub Awarii, a także pomoc techniczna następuje:
- a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Dostawcy usług lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,
  - b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia, Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby, za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową, w szczególności jej załącznikami (w tym Regulaminem i Instrukcją postępowania ze Sprzętem), a w przypadku Abonenta niebędącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą-konsumentem – także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Dostawcy usług.
6. Opłaty za połączenie z numerem BOK Dostawcy usług nie będą wyższe niż opłata za zwykle połączenia telefoniczne, zgodne z wybranym przez Abonenta pakietem taryfowym.

### XIII. REKLAMACJE. POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE

#### § 16.

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Dostawcy usług 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. 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 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 podczas wizyty reklamującego w BOK) lub w formie elektronicznej (faksem lub pocztą elektroniczną).
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 Dostawcę usług lub adres miejsca świadczenia Usług,
  - 5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług;
  - 6) wysokość odszkodowania lub innej należności, jeśli reklamujący żąda ich wypłaty, oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
  - 7) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w BOK, Przedstawiciel Dostawcy usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie przesyłką pocztową, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Dostawca usług zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie w formie pisemnej, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.
6. 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, 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, Przedstawiciel Dostawcy usług rozpatrujący 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.

#### § 17.

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. Reklamacje złożona po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca usług niezwłocznie powiadamia reklamującego.
2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - 1) nazwę Dostawcy usług i jego adres,
  - 2) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - 3) 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,
  - 4) 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,
  - 5) dane identyfikujące upoważnionego Przedstawiciela Dostawcy usług z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska,
  - 6) 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;
  - 7) informację o dniu złożenia reklamacji.

#### § 18.

1. Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.

2. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
3. Przepisu ust. 1 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.
4. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone powyżej odpowiednio dla potwierdzenia/złożenia reklamacji, a ponadto, postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
5. Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca usług, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
6. Abonent, w porozumieniu z Dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 5, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
7. Dostawca usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
8. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Dostawcy usług lub składając wniosek o zawiązanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji, 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 Konsumentkiej: <https://cik.uke.gov.pl/>.

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

##### § 19.

Uchylony.

##### § 20.

1. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia, jak również odstąpienia przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę-konsumenta 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 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 zapłaty jego równowartości, uwzględniającej jego zużycie, ustalone na dzień, w którym powinien zostać dokonany zwrot.

3. Prócz opłat, o których mowa powyżej, w razie jednostronnego rozwiązania Umowy zawartej na czas określony 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. Kwota ulg określona jest w Umowie, a także ewentualnie w Regulaminie promocji lub Cennikach. .
4. Prócz powyższych opłat, Abonent zobowiązany jest także do zapłaty za świadczenia spełnione, zgodnie z treścią § 6 ust. 8 Regulaminu.

#### § 21.

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

### XX. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

#### § 22.

1. W trakcie trwania Umowy, Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
2. Za pisemną zgodą Dostawcy usług, Abonent korzystający z Usług stacjonarnych 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. Za pisemną zgodą Dostawcy usług, Abonent korzystający z Usług mobilnych może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę trzecią, spełniającą wymogi określone w Regulaminie, zwłaszcza co do wiarygodności płatniczej.
4. O ile Umowa, Cennik, Regulaminy promocji bądź inne załączniki do Umowy nie stanowią wyraźnie inaczej, pojęcia użyte w nich z dużej litery mają znaczenie nadane im w Regulaminie.
5. Regulamin do umów zawartych od dnia 07.10.2022 r.