

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W SIECI SFERANET****I. Wstęp oraz definicje.****§ 1.**

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, zwany dalej „**Regulaminem**”, określa warunki i zasady świadczenia Usług przez Dostawcę usług – **SferaNET spółkę akcyjną z siedzibą w Bielsku-Białej**, adres siedziby: ul. Krakowska 343A, 43-300 Bielsko-Biała, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Bielsku-Białej, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000464462, REGON: 072888096, NIP: 9372408825, kapitał zakładowy: 7.740.223 zł (w całości opłacony), e-mail: [biuro@sferanet.pl](mailto:biuro@sferanet.pl), strona internetowa: [www.sferanet.pl](http://www.sferanet.pl), tel. 33 498 44 55, fax 33 498 44 66, przy czym Usługa telewizji jest świadczona łącznie przez Dostawcę usług i Partnera.
2. Użyte w Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:
  - 1) **Abonent** – osoba fizyczna lub osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę z Dostawcą usług, a w przypadku Usługi telewizji - z Dostawcą usług i Partnerem;
  - 2) **Aktywacja** – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług lub korzystanie z nich na zmienionych warunkach;
  - 3) **Awaria** - techniczna wada Sieci, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług;
  - 4) **BOK** – miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Dostawcy usług. Informacja o aktualnym adresie BOK znajduje się na stronie internetowej Dostawcy usług;
  - 5) **Cennik** – cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych, stanowiący zestawienie cen za Usługi świadczone przez Dostawcę usług;
  - 6) **Dekoder** – urządzenie pozwalające na dekodowanie dostarczanego sygnału telewizyjnego w Lokalu Abonenta oraz na dostęp do wszelkich innych Usług Dodatkowych dostępnych z jego wykorzystaniem i oferowanych przez Dostawcę usług lub Partnera. Dekoder może zostać udostępniony Abonentowi bądź może zostać kupiony przez Abonenta od Dostawcy usług lub Partnera;
  - 7) **EPG** – elektroniczny przewodnik po programach;
  - 8) **Faktura / Rachunek** – dokument, w tym faktura elektroniczna, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi. Fakturą jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, jeśli Abonent, nieprowadzący działalności gospodarczej, nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury;
  - 9) **Forma gotówkowa** – znaki pieniężne emitowane przez NBP, w postaci banknotów i monet, opiewające na złote i grosze;
  - 10) **GB** – gigabajt;
  - 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. Instalacja nie obejmuje rozprowadzenia Sieci do więcej niż jednego Zakończenia Sieci;
  - 12) **Konsument** – Abonent lub Zamawiający będący osobą fizyczną;
  - 13) **Lokal** – budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług;
  - 14) **Mb/s** – megabit na sekundę;
  - 15) **Numer telefoniczny** - numer telefoniczny nadany Abonentowi korzystającemu z Usługi telefonii przez Dostawcę usług, określony w Umowie;
  - 16) **Odbiornik telewizyjny** – Urządzenie służące do odbioru sygnału telewizyjnego, stanowiące własność Abonenta;
  - 17) **Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług;
  - 18) **Opcja** - wariant Usługi charakteryzujący się parametrami technicznymi i funkcjonalnymi oraz zakresem udogodnień towarzyszących, określonymi w Cenniku;
  - 19) **Pakiet** – grupa Programów lub innych Usług określona w Cenniku;
  - 20) **Partner** – oznacza – w zależności od wybranego w Umowie Pakietu Usługi telewizji – SGT spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Katowicach, adres siedziby: ul. Ligocka 103/8, 40-568 Katowice, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego

Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000873216, NIP: 6312533927, REGON: 240701722, o kapitale zakładowym 2.055.400 zł;

- 21) **Program** – uporządkowany zestaw audycji telewizyjnych, reklam i innych przekazów, regularnie nadawany przez nadawcę w ściśle określonych ramach czasowych (ramówce programowej);
- 22) **Przedstawiciel** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług (a w przypadku Usługi telewizji także w imieniu i na rzecz Partnera), w tym na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązania Umowy lub do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu;
- 23) **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci SferaNET;
- 24) **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;
- 25) **Sieć** – publiczna sieć telekomunikacyjna Dostawcy usług, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi;
- 26) **Siła wyższa** – zdarzenie niezależne od Abonenta, Dostawcy usług i Partnera, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, epidemie, pandemie;
- 27) **Sprzęt** – urządzenia techniczne (np. modem) umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci, stanowiące własność Dostawcy usług bądź posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług przez Abonenta;
- 28) **Treść cyfrowa** – dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej np. oprogramowanie, treści w usłudze VOD;
- 29) **Trwały nośnik** – materiał lub narzędzie umożliwiające Konsumentowi lub innemu podmiotowi przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci, np. pendrive (pamięć USB), twardy dysk, inny nośnik informatyczny, papier, płyta CD-ROM, płyta DVD, plik PDF;
- 30) **TV Panel** – serwis dostępny za pomocą Odbiornika telewizyjnego podłączonego do Dekodera w miejscu Instalacji;
- 31) **Tytuł prawny do Lokalu** – prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu celem świadczenia Abonentowi Usług;
- 32) **Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie Usługi internetowej lub Usługi telefonii, lub Usługi telewizji, zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług - a w przypadku Usługi telewizji także z Partnerem - w formie pisemnej albo w formie dokumentowej;
- 33) **Urządzenie** – komputer, telefon, Odbiornik telewizyjny, tzw. bramka VoIP lub inne podobne urządzenie zlokalizowane w miejscu świadczenia Usług, umożliwiające Abonentowi nadawanie, przetwarzanie i odbiór danych w celu korzystania z Usług, będące własnością Abonenta. Urządzeniami są także przekazane na własność lub sprzedane Abonentowi przez Dostawcę usług lub Partnera inne urządzenia niezbędne do korzystania z Usług, np. router, chyba że Dostawca usług lub Partner, bez przenoszenia ich własności, udostępnia je (odpłatnie lub nieodpłatnie) Abonentowi do korzystania wyłącznie przez okres obowiązywania Umowy, a wówczas są traktowane jako Sprzęt;
- 34) **Usługa internetowa** – usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu stałego dostępu do Internetu;
- 35) **Usługa telefonii** – usługa telekomunikacyjna, świadczona w Sieci Dostawcy usług lub w sieci innego dostawcy, pozwalająca na inicjowanie i odbieranie głosowych połączeń krajowych i międzynarodowych, lokalnych i strefowych, międzystrefowych, do i z sieci komórkowych, oraz uzyskanie dostępu do służb powołanych do niesienia pomocy, za pomocą numerów ustalonych w krajowym lub międzynarodowym planie numeracji telefonicznej;
- 36) **Usługa telewizji** – usługa telekomunikacyjna, polegająca na dostarczaniu Programów metodą cyfrowej transmisji sygnału telewizyjnego, sprzedawana (zapewnienia) przez Dostawcę usług i wykonywana przez Partnera;
- 37) **Usługi** – łącznie Usługa internetowa, Usługa telefonii oraz Usługa telewizji, świadczone za pośrednictwem Sieci;
- 38) **Usługi Dodatkowe** – usługi towarzyszące Usługom, jeśli zostały wybrane lub jeśli zostały udostępnione Abonentowi przez Dostawcę usług lub Partnera;
- 39) **Usterka** – techniczna wada Sieci, obniżająca jakość Usług, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie lecz umożliwiająca korzystanie z Usług;
- 40) **UstKC** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny;
- 41) **UstPK** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;

- 42) **UstPT** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne;
- 43) **VOD** – wideo na żądanie;
- 44) **Zakończenie Sieci** – sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona odpowiednim gniazdem lub wtykiem, umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci lub Sprzętu i korzystanie z Usług;
- 45) **Zamawiający** – podmiot wnoszący o zawarcie Umowy lub przyjmujący ofertę Dostawcy usług zawarcia Umowy.

## II. Postanowienia ogólne. Zakres Usług. Sposób składania zamówień na Pakiety, Usługi Dodatkowe oraz dodatkowe Opcje Usług.

### § 2.

1. Regulamin jest integralną częścią zawartej z Abonentem Umowy, na mocy której Dostawca usług, po wykonaniu Instalacji - jeśli jest wymagana - oraz po dokonaniu Aktywacji, świadczy na rzecz Abonenta, wedle jego wyboru Usługę internetową lub Usługę telefonii, lub Usługę telewizji (Usługa telewizji jest świadczona wspólnie przez Dostawcę usług i Partnera), a także ewentualnie Usługi Dodatkowe, jeśli Abonent zamierza z nich korzystać. Zakres Pakietów, w jakich świadczone są Usługi, oferowanych przez Dostawcę usług i Partnera, określony jest w Cenniku lub Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrane przez Abonenta Pakiety określone są w treści Umowy. Usługa internetowa i Usługa telefonii świadczone są przez Dostawcę usług, a Usługa telewizji łącznie przez Dostawcę usług i Partnera - przy czym we wszystkich sprawach związanych z realizacją Umowy w zakresie Usługi telewizji, w tym w odniesieniu do składania i przyjmowania wszelkich oświadczeń do i od Abonenta, właściwy jest Dostawca usług. W dalszej części Regulaminu pod pojęciem „**Dostawcy usług**” w zakresie Usługi telewizji należy rozumieć łącznie Dostawcę usług i Partnera.
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 oraz Regulaminów promocji, odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, mają pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
4. Cennik obowiązujący u Dostawcy usług oraz Regulamin, a także Regulaminy promocji, dostępne są w BOK, a dodatkowo 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 na innym Trwałym nośniku) na wskazany przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w BOK.
5. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza BOK, za zgodą Konsumenta, informacje, o których mowa w art. 12 UstPK, będą mu przesyłane w pliku PDF (lub na innym Trwałym nośniku) pocztą elektroniczną przed podpisaniem Umowy, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
6. Zamówienia na Pakiety, Usługi Dodatkowe oraz dodatkowe Opcje Usług mogą być zgłaszane Dostawcy usług:
  - 1) telefonicznie;
  - 2) pisemnie;
  - 3) osobiście w BOK;
  - 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) w przypadku Usług Dodatkowych do Usługi telewizji - za pośrednictwem TV Panelu.
7. Na złożone zamówienie Dostawca usług udziela odpowiedzi w terminie 7 dni roboczych, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych Pakietów lub dodatkowych Opcji Usług, lub Usług Dodatkowych.
8. Zmiana lub dodanie Pakietu, lub Usługi Dodatkowej, lub dodatkowej Opcji Usługi 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.
9. Świadczenie Usług w zmienionym lub dodanym Pakiecie, lub Usługi Dodatkowej, lub nowej Opcji Usługi 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 oraz mogą być przekazane Abonentowi telefonicznie lub pocztą e-mail na jego wniosek w każdym czasie).

10. 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.

### **III. Jakość i funkcjonalność Usług – postanowienia wspólne dla wszystkich Usług.**

#### **§ 3.**

1. Dostawca usług świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej. Ponadto, Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi określonym w Cenniku i Pakietu wybranego przez Abonenta w Umowie.
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 i w Regulaminie.
4. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Dostawca usług - za pomocą odpowiednich narzędzi - prowadzi stały monitoring obciążenia Sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług, prywatność Abonenta i ochronę jego danych osobowych.
5. Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie.

### **IV. Usługa internetowa.**

#### **§ 4.**

1. Dostawca usług nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych.
2. Korzystanie z innych Usług świadczonych przez Dostawcę usług za pomocą Sieci nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi internetowej. Dostawca usług świadczy inne Usługi wyłącznie wtedy, gdy prędkość Sieci umożliwia równoczesne korzystanie ze wszystkich Usług i pozostaje bez wpływu na ich jakość.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. Uzgodnienie terminów, o których mowa w ust. 4 i 5 powyżej, powinno nastąpić niezwłocznie na Trwałym nośniku.
7. 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.
8. Za czynności związane z realizacją uprawnienia, o którym mowa w ust. 5-7 powyżej, Dostawca usług nie pobiera opłat od Abonenta.

### **V. Usługa telewizji**

#### **§ 5.**

1. W przypadku Usługi telewizji, Dostawca usług zobowiązuje się dostarczać sygnały Programów do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia Sieci. 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 Regulaminie, Cenniku, regulaminie dodatkowym bądź ofercie. Powyższe nie wyklucza udostępnienia Abonentowi, zwłaszcza w okresach

promocyjnych i wedle uznania Dostawcy usług, dodatkowych Programów lub świadczeń, niewskazanych w opisie Pakietu, lub określonych jako Programy i świadczenia dodatkowe lub 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 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 zastrzega sobie prawo do emisji Programów w pełnym paśmie częstotliwości w Sieci. Zmiana częstotliwości emisji Programu nie stanowi zmiany Umowy. O takiej zmianie Abonenci będą informowani, w szczególności na antenie programu informacyjnego.
5. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów oraz zmiany ramówki Programów.
6. Abonent może kopiować audycje nadawane w ramach Programów w całości lub w 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.
7. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość dostarczonych przez nadawców Programów informacji o audycjach telewizyjnych, w tym zawartych w treści EPG.
8. 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.
9. Dostawca usług oprócz dostępu do Programów świadczy również dostęp do Usług Dodatkowych, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi, takie jak: VOD, programy radiowe, EPG, usługa blokady rodzicielskiej, kanały radiowe, dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych oraz ewentualnie inne, znajdujące się w ofercie Dostawcy usług, wskazane w Umowie bądź jej załącznikach, szczególnie w Regulaminach promocji.
10. W zależności od wybranej Usługi Dodatkowej, dostęp do niej może być uwzględniony w cenie lub może być dodatkowo płatny. Szczegółowe postanowienia w tym zakresie określa Umowa, Cennik lub Regulamin promocji.
11. Konsument zawierający umowę na odległość lub poza BOK, 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 co do tych Treści cyfrowych.
12. Funkcjonalność Treści cyfrowych to możliwe sposoby ich wykorzystywania. W przypadku korzystania przez Abonenta z następujących Usług Dodatkowych:
  - 1) VOD – Treściami cyfrowymi są udostępniane filmy i seriale. W ramach VOD Abonent może bez ograniczeń ilościowych oglądać wypożyczone bądź zakupione przez siebie utwory za pośrednictwem posiadanego przez Abonenta Sprzętu w określonym czasie wskazanym w TV Panelu. Abonenci nie mogą 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;
  - 2) EPG – Treściami cyfrowymi są udostępniane Abonentom, w formie komunikatów na ekranie Odbiornika telewizyjnego, informacje, w tym na temat programów telewizyjnych dostępnych w ramach Usługi telewizji. W ramach EPG Abonent może bez ograniczeń korzystać z udostępnionych mu informacji.
13. W razie, gdy w ramach Usług Dodatkowych 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.
14. Interoperacyjność Treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem oznacza rodzaj sprzętu i oprogramowania, jaki niezbędny jest do korzystania z Treści cyfrowych. W celu korzystania z Usług obejmujących dostarczenie Treści cyfrowych, konieczne jest posiadanie Urządzenia o standardzie umożliwiającym korzystanie z Dekodera, a informacje te znajdują się w jego instrukcji obsługi oraz na wniosek Abonenta udzielane są dodatkowo przez Przedstawiciela, w tym przez BOK.
15. Opłaty abonamentowe za Usługę telewizji nie zawierają abonamentu radiowo-telewizyjnego.
16. W przypadku Usługi telewizji, podłączenie do Zakończenia Sieci w Lokalu innych urządzeń niż Dekoder, jest niedozwolone, o ile Strony nie postanowią inaczej.
17. Z uwagi na to, że świadczenie Usług telewizji (Usługi mają charakter telewizji IPTV) oparte jest na protokole IP, Dostawca usług gwarantuje ich jakość wedle parametrów prędkości transmisji danych, jak dla Usługi internetowej.

**VI. Usługa telefonii. Zasady umieszczania danych Abonenta w spisie abonentów.****§ 6.**

1. Dostawca usług świadczy Usługę telefonii w jego Sieci lub w zasięgu dowolnej sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług w zakresie zapewnianych przez niego możliwości technicznych. Łącze internetowe Abonenta winno zapewniać niezbędną jakość do poprawnej transmisji danych głosowych. O wymaganiach tych Dostawca usług poinformuje Abonenta na jego wniosek telefonicznie lub na adres poczty elektronicznej Abonenta.
2. Dostawca usług bezpłatnie zapewnia określenie progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie, tj. usług telekomunikacyjnych z dodatkowym świadczeniem, które mogą być realizowane przez inny podmiot niż Dostawca usług, dla każdego Okresu Rozliczeniowego, a w przypadku jego braku, dla każdego miesiąca kalendarzowego, po przekroczeniu którego Dostawca usług będzie obowiązany do **(1)** natychmiastowego poinformowania Abonenta o osiągnięciu progu kwotowego oraz **(2)** nieodpłatnego zablokowania połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów (chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta), jak również poszczególnych rodzajów takich usług. Dostawca usług ustala progi na poziomie 0 zł, 35 zł, 100 zł i 200 złotych. 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 Usługi telefonii nie może wykorzystywać jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają podłączenie do Sieci i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych, w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa, w tym powodujący tzw. nadużycie telekomunikacyjne.
4. Dostawca usług przydziela Abonentowi w Umowie Numer telefoniczny.
5. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent korzystający z Usługi telefonii, wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać przeniesienia przydzielonego Numeru telefonicznego w ramach istniejącej sieci Dostawcy usług na:
  - 1) obszarze o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku numerów geograficznych;
  - 2) terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
6. Abonent korzystający z Usługi telefonii, wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać - przy zmianie dostawcy usług - przeniesienia przydzielonego Numeru telefonicznego do istniejącej sieci innego operatora na:
  - 1) obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych;
  - 2) terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
7. Żądając przeniesienia przydzielonego Numeru telefonicznego na podstawie ust. 6, Abonent może rozwiązać Umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim wypadku jest jednak zobowiązany do uiszczenia Dostawcy usług opłaty abonamentowej w wysokości nieprzekraczającej opłaty za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi, obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy (o ile Umowę zawarto na warunkach promocyjnych).
8. Przeniesienie Numeru telefonicznego, 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 telefonicznego, jako dzień rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usług. Przekroczenie terminu uprawnia Abonenta do domagania się odszkodowania na zasadach określonych w § 13 Regulaminu.
9. Prawo do przeniesienia Numeru telefonicznego, 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 po rozwiązaniu Umowy, o którym mowa w zdaniu poprzednim.
10. Z uwagi na charakter Sieci (sieć stacjonarna), lokalizacja Urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie, pokrywa się z adresem Zakończenia Sieci, chyba że Abonent Usługi telefonii zmieni lokalizację Urządzenia inicjującego/odbierającego połączenia (tzw. bramka VoIP), o czym – z uwagi na konieczność prawidłowego kierowania połączeń na numery alarmowe - zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług.
11. 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. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe do właściwego terytorialnie centrum ratunkowego mogą wynikać z zaniedbania przez Abonenta poinformowania Dostawcy usług o zmianie lokalizacji Urządzenia, zgodnie z ust. 10 powyżej.

12. Dostawca usług zapewnia Abonentowi nieodpłatnie dostęp do podstawowego wykazu Usług, zawierającego informację o zrealizowanych płatnych połączeniach telefonicznych z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii (numer wywoływany, data i godzina rozpoczęcia połączenia, czas trwania połączenia i jego koszty) dostarczany jest Abonentowi na jego żądanie odpłatnie, wedle stawki określonej w Cenniku Usług telefonii. W wykazie Dostawca usług informuje Abonenta o możliwości złożenia żądania, o którym mowa w art. 64a UstPT.
13. Umieszczenie Abonenta w spisie abonentów odbywa się za jego zgodą, na podstawie odrębnej umowy zawieranej przez Dostawcę usług z podmiotem publikującym spis abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, z zachowaniem gwarancji ochrony danych osobowych Abonenta i tajemnicy telekomunikacyjnej. Umieszczenie danych Abonenta w spisie ograniczone jest do **(1)** Numeru telefonicznego Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta, **(2)** nazwiska i imion Abonenta, **(3)** nazwy miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się Zakończenie Sieci.

## **VII. Zawarcie Umowy. Weryfikacja wiarygodności płatniczej i tożsamości, zabezpieczenie wierzytelności.**

### **§ 7.**

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony lub nieokreślony w formie pisemnej lub dokumentowej. W przypadku Umowy zawieranej z Zamawiającym będącym Konsumentem, ma on prawo dokonać wyboru formy zawarcia Umowy bądź jej zmiany spośród oferowanych przez Dostawcę usług.
2. Umowa może zostać zawarta:
  - 1) w BOK;
  - 2) poza BOK;
  - 3) na odległość, tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron, jeśli Dostawca usług zaoferuje możliwość zawierania Umów w taki sposób.
3. Jeżeli Umowa została zawarta poza BOK lub na odległość w rozumieniu UstPK, Abonent będący Konsumentem może od Umowy odstąpić bez podawania przyczyny w terminie 14 dni, składając Dostawcy usług oświadczenie zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to można złożyć z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Dostawcę usług, w sposób określony w Umowie, przy czym nadanie listu/wiadomości w powyższym 14-dniowym terminie wystarczy do zachowania terminu. W przypadku odstąpienia od Umowy Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany u niego Sprzęt, a Dostawca usług zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta, Dostawca usług zwraca Abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Jeśli Dostawca usług udostępnił Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy, np. router, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi np. instalacyjnej, przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Dostawcy usług za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. W odniesieniu do opłat abonamentowych, Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku, lub Regulaminie promocji.
5. Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług wedle wybranego przez Zamawiającego Pakietu i lokalizacji.
6. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu.
7. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty Tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Dostawcy usług o tej okoliczności. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres BOK.

### **§ 8.**

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 Zamawiający go posiada albo nazwa, seria i numer dokumentu potwierdzającego 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 nie posiadającą osobowości prawnej, Dostawca usług może żądać w szczególności odpisu z właściwego rejestru lub innego dokumentu, na podstawie którego dana jednostka funkcjonuje oraz zaświadczenia z Urzędu Skarbowego o braku zaległości w zapłacie podatków.
3. Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy od:
- 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 do odmowy zawarcia Umowy lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe, jeżeli dokonano negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej. W takiej sytuacji Dostawcy usług przysługuje prawo do żądania zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy.
5. Dostawca usług uzależnia rozpoczęcie świadczenia Usług od weryfikacji tożsamości Abonenta w formie potwierdzenia tożsamości Abonenta przez Przedstawiciela podczas Instalacji lub przez Przedstawiciela podczas wizyty Abonenta w BOK – poprzez potwierdzenie zgodności danych podanych przez Abonenta w Umowie:
- 1) w przypadku osoby fizycznej – z danymi zawartymi w dokumencie potwierdzającym tożsamość;
  - 2) w przypadku innego podmiotu – z danymi zawartymi we właściwym rejestrze.

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

##### **§ 9.**

1. Zawierając Umowę wraz z zapewnieniem przyłączenia do Sieci, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu (jeżeli jest to konieczne do korzystania z Usług), do którego posiada Tytuł prawny do Lokalu. Podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
2. Jeśli korzystanie ze Sprzętu jest niezbędne do korzystania z Usług, wówczas Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie wykonania Instalacji oraz udostępnienia Sprzętu następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na *Protokole Zdawczo-Odbiorczym*, przedłożonym przez Przedstawiciela po wykonaniu Instalacji.
3. Zasilanie Sprzętu i Urządzeń w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.
4. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z Instrukcją postępowania ze Sprzętem, przekazaną lub udzieloną mu przez Przedstawiciela.
5. Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, względnie, o ile nie dokonano jego sprzedaży na podstawie odrębnej umowy (lub dokumentu sprzedaży np. faktury) zawieranej wraz z Umową.
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. Abonent nie ma prawa modyfikować, rozkręcać ani wykorzystywać Sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem, jak również udostępniać go osobom trzecim.
8. Abonent powinien umożliwić Dostawcy usług dokonywanie okresowych kontroli prawidłowości działania Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu oraz usuwanie Awarii bądź Usterek. O zamiarze przeprowadzenia kontroli Abonent zostanie powiadomiony telefonicznie ze stosowanym wyprzedzeniem, nie krótszym niż 7 dni, a Strony wspólnie ustalą dogodny dla nich termin kontroli. W przypadku Awarii lub Usterki, Abonent powinien udostępnić Lokal, celem ich usunięcia, niezwłocznie po zawiadomieniu.

##### **§ 10.**



1. Urządzenia podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności), o ile co do danego typu Urządzeń takie dokumenty są wydawane.
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Urządzeń, chyba że wynika to z okoliczności jego dotyczących. Dostawca usług zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urządzeniu oprogramowania antywirusowego i dokonywanie okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Urządzenia, jak też kontrolowanie pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą sieci Internet.
3. Abonent zobowiązany jest odłączyć od zasilania energetycznego Urządzenie i Sprzęt podczas wyładowań atmosferycznych, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej, powinien także odłączyć kabel sygnałowy od Urządzenia.

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

##### **§ 11.**

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 zamieszczenia ich w treści Umowy. Jeśli Umowa zawierana jest na warunkach promocyjnych, niektóre ceny mogą być zawarte w Regulaminie promocji.
3. Opłaty instalacyjne, w wysokości określonej w Umowie lub Cenniku, bądź w Regulaminie promocji, jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych, płatne są w terminie 14 dni od wystawienia Abonentowi Faktury, która zostanie wystawiona po wykonaniu Instalacji.
4. W przypadku, gdy Usługi były świadczone przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługi były świadczone w danym Okresie Rozliczeniowym.

##### **§ 12.**

1. Wszystkie opłaty Abonent jest zobowiązany uiszczać w terminach, na rachunek bankowy Dostawcy usług wskazany na Fakturze bądź w Formie gotówkowej w BOK.
2. Abonent uiszcza - bez uprzedniego wezwania - opłatę abonamentową w terminie wskazanym na Fakturze.
3. Faktury i zestawienia połączeń – za zgodą Abonenta - udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, o ile Abonent nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury, w tym elektronicznej (e-faktura).
4. Za opóźnienia w zapłacie Dostawca usług pobierał będzie od Abonenta odsetki [ustawowe](#).

#### **IX. 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 tym 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.
3. W razie przerwy w świadczeniu Usług lub pogorszeniu ich jakości, wywołanej Awarią lub Usterką, w tym w sytuacji, kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje odszkodowanie obliczone jako proporcjonalny upust w opłacie abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszeniu jej jakości. Upust będzie liczony od opłaty abonamentowej dla Usługi objętej Awarią lub Usterką. Abonentowi przysługuje ponadto odszkodowanie,

w formie kary umownej, za nieterminowe uruchomienie Usług przez Dostawcę usług w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień zwłoki w uruchomieniu danej Usługi. W obu powyższych przypadkach Abonent ma prawo do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, w razie poniesienia przez niego innej szkody.

4. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w § 6 ust. 8 Regulaminu, Abonentowi przysługuje od Dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy miesięcznych opłat abonamentowych za Usługę telefonii, liczonej według Faktur z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych. W przypadku gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie Dostawcy usług, przysługuje mu zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, z winy którego nastąpiło opóźnienie.
5. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, o której mowa w § 4 ust. 4 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 Faktur 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 faktur tego dostawcy z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.
6. Zwrot opłat (upust w opłacie) lub odszkodowanie są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych należnych Dostawcy usług.
7. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie abonamentu oraz o wypłatę odszkodowania, a także ich przyznanie, następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym w rozdziale REKLAMACJE. POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE.

## **X. Obowiązki i odpowiedzialność Abonenta.**

### **§ 14.**

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i jej załączników, zarówno w stosunku do Dostawcy usług, jak i osób trzecich. Abonent nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, jeżeli to niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej.
2. Abonentowi zabrania się udostępniania Usług poza Lokal bez pisemnej zgody Dostawcy usług, pod rygorem rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta, na zasadach określonych w Umowie.
3. Korzystając z Usług, Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:
  - 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;
  - 7) korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług.
4. Dostawca usług zaleca Abonentowi:
  - 1) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego, itp.,
  - 2) zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzebieciowych, zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt.
5. 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. 1-3 powyżej, gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniecha. Warunki rozwiązania określone są w Umowie.

**XI. 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) bieżącą naprawę Usterek i Awarii Sieci;
  - 2) techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu;
  - 3) uzyskiwanie, w tym telefonicznie, informacji o Usługach i Pakietach stosowanych przez Dostawcę usług, trwających promocjach i ofertach specjalnych;
  - 4) rozpatrywanie reklamacji;
  - 5) informacje o wystawionych Fakturach i płatnościach.
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług:
  - 1) pod numerem telefonu lub adresem e-mail BOK, wskazanym na stronie internetowej Dostawcy usług;
  - 2) osobiście w BOK.
3. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
4. Opłaty za połączenie z numerem BOK nie będą wyższe niż opłata za zwykłe połączenia telefoniczne, zgodne z wybranym przez Abonenta Pakietem.
5. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie (48 godzin) i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 14 dni roboczych od dnia powiadomienia o Usterce lub Awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.
6. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterek lub Awarii, a także pomoc techniczna następuje:
  - 1) nieodpłatnie - w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Dostawcy usług lub osób, za które odpowiedzialności nie ponosi Abonent. Nieodpłatna usługa serwisowa nie obejmuje usunięcia Awarii i Usterek powstałych na terenie Lokalu lub nieruchomości Abonenta, jeśli zostały one spowodowane przyczynami leżącymi po stronie Abonenta, np. przecięcie kabla lub przegryzienie go przez zwierzę, za które odpowiada Abonent;
  - 2) odpłatnie - w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia, Usterek bądź wad, spowodowanych przez Abonenta lub osoby, za które ponosi on odpowiedzialność - w tym z którymi zawarł on umowy na świadczenie usług dostępu do Internetu, z wykorzystaniem których świadczona jest Usługa telefonii - będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową, w tym jej załącznikami, w szczególności Regulaminem.

**XII. Reklamacje. Postępowanie mediacyjne.****§ 16.**

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
2. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik w każdej jednostce Dostawcy usług obsługującej abonentów (dalej „Jednostka”). Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 dni od dnia jej złożenia. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane za jej uwzględnienie przez Dostawcę usług.
3. Reklamacje winny być zgłaszane Dostawcy usług w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w Jednostce lub przesyłką pocztową, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Jednostce, w formie elektronicznej pocztą elektroniczną.
4. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
  - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;

- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - 4) numer identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres miejsca świadczenia Usług,
  - 5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę złożenia zamówienia - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci;
  - 6) wysokość odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa, jeśli reklamujący żąda ich wypłaty, oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
  - 7) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w Jednostce, w formie pisemnej lub ustnie, Przedstawiciel jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub elektronicznie przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Dostawca usług zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.
6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Jednostki obsługującej reklamację.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w Jednostce nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Przedstawiciel, przyjmując reklamację, jest zobowiązany, o ile to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania. W przypadku gdy reklamacja - złożona w inny sposób aniżeli wynika to ze zdania pierwszego - nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Jednostka rozpatrująca reklamację, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia, wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli jednak w reklamacji nie została wskazana kwota, o której mowa w ust. 4 pkt 6, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, Jednostka traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

#### **§ 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. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - 1) nazwę Jednostki Dostawcy usług i jej adres;
  - 2) informację o dniu złożenia reklamacji;
  - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - 4) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta;
  - 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie do dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument w rozumieniu UstKC, o prawie do dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 109 UstPT;
  - 6) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska;
  - 7) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

#### **§ 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. Postanowienia 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 w rozumieniu UstKC, ma on prawo do 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 lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta w rozumieniu UstKC. Szczegółowe informacje dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentkiej: <http://www.cik.uke.gov.pl/>.

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

**§ 19.**

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

**§ 20.**

1. Prócz opłaty za niezwrócony lub uszkodzony Sprzęt, w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu na jaki Umowa - związana z przyznaniem ulg Abonentowi - została zawarta, Dostawcy usług przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej Abonentowi ulgi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Kwota ulg określona jest w Umowie.
2. Zwrot ulg nastąpi na podstawie wystawionej przez Dostawcę usług noty obciążeniowej.

3. Prócz powyższych opłat, Abonent zobowiązany jest także do zapłaty za świadczenia spełnione, zgodnie z § 7 ust. 4 Regulaminu.

**§ 21.**

Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta, są zamieszczone na stronie: <https://archiwum.uke.gov.pl/badz-swiadomy-zagrozen-w-sieci-12886>.

**XIV. 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 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. Pojęcia zapisane w Umowie lub załącznikach do Umowy z dużej litery, o ile wyraźnie Umowa bądź dany dokument nie stanowi inaczej, mają znaczenie nadane im w Regulaminie.
4. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 15.12.2022 r.