

## REGULAMIN

### świadczenia usług telekomunikacyjnych Przedsiębiorstwa Telekomunikacyjnego „TELGAM” S.A. Oddział Wrocław

#### § 1 DEFINICJE

1. **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem Umowę;
2. **Aktywacja** – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;
3. **Awaria** – wada Sieci ograniczająca lub uniemożliwiająca korzystanie przez Abonenta z Usług;
4. **Biuro Obsługi Klienta/BOK** – jednostka organizacyjna Operatora powołana celem obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Operatora. Adres BOK jest wskazany na stronie www Operatora;
5. **Cennik** – zestawienie cen za Usługi;
6. **Dekoder/Set Top Box/STB** – urządzenie pozwalające na dekodowanie dostarczanego sygnału telewizyjnego w Lokalu Abonenta oraz na dostęp do wszelkich innych Usług Dodatkowych, dostępnych z jego wykorzystaniem i oferowanych przez Operatora. Dekoder może zostać udostępniony (oddany w dzierżawę) Abonentowi przez Operatora lub może zostać kupiony przez Abonenta od Operatora;
7. **Dodatkowy Pakiet Danych** - oznacza jednorazowy Pakiet danych aktywowany w dowolnym czasie, na Karcie SIM, na której jest aktywny Podstawowy Pakiet Danych. Rozliczanie Dodatkowego Pakietu Danych ma miejsce od dnia jego Aktywacji, jednakże nie wcześniej niż po wyczerpaniu Limitu transferu danych, dostępnego w ramach danego Podstawowego Pakietu Danych. Dodatkowy Pakiet Danych jest aktywny do końca Okresu rozliczeniowego, w którym został aktywowany (wygasa z upływem danego Okresu rozliczeniowego);
8. **Doładowanie Limitu Danych** – zwiększenie Limitu transferu danych na zasadach określonych w Regulaminie oraz w Cenniku, w szczególności w przypadku wykorzystania Limitu transferu danych przyznanego przez Operatora w ramach Pakietu wybranego przez Abonenta w Umowie, przez aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych;
9. **Dostawca** - oznacza współpracującego z Operatorem operatora mobilnej Sieci: Metroport sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi, adres siedziby: ul. Łągiwnicka 54/56 lok. 1003, 91-463 Łódź, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi, Sąd Gospodarczy, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000337502, NIP 7262615367, REGON 100745889, o kapitale zakładowym 700.850 zł;
10. **Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta/EBOK** - dostępna na stronie internetowej Operatora aplikacja, umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie usługami dla Abonenta i przez Abonenta, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi w Umowie Numeru Klienta i Hasła;
11. **Hasło** – hasło dostępu do EBOK, określone w Umowie;
12. **Hasło-PIN** – hasło dostępu do Panelu TV, określone w Umowie;

13. **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;
14. **Kaucja** – kwota pieniężna wpłacana przez Abonenta Operatorowi przy zawieraniu Umowy bądź w trakcie jej trwania w celu zabezpieczenia opłat i innych należności wynikających z tytułu świadczonych Usług;
15. **Karta SIM/Karta USIM** – karta z mikroprocesorem lub inna karta udostępniana Abonentowi/Użytkownikowi, umożliwiająca za pomocą Urządzenia dostęp do Usług mobilnych świadczonych przez Operatora, do której przypisano: Numer abonencki, Kod PIN oraz Kod PUK, a także inne cechy (np. numery i aplikacje dodatkowe);
16. **Kod PIN** – indywidualny kod cyfrowy stosowany do zabezpieczenia dostępu do Karty SIM;
17. **Kod PUK** – indywidualny kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN;
18. **Konsument** - osoba fizyczna, zawierająca Umowę w celu niezwiązanym z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
19. **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;
20. **Lokal** – nieruchomość, jej część, bądź pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług;
21. **Numer abonencki** – nadany Abonentowi korzystającemu z Usługi telefonii mobilnej lub Usługi telefonii stacjonarnej przez Operatora numer telefoniczny określony w Umowie;
22. **Numer Klienta** - oznacza numer nadany Abonentowi przez Operatora, umożliwiający między innymi rozliczenia z Abonentem, identyfikację Abonenta w kontaktach z Operatorem, w tym logowanie się do EBOK;
23. **Odbiornik telewizyjny** – urządzenie służące do odbioru sygnału telewizyjnego, stanowiące własność Abonenta;
24. **Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług;
25. **Operator** – Przedsiębiorstwo Telekomunikacyjne „TELGAM” S.A. Oddział Wrocław z siedzibą w Jaśle, adres siedziby: ul. Adama Mickiewicza 148A, 38-200 Jasło, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000419551, NIP 6851656979, REGON 370343408, o kapitale zakładowym 3.375.000 zł (wpłaconym w całości), tel. 579700001, adres e-mail: biuro@wroclaw.telgam.pl, www.wroclaw.telgam.pl;
26. **Opłata aktywacyjna** – opłata z tytułu jednorazowych czynności podejmowanych przez Operatora celem umożliwienia Abonentowi korzystania z Usług, określona w Umowie oraz w Cenniku;
27. **Opłata Abonamentowa** – miesięczna opłata z tytułu Usług świadczonych Abonentowi przez Operatora, określona według Cennika, Umowy bądź Regulaminu promocji;
28. **Pakiet** – grupa Programów i innych Usług określona w Cenniku;

**29. Panel TV** - panel dostępny za pomocą Odbiornika telewizyjnego, podłączonego do Dekodera w miejscu Instalacji, do którego dostęp Abonent otrzymuje poprzez podanie Hasła-PIN, za pomocą którego Abonent ma możliwość zamówienia dodatkowych Pakietów oraz modyfikacji Pakietów, z których korzysta poprzez ich zwiększenie;

**30. Partner** – oznacza, w zależności od wybranego przez Abonenta w Umowie Pakietu Usługi telewizji: (1) Korbank - Media Cyfrowe sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, adres siedziby: Nabycińska 19, 53-677 Wrocław, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000263862, NIP 8971721120, REGON 020373926, o kapitale zakładowym 50.000 zł; (2) Polska Telewizja Szerokopasmowa sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, adres siedziby: Nabycińska 19, 53-677 Wrocław, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000497167, NIP 8971796371, REGON 022348499, o kapitale zakładowym 5.000 zł; (3) Korbank Data Center sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, adres siedziby: Nabycińska 19, 53-677 Wrocław, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000887458, NIP 8971889575, REGON 388349779, o kapitale zakładowym 5.000 zł;

**31. Podstawowy Pakiet Danych** – Pakiet danych aktywowany na Karcie SIM od momentu Aktywacji do ostatniego dnia pierwszego Okresu rozliczeniowego, który odnawiany (aktywowany) jest automatycznie z pierwszym dniem nowego Okresu rozliczeniowego;

**32. Programy** - uporządkowane zestawy audycji telewizyjnych, reklam i innych przekazów, regularnie nadawane przez nadawcę w ściśle określonych ramach czasowych (ramówce programowej);

**33. Próg kwotowy** – stosowany w przypadku Usługi telefonii stacjonarnej bądź Usługi telefonii mobilnej próg kwotowy dla usług o podwyższonej opłacie, wybierany przez Abonenta, po przekroczeniu którego Operator zawiadamia o przekroczeniu progu i blokuje możliwość wykonywania połączeń na numery o podwyższonej opłacie;

**34. Przedsiębiorca-konsument** – Abonent, będący osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą (samodzielnie bądź w formie spółki cywilnej), który przy zawarciu Umowy oświadczył, że Umowa nie posiada dla niego charakteru zawodowego;

**35. Przedstawiciel** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawarcia, zmiany lub rozwiązania Umowy, bądź też wykonania jej postanowień, także do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu lub do autoryzacji Abonenta;

**36. Przerwa techniczna** – zaplanowana przerwa w dostępie do Sieci, związana z koniecznością przeprowadzenia przez Operatora konserwacji lub modernizacji Sieci, o której Operator powiadomi Abonenta nie mniej niż na 7 dni wcześniej na stronie internetowej Operatora lub na kanale informacyjnym;

**37. Rachunek** – dokument, w tym faktura bądź faktura elektroniczna, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi. Rachunkiem jest także

elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem EBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, jeśli Abonent nieprowadzący działalności gospodarczej nie zgłosił Operatorowi zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury;

**38. Regulamin** – niniejszy dokument, stanowiący integralną część Umowy;

**39. Regulamin promocji** – regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia Usług przez Operatora, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za Usługi bądź innych opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy;

**40. Roaming** – usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu Abonentom możliwości korzystania z sieci partnerów roamingowych;

**41. Sieć** – publiczna sieć telekomunikacyjna - w przypadku Usług mobilnych należąca do podmiotu trzeciego, a w przypadku pozostałych Usług, należąca do Operatora - z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi;

**42. Siła Wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, którego skutków nie da się przewidzieć, ani któremu, mimo dołożenia należytej staranności, nie można zapobiec. Siłę wyższą stanowią w szczególności wyładowania atmosferyczne, nagłe zmiany pogodowe, katastrofy naturalne, burze, wichury, powodzie, strajki, epidemie;

**43. Sprzęt** – urządzenia techniczne (np. modem, bramka VoIP, router, Dekoder) umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci, stanowiące własność Operatora, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług;

**44. Treść cyfrowa** - dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej np. oprogramowanie;

**45. Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające Konsumentowi, Przedsiębiorcy-konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci, np. pendrive (pamięć USB), twardy dysk, inny nośnik informatyczny, papier, płyta CD-ROM, płyta DVD, plik PDF;

**46. Tytuł prawny do Lokalu** – prawo własności, prawo użytkowania wieczystego, spółdzielcze prawo do Lokalu lub inna umowa uprawniająca do korzystania z Lokalu. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu, na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia sieci w Lokalu (tj. na wykonanie Instalacji) i świadczenie Abonentowi Usług w Lokalu;

**47. Umowa** – umowa o świadczenie co najmniej jednej Usługi, zawarta w formie pisemnej albo dokumentowej pomiędzy Abonentem a Operatorem, w przypadku Usługi telewizji pomiędzy Abonentem, Partnerem i Operatorem, a w przypadku Usług mobilnych pomiędzy Abonentem, Dostawcą i Partnerem;

**48. Urządzenie** – komputer, telefon lub inne urządzenia, umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług świadczonych na podstawie Umowy, będące własnością Abonenta;

**49. Usługa/Usługi** – łącznie Usługi stacjonarne i Usługi mobilne;

**50. Usługa Dodatkowa/Usługi Dodatkowe** - usługi towarzyszące innym Usługom, niewchodzące w skład Pakietów;

- 51. Usługa internetowa** – stacjonarna usługa telekomunikacyjna, polegająca na zapewnieniu stałego (nielimitowanego czasowo) dostępu do Internetu;
- 52. Usługa Internetu mobilnego** – mobilna usługa transmisji danych, świadczona poprzez Sieć ruchomą;
- 53. Usługi mobilne** – Usługa Internetu mobilnego i Usługa telefonii mobilnej;
- 54. Usługi stacjonarne** – Usługa internetowa, Usługa telewizji i Usługa telefonii stacjonarnej;
- 55. Usługa telefonii mobilnej** – mobilna usługa telekomunikacyjna, świadczona poprzez Sieć ruchomą, pozwalająca na inicjowanie i odbieranie połączeń głosowych krajowych i międzynarodowych, lokalnych i strefowych, międzystrefowych, do i z sieci komórkowych, uzyskanie dostępu do służb powołanych do niesienia pomocy, przesyłanie i odbieranie SMS i MMS;
- 56. Usługi telefonii stacjonarnej** – stacjonarna usługa telekomunikacyjna, pozwalająca na inicjowanie i odbieranie głosowych połączeń krajowych i międzynarodowych, lokalnych i strefowych, międzystrefowych, do i z sieci komórkowych, oraz uzyskanie dostępu do służb powołanych do niesienia pomocy, za pomocą numerów ustalonych w krajowym lub międzynarodowym planie numeracji telefonicznej;
- 57. Usługi telewizji** – zapewnienie Abonentowi sygnału telewizyjnego i radiowego, w postaci analogowej lub cyfrowej;
- 58. UstPK** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
- 59. UstPT** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne;
- 60. Użytkownik** - Abonent, korzystający z Usług mobilnych przedpłaconych. Do Użytkownika postanowienia Regulaminu dotyczące Abonenta stosuje się jedynie odpowiednio;
- 61. Zakończenie Sieci** – Sieć w Lokalu zakończona gniazdem lub wtykiem, umożliwiającym podłączenie Urządzeń lub Sprzętu do Sieci i korzystanie z Usług;
- 62. Zamawiający** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, wnioskująca o zawarcie Umowy lub przyjmująca ofertę zawarcia Umowy z Operatorem.

## § 2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

- Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Operatora. Operator może wprowadzać odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi (Regulaminy promocji), obowiązujące Abonentów, o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej.
- Regulamin jest integralną częścią zawartej z Abonentem Umowy, na mocy której Operator, po wykonaniu Instalacji - jeśli jest wymagana - oraz dokonaniu Aktywacji, świadczy na rzecz Abonenta wedle jego wyboru Usługę internetową, Usługę telefonii stacjonarnej lub wspólnie z Partnerem Usługę telewizji lub wspólnie z Dostawcą Usługę Internetu mobilnego lub Usługę telefonii mobilnej, a także ewentualnie Usługi Dodatkowe, jeśli Abonent zamierza z nich korzystać. Zakres oferowanych przez Operatora Pakietów, w jakich świadczone są Usługi, określony jest w Cenniku lub Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrany przez Abonenta Pakiet określony jest w treści Umowy. Usługa internetowa i Usługa telefonii stacjonarnej świadczone są przez Operatora, Usługa telewizji łącznie przez Operatora i Partnera, a Usługi mobilne łącznie przez Operatora i

Dostawcę, przy czym we wszystkich sprawach związanych z realizacją Umowy w tym zakresie, w tym w odniesieniu do składania i przyjmowania wszelkich oświadczeń do i od Abonenta, właściwy jest Operator. W dalszej części Regulaminu, pod pojęciem Operatora w zakresie Usługi telewizji należy rozumieć łącznie Operatora i Partnera, a w zakresie Usług mobilnych łącznie Operatora i Dostawcę.

- Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów wprowadzonych przez Operatora dla świadczonych przez siebie Usług regulujące warunki świadczenia Usług odmiennie od Regulaminu, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
- Cennik obowiązujący u Operatora oraz Regulamin, a także Regulamin promocji dostępne są w BOK, na stronie internetowej Operatora, a także są przekazywane Abonentowi na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa oraz na każde żądanie Abonenta na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Na wniosek Zamawiającego/Abonenta dokumenty te, wraz z wzorem Umowy przesyłane są przez Operatora przed zawarciem Umowy w formacie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przesłanych wzorców i informacji w niezmienionej postaci) na wskazany przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w BOK.
- W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Operatora, za zgodą Konsumenta informacje, o których mowa w art. 12 UstPK będą mu przesyłane w pliku PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci) pocztą elektroniczną przed podpisaniem Umowy, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
- O ile Umowa bądź załączniki do niej nie stanowią inaczej, pojęcia w nich użyte należy rozumieć zgodnie ze znaczeniem nadanym im w Regulaminie w § 1.

## § 3 ZAWARCIE UMOWY

- Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej albo w formie dokumentowej na czas określony albo nieokreślony. W przypadku Umowy zawieranej z Abonentem będącym Konsumentem, ma on prawo dokonać wyboru formy zawarcia Umowy bądź jej zmiany spośród oferowanych przez Operatora.
- Umowa może zostać zawarta: (1) w lokalu BOK; (2) poza lokalem Operatora w rozumieniu UstPK; (3) na odległość, tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności stron Umowy.
- W przypadku zawarcia Umowy poza BOK lub na odległość w rozumieniu UstPK, Abonent będący Konsumentem bądź Przedsiębiorcą-konsumentem może od Umowy odstąpić bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni, składając oświadczenie Operatorowi w sposób określony w Umowie. Dla zachowania terminu wskazanego w zdaniu poprzednim wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Operatora. W przypadku odstąpienia od Umowy, Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany u niego Sprzęt, a Operator zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta, Operator zwraca Abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Jeśli Operator

udostępnił Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy np. router, 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 Operatora 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/Regulaminie promocji.
5. Operator uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług wedle wybranego przez Zamawiającego Pakietu taryfowego i lokalizacji.
6. Umowa o świadczenie Usług stacjonarnych może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty Tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Operatora o tej okoliczności. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres BOK.
  - a) Operator może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:
    - b) imię i nazwisko;
    - c) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania;
    - d) numer ewidencyjny PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej;
    - e) 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,
    - f) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania wobec Operatora zobowiązania wynikającego z Umowy;
    - g) adres poczty elektronicznej.
1. W przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej Operator może żądać w szczególności odpisu z właściwego rejestru lub innego dokumentu, na podstawie którego dana jednostka funkcjonuje oraz zaświadczenia z Urzędu Skarbowego o braku zaległości w zapłacie podatków.
2. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:
  - a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wynikających z Umowy wobec Abonenta;
  - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego dokonanej w oparciu o dane będące w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o

udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, przy czym Operator obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności.

1. Operatorowi przysługuje prawo do odmowy zawarcia Umowy lub żądania 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 Operatorowi przysługuje prawo żądania zabezpieczenia wierzytelności wynikających z Umowy poprzez zapłatę Kaucji, w maksymalnej wysokości odpowiadającej wartości udostępnianego Sprzętu lub trzykrotności Opłat Abonamentowych. W przypadku gdy Abonent zalega z płatnościami na rzecz Operatora za co najmniej jeden pełen Okres rozliczeniowy i mimo wezwania do zapłaty i wyznaczenia mu dodatkowego 14-dniowego terminu nadal zobowiązań nie reguluje, wówczas Operator ma prawo potrącić wymagalną wierzytelność przysługującą mu wobec Abonenta z Kaucją i żądać uzupełnienia Kaucji do pierwotnej wysokości. W przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, Operator niezwłocznie zwróci Kaucję Abonentowi po uprzednim potrąceniu wszystkich nieuregulowanych należności Abonenta wobec Operatora i zwrocie Sprzętu przez Abonenta.
2. Umowa może być zawarta przez pełnomocnika Abonenta.
3. W przypadku Umowy zawieranej w formie dokumentowej treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami będą przez Operatora utrwalane i będą Abonentowi przesyłane w formie odpowiedniej do formy oświadczenia Abonenta, np. w pliku PDF pocztą elektroniczną, w pliku audio pocztą elektroniczną lub przekazywane mu na innym Trwałym nośniku.
4. Operator uzależnia rozpoczęcie świadczenia Usług od autoryzacji Abonenta, wedle następującej procedury:
  - a) potwierdzenia tożsamości przez instalatora lub inną osobę upoważnioną przez Operatora, podczas Instalacji;
  - b) osobistego potwierdzenia tożsamości przez Abonenta w BOK.

#### § 4 WYKONANIE INSTALACJI

1. Zawierając Umowę wraz z zapewnieniem przyłączenia do Sieci, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu (jeśli jest to konieczne do korzystania z Usług), do którego posiada Tytuł prawny do Lokalu.
2. Operator wykona Instalację w Lokalu Abonenta, bądź dostosuje Instalację już wykonaną w Lokalu do potrzeb Usług, które mają być Abonentowi świadczone na podstawie Umowy, za zapłatą Opłaty aktywacyjnej.
3. Abonent wyraża zgodę na wywiercenie otworów, poprowadzenie i umocowanie wymaganych elementów na ścianach Lokalu, zainstalowanie Zakończenia Sieci oraz innych urządzeń niezbędnych do wykonania Usług, w sposób wskazany przez Przedstawiciela.
4. W przypadku konieczności zastosowania szczególnych rozwiązań technicznych w zakresie wykonania Instalacji, wszelkie koszty z tym związane pokrywa Abonent. W przypadku stwierdzenia konieczności poniesienia takich kosztów, Operator

powiadomi o tym Abonenta i uzyska jego zgodę na wykonanie prac oraz akceptację kosztów przed przystąpieniem do tych prac. W przypadku gdyby Abonent nie akceptował kosztów prac każda ze stron uprawniona jest do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym.

5. Wykonywanie Instalacji w Lokalu odbywa się w obecności Abonenta lub upoważnionej przez niego osoby pełnoletniej.

6. Przygotowanie Lokalu do wykonania Instalacji jest obowiązkiem Abonenta. Operator oraz jego Przedstawiciel zwolnieni są z prac polegających na przenoszeniu, przemieszczaniu lub przesuwaniu elementów wyposażenia Lokalu Abonenta.

7. Na wniosek Abonenta, Operator może dokonać przeniesienia Instalacji do innego Lokalu. Przeniesienie to wymaga zmiany Umowy i wniesienia opłaty jednorazowej, wskazanej w Cenniku.

#### **§ 5 ZASADY KORZYSTANIA ZE SPRZĘTU I URZĄDZEŃ, OGRANICZENIA W ZAKRESIE KORZYSTANIA Z UDOSTĘPNIENEGO SPRZĘTU I URZĄDZEŃ**

1. Jeśli korzystanie ze Sprzętu jest niezbędne do korzystania z Usług, wówczas Operator zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie, chyba że za zgodą Operatora wyrażoną w formie pisemnej pod rygorem nieważności, Abonent będzie korzystał z własnych Urządzeń. 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.

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

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

4. Sprzęt pozostaje własnością Operatora, 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.

5. O ile nie dokonano sprzedaży Sprzętu, Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Operatora, pod rygorem nieważności.

6. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o powierzony mu Sprzęt. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Operatora o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego mu do używania. Abonent nie ma prawa modyfikować, rozkręcać ani wykorzystywać udostępnionego Sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem, jak również udostępniać go osobom trzecim.

7. Abonent powinien umożliwić Operatorowi dokonywanie okresowych kontroli prawidłowości działania Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu oraz usuwania Awarii. 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, Abonent powinien udostępnić Lokal celem jej usunięcia niezwłocznie od zawiadomienia.

8. Urządzenia podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone

odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności).

9. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Urządzeń, chyba że wynika to z powodu okoliczności jego dotyczących. Operator zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urzędzeniu 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.

10. 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.

11. W przypadku sprzedaży Urządzenia przez Operatora na rzecz Abonenta:

- a) z chwilą zapłaty ceny Urządzenie staje się własnością Abonenta. Umowa może przewidywać szczególne warunki dotyczące sposobu zapłaty ceny Urządzenia, a także przewidywać, że sprzedaż nastąpi na warunkach promocyjnych;
- b) Urządzenie wydawane jest Abonentowi w chwili zawarcia Umowy lub w chwili wykonania Instalacji w Lokalu Abonenta, na podstawie protokołu odbioru Urządzenia;
- c) Urządzenie objęte jest gwarancją udzieloną przez producenta, z tym że warunkiem przysługiwania Abonentowi uprawnień z gwarancji jest używanie Urządzenia zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, wynikającymi z instrukcji obsługi. Samowolne ingerowanie w Urządzenie przez Abonenta wiąże się z utratą gwarancji. Oświadczenie gwarancyjne producenta może przewidywać także inne warunki gwarancji. Operator nie wprowadza żadnych ograniczeń w postaci blokad Karty SIM bądź innych mających podobny skutek w Sprzęcie bądź Urządzeniach.

#### **§ 6 ROZPOCZĘCIE ŚWIADCZENIA USŁUG**

1. Operator zwolniony jest z wszelkich czynności związanych z przystosowaniem Urządzenia do odbioru świadczonych Usług, co oznacza w szczególności, że Abonent zobowiązany jest do konfiguracji Urządzeń we własnym zakresie.

2. Operator rozpocznie naliczanie Opłat Abonamentowych za Usługi z chwilą rozpoczęcia ich świadczenia, to jest z chwilą udostępnienia sygnału z Sieci Abonentowi.

#### **§ 7 ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG NA WNIOSEK ABONENTA**

1. Z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej, na pisemny wniosek Abonenta Operator może zawiesić świadczenie Usług na następujących warunkach:

- a) zawieszenie następuje na czas określony i wyrażony w pełnych miesiącach kalendarzowych, nie krótszy jednak niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż trzy miesiące;
- b) zawieszenie następuje na zaakceptowany przez Operatora pisemny wniosek Abonenta, w którym wskazuje on okres, na jaki świadczenie Usług ma być zawieszone;

- c) termin zawieszenia biegnie od pierwszego dnia miesiąca następującego po zgłoszeniu pisemnego wniosku przez Abonenta;
  - d) Abonent ma prawo do wystąpienia z pisemnym wnioskiem o wcześniejsze zakończenie okresu zawieszenia świadczenia Usług przez Operatora. W takim przypadku Operator rozpocznie świadczenie Usług w terminie nie później niż 24 godziny od dnia doręczenia wniosku;
  - e) jeśli Abonent nie wystąpił z wnioskiem wskazanym w ustępie 1 punkt d) niniejszego paragrafu, Operator rozpoczyna świadczenie Usług po upływie okresu zawieszenia wskazanego we wniosku o zawieszenie świadczenia Usług;
  - f) w okresie zawieszenia świadczenia Usług Operator pobiera od Abonenta opłatę miesięczną za utrzymanie łącza w wysokości określonej w Cenniku;
  - g) Abonent może wnosić o zawieszenie świadczenia Usług nie częściej niż jeden raz w każdym roku kalendarzowym obowiązywania Umowy.
2. W przypadku gdy Umowa zawarta jest na czas oznaczony, nie ma możliwości zawieszenia świadczenia Usług na wniosek Abonenta.

#### § 8 OPŁATY

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania Opłat Abonamentowych i opłat jednorazowych na indywidualny rachunek bankowy Operatora wskazany w Umowie.
2. Okresem rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy.
3. Opłaty Abonamentowe Abonent zobowiązany jest uiszczać z góry w terminie do 15. dnia miesiąca, którego dotyczy Opłata Abonamentowa.
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.
5. Opłaty za połączenia telefoniczne wykonane z Numeru abonenckie w danym Okresie rozliczeniowym, Abonent zobowiązany jest uiszczać w kolejnym Okresie rozliczeniowym w wysokości i terminie wskazanym na Rachunku.
6. Opłaty jednorazowe płatne są w terminie 14 dni od wystawienia Rachunku.
7. Rachunek doręczany jest Abonentowi na adres wskazany w Umowie. Za zgodą Abonenta rachunek może być doręczany za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany przez Abonenta lub być udostępniony na koncie Abonenta w EBOK.
8. W przypadku opóźnienia z zapłatą należności, Operator uprawniony jest do naliczania odsetek ustawowych od wymagalnych a nieuiszczonych należności Abonenta.
9. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Operatora 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 także w Regulaminie promocji.

#### § 9 ZMIANA PAKIETU, ZAMAWIANIE DODATKOWYCH OPCJI USŁUGI LUB USŁUG DODATKOWYCH

1. Abonent może dokonywać zmian Pakietu i zamawiać dodatkowe opcje Usługi, w tym Usługi Dodatkowe w każdym momencie trwania Umowy, o ile nie zalega z Opłatami na rzecz Operatora i o ile możliwość zmiany Pakietu nie została ograniczona lub wyłączona w Regulaminie promocji, w oparciu o który świadczona jest Usługa.
2. Abonent może składać zamówienia na Pakiety, dodatkowe opcje Usługi lub Usługi Dodatkowe:
  - a) telefonicznie;
  - b) pisemnie;
  - c) osobiście w BOK;
  - d) za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Operatora;
  - e) za pośrednictwem EBOK;
  - f) w przypadku Usługi telewizji – przez Panel TV.

1. Na złożone zamówienie Operator udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych Pakietów taryfowych lub dodatkowych opcji Usług lub Usług Dodatkowych.
2. Zmiana lub dodanie Pakietu, Usługi Dodatkowej lub dodatkowej opcji Usługi następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie, z zastrzeżeniem, że jeśli Operator oferuje taką możliwość, wówczas niektóre Usługi Dodatkowe mogą być aktywowane i dezaktywowane przez Abonenta bez konieczności zmiany Umowy np. poprzez ich aktywację/dezaktywację w EBOK lub Panelu TV.
3. Świadczenie Usług w zmienionej lub dodanej taryfie lub nowej opcji Usługi lub Usługi Dodatkowej następuje od kolejnego Okresu rozliczeniowego, występującego po Okresie rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, za wyjątkiem niektórych opcji, których aktywacja/dezaktywacja może nastąpić niezwłocznie po dokonaniu zlecenia zmiany przez Abonenta (informacje w tym zakresie zawarte są na stronie internetowej Operatora oraz mogą być przekazane Abonentowi telefonicznie lub pocztą e-mail na jego wniosek w każdym czasie).
4. 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.
5. Zakup lub zmiana wykupionych Pakietów dodatkowych może podlegać osobnym Regulaminom promocji lub regulaminom dodatkowym i może wiązać się z obowiązkiem zapłaty za Aktywację. Szczegółowe postanowienia w tym przedmiocie znajdują się w Umowie, Cenniku, Regulaminie promocji lub regulaminach dodatkowych.
6. W przypadku Usługi telewizji, w większości przypadków, zmianę lub zakup Pakietów dodatkowych, jak i innych Usług dostępnych w ofercie Operatora, Abonent będzie mógł zamówić i potwierdzić (zakup) na ekranie własnego Odbiornika telewizyjnego, podłączonego do Dekodera, wpiętego do Sieci, czyli za

pomocą Panelu TV. Abonent zalegający z płatnościami na rzecz Operatora lub będący w okresie wypowiedzenia Umowy, może skorzystać z wybranych Pakietów dodatkowych, nowej opcji Usługi lub Usług Dodatkowych po uprzednim uregulowaniu zobowiązań wobec Operatora. Dodatkowo, w przypadku Abonenta będącego w okresie wypowiedzenia Umowy, zakup Usług Dodatkowych lub Pakietów dodatkowych będzie możliwy, jeśli nie naruszy to postanowień ust. 6, tj. jeśli między zamówieniem takich Usług, a zakończeniem ich świadczenia wskutek rozwiązania Umowy, upływie przynajmniej jeden pełny Okres rozliczeniowy.

#### **§ 10 ZAKRES OBOWIĄZKÓW I ODPOWIEDZIALNOŚCI ABONENTA**

**1.** Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania należnych Operatorowi opłat, a także wykonywania innych obowiązków wynikających z Umowy i Regulaminu. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i Regulaminu, zarówno w stosunku do Operatora, jak i osób trzecich.

**2.** Abonent zobowiązany jest do poinformowania Operatora w terminie 7 dni o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego, zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy, o utracie przysługującego mu Tytułu prawnego do Lokalu, lub zmianie innych danych niezbędnych dla zgodnego z Umową świadczenia Usług.

**3.** Abonentowi zabrania się podejmowania jakichkolwiek czynności zagrażających bezpieczeństwu lub integralności Sieci bądź Usług, w tym:

- a)** naruszania lub ingerowania w Sieć lub Sprzęt, w tym samowolnego dokonywania zmian, przeróbek, napraw, konserwacji oraz samodzielnego usuwania uszkodzeń;
- b)** zakłócania działania Sieci;
- c)** podejmowania działań mogących uszkodzić lub zakłócić pracę Sieci lub Sprzętu lub innych Abonentów;
- d)** blokowania działania oraz prób włamań do systemów oraz wszelkich innych działań powodujących zakłócenia w pracy Sieci;
- e)** rozpowszechniania w sieci Internet treści niezgodnych z przepisami prawa, w szczególności naruszających prawa autorskie, rozpowszechniania nielegalnego oprogramowania oraz plików audiowizualnych;
- f)** podejmowania działań powodujących ingerowanie lub niszczenie danych innych Abonentów lub sieci internetowej.

**1.** W zakresie Usług mobilnych Abonent zobowiązuje się:

- a)** nie generować sztucznego ruchu niesłużącego wymianie informacji, między innymi z wykorzystaniem automatycznych systemów wywołujących,
- b)** nie używać Karty SIM/USIM w rozwiązaniach telemetrycznych,
- c)** nie używać Karty SIM/USIM do ruchu generowanego maszynowo, w szczególności ruchu typu „maszyna do maszyny” lub „maszyna do użytkownika”,
- d)** nie używać Karty SIM/USIM do generowania ruchu, który ma charakter ataku Denial of Service,

**e)** nie używać Karty SIM/USIM do rozsyłania dużej ilości informacji o jednakowej treści do osób lub grupy osób, w szczególności informacji przeznaczonych bezpośrednio lub pośrednio do promowania towarów, usług lub wizerunku Abonenta, lub służących osiągnięciu efektu handlowego, nie wykorzystywać Kart SIM/USIM bez zgody Operatora do inicjowania ruchu, polegającego na masowym wykonywaniu połączeń, w szczególności w przypadku automatycznej dystrybucji połączeń lub automatycznej interaktywnej obsługi numeru wywołanego lub w przypadku integracji systemu telekomunikacyjnego i informatycznego Abonenta w celu obsługi tego ruchu;

**f)** nie kierować do Sieci lub do sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu Karty SIM otrzymanej od Operatora, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych. Stosowanie Urządzeń umożliwiających dostęp do Sieci lub realizowanie połączeń za pomocą Urządzeń przeznaczonych do przyłączenia do Sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie, w których wykorzystywane będą Karty SIM Operatora, jest wykluczone, chyba że dotyczy to połączeń i Urządzeń związanych z realizacją Usługi Internetu mobilnego.

**g)** nie wykorzystywać jakichkolwiek Urządzeń, 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.

**1.** W przypadku stwierdzenia naruszeń lub ingerencji, o których mowa w § 10 ust. 3 lub 4, Operator uprawniony jest do:

- a)** zawiadomienia właściwych służb, w trybie przewidzianym prawem;
- b)** eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
- c)** przerwania lub ograniczenia świadczenia Usługi na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
- d)** rozwiązania Umowy, po uprzednim wezwaniu do zaprzestania naruszeń i bezskutecznym upływie wyznaczonego w tym celu odpowiedniego terminu.

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

- a)** szkody, które wyrządził Operatorowi lub innym Abonentom, naruszając z przyczyn leżących po jego stronie, postanowienia Regulaminu lub Umowy;
- b)** naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich;
- c)** rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa;
- d)** działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci



komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania;

- e) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody;
- f) rozpowszechnianie wirusów komputerowych;
- g) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy;
- h) korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług.

**1. Operator zaleca Abonentowi:**

- a) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego itp.;
- b) zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzepięciowych, zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt;
- c) stosowanie do kont pocztowych, EBOK oraz innych aplikacji internetowych wymagających podania PIN, haseł o długości co najmniej 8 znaków, zawierających oprócz małych i dużych liter także cyfry i inne znaki, w tym interpunkcyjne.

**§ 11 ZAKRES OBOWIĄZKÓW OPERATORA. JAKOŚĆ I FUNKCJONALNOŚĆ USŁUG – POSTANOWIENIA WSPÓLNE DLA WSZYSTKICH USŁUG**

1. Operator zobowiązany jest do świadczenia Usług na rzecz Abonenta, w przypadku Usług stacjonarnych - we wskazanym przez niego w Umowie Lokalu, zgodnie z wybranym przez Abonenta i określonym w Umowie Pakietem i w zakresie istniejących możliwości technicznych.
2. Operator nie wprowadził żadnych ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usług z tym zastrzeżeniem, że Abonent zobowiązany jest korzystać z Usług zgodnie z Umową i Regulaminem, wyłącznie na potrzeby własne i domowników i nie udostępniać Usług osobom trzecim poza Lokal. Ograniczenia w dostępie do Usług mogą wynikać wyłącznie z zasięgu Sieci, ustalonych w Umowie Progów kwotowych lub Limitów transferu danych / połączeń. Ograniczenia w dostępie do Usługi mogą też wynikać z zawieszenia świadczenia Usług z przyczyn określonych w Regulaminie lub Umowie.
3. Obowiązkiem Operatora jest utrzymanie Sieci w stanie zapewniającym świadczenie Usług zgodnie z zawartą Umową, Regulaminem oraz z obowiązującym prawem.
4. Operator na bieżąco monitoruje poziom ruchu w Sieci celem zapobieżenia osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza i w przypadku, gdy poziom ruchu zagraża osiągnięciu pojemności łącza, niezwłocznie podejmuje czynności techniczne mające na celu zwiększenie pojemności łącza. Stosowane procedury nie wpływają na jakość świadczonych Usług.
5. Operator zobowiązany jest do obsługi Abonenta i udzielania mu wszelkiej pomocy i niezbędnych informacji w związku z wykonywaniem Umowy, zarówno w BOK, jak i telefonicznie, w godzinach pracy BOK podanych na stronie [www.wroclaw.telgam.pl](http://www.wroclaw.telgam.pl).
6. 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>.

7. Operator zobowiązany jest informować wszystkich Abonentów z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem, o wszelkich zaplanowanych zmianach, przerwach pracy Sieci, Przerwach technicznych, pracach modernizacyjnych i konserwacyjnych. Informacja taka przekazana zostanie za pośrednictwem komunikatów emitowanych w kanale informacyjnym i na stronie internetowej Operatora.

8. Wyłącznie w przypadku Usługi telefonii stacjonarnej i Usługi telefonii mobilnej, Operator zapewnia Abonentom bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi oraz kierowanie połączeń telefonicznych do numerów alarmowych 112, 997, 998, 999 oraz połączeń do innych numerów alarmowych do właściwych terytorialnie jednostek służb, ustawowo powołanych do niesienia pomocy. Operator nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów. Z uwagi na możliwość korzystania przez Abonenta z Usługi telefonii w sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług, możliwe są ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych wynikające z nienależytego wykonania przez tego dostawcę umowy z Abonentem. W przypadku Usługi telefonii stacjonarnej, ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe do właściwego terytorialnie centrum ratunkowego mogą wynikać także z zaniedbania przez Abonenta poinformowania Operatora zmianie lokalizacji Sprzętu.

9. Operator nie gromadzi danych o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie za wyjątkiem adresu Zakończenia Sieci – w przypadku Usług stacjonarnych - wskazanego w Umowie, oraz przypadku gdy z obowiązujących przepisów prawa wynika taki obowiązek. W innych wypadkach Operator może gromadzić te dane wyłącznie za zgodą Abonenta.

10. Operator nieprzerwanie świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Operatora na jego stronie internetowej. Ponadto, Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranej przez Abonenta taryfy wedle transferów od i do Urządzenia, określonych w Umowie lub Cenniku.

11. 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.

**§ 12 USŁUGA SERWISOWA**

1. Operator zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Operator zapewnia:
  - a) bieżącą naprawę Awarii Sieci,
  - b) techniczną pomoc przy usuwaniu Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu,
  - c) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach



stosowanych przez Operatora, trwających promocjach i ofertach specjalnych,

- d) rozpatrywanie reklamacji,
- e) informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem EBOOK.

1. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informacji na temat Usług w godzinach pracy BOK - osobiście lub telefonicznie na nr: 579700001 – bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [biuro@wroclaw.telgam.pl](mailto:biuro@wroclaw.telgam.pl).
2. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczanym na stronie internetowej Operatora 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.
3. Opłaty za połączenie z numerem BOK nie będą wyższe niż opłata za zwykłe połączenia telefoniczne.
4. Usunięcie powstałej Awarii powinno nastąpić według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 3 dni roboczych od dnia powiadomienia o 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. Zgłoszenie dotyczące Awarii powinno zawierać: imię i nazwisko Abonenta, w przypadku Usług stacjonarnych - adres świadczenia Usług, numer telefonu kontaktowego oraz krótką charakterystykę Awarii.
6. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie 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 Operatora lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,
  - b) odpłatnie - w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, w tym z którymi zawarł on umowę na świadczenie usług dostępu do Internetu, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, w tym Regulaminem.

#### § 13 ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

1. Operator 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 lub postanowień Umowy i jej załączników.
2. W razie przerwy w świadczeniu Usług, lub pogorszeniu jej jakości, wywołanej Awarią, 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 Usług lub pogorszeniu jej jakości. Upust będzie liczony od Opłaty Abonamentowej dla Usługi objętej Awarią.
3. Abonentowi przysługuje ponadto odszkodowanie w formie kary umownej za nieterminowe uruchomienie Usług przez Operatora w wysokości 1/30

Opłaty Abonamentowej za każdy dzień zwłoki w uruchomieniu Usługi.

4. Poza zwrotem części Opłaty Abonamentowej, w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Operatora, w tym także z tytułu niedochowania parametrów jakościowych Usługi internetowej i Usługi Internetu mobilnego, deklarowanych w Regulaminie, Umowie lub Cenniku, na skutek okoliczności, za które Operator ponosi odpowiedzialność, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/30 Opłaty Abonamentowej za Usługę internetową/Usługę Internetu mobilnego, której dotyczy naruszenie, za każdy rozpoczęty dzień niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy.
5. W przypadkach określonych w ust. 2-4, Abonent ma prawo do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, w razie poniesienia przez niego innej szkody. Zwrot (upust w Opłacie Abonamentowej) i kara umowna zostaną zgodnie z dyspozycją Abonenta, zaliczone na poczet zaległych lub przyszłych należności lub wypłacone Abonentowi, w terminie 14 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Abonenta.
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
  - b) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu;
  - c) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Operatora lub osoby, za które Operator odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę;
  - d) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
  - e) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci;
  - f) niepoprawne funkcjonowanie Usługi Internetowej za pomocą Sieci na poziomie Urządzenia Abonenta - w przypadku stosowania przez Abonenta uszkodzonej karty sieciowej oraz w przypadku niesprawności Urządzenia;
  - g) zabezpieczenie danych Abonenta zapisanych w pamięci Urządzenia, w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich;
  - h) za skutki użycia utraconej Karty SIM przed zgłoszeniem Operatorowi faktu jej utraty, chyba że utrata nastąpiła z przyczyn leżących po stronie Operatora oraz za skutki wykorzystania Kodów PIN i PUK przez osobę trzecią, chyba że osoba trzecia weszła w posiadanie tych Kodów z przyczyn leżących po stronie Operatora - z tym że od momentu powiadomienia Operatora o utracie Karty SIM lub ujawnieniu Kodów PIN i PUK odpowiedzialność za następstwa użycia

utraconej Karty SIM lub użycia kodów PIN i PUK ponosi Operator.

- i) Rozpatrzenie wniosku o obniżenie Opłaty Abonamentowej oraz wypłaty odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym dalej w § 14.

1. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, o której mowa w § 17, z przyczyn leżących po stronie Operatora:

- a) a jest on dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet - Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy Opłat Abonamentowych za wszystkie świadczone Usługi, liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów rozliczeniowych;
- b) 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.

#### §14 REKLAMACJE

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niedotrzymania z winy Operatora terminu przyłączenia do Sieci lub określonego w Umowie niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług bądź nieprawidłowego obliczenia należności za Usługi.

2. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik w BOK. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 dni od dnia jej złożenia. Nie udzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Operatora.

3. Reklamacje winny być zgłaszane Operatorowi w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w BOK lub przesyłką pocztową, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w BOK, w formie elektronicznej pocztą elektroniczną.

4. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w BOK, pisemnie lub ustnie, Przedstawiciel jest zobowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie za pośrednictwem poczty, telefonicznie lub drogą elektroniczną, Operator jest zobowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu BOK rozpatrującego reklamację.

5. Abonent może złożyć reklamację w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez

rozpoznania, o czym BOK rozpatrujący reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

6. Reklamacja powinna zawierać:

- a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
- b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- d) przydzielony Abonentowi Numer Klienta lub adres miejsca świadczenia Usług;
- e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora terminu przyłączenia do Sieci;
- f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty oraz numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności
- g) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

1. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie lub ustnie osobiście podczas wizyty Abonenta w BOK nie spełnia warunków określonych w ust. 6, 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. 6, BOK 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. 6 pkt f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, BOK traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

2. Operator w terminie 30 dni od złożenia reklamacji udziela odpowiedzi na reklamację. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- a) nazwę BOK rozpatrującego reklamację;
- b) informację o dniu złożenia reklamacji;
- c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
- d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta;
- e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia

roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 109 UstPT;

f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,

g) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

1. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.

2. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.

3. Postanowienia ust. 9 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.

4. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone powyżej odpowiednio dla potwierdzenia/złożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

5. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

6. Abonent, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 13, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

7. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy

jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.

8. Po wyczerpaniu 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 Operatorowi lub składając wniosek o zawezwanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji, a w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, ma on prawo dochodzenia 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 tego urzędu: <https://cik.uke.gov.pl/>.

#### **§15 POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI TELEWIZJI**

1. Opłaty Abonamentowe nie obejmują opłat za posiadanie i używanie Odbiornika telewizyjnego lub radiowego.

1. Operator zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia Sieci sygnały Programów. Operator w ramach oferty udostępnia kodowane Programy pogrupowane w Pakiety bądź dostępne pojedynczo.

2. W ramach Pakietów, Operator zobowiązuje się do udostępniania Programów oraz ewentualnie innych świadczeń wyraźnie wskazanych w opisie takiego Pakietu (tzw. „**Programy i Świadczenia Gwarantowane**”). Opis taki zamieszczony jest w Cenniku, regulaminie dodatkowym bądź w ofercie Operatora. Powyższe, nie wyklucza udostępnienia Abonentowi, zwłaszcza w okresach promocyjnych lub testowych i wedle uznania Operatora, dodatkowych Programów lub świadczeń, niewskazanych w opisie Pakietu, lub określonych jako świadczenia dodatkowe i niegwarantowane, o ile nie będą zobowiązywać Abonenta do dodatkowej zapłaty. Takie dodatkowe Programy lub świadczenia mogą być także, według uznania Operatora, zmieniane lub wyłączone w dowolnym czasie – ich udostępnienie, jak i wycofanie, nie stanowi zmiany Umowy. Zmiany zawartości zamówionych przez Abonenta Pakietów w zakresie Programów i Świadczeń Gwarantowanych, traktowane będą jak zmiana treści Umowy, wymagająca przeprowadzenia procedur opisanych w Umowie. Dodatkowe Programy (niegwarantowane) na wniosek Abonenta mogą w każdej chwili zostać wycofane lub zablokowane.

3. Operatora zastrzega sobie prawo do zmiany numeracji Programów. Zmiana numeracji Programów nie stanowi zmiany Umowy.

4. Operator zastrzega sobie prawo emisji Programów w pełnym paśmie częstotliwości w Sieci. Zmiana częstotliwości emisji Programu nie stanowi zmiany Umowy. O takiej zmianie Abonentów będą informowani, w szczególności na antenie programu informacyjnego.

5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów oraz zmiany ramówki Programów.

6. Abonent może kopiować audycje nadawane w ramach Programów w całości lub części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiąganie korzyści majątkowych. Abonent nie może kopiować lub udostępniać audycji nadawanych w ramach Programów w całości lub części lub sygnału tych Programów na

- użytek osób trzecich. Abonent nie ma prawa pobierania opłat za oglądanie Programów, poszczególnych audycji lub ich części. Operator może ograniczyć nagrywanie Programów i innych treści na zewnętrznych nośnikach danych.
7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość dostarczonych przez nadawców Programów informacji o audycjach telewizyjnych, w tym zawartych w treści elektronicznego przewodnika po programach (dalej jako „EPG”).
  8. Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi telewizji wyłącznie na użytek własny (i użytek osobisty innych osób pozostających w związku osobistym z Abonentem – pokrewieństwo, powinowactwo, stosunek towarzyski) na terenie Polski, w sposób nie łączący się z osiąganiem korzyści majątkowych, w Lokalu, który ze względu na swój charakter nie jest dostępny dla większej – nieograniczonej - grupy osób.
  9. Operator, oprócz dostępu do Programów, świadczy również dostęp do Usług Dodatkowych, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Operatora, takie jak: programy radiowe, EPG, usługa blokady rodzicielskiej i ewentualnie inne znajdujące się w ofercie Operatora, kanały radiowe, dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych, i inne, wskazane w Umowie bądź innych jej załącznikach, szczególnie w Regulaminie promocji.
  10. W zależności od wybranej Usługi Dodatkowej, dostęp do niej może być uwzględniony, zarówno w cenie, jak i może być dodatkowo płatny. Szczegółowe postanowienia w tym zakresie określa Umowa, Cennik lub Regulamin promocji.
  11. Konsument i Przedsiębiorca-konsument, zawierający Umowę na odległość lub poza lokalem Operatora, w przypadku wyrażenia zgody na dostarczenie Treści cyfrowych przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od Umowy, traci prawo do odstąpienia od Umowy na dostarczenie Treści cyfrowych.
  12. Funkcjonalność Treści cyfrowych to możliwe sposoby ich wykorzystywania. W przypadku korzystania przez Abonenta z Usług EPG, Treściami cyfrowymi są udostępniane Abonentowi w formie komunikatów na ekranie telewizora informacje, w tym informacje na temat programów telewizyjnych dostępnych w ramach Usługi telewizji. W ramach EPG, Abonent może bez ograniczeń korzystać z udostępnionych mu informacji.
  13. W razie, gdy w ramach Usług Dodatkowych Operator zaoferuje korzystanie przez Abonenta z innych Treści cyfrowych, ich funkcjonalność zostanie przedstawiona Abonentowi przed podjęciem przez niego decyzji o skorzystaniu z tych Treści cyfrowych.
  14. Interoperacyjność Treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem oznacza rodzaj sprzętu i oprogramowania, jaki niezbędny jest do korzystania z Treści cyfrowych. W celu korzystania z Usług, obejmujących dostarczenie Treści cyfrowych, konieczne jest posiadanie Urządzenia o standardzie umożliwiającym korzystanie z Dekodera, a informacje te znajdują się w jego instrukcji obsługi oraz na wniosek Abonenta udzielane są dodatkowo przez BOK lub Przedstawiciela.
  15. W przypadku Usługi telewizji, podłączenie do Zakończenia Sieci w Lokalu innych urządzeń niż Dekoder, jest niedozwolone, o ile Strony nie postanowią inaczej.
  16. Świadczenie Usługi telewizji jest związane jedynie z tym Zakończeniem Sieci, które zostało wykonane w momencie Instalacji Usługi telewizji w Lokalu.

#### § 17 POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI INTERNETOWEJ

1. Operator przydziela Abonentowi adres IP będący numerem identyfikującym Urządzenie Abonenta w Sieci.
2. Operator gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi internetowej dla danych wysyłanych i odbieranych na minimalnym poziomie 80% deklarowanej w Umowie prędkości dla Usługi internetowej świadczonej w technologii światłowodowej oraz na poziomie 50% dla Usługi internetowej świadczonej w pozostałych technologiach. Deklarowana w Umowie prędkość pobierania i wysyłania danych stanowi prędkość maksymalną, której uzyskania Abonent może oczekiwać co najmniej jeden raz na dobę. Zwykle dostępna prędkość (osiągalna przez 75% doby) stanowi 90% deklarowanej w Umowie prędkości dla Usługi internetowej świadczonej w technologii światłowodowej oraz na poziomie 65% dla Usługi internetowej świadczonej w pozostałych technologiach. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą certyfikowanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie narzędzia do mierzenia prędkości Internetu, o którym więcej informacji można znaleźć na stronie internetowej <https://cik.uke.gov.pl/uslugi-teleko/pomiar-predkosci-internetu/certyfikowany-mechanizm/> - z wykorzystaniem urządzenia serwisowego Operatora podłączonego do Sprzętu w Lokalu Abonenta. Jakość parametrów Usługi jest gwarantowana na odcinku od routera brzegowego Operatora do Zakończenia Sieci w Lokalu Abonenta. W razie niezachowania parametrów, o których mowa powyżej, dostęp do informacji i treści oraz możliwość korzystania z niektórych aplikacji i usług mogą być ograniczone. Niezachowanie powyższych parametrów przepustowości stanowi nienależyte wykonanie Umowy, za które Operator ponosi odpowiedzialność zgodnie z § 13.
3. Operator nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych.
4. Korzystanie z innych Usług świadczonych przez Operatora ma wpływ na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi internetowej. Operator świadczy inne Usługi wyłącznie wtedy, gdy przepustowość Sieci umożliwia równoczesne korzystanie ze wszystkich Usług pozostaje bez wpływu na ich jakość.
5. 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.
6. Operator 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.
7. W przypadku rozwiązania Umowy, Operator jest zobowiązany świadczyć Usługę internetową na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet z Abonentem terminu aktywacji tej nowej usługi.
8. Uzgodnienie terminów, o których mowa w ust. 6 i 7 powyżej, powinno nastąpić niezwłocznie na Trwałym nośniku.
9. Za czynności związane z realizacją uprawnienia, o którym mowa w ust. 5-8 powyżej, Operator nie pobiera opłat od Abonenta.

#### § 18 POSTANOWIENIA WSPÓLNE DLA USŁUG MOBILNYCH

**1.** W celu świadczenia Usług mobilnych Operator udostępnia Abonentowi Kartę SIM.

**2.** Abonent zobowiązany jest do chronienia Karty SIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zgubieniem lub utratą w inny sposób. Abonent zobowiązany jest do zachowania w tajemnicy Kodu PIN oraz Kodu PUK.

**3.** Abonent zobowiązany jest niezwłocznie po stwierdzeniu utraty Karty SIM lub uzyskaniu wiedzy o Kodzie PIN lub PUK przez osobę trzecią, do zawiadomienia Operatora o tym fakcie telefonicznie lub w BOK, w celu umożliwienia Operatorowi zablokowania karty SIM. Operator po uzyskaniu informacji od Abonenta niezwłocznie dokona blokady Karty SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z usług świadczonych przez Operatora.

**4.** Wydanie nowej Karty SIM w miejsce Karty zgubionej, lub której Kodu PIN lub PUK zostały ujawnione następuje na wniosek Abonenta, który winien zostać zgłoszony w terminie 30 dni od zawiadomienia Operatora o utracie Karty SIM lub ujawnieniu Kodów PIN lub PUK. Brak wniosku Abonenta w tym terminie jest podstawą do rozwiązania Umowy przez Operatora.

**5.** Wydanie nowej Karty SIM następuje na koszt Abonenta, chyba że utrata Karty SIM lub ujawnienie Kodów nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Operatora.

**6.** Karta SIM zablokowana zgodnie z procedurą określoną w ust. 3 zostaje unieważniona po upływie 30 dni. Nie można przywrócić ważności Karcie unieważnionej.

**7.** W sytuacji, w których Abonent wielokrotnie wprowadzi niepoprawny Kod PIN lub Kod PUK, Operator uprawniony jest do tymczasowego lub trwałego zablokowania dostępu do Usług mobilnych lub danych na Karcie SIM. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zablokowanie dostępu do Usług mobilnych lub danych na Karcie SIM, chyba że nastąpiło ono w wyniku wprowadzenia niepoprawnych informacji dostarczonych Abonentowi przez Operatora.

**8.** W przypadku usług przedpłaconych, Umowa zostaje zawarta z Użytkownikiem, który nabędzie Kartę SIM:

- a) w celu dokonania rejestracji i otrzymywania przez Użytkownika informacji i zawiadomień określonych przepisami prawa, w tym w szczególności otrzymywania podstawowych lub szczegółowych wykazów usług wykonanych przez Operatora na rzecz Użytkownika, a także otrzymywania na piśmie lub drogą elektroniczną informacji dotyczących treści proponowanych zmian w Regulaminie lub Cenniku, Użytkownik ma możliwość dostarczenia prawidłowo wypełnionego formularza rejestracyjnego do BOK lub dostarczenia go w inny sposób określony przez Operatora, umożliwiający weryfikację danych Użytkownika. Za prawidłowo wypełniony formularz rejestracyjny uważa się formularz, w którym wszystkie wymagane pola zostaną wypełnione prawdziwymi danymi. Operator zastrzega sobie możliwość weryfikacji danych zawartych w formularzu rejestracyjnym;

b) Operator rozpoczyna świadczenia usług przedpłaconych innych niż usługi polegające na rozpowszechnianiu lub rozprowadzaniu Programów drogą naziemną, kablową lub satelitarną, po wykonaniu autoryzacji Użytkownika;

c) w przypadku gdy Użytkownik za pośrednictwem Karty SIM/USIM może inicjować transmisję danych, Operator oferuje pakiety transmisji danych.

d) Użytkownik ma możliwość kontrolowania stanu jednostek transmisji danych poprzez wprowadzenie kodu **\*106#**;

e) Użytkownik ma możliwość zamawiania Pakietów – w tym zakresie odpowiednie zastosowanie ma § 9 Regulaminu;

f) Minimalna oferowana jakość usługi transmisji danych odpowiada przepływności danych w kierunku do Użytkownika i od Użytkownika (downlink/uplink) na poziomie 16 kbps przez 95% czasu trwania transmisji danych. Prędkości usługi dostępu do Internetu oraz przepływności aplikacji i serwisów wykorzystywanych przez Użytkownika w usłudze dostępu do Internetu mają bezpośredni wpływ na ilość danych wysyłanych i odbieranych przez Użytkownika, co może w niektórych przypadkach doprowadzić do osiągnięcia Limitu transferu danych.

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

a) uruchamiać automatyczny transfer danych poprzez funkcje łączenia się Urządzenia z Internetem z wykorzystaniem transmisji danych,

b) inicjować połączenia o podwyższonej opłacie,

c) w sposób automatyczny przysyłać do producentów tych aparatów dane osobowe Abonenta,

d) powodować przysyłanie do Abonenta informacji handlowych drogą elektroniczną,

e) 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 takiego Urządzenia. Operator zachęca więc do szczegółowego zapoznania się z treścią instrukcji obsługi Urządzenia, a w szczególności z warunkami korzystania oraz regulaminami serwisów internetowych producentów Urządzeń.

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

a) zapewnić zgodność z obowiązującym prawem, w tym z orzeczeniami sądowymi

lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami,

- b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych,
- c) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz łagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

**1.** W razie Awarii lub powstania wyjątkowego, tymczasowego przeciążenia Sieci, Operator może na czas takiego zdarzenia zastosować następujące środki zarządzania ruchem:

- a) zmienić alokację zasobów dostępnych w danym obszarze Sieci, aby zapewnić możliwie najlepsze działanie Usługi dla wszystkich Abonentów;
- b) zmienić kierowanie w zakresie ruchu do zasobów, do których dostęp został z w/w powodów ograniczony

- środki te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.

**1.** Operator, w celu zapobieżenia przeciążenia Sieci, które mogą wpłynąć na utrzymanie integralności i bezpieczeństwa Usługi Internetu mobilnego, może zastosować tymczasowe rozwiązania ograniczające dostępność zasobów internetowych, będących źródłem naruszeń integralności i bezpieczeństwa Sieci. Rozwiązania te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.

**2.** Stosowane przez Operatora odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych, ani ochronę ich danych osobowych.

**3.** Operator zapewnia Abonentowi będącemu Konsumentem, korzystającemu z Usług mobilnych, możliwość monitorowania wykorzystania Usług mobilnych za pośrednictwem EBOK.

#### **§ 19. POSTANOWIENIA WSPÓLNE DOTYCZĄCE USŁUGI TELEFONII STACJONARNEJ I USŁUGI TELEFONII MOBILNEJ**

**1.** Operator świadczy Usługę telefonii mobilnej i Usługę telefonii stacjonarnej w Sieci w zakresie zapewnianych możliwości technicznych.

**2.** Abonentowi przysługuje prawo do nieodpłatnego złożenia wniosku o określenie Progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie, tj. usług telekomunikacyjnych z dodatkowym świadczeniem, które może być realizowane przez inny podmiot niż Operator, dla każdego Okresu rozliczeniowego. W szczególności, oznacza to prawo Abonenta do żądania od Operatora nieodpłatnego poinformowania o osiągnięciu Progu kwotowego oraz blokowania połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie po osiągnięciu Progu kwotowego oraz połączeń przychodzących z takich numerów, przy czym Operator oferuje co najmniej cztery progi kwotowe, które wynoszą 0, 35, 100 i 200 złotych. Obowiązek poinformowania o przekroczeniu w Okresie rozliczeniowym określonego Progu kwotowego uznaje się za wykonany, jeśli Operator wykonał co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem, w ciągu 24 godzin od osiągnięcia Progu kwotowego. Jeśli Abonent nie określił Progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie,

uznaje się, że Proóg kwotowy wynosi 35 złotych dla każdego Okresu rozliczeniowego. Abonent może ponadto żądać, by Operator nieodpłatnie blokował połączenia wychodzące na numery o podwyższonej opłacie lub połączenia przychodzące z takich numerów bądź na numery (lub z numerów) poszczególnych usług o podwyższonej opłacie, jak również usług, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta.

**3.** Operator przydziela Abonentowi w Umowie Numer abonencki. Numer abonencki służy do identyfikacji Urządzenia w Sieci.

**4.** Umieszczenie Abonenta w spisie abonentów odbywa się za jego zgodą, na podstawie odrębnej umowy zawieranej przez Operatora z podmiotem publikującym spis abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, z zachowaniem gwarancji ochrony danych osobowych Abonenta i tajemnicy telekomunikacyjnej. Umieszczenie danych Abonenta w spisie ograniczone jest do (i) Numeru abonenckiego lub znaku identyfikującego Abonenta, (ii) nazwiska i imion/nazwy Abonenta, (iii) nazwy miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się Zakończenie Sieci.

**5.** Na Opłatę za korzystanie z Usługi telefonii składają się Opłata Abonamentowa oraz opłata za czas połączeń wykonanych z Numeru abonenckiego Abonenta (za wyjątkiem czasu połączeń, który wliczony jest w Opłatę Abonamentową). Czas połączeń do wykorzystania w danym Okresie rozliczeniowym, za które należność wliczona jest w Opłatę Abonamentową i którego Abonent nie wykorzysta w danym Okresie rozliczeniowym, nie przechodzi na kolejny Okres rozliczeniowy. Abonent nie jest też uprawniony do ubiegania się o naliczenie Opłaty Abonamentowej w części lub do jej zwrotu w przypadku niewykorzystania czasu połączeń w danym Okresie rozliczeniowym.

**6.** Wszystkie połączenia rozpoczęte w danym Okresie rozliczeniowym rozliczane są w całości w Okresie rozliczeniowym, w którym się rozpoczęły.

**7.** Abonent może żądać zmiany przydzielonego Numeru abonenckiego, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego Numeru abonenckiego jest uciążliwe.

**8.** W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent wykorzystujący przydzielony Numer abonencki należący do planu numeracji krajowej, może żądać przeniesienia przydzielonego Numeru abonenckiego w ramach istniejącej Sieci na obszarze: (1) o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku numerów geograficznych; (2) na terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.

**9.** 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 geograficznym - w przypadku numerów geograficznych, (2) terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego Numeru abonenckiego może rozwiązać umowę z Operatorem bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia Operatorowi Opłaty Abonamentowej w wysokości nieprzekraczającej opłaty za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata za jeden Okres rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy.

Przeniesienie Numeru abonenckiego powinno nastąpić w ciągu 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usług. Przekroczenie terminu uprawnia Abonenta do domagania się odszkodowania na zasadach określonych w UstPT. Prawo do przeniesienia numeru do istniejącej sieci innego 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.** Operator udostępnia Abonentowi nieodpłatnie z każdym Rachunkiem na koncie EBOK podstawowy wykaz wykonanych Usług telefonii, zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń. W wykazie Operator informuje Abonenta o możliwości złożenia żądania, o którym mowa w art. 64a UstPT.

**11.** Na żądanie Abonenta, Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii, za który może być pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii powinien zawierać 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. Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii wraz z Rachunkiem wystawionym za Okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz poczynawszy od odpowiednio bieżącego Okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, do końca Okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu.

**12.** Na żądanie Abonenta Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii obejmujący Okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii Operator dostarcza w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.

## **§ 20. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI INTERNETU MOBILNEGO**

**1.** Operator w Cenniku określa maksymalną szybkość transferu oddzielnie dla każdego Pakietu, Limit transferu danych, wielkość możliwych Doładowań Limitu Danych, wielkość transferu danych przyznawanego w ramach Opłaty aktywacyjnej i zasady jego wykorzystania, zasady rozliczania transferu danych (mogą one skutkować ograniczeniami w dostępie lub w korzystaniu z Usługi Internetu mobilnego).

**2.** 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.

**3.** Z chwilą przekroczenia przez Abonenta Limitu transferu danych przyznanego w ramach Opłaty Abonamentowej lub uzyskanego w wyniku dokonania Doładowania Limitu Danych, prędkość przesyłu danych zostaje zmniejszona do prędkości poniżej 32kbps, do czasu odpowiednio: odnowienia przez Operatora Podstawowego Pakietu Danych przysługującego Abonentowi w ramach Opłaty Abonamentowej lub dokonania Doładowania Limitu Danych. Zasady rozliczania Limitu transferu danych, w tym powiększonego w ramach Doładowania Limitu Danych, określone są w Regulaminie i Cenniku.

**4.** W przypadku wyczerpania Limitu transferu danych Operator niezwłocznie informuje Abonenta o tym fakcie za pośrednictwem wiadomości SMS lub notyfikacji (powiadomienie elektroniczne wysyłane na Kartę SIM).

**5.** W przypadku wyczerpania Limitu transferu danych Abonent może Doładować Limit Danych.

**6.** Abonent może dokonywać Doładowania Limitu Danych przez zakupienie Dodatkowych Pakietów Danych przez złożenie u Operatora zamówienia na Dodatkowy Pakiet Danych, w sposób wskazany w § 9 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 nie może go cofnąć po jego dojeździe do adresata.

**7.** Obciążenie Abonenta opłatą za Doładowanie Limitu Danych następuje z dołu, w Rachunku wystawionym za Okres rozliczeniowy, w którym Operator wykonał Doładowanie Limitu Danych na zlecenie Abonenta. Rozliczenie stanu wykorzystania Doładowania Limitu Danych następuje w kolejności, licząc od najwcześniejszego Doładowania Limitu Danych, stosownie do daty Doładowania Limitu Danych.

**8.** Operator informuje, że Urządzenia z wbudowanym systemem operacyjnym takim jak Apple Iphone OS, Android, Bada, Symbian, Windows Phone mogą łączyć się z Internetem w celu pobrania danych, aktualizacji bazy danych, dokonywania aktualizacji i synchronizacji. Opłaty za takie połączenia naliczane są zgodnie z Cennikiem.

**9.** Operator traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, pobierane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne, co nie stoi na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji danych, oraz są przejrzyste, niedyskryminacyjne i proporcjonalne.

**10.** Operator może przewidywać dla różnych Pakietów różne Limity transferu danych. Limity te wskazane są ilościowo w Umowie lub Cenniku.

**11.** Limity transferu danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usługi (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na jakość Usługi w zakresie transmisji danych poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług.



12. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem Usługi w zakresie transmisji danych zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. Niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości transmisji danych niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.

13. Prędkości pobierania i wysyłania danych, jak również informacje dot. wpływu parametrów Usługi na nią, czynników od których zależy realna prędkość, oraz wpływu jaki mają odstępstwa od prędkości pobierania i wysyłania na Usługę określa Umowa lub Cennik.

14. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym Urządzeniu z Usługi oraz z oferowanych przez Operatora innych usług niewchodzących w zakres Usługi lub niebędących Usługami Dodatkowymi, 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, może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego Abonenta

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

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

17. 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.

## **§ 21 POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI TELEFONII MOBILNEJ**

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.

## **§ 22 POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI TELEFONII STACJONARNEJ**

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

## **§ 23 OPŁATY W MOMENCIE ROZWIĄZANIA UMOWY**

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 się w BOK, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie - nie później niż w terminie 7 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta. Abonent ponosi ponadto odpowiedzialność względem Operatora za zmniejszenie wartości Sprzętu, będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza jego przeznaczenie, w tym za uszkodzenie lub zużycie w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania w przypadku odstąpienia od Umowy.
1. W przypadku naruszenia postanowień ust. 1 powyżej, jak również w razie zwrócenia Sprzętu uszkodzonego Operator odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub jego naprawy bądź zapłaty jego równowartości.
2. Prócz opłaty za niezwrócony lub uszkodzony Sprzęt, w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa - związana z przyznaniem ulg Abonentowi - została zawarta, Operatorowi przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej Abonentowi ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania umowy przez Abonenta przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe. Kwota ulg

określona jest w Umowie, a także ewentualnie w Regulaminie promocji lub Cenniku.

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

#### **§ 24 POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.09.2022 roku.