



## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W SIECI FURORA

### I. Wstęp oraz definicje.

#### § 1.

- Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci **FURORA**, zwany dalej „**Regulaminem**”, określa warunki i zasady świadczenia Usług, w tym usług dostępu do sieci Internet, telefonii, telewizji, mobilnego Internetu oraz telefonii mobilnej przez **Dostawcę usług – LIQUID SYSTEMS Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie, ul. Krzywickiego 2/1, 02-078, Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS z kapitałem zakładowym w wysokości 50.000 PLN, o numerze NIP 526-272-97-56, numerze REGON 015573595, wpisanego do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa UKE pod nr 3365.
- Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:
  - Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Dostawcą usług;
  - Aktywacja** – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług lub korzystanie z nich na zmienionych warunkach;
  - Awaria** – techniczna wada Sieci Dostawcy usług, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług;
  - Biuro Obsługi Klienta/BOK** - miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w Lokalu Dostawcy usług. Informacja o aktualnym adresie BOK znajduje się w Umowie i na stronie internetowej Dostawcy usług;
  - Cenniki** - łącznie cenniki świadczenia usług telekomunikacyjnych, tj. cennik usług dostępu do Internetu (dalej: „**Cennik usług**”), usług telefonii (dalej: „**Cennik usług telefonii**”), usług telewizji (dalej: „**Cennik usług telewizyjnych**”), usług mobilnego Internetu (dalej: „**Cennik usług mobilnego Internetu**”) oraz usług mobilnej telefonii (dalej: „**Cennik usług mobilnej telefonii**”), stanowiące zestawienie cen za Usługi świadczone przez Dostawcę usług;
  - Dodatkowy Pakiet Danych** - oznacza jednorazowy Pakiet Danych aktywowany w dowolnym czasie, na Karcie SIM, na której jest aktywny Podstawowy Pakiet Danych. Rozliczanie dodatkowego Pakietu Danych ma miejsce od dnia jego aktywacji, jednakże nie wcześniej niż po wyczerpaniu limitu GB dostępnego w ramach danego Podstawowego Pakietu Danych;
  - Doładowanie Limitu Danych** – zwiększenie Limitu Danych na zasadach określonych w Regulaminie oraz w Cenniku, w szczególności w przypadku wykorzystania Limitu Danych przyznanego przez Dostawcę usług, wybranego przez Abonenta, przez aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych;
  - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta/EBOK** - dostępna na stronie internetowej Dostawcy usług aplikacja, umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie Umową i usługami dla Abonenta i przez Abonenta, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i hasła dostępu;
  - Instalacja** – czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci Dostawcy usług i świadczenia mu Usług;
  - Karta SIM (w tym także Karta USIM)** - karta z mikroprocesorem udostępniana Abonentowi, umożliwiająca dostęp do usług świadczonych przez Dostawcę usług, posiadająca własny numer, kod PIN oraz kod PUK;
  - Kaucja** – kwota wpłacona przy zawieraniu Umowy lub w trakcie jej obowiązywania dla zabezpieczenia należności przysługujących Dostawcy usług z tytułu wykonania Umowy;
  - Konsument** - Abonent będący osobą fizyczną, dokonujący z Dostawcą usług czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową;
  - Limit Danych** - limit danych przesyłanych i odbieranych w Okresie Rozliczeniowym, przyznany w ramach wybranego przez Abonenta Pakietu Danych, uwzględniający ponadto dokonane przez Dostawcę usług Doładowanie Limitu Danych, po wyczerpaniu którego korzystanie z Usług mobilnego Internetu zostaje ograniczone. Limit Danych ma wpływ na uprawnienia Abonenta dostępu do poszczególnych treści lub korzystania z aplikacji za pośrednictwem sieci;
  - Limit kredytowy** – określona w Regulaminie lub w Regulaminach promocji kwota, której przekroczenie w danym Okresie Rozliczeniowym daje uprawnienie Dostawcy usług do podjęcia działań określonych w Regulaminie, celem zabezpieczenia wierzytelności wynikających z Umowy, w tym żądanie wpłaty Kaucji;
  - Lokal** – budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług;
  - Numer Identyfikacyjny** - oznacza numer nadany Abonentowi przez Dostawcę usług, umożliwiający m.in. rozliczenia z Abonentem, identyfikację Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, w tym do logowania się do EBOK lub TV Panelu;
  - Numer MSISDN** – numer telefonu Abonenta, przechowywany na Karcie SIM Abonenta;
  - Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług;
  - Pakiet Danych** – zakres Usługi, określony w Cenniku;
  - Pakiet Taryfowy** – zakres Usługi wybrany w Umowie przez Abonenta;
  - PIN** – osobisty numer identyfikacji;
  - Podstawowy Pakiet Danych** – aktywowany na Karcie SIM na miesiąc od momentu Aktywacji (tj. przykładowo Pakiet Danych aktywowany 15. dnia miesiąca będzie aktywny do końca 14. Dnia następnego miesiąca), który odnawiany (aktywowany) jest automatycznie w kolejnych cyklach miesięcznych, zgodnych z powyższą definicją;
  - Polkomtel** – Polkomtel sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, adres siedziby: ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000419430, NIP: 5271037727, REGON: 011307968, będący głównym operatorem sieci infrastrukturalnej, z użyciem której Dostawca usług świadczy Usługi;
  - Programy** – uporządkowane zestawy audycji telewizyjnych, reklam i innych przekazów, regularnie nadawane przez nadawcę w ściśle określonych ramach czasowych (ramówce programowej). W ramach Programów Dostawca usług oferuje „**Programy Gwarantowane**” i „**Programy Niegwarantowane**”, zgodnie z postanowieniami § 11 ust. 1 i 2 Regulaminu,
  - Przedstawiciel** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, w tym na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu;
  - PUK** – osobisty numer odblokowujący;
  - PVR** - Usługa Dodatkowa umożliwiająca korzystanie z funkcjonalności takich jak nagrywanie, zatrzymywanie, przewijanie Programów. Usługa świadczona jest na przestrzeni dyskowej dzierżawionej Abonentowi przez Dostawcę usług lub na przestrzeni dyskowej znajdującej się wewnątrz STB.
  - Rachunek** – dokument, w tym faktura bądź faktura elektroniczna, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem EBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, jeśli Abonent nie prowadzący działalności gospodarczej nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury;
  - Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych LIQUID SYSTEMS;
  - Regulamin promocji** – regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia Usług przez Dostawcę usług, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za Usługi bądź innych opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy;
  - Roaming** – usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu Abonentom możliwości korzystania z sieci partnerów roamingowych;
  - Set Top Box / STB / Dekoder** - urządzenie pozwalające na dekodowanie dostarczanego sygnału telewizyjnego w Lokalu Abonenta oraz na dostęp do wszelkich innych Usług Dodatkowych dostępnych z jego wykorzystaniem i oferowanych przez Dostawcę usług. STB może zostać wydzierżawiony lub kupiony przez Abonenta od Dostawcy usług. Abonent może wykorzystać własny STB, o ile z jego wykorzystaniem technicznie możliwe będzie świadczenie Usług telewizyjnych;
  - Sieć** – publiczna sieć telekomunikacyjna Dostawcy usług, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi;
  - Siła wyższa** – zdarzenie niezależne od Abonenta i Dostawcy usług, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powodzie, strajki;
  - Sprzęt** – urządzenia techniczne (np. modem, karta dekodująca) umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci, stanowiące własność Dostawcy usług bądź posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług przez Abonenta;
  - Treść cyfrowa** - dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej np. oprogramowanie, treści w usłudze VoD;
  - Twały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające Konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezminionej postaci, np. pendrive (pamięć USB), twardego dysku, inny nośnik informatyczny, papier, płyta CD-ROM, płyta DVD, plik PDF;
  - Tytuł prawny do Lokalu** - prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługują powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu celem świadczenia Abonentowi Usług;
  - TV Panel** - serwis o funkcjonalności analogicznej do dostępnej za pomocą EBOK, ale dostępny za pomocą odbiornika telewizyjnego podłączonego do Set Top Box'a Abonenta w miejscu Instalacji, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i hasła dostępu;
  - Umowa** – umowa o świadczenie Usług, zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług w formie pisemnej, dokumentowej albo lub elektronicznej;
  - Urządzenia** – komputer, telefon, tzw. bramka VoIP, odbiornik telewizyjny lub inne podobne urządzenie zlokalizowane w miejscu świadczenia Usług, umożliwiające Abonentowi nadawanie, przetwarzanie i odbiór danych w celu korzystania z Usług, będące własnością Abonenta. Urządzeniami są także przekazane na własność lub sprzedane przez Dostawcę usług Abonentowi inne urządzenia niezbędne do korzystania z Usług np. dekodery, Set Top Box, router, chyba że Dostawca usług bez przenoszenia ich własności udostępnia je (odpłatnie lub nieodpłatnie) Abonentowi do korzystania wyłącznie przez okres obowiązywania Umowy, a wówczas są traktowane jako Sprzęt;
  - Usługi** – łącznie Usługa internetowa, Usługa telefonii, Usługa telewizji, Usługa telefonii mobilnej, Usługa mobilnego Internetu oraz Usługi Dodatkowe, świadczone za pośrednictwem Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług lub mobilnej sieci Polkomtel;
  - Usługi Dodatkowe** – usługi towarzyszące Usłudze, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Dostawcę usług, znajdujące się w ofercie Dostawcy usług,
  - Usługa internetowa** - usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu stałego (nielimitowanego czasowo) dostępu do Internetu;
  - Usługa mobilnego Internetu** – usługa bezprzewodowego dostępu do sieci Internet, łącznie z Usługami Dodatkowymi, świadczona przez Dostawcę usług z wykorzystaniem mobilnej sieci Polkomtel;
  - Usługa telefonii mobilnej** – usługa mobilnych usług głosowych, wiadomości tekstowych, wiadomości multimedialnych w z mobilnym dostępem do Internetu, które Dostawca usług zapewnia, wykorzystując mobilną sieć należącą do Polkomtel;





47. **Usługa telefonii** - usługa telekomunikacyjna, świadczona w Sieci Dostawcy usług lub w sieci innego dostawcy, pozwalająca na inicjowanie i odbieranie głosowych połączeń krajowych i międzynarodowych, lokalnych i strefowych, międzystrefowych, do i z sieci komórkowych, oraz uzyskanie dostępu do służb powołanych do niesienia pomocy, za pomocą numerów ustalonych w krajowym lub międzynarodowym planie numeracji telefonicznej;
48. **Usługa telewizji** - usługa telekomunikacyjna, polegająca na dostarczaniu Programów metodą cyfrowej transmisji sygnału telewizyjnego za pomocą Sieci obsługującej protokół IP;
49. **Usterka** - techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, obniżająca jakość Usług, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie, lecz umożliwiającą korzystanie z Usług;
50. **Zakończenie Sieci** - sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona odpowiednim gniazdem lub wtykiem RJ45, umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu Dostawcy usług i korzystanie z Usług;
51. **Zamawiający** - podmiot wnoszący o zawarcie Umowy lub przyjmujący ofertę Dostawcy usług zawarcia Umowy.

## II. Postanowienia ogólne. Zakres Usług. Sposób składania zamówień na Pakiety Taryfowe oraz dodatkowe opcje Usług, w tym Usługi Dodatkowe.

### § 2.

1. Niniejszy Regulamin jest integralną częścią zawartą z Abonentem Umowy, na mocy której Dostawca usług, po wykonaniu Instalacji - jeśli jest wymagana - oraz dokonaniu Aktywacji, świadczy na rzecz Abonenta, wedle jego wyboru Usługę internetową lub Usługę telefonii lub Usługę telewizyjną lub Usługę mobilnego Internetu lub Usługę telefonii mobilnej, a także ewentualnie Usługi Dodatkowe, jeśli Abonent z nich zamierza korzystać. Zakres oferowanych przez Dostawcę Usług Pakietów Taryfowych, w jakich świadczone są Usługi, określony jest w Cennikach lub Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrane przez Abonenta Pakiety Taryfowe określone są w treści Umowy.
2. Dostawca usług może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, związane z akcjami promocyjnymi (Regulaminy promocji), obowiązujące Abonentów, o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej.
3. Postanowienia Umowy oraz odrębnych Regulaminów promocji odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
4. Cenniki obowiązujące u Dostawcy usług oraz Regulamin, a także Regulaminy promocji dostępne są w BOK, a Regulamin dodatkowo na stronie internetowej Dostawcy usług, a także są przekazywane Abonentowi na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa oraz na każde żądanie Abonenta na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Na wniosek Zamawiającego/Abonenta dokumenty te, wraz z wzorem Umowy przesyłane są przez Dostawcę usług przed zawarciem Umowy w formacie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przesłanych wzorców i informacji w niezmiennionej postaci) na wskazany przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywanie są w BOK.
5. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, za zgodą Konsumenta informacja, o których mowa w art. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), będą mu przesyłane w pliku PDF (lub na innym Trwałym nośniku) pocztą elektroniczną przed podpisaniem Umowy, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
6. W ramach świadczonych Usług, Abonent otrzymuje Numer Identyfikacyjny Abonenta, który służy do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, dokonywania zmian w Usługach, logowania się w EBOK.
7. Zamówienia na Pakiety Taryfowe oraz dodatkowe opcje Usług, w tym Usługi Dodatkowe mogą być zgłaszane Dostawcy usług:
  - a) telefonicznie,
  - b) pisemnie,
  - c) osobiście w Biurze Obsługi Klienta,
  - d) za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Dostawcy usług.
8. Zamówienie powinno wskazywać oznaczenie Abonenta (w sposób umożliwiający jego identyfikację) i Umowy, a także datę. Na złożone zamówienie Dostawca usług udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych Pakietów Taryfowych lub dodatkowych opcji Usług lub Usług Dodatkowych.
9. Zmiana lub dodanie Pakietu Taryfowego lub dodatkowej opcji Usługi lub Usług Dodatkowych następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie, z zastrzeżeniem, że jeśli Dostawca usług oferuje taką możliwość, wówczas niektóre Usługi Dodatkowe mogą być aktywowane i dezaktywowane przez Abonenta bez konieczności zmiany Umowy np. poprzez ich aktywację/dezaktywację w TV Panelu lub EBOK. Informacja o Usługach Dodatkowych, których aktywacja/dezaktywacja nie wymaga zmiany Umowy znajduje się na stronie internetowej Dostawcy usług, oraz będzie przekazana Abonentowi telefonicznie na jego wniosek w każdym czasie lub przesłana mu na adres e-mail.
10. Świadczenie Usług w zmienionej lub dodanej taryfie lub nowej opcji Usługi, względnie dodanie/usunięcie Usług Dodatkowych następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, występującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, za wyjątkiem niektórych Usług Dodatkowych, których aktywacja/dezaktywacja może nastąpić od następnego dnia roboczego po dokonaniu zlecenia zmiany przez Abonenta (informacje w tym zakresie zawarte są na stronie internetowej Dostawcy usług oraz mogą być przekazane Abonentowi telefonicznie lub pocztą e-mail na jego wniosek w każdym czasie).
11. W przypadku Umowy zawieranej w formie dokumentowej treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami będą przez Dostawcę usług utrwalane i będą Abonentowi przesyłane w pliku PDF pocztą elektroniczną lub przekazywane mu na innym Trwałym nośniku - w zależności od formy oświadczenia Abonenta.

## III. Jakość i funkcjonalność Usług. Usługa internetowa i Usługa mobilnego Internetu.

### § 3.

1. Dostawca usług świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej bądź w jego materiałach promocyjnych. Ponadto Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranej przez Abonenta taryfy wedle minimalnych transferów od i do Urządzenia określonych i gwarantowanych w Umowie lub Cennikach. Dostawca usług gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi internetowej dla danych wysyłanych i odbieranych na poziomie 80 % deklarowanej w Umowie prędkości dla usługi świadczonej w technologii światłowodowej oraz na poziomie 65 % dla Usługi świadczonej w pozostałych technologiach. Deklarowana w Umowie prędkość pobierania i wysyłania danych stanowi prędkość maksymalną. Zwykle dostępna prędkość mieści się w przedziale prędkości minimalnej i deklarowanej (maksymalnej). Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą certyfikowanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie narzędzia do mierzenia prędkości Internetu, o którym więcej informacji można znaleźć na stronie internetowej <https://pro.speedtest.pl/>. W razie niezachowania parametrów, o których mowa powyżej, dostęp do informacji i treści oraz możliwość ich rozpowszechniania, a także możliwość korzystania z niektórych aplikacji i usług mogą być ograniczone. Niezachowanie powyższych parametrów przepustowości stanowi nienależyte wykonanie Umowy, za które Dostawca usług ponosi odpowiedzialność zgodnie z § 12 Regulaminu.
2. Zależnie od wybranej przez Abonenta oferty, prędkość pobierania i wysyłania danych różni się. Przykładowo, plik wideo o rozmiarze 1 GB zostanie pobrany w czasie: 1 min 22 s dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 100 Mb/s lub 13 min 39 s dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 10 Mb/s przy maksymalnej dostępnej prędkości pobierania danych. Przy przepustowości na poziomie minimalnym, czas pobierania będzie odpowiednio dłuższy, zgodnie z parametrami wskazanymi w ust. 1. Prędkość wysyłania danych również różni się w zależności od wyboru oferty. Wybór Usługi o przepustowości pobierania niższej niż 10 Mb/s może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści i aplikacji wymagających wyższych przepustowości, takich jak odtwarzanie on-line treści w jakości HD, korzystanie z komunikatorów przesyłających obraz w jakości HD lub granie w niektóre gry on-line.
3. Dostawca usług nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych.
4. Korzystanie z innych Usług świadczonych przez Dostawcę usług za pomocą Sieci nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi internetowej. Dostawca usług świadczy inne Usługi wyłącznie wtedy, gdy przepustowości Sieci umożliwiają równoczesne korzystanie ze wszystkich Usług pozostaje bez wpływu na ich jakość.
5. Wykonanie Instalacji i podłączenie Abonenta do sieci Dostawcy usług nastąpi nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni roboczych od podpisania Umowy, w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony Umowy. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, na wniosek Konsumenta, Instalacja lub Aktywacja mogą nastąpić przed upływem ustawowego, czternastodniowego terminu na odstąpienie od Umowy. Rozpoczęcie świadczenia Usług nastąpi nie później niż w ciągu 7 (siedmiu) dni od wykonania przyłączenia do Sieci Dostawcy usług i zweryfikowania tożsamości Abonenta i ochronę jego danych osobowych, numeru PESEL albo serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, a jeśli Abonent ma już wykonane przyłączenie, wtedy w ciągu 7 (siedmiu) dni od podpisania Umowy.
6. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej.
7. Ograniczenia w dostępie lub przystąpieniu do Usług oraz działania, jakie Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa integralności Sieci i Usług zawarte są w Regulaminie oraz w Umowie. Dodatkowo, w odniesieniu do Usługi telewizyjnej, Dostawca usług nie gwarantuje Abonentowi zapewnienia przez cały okres obowiązywania Umowy dostępu do wszystkich Programów, które w jego ofercie określane są jako Programy Niegwarantowane, w tym do zachowania ich tożsamości z Programami Niegwarantowanymi, dostępnymi w ofercie Dostawcy usług na dzień zawarcia Umowy.
8. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Dostawca usług utworzył dział zarządzania Siecią, w którym prowadzi za pomocą odpowiednich narzędzi monitorujących stały monitoring obciążenia Sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług, prywatność Abonenta i ochronę jego danych osobowych.
9. W ramach zarządzania siecią i usługami, Dostawca usług i Polkomtel stosują środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU, IETF). Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii ruchu, Dostawca usług i Polkomtel stosują odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki te polegają na wprowadzeniu różnicznictwa pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu użytkownika końcowego, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług (np. dotyczące opóźnienia, wahania opóźnienia, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających z wspólnych zasobów sieci.
10. Dostawca usług może stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmienić, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określać kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:
  - a) zapewnić zgodność z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami krajowymi, którym podlega Dostawca usług, w tym prawu karnemu nakazującym np. blokowanie określonych treści, aplikacji lub usług, lub ze zgodnymi z prawem Unii Europejskiej środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawodawczych Unii Europejskiej lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami (np. obowiązek wykonania orzeczeń sądowych lub nakazanego przez organy publiczne blokowania nielegalnych treści),
  - b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych,
  - c) zapobiec zagrożeniu przeciążeniu sieci oraz łagodź skutki przeciążenia sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
11. W czasie świadczenia Usługi mobilnego Internetu i Usługi internetowej, Dostawca usług traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsumowane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne, co nie stoi na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków zarządzania ruchem.





12. Użytkownicy końcowi mają prawo – za pomocą Usługi mobilnego Internetu – do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranych urządzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
13. Jednoczesne korzystanie przez użytkownika końcowego na tym samym Sprzęcie z Usługi mobilnego Internetu/Usługi internetowej oraz z oferowanych przez Dostawcę usług innych usług, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług (tzw. usług specjalistycznych), może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększenie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego użytkownika końcowego. Wyjaśnienie, w jaki sposób taka usługa niebędąca usługą dostępu do Internetu, z której korzysta użytkownik końcowy, mogłaby w praktyce wpłynąć na świadczone na jego rzecz usługi dostępu do Internetu, zawiera regulamin takiej usługi.
14. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi mobilnego Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych określone zostały w Cenniku usług mobilnego Internetu. Podane prędkości są szacunkowymi wartościami maksymalnymi. Rzeczywista osiągalna prędkość zależy od wielu czynników, w tym od wykorzystywanego Sprzętu/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 tłumienia 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 mobilnego Internetu mogą być różne w zależności od miejsca korzystania z tej Usługi.
15. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi mobilnego Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych przedstawione są też na stronie internetowej [www.furora.pl](http://www.furora.pl) W miarę rozwoju Sieci Dostawcy usług, skutkującego zwiększeniem prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi mobilnego Internetu, informacje na temat szacunkowych maksymalnych prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi mobilnego Internetu będą aktualizowane poprzez publikację na stronie internetowej [www.furora.pl](http://www.furora.pl)
16. Abonent będzie informowany o stanie zużycia Pakietu Danych za pomocą wiadomości SMS wysyłanych przez system na Kartę SIM Abonenta. Wiadomości będą wysyłane po wykorzystaniu 50%, 80% i 100% Limitu Danych przyznanego Abonentowi.
17. Limit Danych rozliczany jest odrębnie dla danej Karty SIM. Nowy Limit Danych przyznawany jest z pierwszym dniem kolejnego Okresu Rozliczeniowego. Limit Danych niewykorzystany w trakcie Okresu Rozliczeniowego, nie zwiększa Limitu Danych przysługującego Abonentowi w ramach opłaty za Abonament za kolejne Okresy Rozliczeniowe. Limit Danych niewykorzystany w trakcie Okresu Rozliczeniowego przyznany w wyniku Doładowania Limitu Danych, nie zwiększa Limitu Danych przysługującego Abonentowi w ramach opłaty za Abonament za kolejne Okresy Rozliczeniowe i wygasa z dniem zakończenia Okresu Rozliczeniowego, w którym został aktywowany Dodatkowy Limit Danych.
18. Z chwilą przekroczenia przez Abonenta Limitu Danych przyznanego w ramach Usługi mobilnego Internetu lub uzyskanego w wyniku dokonania Doładowania Limitu Danych, prędkość przesyłu danych zostaje zmniejszona do prędkości poniżej 32 kbps, do czasu odpowiednio: odnowienia przez Dostawcę usług Podstawowego Pakietu Danych przysługującego Abonentowi w ramach opłaty za Abonament lub dokonania Doładowania Limitu Danych. Zasady rozliczania Limitu Danych, w tym powiększonego w ramach Doładowania Limitu Danych, określone są w Regulaminie i Cenniku.
19. W przypadku wyczerpania Limitu Danych Dostawca usług niezwłocznie informuje Abonenta o tym fakcie za pośrednictwem wiadomości SMS lub notyfikacji (powiadomienie elektroniczne wysyłane na Kartę SIM).
20. W przypadku wyczerpania Limitu Danych Abonent może dokonać Doładowania Limitu Danych.
21. Obciążenie Abonenta opłatą za Doładowanie Limitu Danych następuje z dołu, w Rachunku wystawionym za Okres Rozliczeniowy, w którym Dostawca usług wykonał Doładowanie Limitu Danych na zlecenie Abonenta. Rozliczenie stanu wykorzystania Doładowania Limitu Danych następuje w kolejności, licząc od najwcześniejszego Doładowania Limitu Danych, stosownie do daty Doładowania Limitu Danych.
22. Abonent zobowiązany jest nie kierować do Sieci lub do sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych, w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa, w tym w sposób powodujący nadużycie telekomunikacyjne. Stosowanie urządzeń umożliwiających dostęp do Sieci lub realizowanie połączeń za pomocą urządzeń końcowych przeznaczonych do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie, w których wykorzystywane będą Karty SIM Dostawcy usług, jest wykluczone, chyba że dotyczy to połączeń i urządzeń związanych z realizacją Usługi mobilnego Internetu.
23. Abonent zobowiązany jest ponadto nie udostępniać Usługi mobilnego Internetu innym osobom, w celu uzyskania korzyści majątkowych związanych z realizacją ruchu hurtowego z sieci innych operatorów. W przypadku naruszenia przez Abonenta któregokolwiek z obowiązków wymienionych w ustępie 24 i 25, Dostawca usług uprawniony będzie, do rozwiązania Umowy w przedmiocie świadczenia Usługi mobilnego Internetu, ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia.

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

##### **§ 4.**

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony lub nieokreślony w formie pisemnej, dokumentowej bądź elektronicznej. W przypadku Umowy zawieranej z Konsumentem ma on prawo dokonać wyboru formy zawarcia Umowy spośród oferowanych przez Dostawcę usług.
2. Umowa może zostać zawarta:
  - a) w lokalu Biura Obsługi Klienta Dostawcy usług,
  - b) poza lokalem BOK, z upoważnionym Przedstawicielem Dostawcy usług, w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827),
  - c) na odległość tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron.
3. Jeżeli Umowa została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta Dostawcy usług lub na odległość, w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), Konsument może od Umowy odstąpić bez podania przyczyny w terminie 14 dni, składając Dostawcy usług pisemne oświadczenie, zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to należy złożyć w siedzibie lub BOK Dostawcy usług lub wysłać listownie na adres BOK, przy czym nadanie listu w powyższym 14-dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. W przypadku odstąpienia Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany u niego Sprzęt, a Dostawca usług zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta, Dostawca usług zwraca Abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Jeśli Dostawca usług udostępnił Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy np. router, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi np. instalacyjnej, przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązywać jest do zapłaty na rzecz Dostawcy usług do chwili odstąpienia od Umowy, w tym opłaty za Instalację, wskazanej w Umowie lub w Cenniku. W odniesieniu do opłat abonamentowych, Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub w Cenniku.
5. Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług wedle wybranego przez Zamawiającego Pakietu Taryfowego i lokalizacji.
6. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Dostawcy usług dokument potwierdzający Tytuł prawny do Lokalu bądź zgodę na Instalację osoby, której Tytuł prawny do Lokalu przysługuje.
7. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty Tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Dostawcy usług o tej okoliczności. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres BOK.

##### **§ 5.**

1. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:
  - a) nazwisko i imiona,
  - b) imiona rodziców,
  - c) miejsce i data urodzenia,
  - d) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
  - e) numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
  - f) nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu,
  - g) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług z Umowy,
  - h) adres poczty elektronicznej.
2. W przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej Dostawca usług może żądać w szczególności odpisu z właściwego rejestru lub innego dokumentu, na podstawie którego dana jednostka funkcjonuje oraz zaświadczenia z Urzędu Skarbowego o braku zaległości w zapłacie podatków.
3. Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy od:
  - a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy,
  - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w *ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych*, przy czym Dostawca usług obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności.
4. Dostawca usług uzależnia rozpoczęcie świadczenia Usług w przypadku Umowy zawieranej w formie dokumentowej, od weryfikacji tożsamości Abonenta, wedle procedury określonej na stronie internetowej Dostawcy usług [www](http://www).
5. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy lub jej dalsze obowiązywanie od złożenia zabezpieczenia w postaci Kaucji w wysokości nieprzekraczającej standardowej opłaty instalacyjnej oraz trzykrotności miesięcznych opłat abonamentowych dla wybranego przez Abonenta Pakietu Taryfowego, w trakcie zawierania Umowy lub w czasie jej obowiązywania, jeżeli Dostawca usług powożnie uzasadnione wątpliwości dotyczące możliwości wykonania przez Abonenta lub Zamawiającego zobowiązań wobec Dostawcy usług. Wysokość Kaucji mogą też określać Cenniki lub Regulamin Promocji.
6. Dostawca usług może ponadto zażądać wpłacenia Kaucji, gdy:
  - a) Abonent nie dokonuje terminowych wpłat należności wynikających z Umowy,
  - b) Abonent nie wywiązuje się terminowo z obowiązków finansowych wynikających z innej umowy zawartej z Dostawcą usług,
  - c) udostępniono Abonentowi Sprzęt, a Kaucja ma zabezpieczyć roszczenia Dostawcy usług mogące powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu,
  - d) Abonent posiada Tytuł prawny do Lokalu inny niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, w celu zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z odwołaniem zgody na zainstalowanie Zakończenia Sieci i Sprzętu w Lokalu przez osobę, której przysługuje prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do Lokalu, uniemożliwiającej świadczenie w Lokalu Usług.





- Abonent jest zobowiązany wpłacić Kaucję na wskazany numer rachunku bankowego Dostawcy usług w terminie 14 dni od zawarcia Umowy lub zażądania w późniejszym czasie przez Dostawcę usług wpłaty Kaucji w przypadkach określonych w ust. 6 Regulaminu. Niedokonanie wpłaty Kaucji w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, uprawnia Dostawcę usług do zawieszenia świadczenia Usług lub rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym.
- Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności i jest zdeponowana na rachunku bankowym Dostawcy usług.
- Po bezskutecznym upływie terminu – wskazanego w wezwaniu do zapłaty – wymagalnych należności wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy lub jej załączników Dostawca usług ma prawo zaspokoić swoją należność z kwoty wpłaconej przez Abonenta tytułem Kaucji oraz uzależnić dalsze świadczenie Usług od uzupełnienia przez Abonenta kwoty Kaucji, o czym Dostawca usług informuje Abonenta w wezwaniu do zapłaty. O zaspokojeniu swej należności z pobranej od Abonenta Kaucji Dostawca usług zawiadomi Abonenta pisemnie.
- Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy i braku wymagalnych zobowiązań Abonenta wynikających z Umowy Kaucja zostanie zwrócona w ciągu 7 dni wedle dyspozycji Abonenta na wskazany przez niego rachunek bankowy lub zostanie przelana przekazem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta bądź zostanie zaliczona na poczet niewymagalnych jeszcze zobowiązań Abonenta wobec Dostawcy usług.
- Dostawca usług zastrzega sobie prawo do ustalenia, w chwili zawarcia Umowy lub w trakcie jej wykonywania, Limitu Kredytowego. Wysokość Limitu Kredytowego określa Cennik albo Regulamin Promocji, chyba że kwota Limitu Kredytowego została określona w Umowie.
- W przypadku przekroczenia przez Abonenta przyznanego Limitu Kredytowego Dostawca usług w szczególności ma prawo, do czasu złożenia Kaucji, do zablokowania możliwości inicjowania wszystkich lub niektórych Usług.
- Dostawca usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe – w szczególności poprzez żądanie złożenia zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy w postaci Kaucji – jeżeli nie jest możliwa weryfikacja tożsamości Zamawiającego lub dokonano negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego.

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

##### **§ 6.**

- Zawierając Umowę wraz z zapewnieniem przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, 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 lub zgodę osoby, której taki Tytuł prawny do Lokalu przysługuje. Instalacja nastąpi w terminie wspólnie uzgodnionym przez Strony, a podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
- Jeśli korzystanie ze Sprzętu jest niezbędne do korzystania z Usług, wówczas Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie wykonania Instalacji oraz udostępnienia Sprzętu, w tym karty dekodującej dla Usługi telewizji następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na **Protokole zdawczo-odbiorczym usługi**, przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy usług po wykonaniu Instalacji.
- Zasilanie Sprzętu i Urządzeń w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.
- Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z instrukcją postępowania ze Sprzętem, przekazaną lub udzieloną mu przez Przedstawiciela Dostawcy usług.
- Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, względnie o ile nie dokonano jego sprzedaży na podstawie odrębnej umowy (lub dokumentu sprzedaży np. faktury) za -wieranej wraz z Umową.
- O ile nie dokonano sprzedaży Sprzętu, Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Dostawcy usług, pod rygorem nieważności.
- Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o powierzony mu Sprzęt. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego mu do używania. Abonent nie ma prawa modyfikować, rozkręcać ani wykorzystywać Sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem, jak również udostępniać go osobom trzecim.
- Abonent powinien umożliwić Dostawcy usług dokonywanie okresowych kontroli prawidłowości działania Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu oraz usuwania Awarii bądź Usterek. O zamiarze przeprowadzenia kontroli, Abonent zostanie powiadomiony telefonicznie ze stosowanym wyprzedzeniem, nie krótszym niż 7 dni, a Strony wspólnie ustalą dogodny dla nich termin kontroli. W przypadku Awarii lub Usterki Abonent powinien udostępnić Lokal celem ich usunięcia niezwłocznie od zawiadomienia.
- Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług, drogą telefoniczną na numer Biura Obsługi Klienta lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta, o uszkodzeniu, zniszczeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie w inny sposób Karty SIM.
- Po przyjęciu od Abonenta informacji, o której mowa jest w ust. 9 powyżej, Dostawca usług niezwłocznie blokuje Kartę SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z wszystkich Usług, nie przerywając naliczania opłaty abonamentowej. Dostawca usług może odblokować Kartę SIM na wniosek Abonenta, złożony nie później niż w terminie określonym w ust. 11 zdanie pierwsze, przed wydaniem Abonentowi kolejnej Karty SIM.
- Na wniosek Abonenta złożony w Biurze Obsługi Klienta, nie później niż w terminie jednego miesiąca od dnia poinformowania Dostawcy usług o uszkodzeniu, zniszczeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie w inny sposób Karty SIM, Dostawca usług wydaje Abonentowi kolejną Kartę SIM. Wydanie kolejnej karty SIM następuje w Biurze Obsługi Klienta w dniu złożenia przez Abonenta wniosku, o którym mowa powyżej. Opłaty za wydanie kolejnej Karty SIM określa Cennik. Pełna Aktywacja kolejnej Karty SIM i nowego Numeru MSISDN w Sieci, następuje w terminie do 10 dni roboczych od daty wydania Karty SIM Abonentowi.

##### **§ 7.**

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

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

##### **§ 8.**

- Okresem Rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy.
- Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług oraz sposób ich naliczania określają Cenniki lub tożsame z nimi dokumenty, co nie wyklucza zamieszczenia ich w treści Umowy. Jeśli Umowa zawierana jest na warunkach promocyjnych, niektóre ceny mogą być zawarte także w Regulaminie promocji.
- Abonenci przy podpisaniu Umowy, a najpóźniej przy wykonaniu Instalacji i konfiguracji Urządzenia zobowiązani są do zapłaty opłaty instalacyjnej, w wysokości określonej w Umowie lub Cennikach, bądź w Regulaminie promocji, jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych. W sytuacji, gdy Abonent posiada już przyłączenie do Sieci Dostawcy usług i nie jest wymagana Instalacja, a Abonent zawiera Umowę lub dokonuje zmiany Pakietu Taryfowego, wówczas obciążony zostanie opłatą aktywacyjną w wysokości określonej w Umowie (dla każdej z wybranych Usług) lub Cenniku, bądź w Regulaminie promocji, jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych.
- 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. Okresem Rozliczeniowym jest jeden miesiąc. W przypadku Usługi telefonii mobilnej Okres Rozliczeniowy liczony jest od dnia dokonania Aktywacji Podstawowego Pakietu Danych dla danej Karty SIM.
- Opłaty jednorazowe (np. opłata instalacyjna, aktywacyjna itp.) za Usługi Dodatkowe doliczane są do Rachunku za Okres Rozliczeniowy, w którym zostały wykonane lub aktywowane.
- Opłaty za Dodatkowe Pakiety Danych naliczane są za każde Doładowanie Limitu Danych o Dodatkowy Pakiet Danych, oraz doliczane są do Rachunku za Okres Rozliczeniowy, w którym nastąpiło udostępnienie dla danej Karty SIM Dodatkowego Pakietu Danych.
- Wykorzystanie Pakietów Danych dla danej Karty SIM w danym Okresie Rozliczeniowym rozliczane będzie w następującej kolejności:
  - nocny pakiet danych (jeśli aktywny) – tylko w godzinach nocnych 1:00-8:00 [dla pakietów Internet 10GB + 100 GB (Noc), Internet 25GB + 100 GB (Noc), Internet 50 GB + 100 GB (Noc), Internet 80 GB + 100 GB (Noc) oraz Internet 100 GB + 200 GB (Noc)],
  - Podstawowy Pakiet Danych,
  - Dodatkowy Pakiet Danych (jeśli był aktywowany w danym Okresie Rozliczeniowym).

##### **§ 9.**

- Wszystkie opłaty Abonent jest zobowiązany uiszczać terminowo, na rachunek bankowy Dostawcy usług wskazany na Rachunku bądź gotówką w kasie BOK Dostawcy usług.
- Abonent uiszcza bez uprzedniego wezwania opłatę abonamentową z góry do 10. dnia każdego miesiąca za dany miesiąc, w którym Usługa/i jest/są świadczona/e. Opłaty za świadczone Usługi telefonii lub Usług telefonii mobilnej, wynikające z przeprowadzonych rozmów lub przekroczenia przez Abonenta pakietu minut wliczonych do miesięcznego abonamentu, pobierane będą z dołu, do 10. dnia każdego miesiąca za poprzedni miesiąc, na podstawie Rachunku i załączonego do niego zestawienia połączeń.
- Rachunki i zestawienia połączeń udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem EBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, o ile Abonent nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury, w tym elektronicznej (e-faktura).
- Za opóźnienia w zapłacie Dostawca usług pobierał będzie od Abonenta odsetki ustawowe.

#### **VI'. Windykacja należności.**

##### **§ 9'.**

- Wobec Abonentów zalegających z opłatami w stosunku do terminu płatności określonego w Rachunku prowadzone są czynności windykacyjne.
- W razie opóźnienia z zapłatą którejkolwiek płatności Abonent zapłaci Dostawcy usług odsetki w wysokości określonej w § 9 ust. 4 Regulaminu, poczynając od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności wskazany na Rachunku. W przypadku gdy opłaty nie zostały uiszczone w całości, odsetki nalicza się od kwoty pozostałej do uiszczenia.
- Jeżeli Abonent posiada względem Dostawcy usług kilka długów, uiszczając opłatę, Abonent może wskazać przy dokonywaniu płatności, który z długów chce zaspokoić. Dostawca usług zalicza dokonaną opłatę na poczet wskazanej przez Abonenta należności, chyba że Abonent posiada wcześniej wymagalne długi. Wówczas Dostawca usług może zaliczyć taką wpłatę na poczet najdawniej wymaganego zadłużenia. W każdym przypadku dokonana opłata może zostać w pierwszej kolejności zaliczona na poczet zaległych należności ubocznych, w szczególności na poczet odsetek za opóźnienie w zapłacie.
- W celu polubownego uzyskania zapłaty przez Abonenta Dostawca usług rozpocznie procedurę windykacji pozasądowej z Abonentem, obejmującej w szczególności kontakt bezpośredni, listowny, telefoniczny lub za pośrednictwem poczty elektronicznej bądź EBOK.
- W ramach windykacji pozasądowej Dostawca usług wysła do Abonenta wezwanie do dobrowolnego uregulowania należności z określeniem 7-dniowego terminu płatności. Wezwanie wysyłane jest listem poleconym za potwierdzeniem odbioru. Wezwanie zawiera informację, że niedotrzymanie terminu płatności spowodować może zawieszenie świadczenia Usługi lub rozwiązanie Umowy z winy Abonenta, co przy rozwiązaniu Umowy jest związane z możliwością żądania przez Dostawcę usług zaległych płatności oraz zwrotu równowartości udzielonej ulgi, proporcjonalnie pomniejszonej za czas od zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania z winy Abonenta, jeżeli w ramach Umowy przyznana została Abonentowi ulga.





- Jeśli przed zawarciem Umowy lub w trakcie jej obowiązywania Abonent wpłacił Kaucję na zabezpieczenie należności Dostawcy usług, w wezwaniu do zapłaty Dostawca usług informuje dodatkowo Abonenta, że w razie nieuczynienia zadość jego wezwaniu może on zaspokoić swoją należność z kwoty wpłaconej przez Abonenta Kaucji oraz uzależni dalsze świadczenie Usług od uzupełnienia przez Abonenta kwoty Kaucji.
- W przypadku braku zadośćuczynienia przez Abonenta kierowanemu do niego wezwaniu do uiszczenia zaległości w wyznaczonym terminie, Dostawca usług wedle uznania, albo korzysta z uprawnień określonych w ust. 6, bądź wysła ostateczne wezwanie do zapłaty (tzw. ostateczne przedsądowe wezwanie do zapłaty) i określa nieprzekraczalny 7-dniowy termin do zapłaty zaległości wraz z należnymi odsetkami za opóźnienie, pod rygorem że skieruje następnie sprawę do windykacji sądowej.
- Rozwiązując Umowę w trybie natychmiastowym z winy Abonenta z powodu braku płatności, Dostawca usług wystawi Abonentowi notę obciążeniową, w której wyliczy kwotę należnej Dostawcy usług ulgi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, jeżeli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych oraz prześle ją Abonentowi listem poleconym wraz z wezwaniem do zapłaty wszystkich niezapłaconych należności, w tym ulg określonych w nocy obciążeniowej, a wynikających z Umowy, Cennika lub Regulaminu promocji.
- Na poczet należności przypadających Dostawcy usług zaliczone zostaną także rzeczywiste koszty poniesionych pisemnych wezwań do zapłaty, chyba że zaległość Abonenta powstała wskutek okoliczności jego niedotyczących, a należność zostanie zapłacona przez Abonenta w pierwszym możliwym terminie, mieszczącym się w terminie określonym w skierowanym do Abonenta wezwaniu do zapłaty. Koszt wezwania do zapłaty zostanie określony w Cenniku. Ewentualne okoliczności uzasadniające niedokonanie płatności w terminie, zwalniające jednocześnie Abonenta z konieczności zwrotu opłaty za wezwanie do zapłaty powinny zostać zgłoszone przez Abonenta w reklamacji, w trybie określonym w dziale REKLAMACJE.
- Na pisemny wniosek Abonenta, Dostawca usług w szczególnych przypadkach może wyrazić zgodę na spłatę należności w ratach. Wobec dłużników, którzy uzyskali zgodę na ratalną spłatę zadłużenia i zawarli w tym przedmiocie z Dostawcą usług stosowne porozumienie, wstrzymuje się procedurę windykacji. W przypadku odstąpienia dłużnika od wnoszenia opłat zgodnie z zawartym porozumieniem Dostawca usług podejmie dalsze czynności windykacyjne celem odzyskania należności.
- W przypadku braku możliwości polubownego odzyskania wierzytelności, Dostawca usług podejmie czynności mające na celu wszczęcie postępowania sądowego, którego celem będzie uzyskanie nakazu zapłaty lub wyroku, które po uprawomocnieniu się i nadaniu im klauzuli wykonalności (tytuły wykonawcze), stanowią podstawę wszczęcia postępowania egzekucyjnego przeciwko Abonentowi - dłużnikowi.

### VII. Usługa telefonii i Usługa telefonii mobilnej. Zasady umieszczania danych Abonenta w spisie abonentów.

#### § 10.

- Dostawca usług świadczy Usługę telefonii w jego Sieci lub w zasięgu dowolnej sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług w zakresie zapewnianych przez niego możliwości technicznych. Łącze internetowe Abonenta winno zapewniać niezbędną jakość do poprawnej transmisji danych głosowych. O wymaganiach tych Dostawca usług poinformuje Abonenta na jego wniosek telefonicznie lub na adres poczty elektronicznej Abonenta.
- 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 Dostawca usług, dla każdego Okresu Rozliczeniowego. W szczególności oznacza to prawo Abonenta do żądania od Dostawcy usług nieodpłatnego poinformowania o osiągnięciu progu kwotowego oraz blokowania połączeń na numery o podwyższonej opłacie po osiągnięciu progu kwotowego oraz połączeń przychodzących z takich numerów, przy czym Dostawca usług 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 Dostawca usług wykonał co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od osiągnięcia progu kwotowego.
- Dostawca usług przydziela Abonentowi w Umowie numer telefoniczny (numer MSISDN).
- W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent korzystający z Usługi, wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci Dostawcy usług na:
  - obszarze o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku numerów geograficznych,
  - na terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
- Abonent korzystający z Usługi, wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać przy zmianie Dostawcy usług przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci innego operatora na:
  - obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych,
  - terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
- Żądając przeniesienia przydzielonego numeru na podstawie ust. 5, Abonent może rozwiązać Umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim wypadku jest jednak zobowiązany do uiszczenia Dostawcy usług opłaty abonamentowej w wysokości nieprzekraczającej opłaty za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o rozszerzenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi, obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy.
- Przeniesienie numeru, o którym mowa w ust. 5, 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 § 12 Regulaminu.
- Dostawca usług dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym Rachunkiem podstawowy wykaz Usług zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach telefonicznych z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń. W wykazie Dostawca usług informuje Abonenta o możliwości złożenia żądania, o którym mowa w art. 64a ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telekomunikacyjnych (numer wywoływany, data i godzina rozpoczęcia połączenia, czas trwania połączenia i jego koszty) dostarczany jest Abonentowi na jego żądanie odpłatnie, wedle stawki określonej w Cenniku Usług telefonii.
- Umieszczenie Abonenta w spisie abonentów odbywa się za jego zgodą, na podstawie odrębnej umowy zawieranej przez Dostawcę usług z podmiotem publikującym spis abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, z zachowaniem gwarancji ochrony danych osobowych Abonenta i tajemnicy telekomunikacyjnej. Umieszczenie danych Abonenta w spisie ograniczone jest do: (i) numeru Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta, (ii) nazwiska i imion Abonenta, (iii) nazwy miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się Zakończenie Sieci. Dane Abonentów umieszczane są w spisie w kolejności alfabetycznej.
- Abonent, korzystający z Usługi telefonii mobilnej, będzie informowany o stanie zużycia Pakietu Danych za pomocą wiadomości SMS wysyłanych przez system na Kartę SIM Abonenta. Wiadomości będą wysyłane po wykorzystaniu 100% Limitu Danych przyznanego Abonentowi.
- W przypadku Usługi telefonii mobilnej:
  - Dostawca usług w Cenniku określa maksymalną szybkość transferu oddzielnie dla każdego Pakietu Taryfowego, Limit Danych, wielkość możliwych Doładowań Limitu Danych, wielkość transferu danych przyznanego w ramach opłaty za aktywację i zasady jego wykorzystania, zasady rozliczania transferu danych (mogą one skutkować ograniczeniami w dostępie lub w korzystaniu z Usługi mobilnego Internetu).
  - Limit Danych rozliczany jest odrębnie dla danej Karty SIM. Nowy Limit Danych przyznanany jest z pierwszym dniem kolejnego Okresu Rozliczeniowego. Limit Danych niewykorzystany w trakcie Okresu Rozliczeniowego, nie zwiększa Limitu Danych przysługującego Abonentowi w ramach opłaty abonamentowej za kolejne Okresy Rozliczeniowe. Limit Danych niewykorzystany w trakcie Okresu Rozliczeniowego przynajmniej w wyniku Doładowania Limitu Danych, nie zwiększa Limitu 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.
  - Z chwilą przekroczenia przez Abonenta Limitu Danych przyznanego w ramach opłaty abonamentowej lub uzyskanego w wyniku dokonania Doładowania Limitu Danych, prędkość przesyłu danych zostaje zmniejszona do prędkości poniżej 32 kbps, do czasu odpowiednio: odnowienia przez Dostawcę Podstawowego Pakietu Danych przysługującego Abonentowi w ramach opłaty abonamentowej lub dokonania Doładowania Limitu Danych. Zasady rozliczania Limitu Danych, w tym powiększonego w ramach Doładowania Limitu Danych, określone są w niniejszym Regulaminie i Cenniku.
  - W przypadku wyczerpania Limitu Danych Dostawca usług niezwłocznie informuje Abonenta o tym fakcie za pośrednictwem wiadomości SMS lub notyfikacji (powiadomienie elektroniczne wysyłane na Kartę SIM).
  - W przypadku wyczerpania Limitu Danych Abonent może Doładować Limit Danych.
  - Abonent może dokonywać Doładowania Limitu Danych przez zakupienie Dodatkowych Pakietów Danych przez złożenie u Dostawcy usług zamówienia na Dodatkowy Pakiet Danych. 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.
  - Obciążenie Abonenta opłatą za Doładowanie Limitu Danych następuje z dołu, w Rachunku wystawionym za Okres Rozliczeniowy, w którym Dostawca usług wykonał Doładowanie Limitu Danych na zlecenie Abonenta. Rozliczenie stanu wykorzystania Doładowania Limitu Danych następuje w kolejności, licząc od najwcześniejszego Doładowania Limitu Danych, stosownie do daty Doładowania Limitu Danych.
- Jeśli Dostawca usług świadczy Abonentowi Usługę telefonii lub Usługę telefonii mobilnej, zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianym służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy. Z uwagi na możliwość korzystania przez Abonenta z Usługi w sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług, z którym Abonent ma zawartą umowę o świadczenie usług dostępu do Internetu, możliwe są ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych wynikające z niemożliwości wykonania przez tego dostawcę umowy z Abonentem. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe do właściwego terytorialnie centrum ratunkowego mogą wynikać także z zaniedbania przez Abonenta poinformowania Dostawcy usług o zmianie lokalizacji Urządzenia, zgodnie z ust. 13 poniżej.
- Dostawca usług, a w przypadku Usługi telefonii mobilnej także Polkomtel gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie. W przypadku Usługi telefonii lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończenia Sieci, chyba że Abonent Usługi telefonii zmieni lokalizację Urządzenia inicjującego/odbierającego połączenia (tzw. bramka VoIP), o czym z uwagi na konieczność prawidłowego kierowania połączeń na numery alarmowe zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług.

### VIII. Usługa telewizji. Funkcjonalność i interoperacyjność treści cyfrowych.

#### § 11.

- Dostawca usług zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia Sieci sygnały Programów telewizyjnych o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.
- W ramach wybranego przez Abonenta Pakietu Taryfowego Usługi telewizji, Dostawca usług udostępni Abonentowi Programy telewizyjne pogrupowane oraz ewentualnie inne świadczenia wyraźnie wskazanych w opisie takiego Pakietu (dalej jako: **Programy i Świadczenia Gwarantowane**). Oprócz Programów i Świadczeń Gwarantowanych Abonent otrzymuje dostęp do określonej w Pakiecie taryfowym ilości Programów dodatkowych, które z uwagi na dokonywane przez nadawców zmiany, podlegają mogą modyfikacjom polegającym na zamianie, dodaniu lub wycofaniu takich Programów z oferty Dostawcy usług (dalej jako **Programy Niegwarantowane**). Opis i wyszczególnienie Programów i Świadczeń Gwarantowanych oraz udostępnionych na dzień podpisania Umowy Programów Niegwarantowanych są zamieszczone w Cenniku telewizji, wykazie kanałów telewizyjnych bądź w ofercie Dostawcy usług. Powyższe nie wyklucza udostępnienia, zwłaszcza w okresach promocyjnych usług dodatkowych programów lub świadczeń, niewskazanych w opisie pakietu, lub określonych jako Programy Niegwarantowane, o ile nie będą zobowiązywać Abonenta do dodatkowej zapłaty.
- Abonentowi, zwłaszcza w okresach promocyjnych, mogą zostać udostępnione do czasowego korzystania, bez dodatkowych opłat ani zobowiązań dodatkowe Programy telewizyjne lub pakiety telewizyjne nieobjęte Umową, nie będące Programami Gwarantowanymi ani Programami Niegwarantowanymi, co nie wpłynie na wybrane przez Abonenta w Umowie pakiety. Zmiana, o której mowa w





- zdanu pierwszym, nie wymaga zmiany warunków Umowy, a dodatkowe Programy na wniosek Abonenta mogą w każdej chwili zostać wycofane. Zmiany w zawartości zamówionych przez Abonenta pakietów (wycofanie, zamiana w ramach Programów Gwarantowanych) traktowane będą jak zmiana treści Umowy, wymagająca przeprowadzenia procedur opisanych w Umowie.
- Dostawca usług zastrzega sobie prawo emisji Programów w pełnym paśmie częstotliwości w Sieci. Zmiana częstotliwości emisji Programu nie stanowi zmiany Umowy. O takiej zmianie Abonenci będą informowani, w szczególności na antenie programu informacyjnego Dostawcy usług.
  - Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów telewizyjnych oraz zmiany ramówki Programów.
  - Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi telewizyjnej, a także z Usług Dodatkowych w tym w szczególności z PVR i VOD, w tym do kopiowania audycji nadawanych w ramach Programów w całości lub ich części, wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiąganie korzyści majątkowych, w Lokalu, który ze względu na swój charakter nie jest dostępny dla większej – nieograniczonej – grupy osób, chyba że Umowa stanowi inaczej. Dostawca usług może ograniczyć nagrywanie Programów i innych treści na zewnętrznych nośnikach danych.
  - Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość dostarczonych przez nadawców Programów informacji o audycjach telewizyjnych, w tym zawartych w treści EPG – elektronicznego przewodnika po programach.
  - Dostawca usług oprócz dostępu do Programów telewizyjnych świadczy również dostęp do Usług Dodatkowych, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Dostawcę usług, takie jak: VoD (Video on Demand), PVR, RMFon, EPG – elektroniczny przewodnik po programach, usługa blokada rodzicielskiej i ewentualnie inne znajdujące się w ofercie Dostawcy usług, kanały radiowe, dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych, i inne, wskazane w Umowie bądź innych jej załącznikach, szczególnie w Regulaminach Promocji.
  - W zależności od wybranej Usługi Dodatkowej, dostęp do niej może być uwzględniony zarówno w cenie lub może być dodatkowo płatny. Szczegółowe postanowienia w tym zakresie określa Umowa, Cennik telewizyjny, lub Regulaminy Promocji.
  - Konsument zawierający umowę na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, w przypadku wyrażenia zgody na dostarczenie treści cyfrowych (np. VOD) przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od umowy, traci prawo do odstąpienia od umowy.
  - Funkcjonalność Treści cyfrowych to możliwe sposoby ich wykorzystywania:
    - W przypadku korzystania przez Abonenta z usług VOD – Treściami cyfrowymi są udostępniane filmy i serie. W ramach VOD Abonent może bez ograniczeń ilościowych oglądać wypożyczone bądź zakupione przez siebie utwory za pośrednictwem posiadanego przez Abonenta sprzętu (własnego albo udostępnionego przez Dostawcę usług) w określonym czasie wskazanym w Panelu TV. Abonent nie mogą nagrywać przedmiotowych utworów oraz ich publicznie odtwarzać (dozwolone jest jedynie prywatne odtwarzanie). W celu ochrony przedmiotowych utworów Dostawca usług stosuje odpowiednie środki techniczne,
    - EPG – Treściami cyfrowymi są udostępniane Abonentom w formie komunikatów na ekranie telewizora informacje, w tym informacje na temat programów telewizyjnych dostępnych w ramach Usługi telewizyjnej. W ramach EPG Abonent może bez ograniczeń korzystać z udostępnionych im informacji. W celu ochrony przedmiotowych treści Dostawca usług stosuje odpowiednie środki techniczne.
  - Interoperacyjność Treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem oznacza rodzaj sprzętu i oprogramowania, jaki niezbędny jest do korzystania z treści cyfrowych. Treści cyfrowe w ramach Usługi telewizyjnej są przez Dostawcę usług wytwarzane i dostarczane Abonentom w przypadku, gdy korzystają z następujących usług dodatkowych:
    - VOD – w celu korzystania z usługi VOD konieczne jest posiadanie telewizora o standardzie umożliwiającym korzystanie z przekazanego dekodera.
    - EPG – w celu korzystania z usługi EPG konieczne jest posiadanie telewizora o standardzie umożliwiającym korzystanie z przekazanego dekodera.

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

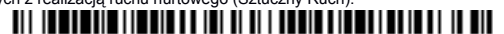
### **§ 12.**

- Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa lub postanowień Umowy.
- Postanowienia Umowy dotyczące zapewniania jakości świadczonych Usług mobilnych nie będą stosowane w odniesieniu do następujących dni: 24 grudnia, 31 grudnia, 1 stycznia oraz innych dni, w których wystąpią zdarzenia powodujące istotne zwiększenie poziomu ruchu telekomunikacyjnego do/od użytkowników końcowych Sieci.
- Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:
  - niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
  - 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;
  - nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Dostawcę usług lub osoby, za które Dostawca usług odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę;
  - informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
  - jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci;
  - zmiany w ramówce Programów.
- W razie przerwy w świadczeniu Usług lub pogorszeniu jej jakości, wywołanej Awarią lub Usterką, w tym w sytuacji kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje odszkodowanie obliczone jako proporcjonalny upust w opłacie abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszeniu jej jakości. Upust będzie liczony od opłaty abonamentowej dla Usługi objętej Awarią lub Usterką. Abonentowi przysługuje ponadto odszkodowanie w formie kary umownej za zawinione, nieterminowe uruchomienie Usługi przez Dostawcę usług w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień zwłoki w uruchomieniu Usługi. W obu powyższych przypadkach nie pozbawia to Abonenta prawa do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, w razie poniesienia przez niego innej szkody.
- W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w § 10 ust. 7, Abonentowi przysługuje od Dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy miesięcznych opłat abonamentowych za Usługę telefonii lub Usługę telefonii mobilnej, liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych. W przypadku gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie Dostawcy usług, przysługuje mu zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, z winy którego nastąpiło opóźnienie.
- Postanowienia § 12 ust. 4 Regulaminu nie mają zastosowania do Usługi telefonii mobilnej. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi telefonii mobilnej Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według Rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie, o którym mowa w zdaniu poprzednim nie przysługuje, jeżeli w Okresie Rozliczeniowym łączny czas przerwy był krótszy niż 36 godzin.
- Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi telefonii mobilnej trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
- Z tytułu niedotrzymania z winy Dostawcy usług wyznaczonego terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi telefonii mobilnej za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje Abonentowi odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w Umowie miesięcznej opłaty abonamentowej.
- W przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług telefonii mobilnej, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/60 miesięcznej opłaty stałej, dla numeru telefonu, którego dotyczy nienależyte wykonanie Umowy, za każdy dzień obniżenia poziomu jakości świadczonych Usług.
- Wysokość kar umownych określonych w ust. 7-9 powyżej, nie może przekroczyć wysokości kar umownych określonych w ust. 6.
- W przypadkach określonych w ust. 6-9 nie pozbawia to Abonenta prawa do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, w razie poniesienia przez niego innej szkody.
- Zwrot (upust w opłacie) opłat lub odszkodowanie, są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec Dostawcy usług.
- Rozpatrzenie wniosku o obniżenie abonamentu oraz wypłaty odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym dalej w dziale **REKLAMACJE.POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE**.

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

### **§ 13.**

- Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i Regulaminu, zarówno w stosunku do Dostawcy usług, jak i osób trzecich.
- Abonentowi zabrania się udostępniania Usług poza Lokal, bez pisemnej zgody Dostawcy usług, pod rygorem rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta, na zasadach określonych w Umowie.
- Korzystając z Usług, Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:
  - naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich,
  - rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa,
  - działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania,
  - dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakiegokolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,
  - rozpowszechnianie wirusów komputerowych,
  - rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie konta- ang. spamming),
  - korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług,
  - dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakiegokolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,
  - posługiwanie się kartą SIM z wykorzystaniem telefonu nie posiadającego dokumentu lub znaku stwierdzającego zgodności tego urządzenia z obowiązującymi przepisami prawa lub kradzionejo.
- Dostawca usług zaleca Abonentowi:
  - dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego itp.,
  - zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzebiegów, zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt,
  - stosowanie do kont pocztowych, EBOOK, oraz innych aplikacji internetowych wymagających podania hasła, haseł o długości co najmniej 8 znaków, zawierających oprócz małych i dużych liter także cyfry i inne znaki, w tym interpunkcyjne.
- Dostawca usług zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci oraz zawieszenia świadczenia Usług, bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta, w przypadku naruszenia przez Abonenta obowiązków, o których mowa w ust. 1-3 powyżej, gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniecha.
- Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy usług w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową, Regulaminem oraz za działania sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
- Abonentowi zabrania się kierowania do Sieci i do sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakiegokolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu Karty SIM otrzymanej od Dostawcy usług, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych w celu uzyskania korzyści majątkowych związanych z realizacją ruchu hurtowego (Sztuczny Ruch).





8. Dostawca usług eliminuje przypadki Sztucznego Ruchu niezwłocznie od wykrycia Sztucznego Ruchu.
9. Eliminacja Sztucznego Ruchu, o której mowa powyżej, polega na wprowadzeniu przez Dostawcę Karty SIM w stan nieaktywnej, tj. przesłaniu na numer telefoniczny przypisany dla danej Karty SIM za pośrednictwem jednego komunikatu SMS informacji/świadczanie o rozwiązaniu przez Dostawcę umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

#### **XI. Usługa serwisowa.**

##### **§ 14.**

1. Dostawca usług zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Dostawca usług zapewnia:
  - a) bieżącą naprawę Usterek i Awarii Sieci,
  - b) techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu,
  - c) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Dostawcę usług, trwających promocjach i ofertach specjalnych,
  - d) rozpatrywanie reklamacji,
  - e) informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem EBOK.
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informacji na temat Usług:
  - a) pod numerem telefonu BOK Dostawcy usług wskazanym na stronie internetowej Dostawcy usług,
  - b) osobiście w Biurze Obsługi Klienta,
  - c) e-mailem na adres podany w Umowie,
  - d) na stronie internetowej Dostawcy usług.
3. Opłaty za połączenie z numerem BOK Dostawcy usług nie będą wyższe niż opłata za zwykłe połączenia telefoniczne, zgodne z wybranym przez Abonenta pakietem taryfowym.
3. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczanym na stronie internetowej Dostawcy usług oraz dostarczonym przy zawieraniu Umowy, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
4. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 14 dni robocze od dnia powiadomienia o Usterce lub Awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.
5. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterek lub Awarii, a także pomoc techniczna następuje:
  - a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Dostawcy usług lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,
  - b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia, lub Usterek 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, z wykorzystaniem których świadczono są Usługi telefonii, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, w tym Regulaminem, a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Dostawcy usług.
7. Wymiana Karty SIM następuje:
  - a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Karcie SIM, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Dostawcy usług lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,
  - b) odpłatnie, w przypadku utraty Karty SIM, jej uszkodzenia, lub Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Karty SIM i korzystania z Usług niezgodnie z Umową.

#### **XII. Reklamacje. Postępowanie mediacyjne.**

##### **§ 15.**

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy usług lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
2. Reklamacja może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik w każdej jednostce Dostawcy usług, obsługującej abonentów (dalej „Jednostka”). Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia jej złożenia. Nie udzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług.
3. Reklamacje winny być zgłaszane Dostawcy usług w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w Jednostce lub przesyłką pocztową, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Jednostce, w formie elektronicznej pocztą elektroniczną.
4. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d) Numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres miejsca świadczenia Usług;
  - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy usług;
  - f) wysokość odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa jeśli reklamujący żąda ich wypłaty, oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty tych kwot (celem dokonania zwrotu przekazem pocztowym) albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
  - g) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w Jednostce, w formie pisemnej lub ustnie, upoważniony Przedstawiciel Dostawcy usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub elektronicznie przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Dostawca usług zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.
6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Jednostki obsługującej reklamację.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w Jednostce nie spełnia warunków określonych w ust. 4, upoważniony Przedstawiciel Dostawcy usług, przyjmując reklamację jest zobowiązany, o ile to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania. W przypadku gdy reklamacja złożona w inny sposób aniżeli wynika to ze zdania pierwszego nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Jednostka rozpatrująca reklamację, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia, wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli jednak w reklamacji nie została wskazana kwota, o której mowa w ust. 4 pkt 6), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, Jednostka traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

##### **§ 16.**

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - a) nazwę Jednostki Dostawcy usług i jej adres,
  - b) informację o dniu złożenia reklamacji,
  - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności- określenie kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta,
  - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 109 ustawy z 16 lipca 2004 roku *Prawo telekomunikacyjne*,
  - f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
  - g) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

##### **§ 17.**

1. Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
2. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
3. Przepisu ust. 1 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.
4. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone powyżej odpowiednio dla potwierdzenia/złożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
5. Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca usług, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
6. Abonent, w porozumieniu z Dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 5, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.





7. Dostawca usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
8. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Dostawcy usług lub składając wniosek o zawiązanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji, a w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 109 ustawy z 16 lipca 2004 roku *Prawo telekomunikacyjne*. Postępowanie w trybie art. 109 w/w ustawy jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Szczegółowe informacje dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentckiej tego urzędu.

### **XIII. Zawieszenie świadczenia usług, opłaty w momencie rozwiązania Umowy, sposób przekazywania informacji o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami.**

#### **§ 18.**

1. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia, jak również, odstąpienia od Umowy przez Konsumenta na podstawie ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu, jeśli został przekazany przez Dostawcę usług i nie stanowi on własności Abonenta. Zwrot dokonuje się w BOK, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie – nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta. Abonent ponosi ponadto odpowiedzialność względem Dostawcy usług za zmniejszenie wartości Sprzętu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza jego przeznaczenie, w tym uszkodzonego lub zużytego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.
2. W przypadku naruszenia postanowień ust. 1 powyżej, jak również w razie zwrócenia Sprzętu uszkodzonego, Dostawca usług odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub jego naprawy bądź zapłaty jego równowartości.
3. Prócz powyższych opłat, Abonent zobowiązany jest także do zapłaty za świadczenia spełnione, zgodnie z treścią § 4 ust. 4 Regulaminu.

#### **§ 18<sup>1</sup>.**

1. Z zastrzeżeniem innych postanowień Regulaminu bądź Umowy, Dostawca usług może zawiesić świadczenie usług Abonentowi, albo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent, pomimo wezwania do zaniechania naruszania Umowy lub do zapłaty:
  - a) opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej, lub opłaty niebędącej opłatą okresową, przewidzianej Umową, Regulaminem, Regulaminem Promocji, Cennikiem - o co najmniej 14 dni od terminu wymagalności świadczenia,
  - b) używa Sprzętu lub korzysta z Usług niezgodnie z Umową, lub jej załącznikami, w szczególności naraża na zniszczenie ten Sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim, lub dokonuje samowolnej przeróbki Sprzętu lub Zakończenia Sieci;
  - c) korzysta z Usług niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym zwłaszcza ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych;
  - d) udostępnił Usługi poza Lokali;
  - e) używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług;
  - f) uniemożliwia Przedstawicielom Dostawcy usług wymianę lub naprawę Sprzętu bądź Zakończenia Sieci, jak również usunięcia Usterki albo Awarii;
  - g) utraci Tytuł prawny do Lokalu lub cofnięta bądź odwołana zostanie zgoda na świadczenie Usług w Lokalu osoby, która taki Tytuł posiada;
  - h) w inny, rażący sposób narusza postanowienia Umowy, lub jej załączników bądź przepisów prawa.
2. Ponowna aktywacja Usług, zawieszonych na podstawie niniejszego paragrafu, następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, a w przypadku zaległości w opłatach nie wcześniej, niż po ich uregulowaniu przez Abonenta.
3. W przypadku zawieszenia Usług od Abonenta nie jest pobierana opłata abonamentowa.

#### **§ 19.**

1. Prócz opłaty za niezwrócony lub uszkodzony Sprzęt, o której mowa w § 18, i o ile zawarcie Umowy wiązać się będzie z przyznaniem Abonentowi jakichkolwiek ulg, to w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu na jaki Umowa - związana z przyznaniem ulg Abonentowi - została zawarta, Dostawcy usług przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej Abonentowi ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.
2. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Konsumenta na podstawie ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta i jeżeli Abonent złożył wniosek o wykonanie Instalacji (jeśli była wymagana) i rozpoczęcie świadczenia mu Usług przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, jest on dodatkowo zobowiązany do zapłaty opłat za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. W przypadku opłat abonamentowych, Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do liczby dni miesiąca, w których Usługa była świadczona do dnia odstąpienia, z uwzględnieniem cen wskazanych w Umowie (proporcjonalna opłata abonamentowa do dnia odstąpienia).

#### **§ 20.**

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>

### **XIII<sup>1</sup>. Bezpieczeństwo Sieci.**

#### **§ 21<sup>1</sup>.**

1. W celu zapobiegania osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, Dostawca usług dokonuje pomiaru ruchu w sieci. Dostawca usług prowadzi pomiar ruchu wewnątrz sieci oraz na stykach do sieci Internet. Sieć jest monitorowana przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Na bazie pomiarów ruchu oraz prognoz ruchowych uruchamiane są procedury inwestycyjne w celu zapewnienia optymalnej pojemności sieci. Zastosowane procedury mają na celu zapewnienie maksymalnych, możliwych parametrów jakościowych Usługi, jednakże w okresie wdrożenia nowych rozwiązań inwestycyjnych może nastąpić chwilowe pogorszenie jakości świadczonych usług. W sieci stosowane są automatyczne mechanizmy regulacji ruchu zapobiegające przeciążeniom lub przekierowujące ruch w przypadku awarii w zakresie głównych systemów i urządzeń Dostawcy usług.
2. Działania, jakie Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci telekomunikacyjnej i usług telekomunikacyjnych:
  - I. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku z świadczoną usługą telekomunikacyjną Dostawca usług podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych usług telekomunikacyjnych.
  - II. W związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci telekomunikacyjnej lub usług telekomunikacyjnych (np. w przypadku włamania na serwer sieciowy, rozpowszechniania złośliwego oprogramowania) Dostawca usług jest uprawniony podejmować wszelkie dozwolone prawem działania zmierzające do ograniczenia lub eliminacji zagrożenia. W szczególności Dostawca usług uprawniony jest do:
    - a) informowania i ostrzegania Abonentów o występujących bezpośrednich zagrożeniach związanych ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych;
    - b) ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych na zakończeniu sieci telekomunikacyjnej, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci telekomunikacyjnej lub usług telekomunikacyjnych bądź eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności sieci lub usług telekomunikacyjnych;
    - c) informowania innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach;
    - d) informowania Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług telekomunikacyjnych;
    - e) publikowania na stronie internetowej aktualnych informacji o zagrożeniach, rekomendowanych środkach ostrożności, przykładowych konsekwencjach braku lub niewłaściwego zabezpieczenia urządzeń końcowych.
  - III. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia usług telekomunikacyjnych, o którym mowa wyżej w ust. 2 pkt 2) lit. b) może w szczególności polegać na:
    - a) filtracji ruchu, w szczególności poprzez blokadę portu lub adresu IP,
    - b) uniemożliwieniu autoryzacji połączenia z Internetem.
  - IV. Zniesienie ograniczenia lub przywrócenie świadczenia usług telekomunikacyjnych nastąpi niezwłocznie po usunięciu przyczyn będących podstawą jej ograniczenia lub zawieszenia.
  - V. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia usługi telekomunikacyjnej w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług telekomunikacyjnych Dostawcy usług, dokonywane jest w przypadkach wymagających szybkiej i skutecznej eliminacji zagrożenia, w szczególności, gdy urządzenie Abonenta stwarza zagrożenie dla innych użytkowników sieci, przy jednoczesnym braku możliwości szybkiego skontaktowania się z Abonentem lub brakiem podjęcia przez Abonenta właściwych działań eliminujących zagrożenie. Działania takie możliwe są również nawet bez uprzedniego powiadomienia Abonenta.
  - VI. Ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej będące wynikiem minimalizacji zagrożeń dla bezpieczeństwa i ciągłości świadczenia usługi, o których mowa powyżej, nie podlegają pomiarowi jakości świadczonej usługi (SLA).
  - VII. Zastosowanie przez Dostawcę usług ograniczenia lub eliminacji zagrożenia, o których mowa powyżej, wyłącza odpowiedzialność odszkodowawczą Dostawcy usług z tytułu niewykonania zobowiązania. W trakcie ograniczenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej Dostawca usług pobiera od Abonenta opłatę abonamentową. W trakcie zawieszenia świadczenia usługi, Dostawca usług nie pobiera opłaty abonamentowej za każdą pełną dobę przerwy w korzystaniu z usług telekomunikacyjnych.

### **XIV. Postanowienia końcowe.**

#### **§ 21.**

1. W trakcie trwania Umowy, Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
2. Za pisemną zgodą Dostawcy usług, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą Tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie, zwłaszcza co do wiarygodności płatniczej.
3. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 30.01.2019 r. i obowiązuje dla umów, które zostały zawarte poczynawszy od tej daty.

**Potwierdzam otrzymanie Regulaminu do zapoznania się z informacjami w nim zawartych przed podpisaniem Umowy.**

.....  
data i podpis Abonenta

