



- 3.3. Dostawca Usług dopuszcza zawarcie Umowy:
- w Biurze Obsługi Klienta – Lokalu Dostawcy Usług,
  - poza Lokalem Dostawcy Usług poprzez Przedstawiciela Dostawcy Usług, także po wcześniejszym zamówieniu Usługi w Biurze Obsługi Klienta za pomocą jednego z Kanałów Kontaktów:
    - Biura Obsługi Klienta/Salonu Firmowego (poprzez kontakt osobisty, mailowy lub telefoniczny) których dane kontaktowe zawarte są na Stronie WWW Dostawcy Usług,
    - Przedstawiciela Handlowego
  - za Pomocą Środków Porozumiewania się na Odległość.
- 3.4. Dostawca Usług może uzależnić zawarcie Umowy od:
- spełnienia warunków określonych Regulaminem,
  - dostarczenia przez zamawiającego Usługę dokumentów potwierdzających możliwość wykonania wobec Dostawcy Usług zobowiązania wynikającego z Umowy,
  - pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej zamawiającego Usługę, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy Usług lub udostępnionych przez Biuro Informacji Gospodarczej zgodnie z przepisami prawa,
  - złożenia Kaucji bądź też złożenia innego odpowiedniego zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Urządzeń Abonenckich, bądź też nieterminową wpłatą należności z tytułu świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych.
- 3.5. Dostawca Usług zastrzega sobie również prawo do odmowy zawarcia Umowy w przypadku braku możliwości świadczenia Usługi lub nieracjonalności ekonomicznej zawarcia Umowy oraz w przypadku, gdyby zawarcie takiej Umowy naruszało obowiązujące przepisy prawa lub warunki umów zawartych z nadawcami programów radiowych lub telewizyjnych.
- 3.6. Kaucja nie jest przedpłatą ani zaliczką na poczet przyszłych należności Dostawcy Usług. Dostawca Usług ma prawo potrącić swoją wymagalną wierzytelność z tytułu wykonania Umowy lub innych należności związanych ze świadczeniem Usług lub Usług Dodatkowych z kwoty Kaucji i w każdym czasie może żądać uzupełnienia Kaucji do pierwotnej wysokości, jeżeli Kaucja uległa zmniejszeniu.
- 3.7. Dostawca Usług deponuje środki pieniężne pobrane od Abonenta tytułem Kaucji na odrębnym nieoprocentowanym rachunku bankowym Dostawcy Usług.
- 3.8. Jeśli nie zachodzą przesłanki do potrącenia, o którym mowa w pkt 3.6., Dostawca Usług zwróci Abonentowi Kaucję w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
- 3.9. W przypadku, gdy w danym Lokalu znajduje się tylko jedno Gniazdo Abonenckie, Dostawca Usług nie dopuszcza możliwości zawarcia jednocześnie dwóch odrębnych Umów z różnymi Abonentami.
- 3.10. Umowę w imieniu Dostawcy Usług zawiera osoba przez niego upoważniona, przy czym umocowanie do działania winno być wykazane pisemnym imiennym pełnomocnictwem.
- 3.11. Abonent zawiera Umowę osobiście lub przez pełnomocnika, przy czym pełnomocnictwo winno być udzielone pod rygorem nieważności na piśmie. Podpis mocodawcy może uwierzytelnić upoważniony pracownik Dostawcy Usług.
- 3.12. Abonent będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej zawiera Umowę przez osoby upoważnione do jej reprezentowania, przy czym umocowanie do działania winno być wykazane stosownym dokumentem (np. aktualny odpis z KRS, aktualny odpis z Ewidencji Działalności Gospodarczej).
- 3.13. Abonent będący osobą fizyczną powinien przy zawieraniu Umowy uwziarygodnić swoją tożsamość w oparciu o dokument tożsamości (dowód osobisty, paszport, kartę pobytu lub inny dokument zaakceptowany przez Przedstawiciela Dostawcy Usług).
- 3.14. Przy zawieraniu Umowy Abonent winien udostępnić i udokumentować następujące dane:
- imię/imiiona, nazwisko/nazwiska, imiona rodziców, miejsce i datę urodzenia, adres zamieszkania/adres do korespondencji oraz numer ewidencyjny PESEL - w przypadku osoby fizycznej,
  - nazwę firmy przedsiębiorcy/jednostki organizacyjnej, adres siedziby/adres do korespondencji, numer NIP, numer REGON oraz inne dane objęte wpisem do KRS lub Ewidencji Działalności Gospodarczej - w przypadku osoby prawnej lub innej jednostki organizacyjnej.
- 3.15. Dostawca Usług może odmówić zawarcia Umowy, jeżeli zamawiający Usługę nie posiada tytułu prawnego do Lokalu.
- 3.16. Dostawca Usług może wyrazić zgodę na zawarcie Umowy z dwiema osobami fizycznymi spełniającymi warunki określone w Regulaminie, z zastrzeżeniem wynikającym z pkt. 3.9. W takim przypadku każdy z Abonentów posiada prawo do samodzielnego złożenia wniosku o zmianę Umowy (zmianę zakresu świadczonej Usługi lub Usługi Dodatkowej) oraz do rozwiązania Umowy z zachowaniem następujących zasad:
- obowiązki wynikające z Umowy spoczywają solidarnie na Abonentach,
  - w przypadku złożenia sprzecznych dyspozycji, Dostawca Usług ma prawo wezwać Abonentów będących stroną takiej Umowy do złożenia wspólnego, pisemnego oświadczenia o dalszym korzystaniu z Usługi, z podaniem jej zakresu, pod rygorem rozwiązania Umowy,
  - zmiana Umowy dotycząca przeniesienia Gniazda Abonenckiego do innej lokalizacji, cesja Umowy oraz rozwiązanie Umowy z jednym z Abonentów z zachowaniem jej obowiązująca w stosunku do drugiego z Abonentów może nastąpić pod warunkiem złożenia przez Abonentów wspólnego pisemnego oświadczenia.
- 3.17. Zmiana danych Abonenta będącego Konsumentem zawartych w Umowie powinna nastąpić poprzez złożenie oświadczenia o zmianie danych na piśmie wraz z własnoręcznym podpisem Abonenta w ciągu 14 dni od wystąpienia zmiany.
- 3.18. Abonent niebędący Konsumentem zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy Usług o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego oraz zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy. W przypadku niedopełnienia tego obowiązku przez Abonenta niebędącego Konsumentem wszelką korespondencję nadaną przez Dostawcę Usług na dotychczasowy adres lub zawierającą dotychczasowe dane uważa się za prawidłowo dostarczoną.

#### 4. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

- 4.1. Dostawca Usług zapewnia zgodne z obowiązującymi w Polsce normami parametry sygnału telekomunikacyjnego dostarczanego do Gniazda Abonenckiego. W tym celu Dostawca Usług stosuje wewnętrzne procedury pomiaru i organizacji ruchu w Sieci polegające na stałym monitorowaniu obciążenia Sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów, współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę w przypadku Usług świadczonych przy wykorzystaniu sieci innego operatora, zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. Stosowane procedury mają na celu zachowania jakości świadczonych Usług.
- 4.2. Dostawca Usług zobowiązuje się dochować należytej staranności w celu zapewnienia właściwej jakości świadczonych Usług, odpowiedniej do posiadanych możliwości sprzętowych i technicznych, z zachowaniem standardów świadczenia Usług, określonych w specyfikacji technicznej. Zapewnianie właściwej jakości świadczonych Usług oznacza spełnianie co najmniej minimalnych wymogów, co do ich jakości, określonych poniżej. Dostawca Usług gwarantuje dla wszystkich Usług, w tym Usług telekomunikacyjnych minimalne poziomy jakości:

Wskaźnik	Minimalna wartość
Bezprzerwowość czasu dostępności / świadczenia usług	od 90%
Czas podłączenia Usług, w tym telekomunikacyjnych	14 dni
Wskaźnik poprawności faktur z ostatnich 6 miesięcy w zakresie wysokości Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej	96%

- 4.3. Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi lub Usługi Dodatkowej w zakresie i na warunkach zgodnych z Umową, Regulaminem, Regulaminami Szczegółowymi, Cennikiem oraz odrębnymi regulaminami Usług Dodatkowych, a także przepisami prawa.
- 4.4. Abonent jest zobowiązany do:

- udostępnienia na żądanie Dostawcy Usług Lokalu w zakresie, jaki jest niezbędny do kontroli stanu technicznego, funkcjonowania Przyłącza lub wymiany Urządzenia Abonenckiego, wynikającej z szczególności ze zmiany technologii świadczenia Usługi lub sposobu kodowania Programów. Osoby przeprowadzające kontrolę zobowiązane są - na żądanie Abonenta - okazać pisemne umocowanie do dokonania czynności określonych wyżej.
  - używania Urządzenia Abonenckiego zgodnego z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.
- 4.5. Naruszeniem warunków Umowy przez Abonenta jest:
- dołączanie do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy prawa lub urządzeń nieprzeznaczonych do dołączania do sieci telekomunikacyjnej,
  - dołączanie do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych w punktach niebędących jej zakończeniem,
  - korzystanie z Sieci w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem i mogący powodować zakłócenia w jej działaniu lub mające negatywne konsekwencje dla innych użytkowników,
  - samowolna ingerencja ze strony Abonenta w Przyłączy, jego uszkodzenie lub nieuprawniona rozbudowa,
  - udostępnienie Przyłącza lub Urządzenia Abonenckiego, lub sygnału, choćby nieumyślnie, osobom trzecim bez zgody Dostawcy Usług, w tym podłączenie dodatkowego urządzenia do Przyłącza lub umożliwienie korzystania z Usługi za pomocą Sieci poza Lokalem,
  - dokonywanie jakichkolwiek zmian technicznych (programowych lub sprzętowych) w udostępnionym Urządzeniu Abonenckim, w tym także używanie niezgodnie z przeznaczeniem, łamanie zabezpieczeń, przerabianie lub kopiowanie Karty Dostępu Warunkowego i innych Urządzeń Abonenckich,
  - podłączenie nieautoryzowanego Urządzenia Abonenckiego bez wykupienia przez Abonenta stosownej Usługi Dodatkowej określonej w aktualnym Cenniku,
  - korzystaniu z Usług lub Usług Dodatkowych z naruszeniem przepisów prawa.
- 4.6. Naruszenie postanowień pkt 4.4. i 4.5. oraz dopuszczenie się naruszeń określonych w pkt 6.7. może skutkować:
- Zawieszeniem Świadczenia Usługi,
  - zablokowaniem dostępu do Usług lub Usług Dodatkowych.
- 4.7. W przypadku naruszeń warunków Umowy przez Abonenta stanowiących naruszenie prawa, mogących skutkować po stronie Dostawcy Usług wyrządzeniem znacznej szkody lub powodujących znaczne utrudnienia w korzystaniu z Usług innym Abonentom Dostawcy Usług, Dostawca Usług może zastosować sankcje opisane w pkt. 4.6. bez wcześniejszego wezwania Abonenta do zaniechania naruszeń, informując go jednocześnie w formie pisemnej, drogą elektroniczną lub za pomocą innych środków porozumiewania na odległość o przyczynie zaprzestania świadczenia Usług. Jednocześnie Dostawca Usług może wezwać Abonenta do przywrócenia stanu zgodnego z Umową w ciągu 7 dni. Jeżeli w wyznaczonym terminie Abonent nie zrealizuje ww. żądania lub przywrócenie stanu zgodnego z Umową nie będzie możliwe, wówczas Dostawca Usług uprawniony będzie do wypowiedzenia Abonentowi Umowy w trybie pkt. 8 Ogólnych Warunków Umowy.
- 4.8. W przypadku naruszenia Warunków Umowy przez Abonenta w innym zakresie niż wskazany w pkt. 4.7., Abonent wzywany będzie na piśmie, drogą elektroniczną lub za pomocą innych środków porozumiewania na odległość do niezwłocznego zaprzestania działań niezgodnych z Warunkami Umowy, w terminie nie krótszym niż 7 dni. W przypadku przywrócenia przez Abonenta stanu zgodnego z Warunkami Umowy w podanym wyżej terminie Spółka przwróci mu świadczenia Usług zgodnie z Warunkami Umowy w terminie nie dłuższym niż 7 dni. W przypadku braku przywrócenia przez Abonenta stanu zgodnego z Warunkami Umowy Dostawca Usług uprawniony będzie do wypowiedzenia Abonentowi Umowy w trybie pkt. 8 Ogólnych Warunków Umowy.
- 4.9. Zastosowanie przez Dostawcę Usług sankcji, o których mowa w pkt. 4.6. lit. b. nie uchybia obowiązkowi uiszczenia Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej za okres do dnia rozwiązania Umowy oraz kary umownej z tytułu naruszenia Warunków Umowy, określonej w Cenniku. Abonent w uzasadnionych przypadkach może wystąpić o obniżenie kary umownej. Dostawca Usług może domagać się ponadto zwrotu kosztów przywrócenia Przyłącza do stanu poprzedniego lub odszkodowania z tytułu zniszczenia Przyłącza.
- 4.10. W związku ze stwierdzeniem przypadków naruszenia bezpieczeństwa i integralności Sieci i Usług, Dostawca Usług może podjąć działania adekwatne do stwierdzonego naruszenia i zgodne z prawem mające na celu usunięcie lub ograniczenie skutków naruszenia, w tym w szczególności jest uprawniony do następujących działań:
- opisanych w pkt. 4.6.,
  - podjęcia środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług lub Usług Dodatkowych oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami;
  - informowania Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Dostawcę Usług, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach;
  - niezwłocznego informowania Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych oraz podjętych przez Dostawcę Usług działaniach;
  - podjęcia proporcjonalnych i uzasadnionych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, w tym eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług, oraz przenawania lub ograniczenia świadczenia Usługi na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
  - niezwłocznego informowania Prezesa UKE o podjęciu środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, jednak nie później niż w ciągu 24 godzin od ich podjęcia.
- 4.11. Dostawca Usług może wprowadzić ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z poszczególnych Usług, Usług Dodatkowych i aplikacji wynikające z działań związanych z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci, Usług, Usług Dodatkowych lub przypadkami określonymi w pkt 4.1. Ponadto ograniczenia związane z użytkowaniem aplikacji zawarte są w regulaminie dostępu do tej aplikacji lub w licencji z nią związanej.
- 4.12. Dostawca Usług przekazuje informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą lub Usługą Dodatkową, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych poprzez zamieszczenie ich na Stronie WWW Dostawcy Usług.

#### 5. INSTALACJA PRZYŁĄCZA

- Przyłącze przeznaczone jest do używania przez Abonenta na zasadach określonych w Regulaminie i Regulaminach Szczegółowych dla danej Usługi.
- Podstawowym wyposażeniem Przyłącza jest jedno Gniazdo Abonenckie.
- Abonent wyraża zgodę na wykonanie prac instalacyjnych, tj. wiercenie otworów, instalację niezbędnych elementów Przyłącza i położenie kabla.
- Dostawca Usług zobowiązuje się do montażu Przyłącza w Lokalu zgodnie z zasadami sztuki budowlanej i obowiązującymi normami, do miejsca wskazanego przez Abonenta. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Gniazda Abonenckiego.
- Abonent jest zobowiązany udostępnić Lokal w celu wykonania Instalacji w umówionym terminie.
- Przygotowanie Lokalu do montażu Przyłącza jest obowiązkiem Abonenta i obejmuje przedstawienie mebli i wyposażenia znajdującego się w Lokalu Abonenta w celu udostępnienia miejsca na Instalację Przyłącza i Urządzenia Abonenckiego.
- W czasie Instalacji w Lokalu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

- 5.8. Prawidłowe wykonanie Instalacji i odbiór Urządzenia Abonenckiego Abonent powinien potwierdzić własnoręcznym podpisem na przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy Usług dokumencie. Termin rozpoczęcia świadczenia Usługi określony jest w Umowie. Dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi jest moment Aktywacji Usługi.
- 5.9. Do dokonywania wszelkich zmian, konserwacji, montażu dodatkowych Gniazd Abonenckich, a także usuwania Awarii upoważnione są wyłącznie służby techniczne Dostawcy Usług.
- 5.10. Na wniosek Abonenta Przyłącze może być rozbudowane o większą liczbę Gniazd Abonenckich na warunkach i za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.
- 5.11. Warunki Instalacji i korzystania z Przyłączy dotyczące osób prawnych (w szczególności hoteli, pensjonatów, itp.) będą ustalone w Umowach zawartych z tymi podmiotami. W takich przypadkach, o ile Umowa nie uregulowała warunków świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych inaczej, zastosowanie będzie miał niniejszy Regulamin.

## 6. ZASADY KORZYSTANIA Z UDOSTĘPNIONYCH URZĄDZEŃ ABONENCKICH

- 6.1. Jeżeli jest to niezbędne do korzystania z Usługi lub Usługi Dodatkowej, Dostawca Usług udostępni Abonentowi Urządzenie Abonenckie.
- 6.2. Urządzenie Abonenckie, jeżeli w Umowie nie zostało określone inaczej, stanowi własność Dostawcy Usług. Abonent ma prawo używania Urządzenia Abonenckiego przez okres trwania Umowy.
- 6.3. Abonent jest zobowiązany do używania wyłącznie Urządzeń Abonenckich przekazanych przez Dostawcę Usług i o numerach seryjnych znanych Dostawcy Usług.
- 6.4. Abonent nie jest upoważniony do rozporządzania ani dysponowania Urządzeniem Abonenckim, w szczególności nie ma prawa udostępniania go (odpłatnie lub nieodpłatnie) osobom trzecim.
- 6.5. Abonent zobowiązany jest do korzystania z Urządzenia Abonenckiego w sposób zgodny z jego przeznaczeniem, do utrzymywania go w stanie niepogorszonym, nieprzekraczającym zużycia wynikającego z normalnej eksploatacji. Abonent nie ma prawa dokonywać w Urządzeniu Abonenckim jakichkolwiek zmian technicznych (programowych, ani sprzętowych) niezleżonych przez Dostawcę Usług. Wszelkie nieprawidłowości w pracy Urządzenia Abonenckiego należy niezwłocznie zgłaszać Dostawcy Usług.
- 6.6. Abonent nie ma prawa łączyć zabezpieczeń, przerabiać, ani kopiować Karty Dostępu Warunkowego. Abonent obowiązany jest do zabezpieczania przed nieuprawnionym użyciem przez niepowołane podmioty udostępnionych przez Dostawcę Usług haseł, loginów i innych danych umożliwiających korzystanie z Usług lub Usług Dodatkowych, w szczególności Numeru PIN i ponosić będzie wszelką odpowiedzialność wobec Dostawcy Usług i innych podmiotów za udostępnienie tychże danych, choćby nieumyślnie, podmiotom niepowołanym.
- 6.7. W przypadku naruszenia Warunków Umowy przez Abonenta, w tym również określonych w Regulaminie lub Regulaminach Szczegółowych, a w szczególności, gdy:
  - a. Abonent używa Urządzenia Abonenckiego stanowiącego własność Dostawcy Usług po rozwiązaniu/wygaśnięciu Umowy,
  - b. Abonent używa Urządzeń Abonenckich nie przekazanych przez Dostawcę Usług i o numerach seryjnych nie znanych Dostawcy Usług,
  - c. Abonent udostępni Urządzenie Abonenckie (odpłatnie lub nieodpłatnie) osobom trzecim,
  - d. Abonent korzysta z Urządzenia Abonenckiego w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem, w sposób powodujący jego pogorszenie, przekraczający zużycie wynikające z normalnej eksploatacji,
  - e. Abonent w Urządzeniu Abonenckim dokonuje jakichkolwiek zmian technicznych (programowych, sprzętowych) niezleżonych przez Dostawcę Usług,
  - f. Abonent łamie zabezpieczenia, przerabia lub kopiuje Kartę Dostępu Warunkowego, Dostawca Usług może podjąć działania określone w pkt 4.6 oraz naliczyć kary i opłaty, określone w Cenniku.
  - g. Abonent dokonuje naruszeń określonych w pkt 4.4. i 4.5. Regulaminu Dostawca Usług uprawniony jest do natychmiastowej dezaktywacji Urządzenia Abonenckiego bez zachowania obowiązku wcześniejszego powiadomienia Abonenta, względnie do zablokowania i unieważnienia Karty Dostępu Warunkowego lub Zawieszenia Świadczenia Usług w inny sposób.
- 6.8. Przez podpisanie protokołu zdawczo - odbiorczego, Abonent potwierdza otrzymanie Urządzenia Abonenckiego w stanie umożliwiającym dostęp do Usług lub Usług Dodatkowych. Z chwilą otrzymania Urządzenia Abonenckiego na Abonenta przechodzi ryzyko jego utraty lub uszkodzenia.
- 6.9. Wymiana Urządzenia Abonenckiego następuje:
  - a. nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się w trakcie Instalacji lub w okresie eksploatacji tego urządzenia ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w nim przed przekazaniem Abonentowi oraz w przypadku zmiany technologii świadczenia Usług,
  - b. odpłatnie w przypadku utraty lub uszkodzeń będących następstwem używania Urządzenia Abonenckiego niezgodnie z warunkami Umowy lub jego przeznaczeniem. W takim przypadku Abonent ponosi koszt naprawy Urządzenia Abonenckiego lub jego wymiany w wysokości określonej w Cenniku. W przypadku utraty bądź uszkodzenia Urządzenia Abonenckiego Abonent powinien powiadomić Dostawcę Usług w przeciągu 2 dni od uzyskania wiadomości o zaistnieniu zdarzenia, jednego z Kanałów Kontaktu: Biura Obsługi Klienta (poprzez kontakt osobisty, mailowy lub telefoniczny), których dane kontaktowe zawarte są na Stronie WWW Dostawcy Usług,
  - c. odpłatnie w sytuacji zmiany zakresu Usług lub Usług Dodatkowych wymagającej zmiany Urządzenia Abonenckiego, w wysokości określonej w Cenniku.
- 6.10. W terminie 14 dni od daty rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonent zobowiązany jest zwrócić Urządzenie Abonenckie Dostawcy Usług w stanie nie gorszym, niż wynikający z normalnej eksploatacji, dostarczając je na własny koszt do Biura Obsługi Klienta.
- 6.11. Na wniosek Abonenta Dostawca Usług może odpłatnie odebrać Urządzenie Abonenckie z Lokalu. Abonent uiszcza opłatę za usługę odbioru Urządzenia Abonenckiego w wysokości określonej w Cenniku.
- 6.12. W przypadku, gdy Urządzenie Abonenckie zostanie zwrócone pomiędzy 14-tym a 180-tym dniem po dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, a Dostawca Usług obciążony już Abonentem, zgodnie z Cennikiem, opłatą za nieterminowy zwrot Urządzenia Abonenckiego, wówczas Dostawca Usług anuluje obowiązek uiszczenia tej opłaty. W przypadku anulowania tego obowiązku uiszczona opłata podlega zwrotowi. Zwrot należności następuje w formie przelewu środków pieniężnych na konto bankowe lub przekazem pocztowym na wskazany adres na koszt Abonenta. Zwrot należności zostanie wykonany w przypadku niezalegania z jakimikolwiek płatnościami wobec Dostawcy Usług, a w przypadku istnienia zaległości, w tym w szczególności opłaty za nieterminowe zwrócenie Urządzenia Abonenckiego, kwota należności będzie w pierwszej kolejności zaliczona na poczet ich uregulowania. Naliczenie opłaty za nieterminowe zwrócenie sprawnego Urządzenia Abonenckiego dotyczy odrębnie każdego Urządzenia Abonenckiego przekazanego Abonentowi do używania. Odpowiednie opłaty umownie naliczane są niezależnie i ulegają zsumowaniu.
- 6.13. W przypadku uchybienia terminowi zwrotu Urządzenia Abonenckiego po 180 dniach od daty rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, Abonent zobowiązany jest do zapłaty odszkodowania w formie opłaty umownej w wysokości określonej w Cenniku za każde niezwrócenie w tym terminie Urządzenia. Zwrot Urządzenia Abonenckiego po tym terminie nie powoduje anulowania należonej opłaty.
- 6.14. W przypadku dostarczenia uszkodzonego lub niekompletnego Urządzenia Abonenckiego, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty kwoty określonej w Cenniku.
- 6.15. Jeżeli wysokość szkody Dostawcy Usług przewyższa wysokość opłaty (kary umownej), Dostawcy Usług przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość opłaty (kary umownej).
- 6.16. Dostawca Usług ma prawo do wprowadzenia lub wymiany używanego przez Abonenta Urządzenia Abonenckiego oraz wprowadzenia lub aktualizacji jego oprogramowania. Z powodu wprowadzenia lub wymiany Urządzenia Abonenckiego bądź też wprowadzenia lub aktualizacji jego oprogramowania Abonentowi nie przysługują roszczenia wobec Dostawcy Usług.

## 7. USŁUGI SERWISOWE I USUWANIE AWARII

- 7.1. W celu realizacji Umowy Dostawca Usług świadczy Abonentowi usługi serwisowe polegające na:

- a. nadzorze nad stanem technicznym Sieci mającym na celu zagwarantowanie ciągłego zasilania wszystkich aktywnych Gniazd Abonenckich i urządzeń końcowych w sygnał telekomunikacyjny,
  - b. okresowych przeglądach wszystkich elementów Sieci i ewentualnych wymaganych regulacjach,
  - c. podejmowaniu działań zmierzających do zabezpieczenia Sieci przed ingerencją osób niepowołanych,
  - d. asyście technicznej obejmującej udzielanie informacji dotyczących konfiguracji, instalacji Urządzenia Abonenckiego,
  - e. dokonywaniu w Lokalu czynności związanych z konfiguracją lub instalacją Urządzenia Abonenckiego i inną czynnością uzgodnioną uprzednio z Abonentem,
  - f. dokonywaniu odbioru Urządzenia Abonenckiego na życzenie Abonenta.
- 7.2. Za usługi serwisowe, wymienione w pkt. 7.1. lit. e, f oraz za Wezwanie Serwisanta, w tym Bezpłatne Wezwanie Serwisanta będzie pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku.
  - 7.3. Dostawca Usług zobowiązuje się do podjęcia działań w celu usunięcia Awarii w możliwie najkrótszym czasie.
  - 7.4. Abonent powinien zapewnić dostęp do miejsca wystąpienia Awarii, o ile jest podejrzenie, że miejsce jej występowania znajduje się w Lokalu lub innym miejscu kontrolowanym przez Abonenta, pod rygorem Zawieszenia Świadczenia Usług.
  - 7.5. Awarie powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, wynikające choćby z nieumyślnego działania Abonenta będą usuwane na jego koszt.
  - 7.6. Zapytania dotyczące Usługi serwisowej oraz zgłoszenia Awarii Usług mogą być dokonywane przez Abonenta za pomocą dedykowanych dla tej sytuacji Kanałów Kontaktu, tj. Biura Obsługi Klienta (poprzez kontakt osobisty, mailowy lub telefoniczny), których dane kontaktowe zawarte są na Stronie WWW Dostawcy Usług.
  - 7.7. Poinformowanie Dostawcy Usług o zauważonej Awarii nie wyklucza możliwości jednoczesnego złożenia reklamacji z tytułu nienależytego świadczenia Usługi w tym Usługi telekomunikacyjnej.
  - 7.8. Celem skutecznego dokonania diagnozy i niezwłocznego usunięcia Awarii zaleca się zgłaszanie stwierdzonej Awarii z miejsca świadczenia Usługi. Nie wyklucza to możliwości zgłaszania Awarii z innego miejsca.
  - 7.9. W celu świadczenia usług serwisowych Abonent obowiązany jest udzielić Dostawcy Usług w niezbędnym zakresie informacji dotyczących m.in.: numeru klienta (numeru Umowy), numeru Karty Dostępu Warunkowego, numeru seryjnego, numeru oprogramowania, rodzaju dekodera telewizji cyfrowej, MAC adresu karty sieciowej, rodzaju systemu operacyjnego, oprogramowania zainstalowanego na komputerze Abonenta oraz rodzajów i liczby sprzętu zainstalowanego w Lokalu.
  - 7.10. Dokonywanie przez Dostawcę Usług konserwacji i modernizacji Sieci może spowodować brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub nienależytą jego jakość.
  - 7.11. O planowanej konserwacji lub modernizacji Sieci, mogącej spowodować brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub nienależytą jego jakość, Abonent zostanie powiadomiony za pośrednictwem Kanału Kontaktu, tj.:
    - \* Strony WWW Dostawcy Usług,

## 8. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

- 8.1. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji. Reklamację złożoną przez osobę nieuprawnioną pozostawia się bez rozpoznania.
- 8.2. Reklamacje mogą dotyczyć:
  - a. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, w tym niezapewnienia właściwej jakości świadczonych Usług (minimalnej jakości Usług) określonych w punkcie 4.2.
  - b. nieprawidłowego ustalenia należności z tytułu świadczenia Usługi,
  - c. niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi.
- 8.3. Reklamacja powinna być złożona na piśmie, osobiście lub przesłana przesyłką pocztową na adres Biura Obsługi Klienta, ustnie do protokołu przyjęcia reklamacji, a także drogą elektroniczną, w szczególności przy wykorzystaniu poczty elektronicznej oraz formularza zgłoszeniowego na Stronie WWW Dostawcy Usług. Adresy Biura Obsługi Klienta dostępne są na Stronie WWW i w siedzibie Dostawcy Usług.
- 8.4. Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:
  - a. imię i nazwisko (nazwę) Abonenta oraz adres zamieszkania albo jego siedziby,
  - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d. przydzielony reklamującemu numer telefonu, którego dotyczy reklamacja, Numer Ewidencyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę Usług lub adres miejsca Zakończenia Sieci,
  - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
  - f. wysokość kwoty odszkodowania lub zwrotu innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług lub z przepisów prawa - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
  - g. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności w przypadku, o którym mowa wyżej.
  - h. podpis Abonenta - w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej.
- 8.5. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w pkt 8.4., Dostawca Usług, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, ze nie uzupełnienia reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
- 8.6. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w pkt 8.4. lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Dostawca Usług traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
- 8.7. W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu przyjęcia reklamacji w Biurze Obsługi Klienta, upoważniony pracownik Dostawcy Usług przyjmujący reklamację potwierdza niezwłocznie pisemnie jej przyjęcie.
- 8.8. W przypadku wniesienia reklamacji korespondencyjnie lub drogą elektroniczną Dostawca Usług potwierdza jej przyjęcie w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy Usług rozpatrującej reklamację (dotyczy to także sytuacji opisanej w pkt 8.7). Powyższego postanowienia nie stosuje się w przypadku nadania odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
- 8.9. Reklamacja może być wniesiona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego określonego w Umowie, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi albo od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia rachunku/faktury zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi. Reklamację wniesioną po upływie terminów, o których mowa w zdaniu poprzednim, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca Usług powiadamia niezwłocznie Abonenta.
- 8.10. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty określonej na rachunku/fakturze opłaty. W przypadku uznania reklamacji, Dostawca Usług rozliczy z Abonentem kwotę wynikającą z uznanej reklamacji. Rozliczenie kwoty należnej z tytułu uwzględnienia reklamacji dotyczącej przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności następuje w formie przelewu środków pieniężnych na konto bankowe lub przekazem pocztowym na wskazany adres, chyba że Abonent zwróci się pisemnie o dokonanie rozliczenia w formie zaliczenia tej kwoty na poczet przyszłych należności z tytułu świadczenia Usługi. Odszkodowanie lub zwrot innej należności zostanie wykonany w przypadku niezalegania z jakimikolwiek płatnościami wobec Dostawcy Usług, w przypadku istnienia zaległości, kwota odszkodowania lub innej należności będzie w pierwszej kolejności zaliczona na poczet ich uregulowania.



- f. uszkodzenia Urządzenia Abonenckiego z winy Abonenta do czasu przywrócenia jego poprawnego działania.
- 11.3. Dostawca Usług nie jest zobowiązany do dokonywania napraw, modyfikacji i regulacji Sprzętu Odbiorczego należącego do Abonenta.
- 11.4. Dostawca Usług gwarantuje minimalne poziomy jakości Usług dotyczące terminu uruchomienia Usługi, w tym czasu wstępnego przyłączenia, oraz ciągłości świadczenia Usługi, a także poprawności faktur, o których mowa w pkt 4.2. w przypadku:
- niedotrzymania terminu uruchomienia Usługi, w tym czasu wstępnego przyłączenia, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 1/30 przewidzianej w Umowie Opłaty Abonamentowej;
  - niezachowania ciągłości świadczenia Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień przerwy w Świadczeniu Usług, w wysokości 1/30 średniej Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, bądź w wysokości 1/30 należnej Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej w przypadku, gdy okres Świadczenia Usług na rzecz Abonenta był krótszy niż 3 pełne Okresy Rozliczeniowe.
  - niezachowania wskaźnika poprawności faktur z ostatnich 6 miesięcy, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy stwierdzony błąd, dotyczący prawidłowo naliczonej należności, w wysokości 1/10 różnicy pomiędzy błędnie naliczoną wysokością Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej a prawidłową wysokością Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej liczonej według rachunków z ostatnich sześciu Okresów Rozliczeniowych.
- 11.5. Niezależnie od ewentualnego odszkodowania, o którym mowa w pkt. 11.4., za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi trwająca łącznie dłużej niż 24 godziny, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej. W przypadku przerwy w świadczeniu Usługi trwającej cały miesiąc, zwracana jest cała Opłata Abonamentowa i Opłata Powiązana.
- 11.6. Odszkodowanie i obniżenie Opłat Abonamentowych następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego określonego w pkt. 8, przy czym w przypadku Awarii pod warunkiem zawiadomienia o niej Dostawcy Usług za pomocą jednego z Kanałów Kontaktu, chyba że mimo braku zawiadomienia Dostawca Usług o Awarii wiedział. Wypłata odszkodowania następuje w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia wpłynięcia wniosku.

## 12. TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

- 12.1. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Dostawca Usług zapewnia tajemnicę informacji przekazywanych w Sieci, danych osobowych Abonenta oraz informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia, a także identyfikacji bądź lokalizacji Zakończeń Sieci, pomiędzy którymi dokonano połączenia telekomunikacyjnego w taki sposób, w jaki umożliwiają to technologie stosowane przez Dostawcę Usług, z wyjątkiem przypadków opisanych w pkt. 12.2. oraz w innych przypadkach, w których Dostawca Usług jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.
- 12.2. Środki techniczne stosowane przez Dostawcę Usług zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Dostawca Usług nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji w przypadku Awarii, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego i innych przypadków niezależnych od Dostawcy Usług.
- 12.3. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do monitorowania Sieci oraz Urządzeń Abonenckich, w tym gromadzenia danych o lokalizacji urządzeń końcowych, zgodnie z zasadami zachowania tajemnicy telekomunikacyjnej. Dostawca Usług jest zobowiązany do zapewnienia warunków dostępu i utrwalania oraz do udostępniania uprawnionym podmiotom, a także sądowni i prokuratorowi przetwarzanych przez siebie danych związanych z świadczoną Usługą.
- 12.4. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do rejestrowania niektórych rozmów telefonicznych prowadzonych przez jego pracowników z Abonentami, o czym każdorazowo Abonent zostanie poinformowany przed rozpoczęciem rozmowy.

## 13. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 13.1. W sprawach nieuregulowanych Umową, Regulaminem, Regulaminami Szczegółowymi oraz odrębnymi regulaminami Usług Dodatkowych mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności Prawa telekomunikacyjnego oraz Kodeksu cywilnego.
- 13.2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2020 r. i uwzględnia zmiany wynikające z ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o zmianie ustawy prawo telekomunikacyjne oraz niektórych innych ustaw.