

I. REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

I. Definicje

§ 1.

Użyte w Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

- 1) **Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka nieposiadająca osobowości prawnej, będąca stroną umowy z Dostawcą usług, na rzecz której świadczone są Usługi,
- 2) **Aktywacja** - czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług lub korzystanie z nich na zmienionych warunkach, a w przypadku Usług mobilnego Internetu lub Usługi głosowej w ramach transmisji danych - przez udostępnienie Abonentowi Podstawowego lub Dodatkowego Pakietu Danych,
- 3) **Aplikacja mObywatel** - oprogramowanie przeznaczone dla urządzeń mobilnych, w którym są udostępniane usługi świadczone przez podmioty publiczne oraz podmioty niepubliczne, umożliwiające okazanie Dokumentu mObywatel,
- 4) **Awaria** - techniczna wada Sieci Dostawcy usług, całkowicie uniemożliwiająca świadczenie Usług,
- 5) **Biuro Obsługi Klienta/BOK** - miejsce obsługi Abonentów w lokalu Dostawcy usług. Informacje na temat lokalizacji BOK znajdują się w Umowie i na stronie internetowej Dostawcy usług,
- 6) **Cennik** - cennik świadczenia usług komunikacji elektronicznej, stanowiący obok Regulaminu, integralną część Informacji Przedumownych, w zakresie Usług dostępu do Internetu - dalej **Cennik usług**, Usług telefonii - dalej **Cennik usług telefonii**, Usług telewizji - dalej **Cennik telewizji**, stanowiące zestawienie cen za Usługi świadczone przez Dostawcę usług,
- 7) **CLI Spoofing** - nadużycie w komunikacji elektronicznej polegające na nieuprawnionym posłużeniu się lub korzystaniu przez użytkownika lub przedsiębiorcę telekomunikacyjnego wywołującego połączenie głosowe informacją adresową wskazującą na osobę fizyczną, osobę prawną albo jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej inną niż ten użytkownik lub przedsiębiorca telekomunikacyjny, służące podszyciu się pod inny podmiot, w szczególności w celu wywołania strachu, poczucia zagrożenia lub nakłonienia odbiorcy tego połączenia do określonego zachowania, zwłaszcza do przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem lub instalacji oprogramowania,
- 8) **CSIRT NASK** - Zespół Reagowania na Incydenty Bezpieczeństwa Komputerowego działający na poziomie krajowym, prowadzony przez Naukę i Akademię Sieć Komputerową - Państwowy Instytut Badawczy, powołany między innymi w celu obsługi incydentów Smishingu zgłaszanych pod bezpłatny numer 8080,
- 9) **Dokument mObywatel** - dokument mobilny stwierdzający tożsamość i obywatelstwo polskie użytkownika Aplikacji mObywatel na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w relacjach wzajemnej fizycznej obecności stron, w tym mDowód,
- 10) **Doładowanie Limitu Danych** - zwiększenie Limitu Danych dostępnego w ramach Usługi mobilnego Internetu na zasadach określonych w Regulaminie oraz w Cenniku, wybranego przez Abonenta, przez aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych,
- 11) **E-BOK (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta)** - dostępna na stronie internetowej Dostawcy usług, aplikacja umożliwiająca zarządzanie Umową i Usługami przez Abonenta,
- 12) **Informacje Przedumowne** - dokument zawierający informacje na temat Usług, na który składa się Regulamin oraz Cennik,
- 13) **Kaucja** - kwota wpłacona przy zawieraniu Umowy lub w trakcie jej obowiązywania dla zabezpieczenia należności, należnych na rzecz Dostawcy usług,
- 14) **Komunikat** - każda informacja wymieniana lub przekazywana między określonymi użytkownikami za pośrednictwem publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej; nie obejmuje on informacji przekazanej jako część transmisji radiowych lub telewizyjnych transmitowanych poprzez sieć telekomunikacyjną, z wyjątkiem informacji odnoszącej się do możliwego do zidentyfikowania Abonenta lub użytkownika otrzymującego informację,
- 15) **Konsument** - Abonent będący osobą fizyczną dokonujący z Dostawcą usług czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
- 16) **Limit kredytowy** - określona w Regulaminie kwota, której przekroczenie w danym Okresie Rozliczeniowym daje uprawnienie Dostawcy usług do podjęcia działań określonych w Regulaminie, celem zabezpieczenia wiarytelności, wynikających z Umowy lub Cennika, w tym żądanie wpłaty Kaucji,
- 17) **Lokal** - budynek lub jego część (lokal), bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług,
- 18) **Mały przedsiębiorca** - przedsiębiorca, który nie jest Mikroprzedsiębiorcą i który w co najmniej jednym roku z dwóch ostatnich lat obrotowych spełniał łącznie następujące warunki (a) zatrudniał średniorocznie mniej niż 50 pracowników oraz (b) osiągnął roczny obrót netto ze sprzedaży towarów, wyrobów i usług oraz z operacji finansowych nieprzekraczający równowartości w złotych 10 milionów euro, lub sumy aktywów jego bilansu sporządzonego na koniec jednego z tych lat nie przekroczył równowartości w złotych 10 milionów euro, z zastrzeżeniem, że o posiadaniu statusu Małego przedsiębiorcy decyduje oświadczenie złożone w Umowie,
- 19) **Mikroprzedsiębiorca** - przedsiębiorca, który w co najmniej jednym roku z dwóch ostatnich lat obrotowych spełniał łącznie następujące warunki (a) zatrudniał średniorocznie mniej niż 10 pracowników oraz (b) osiągnął roczny obrót netto ze sprzedaży towarów, wyrobów i usług oraz z operacji finansowych nieprzekraczający równowartości w złotych 2 milionów euro, lub sumy aktywów jego bilansu sporządzonego na koniec jednego z tych lat nie przekroczył równowartości w złotych 2 milionów euro, z zastrzeżeniem, że o posiadaniu statusu Mikroprzedsiębiorcy decyduje oświadczenie złożone w Umowie,
- 20) **Nieuprawniona Zmiana Adresowej** - nadużycie w komunikacji elektronicznej polegające na niezgodnym z prawem modyfikowaniu informacji adresowej uniemożliwiającej albo istotnie utrudniającej ustalenie przez uprawnione podmioty lub przedsiębiorców telekomunikacyjnych uczestniczących w dostarczeniu Komunikatu informacji adresowej użytkownika wysyłającego Komunikat, z wyłączeniem zmiany wyłącznie adresu IP użytkownika wysyłającego Komunikat,
- 21) **Numer Identyfikacyjny** - niepowtarzalny numer nadany przez Dostawcę usług, umożliwiający weryfikację Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, przydzielany w trakcie zawierania Umowy,
- 22) **Okres Rozliczeniowy** - okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług,
- 23) **Organizacja pozarządowa** - osoby prawne lub jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, którym odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, w tym fundacje i stowarzyszenia, niebędące jednostkami sektora finansów publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych lub przedsiębiorstwami, instytucjami badawczymi, bankami i spółkami prawa handlowego będącymi państwowymi lub samorządowymi osobami prawnymi, niedziałające w celu osiągnięcia zysku, z wyłączeniem partii politycznych, europejskich partii politycznych, związków zawodowych i organizacji pracodawców, samorządów zawodowych, fundacji utworzonych przez partie polityczne, europejskich fundacji politycznych, z zastrzeżeniem, że o posiadaniu statusu Organizacji pozarządowej decyduje oświadczenie złożone w Umowie,
- 24) **Pakiet Taryfowy** - zakres Usługi wybrany przez Abonenta,
- 25) **Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej,
- 26) **Przedsiębiorca na Prawach Konsumenta** - Mikroprzedsiębiorca, Mały przedsiębiorca albo Organizacja pozarządowa którym PKE przyznaje uprawnienia jak Konsumentom, a podmioty te nie zrzekły się tych uprawnień w Umowie,
- 27) **PIN** - osobisty numer identyfikacji,
- 28) **PKE** - ustawa Prawo Komunikacji Elektronicznej z dnia 12 lipca 2024 r., Dz.U. z 2024 r. poz. 1221 z późn. zm.,
- 29) **Programy** - uporządkowane zestawy audycji telewizyjnych, reklam i innych przekazów, regularnie nadawane przez nadawcę w ściśle określonych ramach czasowych (ramówce programowej),
- 30) **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 telewizji,
- 31) **Sieć** - publiczna sieć telekomunikacyjna, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi,
- 32) **Siła wyższa** - zdarzenie niezależne od Abonenta oraz Dostawcy usług, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia oraz do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powódzie, strajki,
- 33) **Smishing** - nadużycie w komunikacji elektronicznej polegające na wysłaniu wiadomości SMS, w których nadawca podszywa się pod inny podmiot w celu nakłonienia odbiorcy tej wiadomości do określonego zachowania, w szczególności przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem, otwarcia strony internetowej, inicjowania połączenia głosowego lub instalacji oprogramowania;
- 34) **Sprzęt/ Urządzenia** - urządzenia techniczne (np. telefon, dekodery, Set Top Box, router) sprzedane Abonentowi w związku ze świadczoną Usługą, na mocy postanowień Umowy lub oddane Abonentowi nieodpłatnie do używania, na czas obowiązywania Umowy,

- 35) **Sztuczny Ruch** - wysyłanie lub odbieranie komunikatów lub połączeń głosowych w Sieci lub w sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń końcowych lub za pomocą jakichkolwiek programów, których celem nie jest skorzystanie z usługi komunikacji elektronicznej, lecz zarejestrowanie ruchu na punkcie połączenia sieci telekomunikacyjnych lub przez systemy rozliczeniowe,
- 36) **Treść cyfrowa** - dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej np. oprogramowanie, treści w usłudze VOD,
- 37) **Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające Abonentowi lub Dostawcy usług przechowywanie informacji kierowanych osobiście do nich, 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 niezmiennionej postaci. Za Trwały nośnik uważa się między innymi plik PDF przesłany w drodze mailowej lub za pośrednictwem E-BOK, nagranie rozmowy telefonicznej lub jej transkrypcja,
- 38) **Tytuł prawny do Lokalu** - prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie, bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu celem świadczenia Abonentowi Usług,
- 39) **TV Panel** - serwis o funkcjonalności analogicznej do dostępnej za pomocą E-BOK, ale dostępny za pomocą odbiornika telewizyjnego podłączonego do STB Abonenta w miejscu świadczenia Usługi telewizji, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i hasła dostępu,
- 40) **Umowa** - Umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawarta pomiędzy Abonentem i Dostawcą usług,
- 41) **Umowa zawierana na odległość** - Umowa zawarta z Konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie,
- 42) **Umowa zawierana poza lokalem Dostawcy usług** - Umowa z Konsumentem zawarta (a) przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy usług, a w przypadku Konsumenta także w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Konsumenta, podczas Umówionej wizyty; (b) w wyniku przyjęcia oferty przez Konsumenta w warunkach, o których mowa w lit. a); (c) w lokalu przedsiębiorstwa Dostawcy usług lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z Konsumentem w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Konsumenta podczas Umówionej wizyty, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron,
- 43) **Umówiona wizyta** - spotkanie przedstawiciela Dostawcy usług w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Konsumenta z Konsumentem lub upoważnionym przez niego przedstawicielem, które zostało potwierdzone przez Dostawcę usług oraz Konsumenta na Trwałym nośniku,
- 44) **Usługa dostępu do Internetu** - usługa komunikacji elektronicznej polegająca na zapewnieniu stałego (nielimitowanego czasowo) dostępu do Internetu,
- 45) **Usługa telefonii** - usługa komunikacji elektronicznej, świadczona w Sieci Dostawcy usług lub w sieci innego dostawcy, pozwalająca na inicjowanie i odbieranie, bezpośrednio lub pośrednio połączeń głosowych 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,
- 46) **Usługa telewizji** - usługa komunikacji elektronicznej, polegająca na dostarczaniu Programów metodą cyfrowej transmisji sygnału telewizyjnego za pomocą Sieci obsługującej protokół IP,
- 47) **Usługa Dodatkowa** - usługa świadczona obok Usługi dostępu do Internetu i/lub Usługi telefonii i/lub Usługi telewizji, która nie stanowi głównego elementu żadnej z Usług i ma ona charakter wyłącznie uzupełniającej,
- 48) **Usługa z dodatkowym świadczeniem** - Usługa dostępu do Internetu i/lub Usługa telefonii i/lub Usługa telewizji wraz z innym świadczeniem, które może być realizowane przez podmiot inny niż Dostawca usług,
- 49) **Usługa nagrywarki sieciowej** - rodzaj Usługi Dodatkowej, umożliwiająca Abonentowi nagrywanie Programów, dając tym samym możliwość późniejszego do nich powrotu. Programy przechowywane są w udostępnionej przestrzeni dyskowej, zarządzanej przez Abonenta. W ramach świadczonej Usługi nagrywarki sieciowej, Abonent zyskuje dostęp do **Usług specjalnych**: Usługi specjalnej „Przejdź dalej”, która umożliwia Abonentowi swobodne pomijanie części nagranych uprzednio na jego zlecenie programów, Usługi specjalnej „Od początku” która umożliwia Abonentowi odtworzenie nagranych uprzednio na jego zlecenie audycji od samego początku oraz Usługi specjalnej „Cofnij”, która umożliwia Abonentowi zatrzymywanie i cofanie nagranych poprzednio na zlecenie Abonenta Programów, pozwalająca na cofanie zarówno skokowo, o kilkuminutowe fragmenty, jak i do początku Programu.
- 50) **Usługi** - łącznie Usługa dostępu do Internetu, Usługa telefonii oraz Usługa telewizji,
- 51) **Usterka** - techniczna wada Sieci Dostawcy usług obniżająca jakość Usług, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej Informacji Przedumownej, lecz umożliwiająca korzystanie z Usług,
- 52) **Urząd Komunikacji Elektronicznej** - organ regulujący działalność telekomunikacyjną,
- 53) **Rachunek** - dokument, w tym faktura, faktura ustrukturyzowana bądź faktura elektroniczna, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem E-BOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej oraz faktura ustrukturyzowana udostępniana przy użyciu Krajowego Systemu e-Faktur. Przez fakturę ustrukturyzowaną należy rozumieć fakturę wystawioną i przesłaną Abonentowi przy użyciu Krajowego Systemu e-Faktur,
- 54) **Wykaz Nadpisów Podmiotów Publicznych** - wykaz nazw i ich skrótów zastrzeżonych dla podmiotów publicznych jako nadpis wiadomości pochodzącej od tego podmiotu publicznego oraz wariantów tych nazw i skrótów, mogących wprowadzać odbiorcę w błąd co do pochodzenia wiadomości od podmiotu publicznego, dostępny na stronie internetowej CSIRT NASK,
- 55) **Zamawiający** - podmiot wnoszący o zawarcie Umowy lub przyjmujący ofertę Dostawcy zawarcia Umowy,
- 56) **Zakończenie Sieci** - sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona odpowiednim gniazdem lub wtykiem, umożliwiającą podłączenie Sprzętu do Sieci.
- 57) **Zwięzłe Podsumowanie Warunków Umowy** - podsumowanie głównych warunków Informacji Przedumownych, bezpłatnie doręczane Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta, na Trwałym nośniku przed zawarciem Umowy.

II. Postanowienia ogólne. Obsługa osób z niepełnosprawnościami

§ 2.

1. Przed zawarciem Umowy, Dostawca usług doręcza Abonentowi będącemu Konsumentem lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta, na Trwałym nośniku:
 - a) Informacje Przedumowne,
 - b) Zwięzłe Podsumowanie Warunków Umowy.
2. Po zaakceptowaniu Informacji Przedumownych oraz Zwięzłego Podsumowania Warunków Umowy przez Abonenta będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta stają się one integralną częścią Umowy i mogą podlegać zmianie wyłącznie w trybie przewidzianym dla zmiany Umowy, o którym mowa w §3 Umowy. Zakres oferowanych przez Dostawcę usług Pakietów Taryfowych, określony jest w Informacjach Przedumownych, a w przypadku gdy Informacje Przedumowne, przedstawiają różne Pakiety Taryfowe, wybrany przez Abonenta Pakiet Taryfowy jest opisany w Umowie.
3. W przypadku gdy z uwagi na obiektywne przyczyny techniczne nie jest możliwe przedstawienie Zwięzłego Podsumowania Warunków Umowy przed zawarciem Umowy, Dostawca usług przedstawia je Abonentowi będącemu Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta, niezwłocznie do potwierdzenia.
4. Niezależnie od doręczenia Informacji Przedumownych przed zawarciem Umowy, Dostawca usług ma obowiązek dostarczyć Abonentowi będącemu Konsumentem lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta, na każde jego żądanie i w okresie obowiązywania Umowy, Informacje Przedumowne, na papierze lub innym Trwałym nośniku wskazanym przez Abonenta będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą na Prawach Konsumenta.
5. 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 E-BOK.
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.

§ 3.

1. Dostawca usług zapewnia udogodnienia dla Abonentów z niepełnosprawnościami polegającymi w szczególności na a) zapewnieniu w wybranym BOK, obsługi Abonentów z niepełnosprawnością narządu ruchu, b) zapewnieniu w wybranym BOK, stanowiska obsługi wyposażonego w urządzenia umożliwiające komunikację z (i) osobą niewidomą albo słabowidzącą albo (ii) osobą niesłyszącą albo niemówiącą, c) zapewnieniu dostępu do lokalu, w którym znajduje się BOK Dostawcy usług, d) zapewnieniu z poziomu strony internetowej, obsługę Abonentów z niepełnosprawnościami, z pomocą tłumacza polskiego języka migowego w czasie rzeczywistym, od poniedziałku do piątku, z zastrzeżeniem wcześniejszego umówienia wizyty z tłumaczem polskiego języka migowego. Wszelkie informacje dotyczące udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami (wraz z listą lokali dostosowanych do obsługi Abonentów

z niepełnosprawnościami) znajdują się na stronie internetowej Dostawcy usług (w pasku górnym po prawej stronie z oznaczeniem logo dostępności) oraz w BOK Dostawcy usług (na drzwiach wejściowych w BOK oraz przy stanowiskach BOK).

2. Na żądanie Abonenta z niepełnosprawnościami, Dostawca usług ma obowiązek doręczyć Informacje Przedumowne, Zwięzłe Podsumowanie Warunków Umowy oraz Umowę, a także informacje o wszystkich oferowanych udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami, świadczonych Usługach wraz z informacją o zapewnieniu ich dostępności dla tych osób, w terminie 10 dni od dnia zgłoszenia takiego żądania i doręczyć na adres korespondencyjny lub mailowy wskazany w Umowie, w formie dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami.
3. Na żądanie Abonenta z niepełnosprawnościami, Dostawca usług ma obowiązek doręczyć, na adres korespondencyjny lub mailowy wskazany w Umowie, informację o danych zawartych na fakturze wraz z wykazem Usług oraz wykaz zrealizowanych Usług, w formie dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami.
4. W razie uzasadnionych wątpliwości co do uprawnień przysługujących Abonentom z niepełnosprawnościami, Dostawca usług może zażądać od Abonenta zgłaszającego uprawnienia Abonenta z niepełnosprawnością, okazania dokumentu potwierdzającego okresową lub trwałą niepełnosprawność.

III. Jakość i funkcjonalność Usług oraz bezpieczeństwo Sieci i Usług

§ 4.

1. Dostawca usług świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa UKE. 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 wybranego przez Abonenta Pakietu Taryfowego wedle minimalnych transferów od i do Sprzętu określonych i gwarantowanych w Regulaminie lub Cenniku, 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
2. Postanowienia dotyczące zapewniania jakości świadczonych Usług 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 Abonentów Sieci.
3. Dostawca usług gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi dostępu do Internetu dla danych pobieranych i wysyłanych zgodnie z tabelami poniżej.

Tabele określają:

- a) **prędkości minimalne** – najniższa prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do Internetu,
 - b) **prędkości zwykle dostępne** – prędkość zwykle dostępna w okresie doby albo w okresie godzin szczytu w korzystaniu z Usługi dostępu do Internetu,
 - c) **prędkości maksymalne** – najwyższa prędkość, jakiej może oczekiwać przez co najmniej pewien czas Abonent w przypadku Usługi dostępu do Internetu przez połączenie przewodowe,.
 - d) **prędkości deklarowane** – prędkość wskazywana przez Dostawcę Usług w materiałach marketingowych; Prędkości deklarowane są jednocześnie Prędkościami maksymalnymi. w odniesieniu do Usługi dostępu do Internetu.
4. Prędkości wskazane w tabelach poniżej mogą nie być miarodajne w sytuacjach niezależnych od Dostawcy usług, takich jak rodzaj wykorzystywanego Sprzętu, jego kategoria i oprogramowanie, wykorzystywana technologia sieciowa, siła i jakość sygnału radiowego, odległość od stacji bazowej, czynniki wpływające na propagację fal radiowych (takich jak uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne, struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynków), działanie aplikacji w tle (aplikacje i ich automatyczne aktualizacje, aktualizacje systemu komputerowego, aktualizacje programu antywirusowego, komunikatory, programy i programy pocztowe), działanie zapór sieciowych, niskie parametry techniczne karty sieciowej, obciążenie procesora urządzenia końcowego, odległości urządzenia końcowego od routera, korzystanie z Sieci przez kilka osób jednocześnie, brak zasilania baterijnego w urządzeniu końcowym Abonenta (niezarządzanym przez Dostawcę usług), wiele otwartych kart przeglądarek internetowych, obecność aktywnych łączy VPN. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej www.pro.speedtest.pl, za pomocą urządzenia serwisowego Dostawcy usług, podłączonego do Sprzętu w Lokalu Abonenta. Z uwagi na to, że świadczenie Usług telewizyjnej oraz Usług telefonii oparte jest na protokole IP (Usługi mają charakter telewizji IPTV oraz telefonii VOIP) Dostawca usług gwarantuje ich jakość wedle parametrów przepustowości transmisji danych jak dla Usługi dostępu do Internetu.

TABELA PRĘDKOŚCI DLA USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU

Rodzaje prędkości	Pobieranie danych	Wysyłanie danych
Prędkość minimalna	50% prędkości maksymalnej	50% prędkości maksymalnej
Prędkość zwykle dostępna	80% prędkości maksymalnej	80% prędkości maksymalnej
Prędkość maksymalna	500Mb/s	100Mb/s
	1000Mb/s	200Mb/s
	2000Mb/s	300Mb/s
Prędkość deklarowana	100% prędkości maksymalnej	100% prędkości maksymalnej

§ 5.

1. Dostawca usług podejmuje środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami, w tym m.in.:
 - a) zapewnia poufność, integralność, dostępność i autentyczność przetwarzanych danych, a także poziom bezpieczeństwa adekwatny do poziomu zidentyfikowanego ryzyka, w tym ustanawia zasady bezpiecznego przetwarzania danych;
 - b) eliminuje przekaz Komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci lub Usług;
 - c) przerywa lub ogranicza świadczenie Usług na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie Komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
 - d) informuje 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;
 - e) informuje 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;
 - f) publikuje na stronie internetowej informacje o potencjalnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez Abonentów z usług komunikacji elektronicznej, rekomendowanych środkach ostrożności i najbardziej popularnych sposobach zabezpieczania urządzeń końcowych przed oprogramowaniem złośliwym lub szpiegującym oraz o przykładowych konsekwencjach braku lub nieodpowiedniego zabezpieczenia urządzeń końcowych.
 - g) zapewnia poprawność i wiarygodność numeru inicjującego połączenie głosowe realizowane przez Abonenta;
 - h) zapewnia, że Abonent może zainicjować połączenie głosowe wyłącznie z numeru, który został przydzielony Abonentowi w Umowie, w szczególności numerów krajowych przydzielonych w drodze decyzji Prezesa UKE lub udostępnionych lub przeniesionych od innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego;
 - i) ukrywa identyfikację numeru połączeń głosowych w ruchu krajowym, gdy zachodzi podejrzenie CLI spoofing, w przypadku braku zgodności z bazą numerów przeniesionych, bazą numerów udostępnionych i Tablicami Zagospodarowania Numeracji prowadzonymi przez UKE.
2. W ramach zarządzania Siecią i Usługami, Dostawca usług stosuje 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 stosuje odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki te polegają na wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu użytkownika końcowego, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług (np. dotyczące opóźnienia, wahaniami opóźnienia, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.

IV. Zawarcie Umowy, weryfikacja tożsamości Abonenta oraz weryfikacja możliwości płatniczych

§ 6

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony lub nieokreślony, z zastrzeżeniem że umowa zawierana z Konsumentem lub Przedsiębiorcą na Prawach Konsumenta nie może być zawarta na okres dłuższy niż 24 miesiące.
2. Umowa może zostać zawarta z Dostawcą usług (a) w BOK, (b) poza lokalem Dostawcy usług, (c) na odległość, tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron, jeśli zaofertuje on możliwość zawierania umów w taki sposób.
3. W przypadku zawierania Umowy w BOK Dostawcy usług lub poza lokalem Dostawcy usług, Dostawca usług ma uprawnienie do żądania od Abonenta okazania dokumentu tożsamości w trakcie zawierania Umowy w BOK Dostawcy usług albo okazania mDowodu. Przez okazanie mDowodu rozumie się porównanie danych podanych w Umowie z danymi wskazanymi w mDowodzie w jeden ze sposobów poniżej.
 - a) wizualnej – poprzez okazanie przez Abonenta mDowodu w Aplikacji mObywatel z widocznym zdjęciem oraz hologramem zmieniającym barwę, datą ostatniej aktualizacji danych, zegarem wskazującym aktualną datę i godzinę, ruchomym elementem graficznym prezentującym biało-czerwoną flagę oraz grafikami tła umieszczonymi za danymi osobowymi;

- b) funkcjonalnej – poprzez okazanie przez Abonenta mDowodu w Aplikacji mObywatel oraz wyświetlenie przez Abonenta certyfikatu bądź uruchomienie wybranej przez Dostawcę usług funkcji Aplikacji mObywatel;
 - c) kryptograficznej – poprzez zeskanowanie przez Abonenta w Aplikacji mObywatel wygenerowanego przez Dostawcę kodu QR.
4. W przypadku Umowy zawieranej na odległość, Dostawca usług ma uprawnienie do potwierdzenia danych Abonenta, z użyciem środków identyfikacji elektronicznej, wykorzystywanych do weryfikacji tożsamości przez Dostawcę usług. O dostępnych środkach identyfikacji elektronicznej Dostawca usług poinformuje Abonenta w chwili zawierania Umowy zawieranej na odległość.

§ 7.

1. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług wedle wybranego przez Zamawiającego Pakietu Taryfowego i lokalizacji.
2. 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.
3. 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.
4. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną danymi, których może zażądać Dostawca usług, są:
 - a) nazwisko i imię (imiona),
 - b) numer ewidencyjny PESEL lub numer dowodu i seria dokumentu potwierdzającego tożsamość – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu,
 - c) w przypadku osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą - informację o wpisie do CEIDG w tym numer NIP.
5. W przypadku Zamawiającego niebędącego osobą fizyczną, danymi, których może zażądać Dostawca usług są: (a) nazwa, (b) numer REGON lub numer NIP lub numer KRS, (c) dane osób reprezentujących Zamawiającego niebędącego osobą fizyczną, w tym dane określone w ust. 4 lit. a) i b) powyżej.
6. Poza danymi o których mowa w ust. 4 i 5 powyżej, Dostawca usług może żądać innych danych niezbędnych do świadczenia Usług lub obsługi Umowy.
7. Dostawca usług może 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 udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w przepisach o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, przy czym Dostawca usług obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności,
 - c) zawarcia umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego, jeżeli realizacji przyłącza telekomunikacyjnego jest niezbędna do świadczenia Usługi, w tym podłączenia do Sieci Dostawcy usług.
8. Dostawca usług rozpoczyna świadczenie Usług na rzecz Abonenta po zweryfikowaniu Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy lub jej dalsze obowiązywanie od złożenia zabezpieczenia w postaci Kaucji, w trakcie zawierania Umowy lub w czasie jej obowiązywania, jeżeli Dostawca usług poweźmie uzasadnione wątpliwości dotyczące możliwości wykonania przez Abonenta lub Zamawiającego zobowiązań wobec Dostawcy usług, w sytuacjach gdy Abonent lub Zamawiający:
 - a) odmawia lub w inny sposób uniemożliwia dostarczenia dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy;
 - b) otrzymał negatywną ocenę wiarygodności płatniczej wynikającą z danych uzyskanych przez Dostawcę w sposób określony w ust. 7 pkt b) powyżej, w stopniu niskim, średnim lub wysokim;
 - c) odmawia lub w inny sposób uniemożliwia dokonania weryfikacji płatniczej;
 - d) korzysta z usług takich jak: Roaming, z połączeń międzynarodowych;
 - e) wykonuje połączenia z numerami w ramach Usług z dodatkowym świadczeniem, numerami audiotekstowymi, numerami infolinii lub gdy łączny koszt związany z korzystaniem z tych usług w poprzednim Okresie Rozliczeniowym przekroczy wysokość Limitu Kredytowego określonego w Cenniku albo w Umowie;
 - f) przekroczenia przez Abonenta przyznanego Limitu Kredytowego w trakcie obowiązywania Umowy.
9. Wysokość Kaucji, określa Cennik. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności Dostawcy usług.
10. Zamawiający lub Abonent zobowiązany jest wpłacić Kaucję na żądanie Dostawcy usług w wyznaczonym przez Dostawcę usług terminie na rachunek bankowy Dostawcy usług/ gotówką w kasie BOK.
11. W czasie obowiązywania Umowy, Dostawca usług jest uprawniony do potrącenia swojej wymagalnej wierzytelności z tytułu świadczenia Usług, Usług Dodatkowych lub Usług z dodatkowym świadczeniem z kwotą Kaucji wniesionej przez Abonenta. W takim przypadku Abonent jest zobowiązany do uzupełnienia Kaucji do jej pierwotnej wysokości w terminie 7 dni od daty otrzymania od Dostawcy usług pisemnego wezwania do uzupełnienia Kaucji.
12. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do ustalenia, w chwili zawarcia Umowy lub w trakcie jej wykonywania, Limitu Kredytowego. Wysokość Limitu Kredytowego określa Cennik.
13. 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.
14. Dostawcy usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy lub żądania jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe – w szczególności poprzez żądanie złożenia Kaucji – jeżeli dokonano negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego.

V. Zasady korzystania ze Sprzętu, jego zwrotu.

§ 8.

1. Dostawca usług informuje, iż w przypadku zakupu Sprzętu, Dostawca usług ma obowiązek dostarczyć Sprzęt bez wad. Dostawca usług jest odpowiedzialny względem Abonenta, jeżeli sprzedany Sprzęt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia). Dostawca usług odpowiada z tytułu rękojmi za wady fizyczne, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania Sprzętu.
2. W przypadku gdy na zakupiony Sprzęt producent udziela gwarancji, treść gwarancji oraz sposób jej realizacji są ustalane w oświadczeniu gwarancyjnym producenta. Informacja o podmiotach świadczących usługi serwisowe Sprzętu dostępnego w ofercie Dostawcy usług oraz informację o sposobie kontaktowania się z tymi podmiotami dostępne są w BOK. Informacji o kosztach usług serwisowych Sprzętu udzielają podmioty, o których mowa w zdaniu poprzednim.
3. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z instrukcją postępowania ze Sprzętem, przekazaną mu przez Dostawcę usług.
4. Z chwilą wygaśnięcia, wypowiedzenia, rozwiązania przez którąkolwiek ze Stron lub odstąpienia od Umowy przez Abonenta będącego Konsumentem, 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 wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta. Dostawca usług może obciążyć Abonenta opłatami za uszkodzenie lub zużycie w sposób wykraczający poza jego normalne użycie w celu odbioru Usług, które są wskazane w Cenniku.

VI. Usługa telefonii

§ 9.

1. W przypadku Usługi telefonii, 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. Abonent ma prawo żądać od Dostawcy usług (a) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery Usług z dodatkowym świadczeniem lub na numery poszczególnych rodzajów Usług z dodatkowym świadczeniem oraz połączeń przychodzących z takich numerów, jak również poszczególnych Usług z dodatkowym świadczeniem (b) umożliwienia określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową Usługi z dodatkowym świadczeniem albo ceny za połączenie, w przypadku gdy usługa jest rozliczana za całe połączenie oraz nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery Usług z dodatkowym świadczeniem lub połączeń przychodzących, jeżeli cena przekracza cenę maksymalną wskazaną przez Abonenta, (c) określenia progu kwotowego dla Usług z dodatkowym świadczeniem, dla każdego Okresu Rozliczeniowego, z zastrzeżeniem że Dostawca usług oferuje co najmniej cztery progi kwotowe, które wynoszą 0, 35, 100 i 200 złotych. Informacja o osiągnięciu w Okresie Rozliczeniowym określonego progu będzie przekazywana w przypadku Usługi telefonii – poprzez wykonanie co najmniej 3 prób połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od osiągnięcia progu kwotowego.
2. Jeżeli Abonent nie określi progu kwotowego z proponowanych przez Dostawcę usług, próg ten wynosi 35 złotych w Okresie Rozliczeniowym. Po osiągnięciu progu kwotowego, świadczenie Usług z dodatkowym świadczeniem, które wiążą się z obowiązkiem zapłaty po stronie Abonenta, jest możliwe wyłącznie po

określeniu przez Abonenta wyższego niż już osiągnięty prógu kwotowego spośród tych oferowanych przez Dostawcę usług.

3. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących i przychodzących zgodnie z ofertą Dostawcy usług lub obowiązującymi przepisami prawa.
4. Abonent Usługi telefonii nie może wykorzystywać jakichkolwiek urządzeń, które umożliwiają podłączenie do Sieci Dostawcy usług i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa, w tym w sposób powodujący nadużycie w komunikacji elektronicznej.
5. W przypadku Usługi telefonii umieszczenie danych Abonenta będącego osobą fizyczną 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 komunikacji elektronicznej. Umieszczenie danych Abonenta w spisie ograniczone jest do (a) numeru Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta, (b) nazwiska i imion Abonenta, (c) w przypadku Usługi telefonii stacjonarnej - nazwy miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się Zakończenie Sieci. Dostawca usług poinformuje Abonenta o przekazaniu jego danych innemu przedsiębiorcy, w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych.
6. Dostawca usług informuje Abonenta będącego Konsumentem albo Przedsiębiorcą na Prawach Konsumenta, o poziomie wykorzystania limitu zużycia Usługi telefonii, jeżeli jest ona rozliczana w oparciu o czas albo ilość jednostek taryfikacyjnych, w tym:
 - a) przed osiągnięciem tego limitu;
 - b) niezwłocznie po wykorzystaniu tego limitu.
7. W odniesieniu do Usług telefonii, Dostawca usług wykonuje 3 próby połączenia z Abonentem, w celu poinformowania o zdarzeniach z ust. 6, w okresie 24 godzin przed osiągnięciem limitu lub nie później niż 48 godzin od momentu całkowitego wykorzystania limitu - po jego wykorzystaniu.
8. Dostawca usług zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianym służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy. Z uwagi na możliwość korzystania przez Abonenta z Usługi telefonii w sieci 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 nienależytego wykonania przez tego dostawcę umowy z Abonentem. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe do właściwego terytorialnie centrum ratunkowego mogą wynikać także z zaniebdania przez Abonenta poinformowania Dostawcy usług o zmianie lokalizacji Sprzętu.
9. Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji Sprzętu, z którego wykonywane jest połączenie. W przypadku Usługi telefonii lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończenia Sieci, chyba że Abonent Usługi telefonii zmieni lokalizację Sprzętu inicjującego/odbierającego połączenia (tzw. bramka VoIP), o czym z uwagi na konieczność prawidłowego kierowania połączeń na numery alarmowe zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług.

VII. Usługa telewizji oraz Usługa nagrywarki sieciowej

§ 10.

1. Dostawca usług zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia Sieci sygnały Programów o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi. W ramach wybranego przez Abonenta Pakietu Taryfowego Usługi telewizji, Dostawca usług udostępnia Abonentowi Programy i/lub Usługi Dodatkowe. Powyższe nie wyklucza udostępnienia, zwłaszcza w okresach promocyjnych Usług Dodatkowych, Programów lub świadczeń, niewskazanych w opisie Pakietu Taryfowego, o ile nie będą zobowiązywać Abonenta do dodatkowej zapłaty, a zmiana ta nie wymaga zmiany warunków Umowy, a dodatkowe Programy lub świadczenia, mogą w każdej chwili zostać wycofane na wniosek Abonenta.
2. W ramach wybranego przez Abonenta Pakietu Taryfowego, Dostawca usług zobowiązuje się do udostępniania Abonentowi Programów oraz ewentualnie innych świadczeń wyraźnie wskazanych w opisie takiego pakietu (tzw. **Programy i Świadczenia Gwarantowane**) oraz dodatkowych, zmiennych i rotujących w czasie obowiązywania Umowy Programów (tzw. **Programy Niegwarantowane**). Opis i wyszczególnienie Programów i Świadczeń Gwarantowanych oraz udostępnionych na dzień podpisania Umowy, Programów Niegwarantowanych, są zamieszczone w Wykazie Programów.
3. 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.
4. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów oraz zmiany ramówki Programów.
5. Abonent może kopiować audycje nadawane w ramach Programów w całości lub ich części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiąganie korzyści majątkowych. Dostawca usług może ograniczyć nagrywanie Programów i innych treści na zewnętrznych nośnikach danych.
6. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość dostarczonych przez nadawców Programów informacji o audycjach telewizyjnych, w tym zawartych w treści EPG - elektronicznego przewodnika po programach.
7. Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi telewizji wyłącznie na użytek własny, w sposób nie łączący się z osiąganiem korzyści majątkowych, w Lokalu który ze względu na swój charakter nie jest dostępny dla większej – nieograniczonej – grupy osób, chyba że Umowa stanowi inaczej.
8. Dostawca usług oprócz dostępu do Programów świadczy również dostęp do Usług Dodatkowych, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Dostawcę usług, takie jak: VoD (Video on Demand), EPG – elektroniczny przewodnik po programach, usługa blokady rodzicielskiej i ewentualnie inne znajdujące się w ofercie Dostawcy usług.
9. Funkcjonalność Treści cyfrowych to możliwe sposoby ich wykorzystywania:
 - a) VOD – Treściami cyfrowymi są udostępniane filmy i seriale. W ramach VOD, Abonent może bez ograniczeń ilościowych oglądać wypożyczone bądź zakupione przez siebie utwory za pośrednictwem posiadanego przez Abonenta sprzętu (własnego albo udostępnionego przez Dostawcę usług) w określonym czasie wskazanym w TV Panelu. Abonenci nie mogą nagrywać przedmiotowych utworów oraz ich publicznie odtwarzać (dozwolone jest jedynie prywatne odtwarzanie);
 - b) EPG – Treściami cyfrowymi są udostępniane Abonentom w formie komunikatów na ekranie telewizora informacje, w tym informacje na temat Programów dostępnych w ramach Usługi telewizji. W ramach EPG Abonent może bez ograniczeń korzystać z udostępnionych im informacji.
10. 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 telewizji są przez Dostawcę usług wytwarzane i dostarczane Abonentom w przypadku, gdy korzystają z następujących usług dodatkowych:
 - a) VOD – w celu korzystania z usługi VOD konieczne jest posiadania telewizora o standardzie **HD** umożliwiającego korzystania z przekazanego STB;
 - b) EPG – w celu korzystania z usługi EPG konieczne jest posiadania telewizora o standardzie **HD** umożliwiającego korzystania z przekazanego STB.

§ 11.

1. Dostawca usług świadczy na rzecz Abonenta, Usługę nagrywarki sieciowej. Abonent uzyskuje dostęp do dokonanych na jego zlecenie nagrań z poziomu dowolnego urządzenia końcowego. Zleczone nagranie, Abonent może odtwarzać przez strumieniową transmisję danych, bez możliwości pobrania go na stałe do pamięci urządzenia końcowego ani dalszego przenoszenia go na inne urządzenia.
2. Usługa nagrywarki sieciowej świadczona jest zgodnie z wybranym Pakietem Taryfowym oraz zgodnie z wybranymi Programami.
3. Możliwość korzystania z Usługi nagrywarki sieciowej ograniczona jest wyłącznie do wybranych przez Dostawcę usług, Programów, cechujących się największą popularnością i ustabilizowaną pozycją rynkową, objętych zakresem świadczonych w ramach Umowy usług telewizyjnych. Lista Programów z Usługą nagrywarki sieciowej, zostanie udostępniona w chwili zawarcia Umowy.
4. Abonent dokonuje wyboru określonej w Umowie liczby Programów, w stosunku do których świadczona ma być Usługa nagrywarki sieciowej, według udostępnionej przy zawieraniu Umowy listy Programów. Informacja o możliwości skorzystania z Usługi nagrywarki sieciowej w stosunku do określonego Programu widoczna będzie w EPG STB lub TV Panelu na urządzeniu końcowym.
5. W okresie obowiązywania Umowy, Abonent ma możliwość:
 - a) złożenia rezygnacji ze świadczenia Usługi nagrywarki sieciowej w stosunku do wybranego wcześniej Programu;
 - b) zamiany dotychczas objętego Usługą nagrywarki sieciowej Programu na inny, według aktualnie obowiązującej listy Programów;
 - c) rozszerzenia zakresu świadczenia Usługi nagrywarki sieciowej na kolejne Programy, według aktualnie obowiązującej listy Programów - i zmiany te nie są traktowane jako zmiana Umowy.
6. Korzystanie z Usługi nagrywarki sieciowej inicjowane jest przez wybór odpowiedniej opcji dostępnej w menu STB lub w aplikacji umożliwiającej zlecenie nagrań z poziomu urządzenia końcowego. W ten sam sposób następuje zakończenie korzystania z Usługi nagrywarki sieciowej.
7. W ramach świadczenia Usług nagrywarki sieciowej, na zlecenie Abonenta, możliwe jest nagrywanie przyszłych, kolejnych według EPG audycji, od momentu dokonania przez Abonenta wyboru Programów, które mają zostać nagrane.
8. Nagrywanie Programu dokonywane jest linearnie, bez wprowadzania jakichkolwiek zmian w treści wielokrotniej audycji.
9. W ramach udostępnianej Usługi nagrywarki sieciowej, Abonent, ma możliwość korzystania z usługi nagrywania liniowego lub przestrzeni na prywatne nagrania

Abonenta.

10. W ramach przestrzeni na prywatne nagrania Abonenta, wraz ze stopniowym wykorzystywaniem dostępnej dla Abonenta pojemności przestrzeni dyskowej, do Abonenta przesyłane są komunikaty o dostępnych zasobach na dokonanie nagrania:
 - a) pozostałej ilości nagrań możliwych do wykonania albo
 - b) pozostałego czasu na możliwe do wykonania nagrania albo
 - c) pozostałej pojemności przestrzeni dyskowej.
11. Wraz z wyczerpaniem dostępnej dla Abonenta pojemności przestrzeni dyskowej, nagrywanie, po uprzednim wysłaniu do Abonenta komunikatu o braku wystarczających zasobów na dokonanie nagrania, o których mowa w punkcie poprzedzającym, zostaje automatycznie wstrzymane. By dokonać kolejnych nagrań, Abonent musi trwale usunąć z dostępnej dla niego pojemności przestrzeni dyskowej wcześniej wykonane nagrania, wybierając odpowiednią opcję w menu STB lub innego urządzenia.
12. Abonent ma możliwość zwiększenia dostępnej dla niego pojemności przestrzeni na prywatne nagrania Abonenta, poprzez zakup dodatkowej pojemności przestrzeni dyskowej na prywatne nagrania Abonenta, według cen określonych w Cenniku.
13. Abonent może korzystać ze zwielokrotnionych w ramach korzystania z Usługi nagrywarki sieciowej treści wyłącznie w zakresie dozwolonego użytku osobistego, w sposób niełączący się z osiąganiem korzyści majątkowych, w Lokalu, który ze względu na swój charakter, nie jest dostępny dla większej, nieograniczonej grupy osób. Abonent nie może udostępniać zwielokrotnionych treści osobom trzecim oraz wykorzystywać Usługi nagrywarki sieciowej do celów zarobkowych.
14. Abonent zobowiązuje się do korzystania z Usługi nagrywarki sieciowej zgodnie z prawem polskim i międzynarodowym, dobrymi obyczajami, postanowieniami Regulaminu.
15. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za zwielokrotniane na zlecenie Abonenta i przechowywane w ramach dedykowanej mu pojemności przestrzeni dyskowej nagrania, w szczególności w zakresie ewentualnych roszczeń podmiotów uprawnionych z tytułu praw autorskich i praw pokrewnych, wynikających z korzystania z nagrań w sposób niezgodny z Regulaminem.

VIII. Zmiana dostawcy Usług, Wykaz wykonanych Usług

§ 12.

1. Abonent ma prawo do:
 - a) nieodpłatnej zmiany dostawcy Usługi dostępu do internetu i zachowania ciągłości świadczonej Usługi dostępu do Internetu, z zastrzeżeniem że zmiana nie może trwać dłużej niż 1 dzień roboczy od dnia uzgodnionego z nowym dostawcą,
 - b) zgłoszenia żądania, zmiany dostawcy Usług telefonii wraz z przeniesieniem Numeru do istniejącej sieci innego operatora na obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych, z zastrzeżeniem że przeniesienie Numeru nastąpi nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia uzgodnionego z nowym dostawcą.
2. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent korzystający z Usługi telefonii ma prawo do nieodpłatnego przeniesienia Numeru przydzielonego w ramach Sieci Dostawcy usług na:
 - a) obszarze o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku numerów geograficznych.
3. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym w ust. 1-2 powyżej, Abonent określa tryb zmiany dostawcy:
 - a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w Regulaminie;
 - b) bez zachowania okresu wypowiedzenia, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
 - c) na koniec okresu obowiązywania Umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych, wynikającego z Umowy i/lub Cennika.
4. W przypadku zgłoszenia żądania zmiany dostawcy Usługi dostępu do Internetu lub przeniesienia Numeru wraz ze zmianą dostawcy Usługi telefonii, bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w Regulaminie, Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia opłaty na rzecz Dostawcy usług, w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie wskazane w § 20 ust. 19 Regulaminu.
5. W przypadku zgłoszenia żądania zmiany dostawcy Usługi dostępu do Internetu lub przeniesienia Numeru wraz ze zmianą dostawcy Usługi telefonii, z zachowaniem okresów wypowiedzenia lub na koniec okresu obowiązywania Umowy zawartej na czas określony na warunkach promocyjnych, Abonent będzie zobowiązany do rozliczenia z Dostawcą usług, na zasadach określonych dotychczas w Umowie lub Cenniku, w tym w szczególności:
 - a) w przypadku zgłoszenia żądania zmiany dostawcy Usługi dostępu do Internetu lub przeniesienia Numeru wraz ze zmianą dostawcy Usługi telefonii z zachowaniem okresu wypowiedzenia – do zapłaty opłat abonamentowych należnych do czasu rozwiązania Umowy,
 - b) w przypadku zgłoszenia żądania zmiany dostawcy Usługi dostępu do Internetu lub przeniesienia Numeru wraz ze zmianą dostawcy Usługi telefonii, na koniec okresu obowiązywania Umowy zawartej na czas określony na warunkach promocyjnych – do zapłaty opłat abonamentowych do końca okresu obowiązywania Umowy.
6. Wypowiedzenie Umowy w zakresie Usługi dostępu do Internetu w związku ze skorzystaniem przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa wyżej, jest skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do Internetu przez nowego dostawcę.
7. Za czynności związane z realizacją uprawnień, o których mowa w ust. 1 – 2 powyżej, Dostawca usług nie pobierze od Abonenta innych dodatkowych opłat.
8. Dostawca usług, będzie zobowiązany świadczyć Usługę dostępu do Internetu, Usługę telefonii na dotychczasowych warunkach aż do terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do Internetu, Usługi telefonii, uzgodnionego przez Abonenta z nowym dostawcą. W przypadku gdy świadczenie Usługi dostępu do Internetu, Usługi telefonii nie nastąpi w terminach wskazanych w ust. 1 powyżej, dotychczasowy dostawca, kontynuuje świadczenie Usługi dostępu do Internetu, Usług telefonii.
9. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usługi dostępu do Internetu, Usługi telefonii przez nowego dostawcę, nie nastąpi w ciągu 30 dni od ustalonego umownie terminu z nowym dostawcą, wypowiedzenie umowy dotychczasowemu dostawcy usługi będzie bezskuteczne, z uwagi na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta, a umowę z nowym dostawcą będzie uważać się za niezawartą.
10. W przypadku, gdy:
 - a) w procesie zmiany dostawcy Usługi dostępu do Internetu, Dostawca usługi jest dostawcą, do którego Usługa dostępu do Internetu miała zostać przeniesiona i nie doszło do rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do Internetu w ustalonym terminie,
 - b) w procesie zmiany dostawcy Usługi telefonii wraz z przeniesieniem Numeru, Dostawca usług jest dostawcą, od którego Usługa telefonii wraz z przeniesieniem Numeru miała zostać przeniesiona i nie doszło do rozpoczęcia świadczenia Usługi telefonii wraz z przeniesieniem Numeru w ustalonym terminie - Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/4 sumy opłat abonamentowych (miesięcznych) za Usługę dostępu do Internetu, Usługi telefonii liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu służącego do wymiany komunikatów między operatorami lub dostawcami usługi. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od ustalonego umownie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do Internetu, Usługi telefonii, do dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do Internetu, Usługi telefonii lub upływu 30 dni od ustalonego umownie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do Internetu, Usługi Telefonii lub Usługi głosowej.
11. W przypadku Usługi telefonii lub Usługi głosowej, Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego Numeru w terminie miesiąca od dnia zakończenia obowiązywania Umowy, chyba że Abonent zrzekł się tego prawa lub doręczenia Abonentowi informacji o przejściu zobowiązań Dostawcy usług, któremu Prezes UKE cofnął prawo do wykonywania zasobów numeracji.

§ 13.

1. Dostawca usług dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym Rachunkiem podstawowy wykaz Usług zawierający informację o zrealizowanych Usługach z podaniem w przypadku Usług dostępu do Internetu, Usług telefonii, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń.
2. W przypadku Usług z dodatkowym świadczeniem, Dostawca usług zawiera w podstawowym wykazie wykonanych Usług:
 - a) numer wykorzystywany do świadczenia Usługi z dodatkowym świadczeniem;
 - b) informację o stronie podmiotowej BIP UKE, na której udostępniony jest rejestr numerów dla Usług z dodatkowym świadczeniem;
 - c) informację o możliwości złożenia żądania blokowania numerów dla Usług z dodatkowym świadczeniem.
3. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii, dostarczany jest Abonentowi na jego żądanie odpłatnie, wedle stawki określonej w Cenniku Usług telefonii wraz z Rachunkiem wystawionym za Okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz, a jeżeli nie jest to możliwe w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania Abonenta.

4. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii obejmuje dane za okres począwszy od bieżącego Okresu Rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył żądanie, do końca Okresu Rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z abonentem termin zaprzestania doręczania tego wykazu.
5. Jeżeli Abonent złoży reklamację na Usługę telefonii i reklamacja ta zostanie uwzględniona, opłata pobrana za dostarczenie szczegółowego wykazu Usług telefonii lub Usług mobilnych, zostanie zwrócona.

IX. Obowiązki Stron i zasady odpowiedzialności

§ 14.

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa oraz postanowień Umowy i jej załączników.
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Usług,
 - b) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem Usług,
 - c) nieprawidłowe funkcjonowanie Sprzętu, chyba że zostało spowodowane przez Dostawcę usług lub osoby, za które Dostawca usług odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę.
3. W razie przerwy w świadczeniu Usług lub pogorszeniu jej jakości, wywołanej Awarią lub Usterką, w tym w sytuacji, kiedy nie został osiągnięty określony w Regulaminie, poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości jak poniżej.
4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty abonamentowej (miesięcznej) liczonej według Rachunków z ostatnich 3 Okresów Rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w Okresie Rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin. Za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej (miesięcznej).
5. Z tytułu niedotrzymania z winy Dostawcy usług wyznaczonego terminu Aktywacji, za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje Abonentowi odszkodowanie w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej (miesięcznej).
6. Odszkodowanie płatne jest 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.
7. Rozpatrzenie wniosku o wypłatę odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym w § 17 - § 19 Regulaminu.

§ 15.

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy oraz Informacji Przedumownych, zarówno w stosunku do Dostawcy usług, jak i osób trzecich.
2. Abonentowi zabrania się generowania Sztucznego Ruchu, dopuszczania się Smishingu lub CLI Spoofingu, a nadto stosowania nazw i ich skrótów zastrzeżonych dla podmiotów publicznych jako nadpis ujęty w Wykazie Nadpisów Podmiotów Publicznych oraz wariantów tych nazw i skrótów, mogącego wprowadzać odbiorcę w błąd co do pochodzenia wiadomości od podmiotu publicznego albo dokonywania Nieuprawnionej Zmiany Informacji Adresowej.
3. Dostawca usług eliminuje przypadki naruszeń i nadużyć wskazanych w ust. 1-2 powyżej, niezwłocznie od ich wykrycia.
4. Korzystając z Usług, Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:
 - a) naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich,
 - b) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,
 - c) rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa,
 - d) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. SPAM),
 - e) korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci,
 - f) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania,
 - g) rozpowszechnianie wirusów komputerowych,
 - h) szkody wynikłe z braku stosownych zabezpieczeń w szczególności w Sprzęcie,
5. Dostawca usług zaleca Abonentowi:
 - a) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu,
 - b) zainstalowanie zabezpieczeń danych oraz oprogramowania urządzeń,
 - c) stosowanie do E- BOK, TV Panelu oraz innych aplikacji hasła lub haseł wymagających podania w celu zalogowania się i skorzystania z funkcjonalności E- BOK oraz innych aplikacji,
6. W przypadku stwierdzenia dopuszczenia się przez Abonenta nadużycia w komunikacji elektronicznej, to jest w szczególności:
 - a) generowania Sztucznego Ruchu,
 - b) Smishingu,
 - c) CLI Spoofingu,
 - d) stosowania nazw i ich skrótów zastrzeżonych dla podmiotów publicznych jako nadpis ujęty w Wykazie Nadpisów Podmiotów Publicznych oraz wariantów tych nazw i skrótów, mogącego wprowadzać odbiorcę w błąd co do pochodzenia wiadomości od podmiotu publicznego,
 - e) dokonania Nieuprawnionej Zmiany Informacji Adresowej
 – Abonent zobowiązuje się zapłacić Dostawcy usług karę umowną w wysokości określonej w Cenniku, za każdy przypadek nadużycia, co nie stoi na przeszkodzie uprawnieniu Dostawcy usług do żądania od Abonenta odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej – na zasadach ogólnych, w przypadku, gdy szkoda poniesiona przez Dostawcę usług przewyższy wysokość kary umownej zastrzeżonej w Cenniku.

X. Usługa serwisowa

§ 16.

1. Dostawca usług zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług, w tym Usług Dodatkowych lub Usług nagrywarki sieciowej. W ramach usługi serwisowej Dostawca usług zapewnia bieżącą naprawę Usterek i Awarii oraz techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej Dostawcy usług w Lokalu.
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług, usług Dodatkowych lub Usług nagrywarki sieciowej:
 - a) pod numerem telefonu BOK Dostawcy usług,
 - b) za pośrednictwem poczty elektronicznej Dostawcy usług,
 - c) osobiście w BOK 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.
4. Informacje o kosztach usług serwisowych, nie wliczone do opłaty abonamentowej, 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.
5. Usunięcie powstałej Usterki, bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 3 dni roboczych od dnia powiadomienia o Usterce lub Awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.
6. Naprawa Sprzętu albo wymiana Sprzętu następuje:
 - a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Dostawcy usług lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,
 - b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia, lub Usterki bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność.

XI. Reklamacje.

§ 17.

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu rozpoczęcia świadczenia usług lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
2. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu dni) od dnia jej złożenia. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług.
3. Reklamacje winny być zgłaszane Dostawcy usług w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w BOK lub przesyłką pocztową, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w BOK, 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 albo wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
 - g) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w BOK, w formie pisemnej lub ustnie, 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 BOK obsługującego reklamację.
7. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej, czy osobiście podczas wizyty Abonenta w BOK nie spełnia warunków określonych w ust. 4 powyżej, 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 powyżej, BOK rozpatrując 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 lit. f) powyżej, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, BOK traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

§ 18.

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym BOK rozpatrujący reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę BOK i jego 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 w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
 - f) dane identyfikujące upoważnienia 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.

§ 19.

1. Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.
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 zawezwanie do próby ugodowej lub wnioski o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji. W przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, spór cywilnoprawny między Konsumentem a Dostawcą usług może być również zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, prowadzonego przez Prezesa UKE, na wniosek Konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta, zgodnie z zasadami określonymi w art. 383 PKE. Informacje o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich przez Prezesa UKE znajdują się na stronie internetowej UKE.

XII. Wypowiedzenie, rozwiązanie i odstąpienie od Umowy oraz odszkodowanie należne Dostawcy usług w momencie rozwiązania Umowy

§ 20.

1. Umowa zawarta na czas określony, ulega po upływie okresu na jaki została zawarta, automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że Abonent na co najmniej 7 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy prześle pocztą, pocztą elektroniczną na adres Dostawcy usług lub złoży osobiście w BOK, oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy na czas nieokreślony, Dostawca usług doręczy Abonentowi na Trwałym nośniku, nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, informacje o automatycznym przedłużeniu Umowy, w szczególności o zmianie warunków świadczenia Usług względem warunków obowiązujących w okresie, na który Umowa została zawarta (w tym przedstawi Cennik obowiązujący Abonenta po automatycznym przedłużeniu Umowy), sposobach i terminach jej wypowiedzenia, a także o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie Pakietach Taryfowych dotyczących Usług objętych Umową.

2. W przypadku automatycznego przedłużenia Umowy w Umowę na czas nieokreślony, Dostawca usług informuje Abonenta, raz do roku, o najkorzystniejszych oferowanych Pakietach Taryfowych dotyczących Usług objętych Umową, która uległa automatycznemu przedłużeniu w Umowę na czas nieokreślony.
3. Umowa może zostać rozwiązana za zgodą obu Stron. W porozumieniu rozwiązującym Umowę, Strony ustalają zasady rozwiązania Umowy, zwrotu Sprzętu oraz zasady dokonania wzajemnych rozliczeń z Umowy.
4. Każda ze Stron może wypowiedzieć Umowę, z zachowaniem 1 miesięcznego okresu wypowiedzenia, na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym druga Strona otrzymała oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy. Dostawca usług może wypowiedzieć Umowę, wyłącznie z ważnych przyczyn. W przypadku gdy Umowa zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, każdej ze Stron przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
5. Dostawca usług może wypowiedzieć Umowę, bez zachowania okresów wypowiedzenia w przypadku gdy Abonent:
 - a) używa Sprzętu niezgodnie z Regulaminem;
 - b) używa urządzeń zakłócających działanie Sieci Dostawcy usług, w tym wpływających na bezpieczeństwo Usług lub Sieci Dostawcy usług;
 - c) narusza postanowienia § 15 ust. 2 i ust. 4 Regulaminu
 - z zastrzeżeniem, że Dostawca usług nabywa uprawnienie do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, gdy wezwie Abonenta do zaniechania naruszeń wskazanych powyżej, w terminie nie krótszym niż 7 dni od dnia otrzymania wezwania do zaniechania naruszeń przez Abonenta i pomimo skierowania wezwania, Abonent nie zaniechał naruszeń albo termin na zaniechanie naruszeń bezskutecznie upływał.
6. W przypadku, gdy Abonent opóźnia z zapłatą za świadczoną Usługę, Dostawca usług może wezwać Abonenta do zapłaty zaległości w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia, a po bezskutecznym upływie tego terminu, Dostawca usług może ograniczyć Abonentowi świadczenie usług.
7. W przypadku ograniczenia świadczenia Usług telefonii, Dostawca usług zablokuje możliwość inicjowania połączeń głosowych, za wyjątkiem połączeń na numery alarmowe. W przypadku ograniczenia świadczenia Usługi dostępu do Internetu, Dostawca usług obniży prędkość dostępu do Internetu do minimalnych prędkości oferowanych przez Dostawcę usług. W przypadku ograniczenia świadczenia Usług telewizji, Dostawca usług ograniczy dostęp do Programów w tym poprzez wyświetlanie komunikatów o zaległościach na ekranie urządzenia, na którym oglądane są przez Abonenta Usługi telewizji.
8. Jeżeli w terminie 7 dni od ograniczenia świadczenia usług, Abonent nie uiszczy opłaty za świadczenie Usługi, Dostawca usług powiadomi Abonenta o zamiarze zawieszenia Usługi, a po bezskutecznym upływie 3 dni od doręczenia Abonentowi takiego zawiadomienia, Dostawca usług zawiesi świadczenie nieopłacalnej Usługi.
9. W przypadku zawieszenia świadczenia Usługi telefonii, Abonent będzie mógł korzystać wyłącznie z połączeń na numery alarmowe. Zawieszenie świadczenia Usług dostępu do Internetu lub Usług telewizji będzie polegać na całkowitym uniemożliwieniu korzystania z tych Usług.
10. Jeżeli Abonent uiszczy zaległe należności za świadczoną Usługę po ograniczeniu bądź zawieszeniu świadczenia Usługi, Dostawca usług wznowi świadczenie Usług, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi. Dostawca usług stosuje opłatę za wznowienie świadczenia zawieszanej Usługi, w wysokości określonej w Cenniku.
11. Jeżeli Abonent nie uiszczy należności za świadczoną Usługę w terminie 7 dni od zawieszenia Usługi, Dostawca usług zawiadomi Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy, a po bezskutecznym upływie 7 dni na zapłatę należności, Dostawca usług wypowie Umowę z winy Abonenta. W przypadku wypowiedzenia Umowy zawartej na czas określony w związku z brakiem zapłaty przez Abonenta zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi, Dostawcy usług będzie przysługiwało prawo do odszkodowania, na zasadach określonych w ust. 19 poniżej.
12. Dostawca usług bezpłatnie doręcza Abonentowi powiadomienia, o których mowa w ust. 6, 8 i 11 powyżej, na Trwałym nośniku, na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej.
13. Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z uiszczeniem opłat za świadczone Usługi, Dostawca usług powiadomi Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usług, z określeniem 14 -dniowego terminu na zapłatę zaległych należności. Po bezskutecznym upływie tego terminu, Dostawca usług zawiesi świadczenie na rzecz Abonenta Usługi, w stosunku do której Abonent pozostaje w zadłużeniu.
14. Jeżeli Umowa stanowi Umowę zawieraną poza lokalem Dostawcy usług lub Umowę zawieraną na odległość, Abonent będący Konsumentem może od Umowy odstąpić bez podania przyczyny w terminie 14 dni, składając Dostawcy usług oświadczenie, zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to można złożyć w siedzibie bądź w BOK Dostawcy usług lub wysłać listownie na adres BOK, za pośrednictwem E-BOK lub formularza dostępnego na stronie internetowej Dostawcy usług, na adres mailowy Dostawcy usług, z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Dostawcę usług, przy czym nadanie listu z oświadczeniem pisemnym, w powyższym 14 dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. W przypadku odstąpienia, Abonent będący Konsumentem, zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie wydany mu Sprzęt, a Dostawca usług zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych płatności, z zastrzeżeniem ust. 15 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta będącego Konsumentem, Dostawca usług zwraca Abonentowi będącemu Konsumentem wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta będącego Konsumentem o odstąpieniu od Umowy. Jeśli Dostawca usług udostępnił lub sprzedał Abonentowi będącemu Konsumentem Sprzęt na czas obowiązywania Umowy, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia dowodu jego odesłania.
15. W przypadku, o którym mowa w ust. 14 powyżej, jeżeli Abonent będący Konsumentem złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi, przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Dostawcy usług za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. W odniesieniu do opłat abonamentowych, Abonent będący Konsumentem zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku.
16. Oświadczenie o wypowiedzeniu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy może być złożone na piśmie lub przesłane pocztą elektroniczną na adres poczty elektronicznej drugiej Strony. W przypadku gdy oświadczenie Abonenta jest przesyłane pocztą elektroniczną, Dostawca usług niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu w 1 wybrany sposób:
 - a) poprzez wysłanie wiadomości SMS na numer kontaktowy (obsługiwany w sieci mobilnej) wskazany w Umowie;
 - b) poprzez wykonanie połączenia na numer kontaktowy (obsługiwany w sieci stacjonarnej) wskazany w Umowie, z zastrzeżeniem że Dostawca usług wykonuje tylko do 3 prób połączenia z Abonentem;
 - c) wysłanie wiadomości pocztą elektroniczną, na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie.
17. Dostawca usług potwierdza na Trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia o wypowiedzeniu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy, przesłane na adres poczty elektronicznej Dostawcy usług, w terminie 14 dni od dnia otrzymania tego oświadczenia, wskazując nazwę Usługi, której dotyczy oświadczenie, dzień otrzymania oświadczenia oraz dzień zakończenia świadczenia Usług.
18. W przypadku wygaśnięcia albo rozwiązania Umowy na Usługi dostępu do Internetu, w ramach której Dostawca usług zapewniał dostęp do poczty elektronicznej, której adres jest związany z nazwą handlową lub znakiem towarowym Dostawcy usług, Abonent może żądać nieodpłatnego zapewnienia dostępu do tej poczty elektronicznej, przez okres 6 miesięcy od dnia wygaśnięcia albo rozwiązania Umowy.
19. W przypadku wypowiedzenia Umowy zawartej na czas określony, przez Abonenta bądź Dostawcę usług z winy Abonenta, przed upływem okresu na jaki została zawarta, Abonent zapłaci na rzecz Dostawcy usług odszkodowanie w wysokości:
 - a) sumy części opłaty abonamentowej wskazanej w Umowie jako **Opłata abonamentowa za Usługę (brutto)**, które Abonent powinien uiszczyć do czasu zakończenia obowiązywania Umowy – z tytułu świadczenia Usługi;
 - b) sumy części opłaty abonamentowej wskazanej w Umowie jako **Opłata za udostępnienie Sprzętu (brutto)**, które Abonent powinien uiszczyć do czasu zakończenia Umowy – z tytułu udostępnienia Sprzętu.
20. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 19 powyżej, nie przysługuje Dostawcy usług w wypadku:
 - a) wypowiedzenia przez Abonenta będącego Konsumentem, Umowy przed rozpoczęciem przyłączenia go do Sieci Dostawcy usług, a w przypadku gdy przyłączenie nie jest wykonywane – przed Aktywacją, chyba że przedmiotem odszkodowania jest Sprzęt;
 - b) przeniesienia numeru w następstwie cofnięcia przez Prezesa UKE prawa do wykorzystywania numeracji przez Dostawcę usług.
21. W przypadku wypowiedzenia przez Abonenta umowy w stosunku do którejkolwiek z usług objętych Umową, z uwagi na jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie, Abonentowi będącemu Konsumentem, przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy w odniesieniu do pozostałych Usług objętych Umową. Jeżeli w ofercie Dostawcy usług zostało wyraźnie zastrzeżone, że świadczenie jednej Usługi jest zależne od drugiej, Dostawca usług może zastrzec, że wypowiedzenie jednej Usługi będzie skutkowało automatycznym wypowiedzeniem wszystkich Usług objętych Umową (szczególnie w przypadku korzystania z pakietów taryfowych).

XIII. Dane osobowe, dane transmisyjne oraz postanowienia końcowe § 21.

1. Administratorem danych osobowych, zbieranych w związku z zawarciem Umowy jest Dostawca usług (dalej jako „Administrator”). Dane kontaktowe Administratora, pod którymi można kontaktować się w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych i ochroną tych danych: **33 475 25 25**

2. Dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej jako „RODO”) oraz pozostałych przepisów obowiązującego prawa w celu:
 - a) prawidłowego wykonania Umowy pomiędzy Administratorem, a Abonentem przez czas trwania tej Umowy oraz okres przedawnienia roszczeń z Umowy wynikających. Po wykonaniu Umowy, dane osobowe Abonenta będą przetwarzane w zakresie w jakim są niezbędne w celu realizacji uprawnień windykacyjnych oraz obowiązków nałożonych na Administratora przepisami powszechnie obowiązującego prawa;
 - b) marketingu Usług w zakresie w jakim stanowi to prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora, przy czym używanie dla celów marketingu bezpośredniego telekomunikacyjnych urządzeń końcowych jak komputer, laptop, tablet oraz telefon komórkowy oraz stosowanie automatycznych systemów wywołujących wymaga zgody Abonenta;
 - c) spełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa, w tym w zakresie przechowywania lub zatrzymywania danych osobowych w celach przewidzianych w ustawie o rachunkowości, w PKE, ustawie o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej czy w ustawach podatkowych (łącznie tzw. „**retencja danych**”).
 Podanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Umowy jest dobrowolne jednak ich niepodanie uniemożliwia zawarcie i prawidłowe wykonanie Umowy.
3. Administrator niniejszym informuje, iż celem świadczenia usług, dopasowanych do preferencji, Abonenta, dokonuje zautomatyzowanej oceny niektórych czynników osobowych Abonenta, które wpływają na automatyczne podejmowanie decyzji w szczególności do analizy lub prognozy aspektów dotyczących efektów pracy, sytuacji ekonomicznej, osobistych preferencji, w tym preferencji zakupowych, zainteresowań, wiarygodności w tym płatniczej i zdolności wykonywania bieżących zobowiązań wobec Administratora, zachowania, lokalizacji lub przemieszczania się (tzw. profilowanie) wyłącznie w celu wykonania Umowy i o prawie do uzyskania interwencji ludzkiej ze strony Administratorów, do wyrażenia własnego stanowiska i do zakwestionowania tej decyzji. Konsekwencją podejmowania zautomatyzowanej decyzji (bez udziału czynnika ludzkiego) może być w szczególności: dopasowanie oferty oraz oferty promocyjnej z uwagi na szczególne preferencje w zakresie wykonywanych połączeń, oglądania skonkretyzowanych Programów TV czy terminowej spłaty należności wobec Administratorów.
4. Odbiorcą danych osobowych będą podmioty świadczące usługi na rzecz Administratora z zakresu rachunkowości i księgowości, usługi informatyczne, świadczące usługi z zakresu promocji i marketingu, pracownicy Administratora w granicach upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w określonym celu i w ramach konkretnej czynności przetwarzania.
5. Dane osobowe będą przechowywane przez cały okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu w zakresie w jakim jest to niezbędne dla wykonania ciężących na Administratorze danych obowiązków retencji danych. Dane osobowe przetwarzane w celu marketingu bezpośredniego własnych produktów i Usług będą przetwarzane przez okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu – za zgodą Abonenta przez okres do dwóch lat.
6. Abonentowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania i sprostowania oraz – w zakresie wynikającym z przepisów - do usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz prawie do ich przenoszenia. Abonentowi przysługuje również prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego właściwego dla przetwarzania. Jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie udzielonej zgody, Abonentowi przysługuje prawo do cofnięcia udzielonej zgody w każdym czasie, w dowolny sposób. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Do przetwarzania danych osobowych w zakresie, w jakim jest to niezbędne dla identyfikacji, zapobiegania oraz zwalczania nadużyć w komunikacji elektronicznej, nie stosuje się uprawnienia dostępu do danych osobowych, przysługującego osobie, której dane dotyczą.
7. Abonentowi przysługuje także prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, w tym przetwarzanych w celach marketingu bezpośredniego.
8. Administrator przetwarza dane transmisyjne w celu przekazywania Komunikatów w Sieci, zarządzania ruchem w Sieci, obsługi Abonenta, wykrywaniem nadużyć w komunikacji elektronicznej, wystawienia Rachunku za Usługi lub świadczenia usługi o wartości wzbogaconej, które mogą obejmować dane lokalizacyjne urządzeń końcowych Abonenta. Za dane transmisyjne uważa się adres IP, informacje o zrealizowanych połączeniach w tym próbach połączeń, dane lokalizacyjne umożliwiające zidentyfikowanie położenia geograficznego Sprzętu i inne dane, które służą do przesyłania Komunikatów w Sieci. Dane transmisyjne w celach wskazanych powyżej są przetwarzane przez okres świadczenia Usługi, nie dłużej niż do przedawnienia roszczeń Administratora oraz Abonenta, wynikających z Umowy.
9. Administrator może przetwarzać dane transmisyjne, za zgodą Abonenta, w celu marketingu Usług. Za dane transmisyjne przetwarzane w celu marketingu Usług uważa się adres IP, informacje o zrealizowanych połączeniach w tym próbach połączeń, dane lokalizacyjne umożliwiające zidentyfikowanie położenia geograficznego Sprzętu, dane zapisane w Sprzęcie lub TV Panelu i inne dane, które służą do przesyłania Komunikatów w Sieci. Administrator przetwarzając powyższe dane transmisyjne w celu marketingu Usług, może kierować do Abonenta, na podstawie zebranych danych transmisyjnych, oferty na Usługi, w oparciu o dane dotyczące ilości transmitowanych w Sieci danych przez Abonenta, wytwarzanego ruchu w Sieci, zapotrzebowania na Programy w związku z korzystaniem z TV Panelu, VOD, EPG oraz nagrywarki sieciowej. Dane transmisyjne w celu marketingu Usług są świadczone wyłącznie przez okres obowiązywania Umowy.
10. Administrator może upoważnić do przetwarzania danych transmisyjnych, bez względu na cel ich przetwarzania, innych dostawców usług komunikacji elektronicznej, zajmujących się naliczaniem opłat, zarządzaniem ruchem w Sieci, obsługą Abonentów, systemami wykrywania nadużyć finansowych, marketingiem usług komunikacji elektronicznej lub świadczeniem usług o wartości wzbogaconej. Podmioty te mogą przetwarzać dane transmisyjne wyłącznie do celów niezbędnych przy wykonywaniu tych działań na rzecz i zlecenie Administratora.
11. Administrator nie świadczy danych o lokalizacji, dla celów innych niż określone powyżej.

§ 22.

1. Dostawca usług zapewnia przestrzeganie tajemnicy komunikacji elektronicznej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą komunikacji elektronicznej jest wymagane na podstawie przepisów prawa, w szczególności Dostawca usług może przetwarzać i udostępniać innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym informacje, w tym informacje objęte tajemnicą komunikacji elektronicznej, z wyłączeniem Komunikatu, w celu identyfikacji, zapobiegania i zwalczania nadużyć w komunikacji elektronicznej w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej.
2. Dostawca usług może przetwarzać i udostępniać Komunikat w celu identyfikacji, zapobiegania i zwalczania Smishingu oraz wiadomości MMS, w których nadawca podszywa się pod inny podmiot w celu nakłonienia odbiorcy tej wiadomości do określonego zachowania, w szczególności przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem, otwarcia strony internetowej, inicjowania połączenia głosowego lub instalacji oprogramowania.
3. Dostawca usług może przetwarzać treść wiadomości SMS, treść wiadomości MMS oraz informacje, o których mowa w § 21 Regulaminu, w celu realizacji następujących obowiązków: (a) podejmowania proporcjonalnych środków organizacyjnych i technicznych mających na celu zapobieganie nadużyciom w komunikacji elektronicznej i ich zwalczanie, (b) blokowania i zaprzestawiania blokowania wiadomości SMS zgodnych z treścią wzorca otrzymanego od CSIRT NASK, (c) blokowania wiadomości SMS zawierających nadpis albo wariant nazwy lub skrót użyty jako nadpis, ujęty w Wykazie Nadpisów Podmiotów Publicznych, (d) blokowania połączeń głosowych albo ukrywania identyfikacji numeru wywołującego dla użytkownika końcowego w celu zapobiegania i zwalczania CLI Spoofingu; lub w celu realizacji uprawnień w zakresie blokowania wiadomości SMS/MMS zawierających treść wyczerpującą znamiona Smishingu, inną niż treść wzorca otrzymanego od CSIRT NASK, a także w celach związanych z dochodzeniem roszczeń - tylko do końca okresu, w którym jest możliwe dochodzenie roszczeń.

§ 23.

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. Dostawca usług co najmniej raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie Pakietach Taryfowych.
3. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 10 listopada 2024 r. i obowiązuje do umów zawartych od 10 listopada 2024 r.

Potwierdzam otrzymanie Regulaminu i akceptuję jego treść w całości.

(podpis Abonenta)