

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W SIECI ALFAFIBER

### I. Wstęp oraz definicje.

#### § 1.

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci ALFAFIBER, zwany dalej „Regulaminem”, określa warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Operatora - **ALFAFIBER sp. z o.o. z siedzibą w Częstochowie**, ul. Solna 27, 42-209 Częstochowa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy w Częstochowie, XVII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000259653, REGON: 240505292, NIP: 5482497911, o kapitale zakładowym 100.000 zł, tel. 343336000, e-mail: [biuro@alfanet24.pl](mailto:biuro@alfanet24.pl), [www.alfanet24.pl](http://www.alfanet24.pl)
2. Użyte w Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:
  - 1) **Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę;
  - 2) **Aktywacja** - czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług lub korzystanie z nich na zmienionych warunkach;
  - 3) **Awaria** - techniczna wada Sieci, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług;
  - 4) **BOK** - Biuro Obsługi Klienta, czyli miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Operatora. Jeśli BOK zlokalizowany będzie pod innym adresem aniżeli adres siedziby Operatora, informacja o aktualnym adresie BOK znajdować się będzie na stronie internetowej Operatora;
  - 5) **Cennik** - cennik świadczenia Usług przez Operatora. Oznacza łącznie Cennik Usługi internetowej, Cennik Usługi telefonii oraz Cennik Usług telewizyjnej, stanowiące zestawienie cen za Usługi świadczone przez Operatora;
  - 6) **EPG** - elektroniczny przewodnik po programach;
  - 7) **Instalacja** - czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci Operatora i świadczenia mu Usług;
  - 8) **Konsument** - Abonent lub Zamawiający, dokonujący z Operatorem czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową
  - 9) **Lokal** - budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług;
  - 10) **Numer Abonenta** - oznacza numer nadany Abonentowi przez Operatora, umożliwiający m.in. rozliczenia z Abonentem, identyfikację Abonenta w kontaktach z Operatorem, logowanie się do Panelu klienta;
  - 11) **Okres Rozliczeniowy** - okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług;
  - 12) **Pakiet** – grupa Programów telewizyjnych i innych Usług określona w Cenniku;
  - 13) **Panel klienta** - dostępna na stronie internetowej Operatora aplikacja, umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie Umową i Usługami dla Abonenta i przez Abonenta, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Abonenta i hasła dostępu;
  - 14) **PPV** – inne niż VOD płatne usługi oglądania treści multimedialnych, w szczególności transmisje wydarzeń sportowych, emitowane okazjonalnie;
  - 15) **Program** - uporządkowany zestaw audycji telewizyjnych, reklam i innych przekazów, regularnie nadawane przez nadawcę w ściśle określonych ramach czasowych;
  - 16) **Przedsiębiorca-konsument** – Abonent, będący osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, która przy zawarciu Umowy oświadczyła, że Umowa nie posiada dla niej charakteru zawodowego;

- 17) **Przedstawiciel** - osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, w tym na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu;
- 18) **Rachunek** - dokument, w tym faktura bądź faktura elektroniczna, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem Panelu klienta lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, jeśli Abonent nie prowadzący działalności gospodarczej, nie zgłosił Operatorowi zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury;
- 19) **Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych;
- 20) **Regulamin promocji** - regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia Usług przez Operatora, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za Usługi bądź innych opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy;
- 21) **Set-Top Box / 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 Operatora. Dekoder może zostać wypożyczony przez Abonenta od Operatora;
- 22) **Sieć** - publiczna sieć telekomunikacyjna Operatora, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi;
- 23) **Siła wyższa** - zdarzenie niezależne od Abonenta i Operatora, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powódzie, strajki;
- 24) **Sprzęt** - urządzenia techniczne (np. router, modem, media konwerter) umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci, stanowiące własność Operatora bądź posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług przez Abonenta;
- 25) **Treść cyfrowa** - dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej np. oprogramowanie, treści w usłudze VOD;
- 26) **Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci, np. pendrive (pamięć USB), twardy dysk, inny nośnik informatyczny, papier, płyta CD-ROM, płyta DVD, plik PDF;
- 27) **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.
- 28) **TV Panel** - serwis o funkcjonalności analogicznej do dostępnej za pomocą Panelu klienta, ale dostępny za pomocą odbiornika telewizyjnego podłączonego do Set Top Box`a Abonenta w miejscu instalacji Usługi;
- 29) **Umowa** - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie Usługi internetowej lub Usługi telefonii lub Usługi telewizji, zawarta pomiędzy Abonentem a Operatorem w formie pisemnej bądź dokumentowej;
- 30) **Urządzenie/a** - komputer, telefon, tzw. bramka VoIP, odbiornik telewizyjny lub inne podobne urządzenie zlokalizowane w miejscu świadczenia Usług, umożliwiające Abonentowi nadawanie, przetwarzanie i odbiór danych w celu korzystania z Usług, będące własnością Abonenta. Urządzeniami są także przekazane na własność lub sprzedane przez Operatora Abonentowi inne urządzenia niezbędne do korzystania z Usług np. karta sieciowa, router, chyba że Operator bez przenoszenia ich własności

udostępnia je (odpłatnie lub nieodpłatnie) Abonentowi do korzystania wyłącznie przez okres obowiązywania Umowy, a wówczas są traktowane jako Sprzęt;

- 31) **Usługi** - łącznie Usługa internetowa, Usługa telefonii, Usługa telewizji oraz Usługi Dodatkowe, świadczone za pośrednictwem Sieci;
- 32) **Usługi Dodatkowe** - usługi towarzyszące Usługom, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Operatora, takie jak: VOD, EPG, usługa blokady rodzicielskiej, stały adres IP i ewentualnie inne znajdujące się w ofercie Operatora;
- 33) **Usługa internetowa** - usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu stałego dostępu do Internetu;
- 34) **Usługa telefonii** - usługa telekomunikacyjna, świadczona w Sieci lub w sieci innego dostawcy pozwalająca na inicjowanie i odbieranie głosowych połączeń krajowych i międzynarodowych, lokalnych i strefowych, międzystrefowych, do i z sieci komórkowych, oraz uzyskanie dostępu do służb powołanych do niesienia pomocy, za pomocą numerów ustalonych w krajowym lub międzynarodowym planie numeracji telefonicznej;
- 35) **Usługa telewizji** - usługa telekomunikacyjna, polegająca na dostarczaniu Programów metodą cyfrowej transmisji sygnału telewizyjnego;
- 36) **Usterka** - techniczna wada Sieci, obniżająca jakość Usług, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie, lecz umożliwiającą korzystanie z Usług;
- 37) **UstPK** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, tj. z dnia 13 grudnia 2018 r., Dz.U. z 2019 r. poz. 134 wraz z późn. zm.;
- 38) **UstPT** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne, tj. z dnia 14 września 2018 r., Dz.U. z 2018 r. poz. 1954 wraz z późn. zm.;
- 39) **VOD** - Video on Demand;
- 40) **Zakończenie Sieci** - sieć telekomunikacyjna w Lokalu, zakończona odpowiednim gniazdem lub wtykiem RJ45, umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci lub Sprzętu i korzystanie z Usług;
- 41) **Zamawiający** - podmiot wnoszący o zawarcie Umowy lub przyjmujący ofertę Operatora zawarcia Umowy.

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

### **§ 2.**

1. Regulamin jest integralną częścią Umowy, na mocy której Operator, po wykonaniu Instalacji - jeśli jest wymagana – oraz po dokonaniu Aktywacji, świadczy na rzecz Abonenta, wedle jego wyboru Usługę internetową lub Usługę telefonii lub Usługę telewizji, a także ewentualnie Usługi Dodatkowe. Zakres oferowanych przez Operatora Pakietów, w jakich świadczone są Usługi, określony jest w Cennikach lub w Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrane przez Abonenta Pakiety określone są w treści Umowy.
2. Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, związane z akcjami promocyjnymi (Regulaminy promocji), obowiązujące Abonentów, o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej.
3. Postanowienia Umowy oraz odrębnych Regulaminów promocji, odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
4. Cenniki obowiązujące u Operatora oraz Regulamin, a także Regulaminy promocji dostępne są na stronie internetowej Operatora, a także są przekazywane Abonentowi na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa oraz na każde żądanie Abonenta na piśmie na

wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Na wniosek Zamawiającego/Abonenta dokumenty te, wraz z wzorem Umowy przesyłane są przez Operatora przed zawarciem Umowy w formacie PDF na wskazany przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w BOK.

5. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Operatora, za zgodą Konsumenta informacje, o których mowa w art. UstPK, będą mu przesyłane w pliku PDF pocztą elektroniczną przed podpisaniem Umowy, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
6. W przypadku zawarcia/zmiany Umowy w formie dokumentowej, treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami będą przez Operatora utrwalane i będą Abonentowi przesyłane w pliku PDF pocztą elektroniczną lub przekazywane mu na innym Trwałym nośniku – w zależności od formy oświadczenia Abonenta.
7. W ramach świadczonych Usług, Abonent otrzymuje Numer Abonenta.
8. Zamówienia na Pakiety oraz dodatkowe opcje Usług, w tym Usługi Dodatkowe mogą być zgłaszane Operatorowi:
  - 1) telefonicznie;
  - 2) pisemnie;
  - 3) osobiście w BOK;
  - 4) za pośrednictwem Panelu klienta;
  - 5) za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Operatora;
  - 6) w przypadku Usług Dodatkowych do Usługi telewizji, za pośrednictwem TV Panelu, poprzez potwierdzenie zakupu na ekranie odbiornika telewizyjnego podłączonego do Dekodera.
9. Na złożone zamówienie Operator udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych Pakietów lub dodatkowych opcji Usług lub Usług Dodatkowych.
10. Zmiana lub dodanie Pakietu lub dodatkowej opcji Usługi lub Usług Dodatkowych następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie, z zastrzeżeniem że, jeśli Operator oferuje taką możliwość, wówczas niektóre Usługi Dodatkowe mogą być aktywowane i dezaktywowane przez Abonenta bez konieczności zmiany Umowy np. poprzez ich aktywację/dezaktywację w Panelu klienta/TV Panelu. Informacja o Usługach Dodatkowych, których aktywacja/dezaktywacja nie wymaga zmiany Umowy znajduje się na stronie internetowej Operatora, oraz będzie przekazana Abonentowi telefonicznie na jego wniosek w każdym czasie lub przesłana mu na adres e-mail.
11. Świadczenie Usług w zmienionym lub dodanym Pakiecie lub nowej opcji Usługi, względnie dodanie/usunięcie Usług Dodatkowych, następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, występującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, za wyjątkiem niektórych Usług Dodatkowych, których aktywacja/dezaktywacja może nastąpić od następnego dnia roboczego po dokonaniu zlecenia zmiany przez Abonenta (informacje w tym zakresie zawarte są na stronie internetowej Operatora, TV Panelu oraz mogą być przekazane Abonentowi telefonicznie lub pocztą e-mail na jego wniosek w każdym czasie).
12. Abonent ma prawo do rezygnacji z wykupionej na czas nieokreślony Usługi Dodatkowej z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożone zostanie wypowiedzenie. Rezygnacja powinna być złożona w trybie przewidzianym dla wypowiedzenia Umowy.
13. Zakup lub zmiana wykupionych Usług Dodatkowych może podlegać osobnym Regulaminom Promocji lub regulaminom dodatkowym i może wiązać się z obowiązkiem zapłaty za Aktywację. Szczegółowe

postanowienia w tym przedmiocie znajdują się w Umowie, Cennikach, Regulaminach Promocji lub regulaminach dodatkowych.

14. W większości przypadków, w zakresie Usługi telewizji, zmianę lub zakup Pakietów, jak i innych Usług Dodatkowych dostępnych w ofercie Operatora, Abonent będzie mógł zamówić i potwierdzić na ekranie własnego odbiornika telewizyjnego podłączonego do Dekodera, wpiętego do Sieci. Abonent, zalegający z płatnościami na rzecz Operatora lub będący w okresie wypowiedzenia Umowy, może skorzystać z wybranych Pakietów dodatkowych lub Usług Dodatkowych po uprzednim uregulowaniu zobowiązań wobec Operatora. Dodatkowo, w przypadku Abonenta będącego w okresie wypowiedzenia Umowy, zakup Usług Dodatkowych lub Pakietów dodatkowych będzie możliwy, jeśli między zamówieniem takich Usług, a zakończeniem ich świadczenia wskutek rozwiązania Umowy, upłynie przynajmniej jeden pełny Okres Rozliczeniowy.
15. Operator blokuje możliwość składania zamówień (zakupu) na Pakiety oraz dodatkowe opcje Usług, w tym Usługi Dodatkowe w przypadku, gdy Abonent posiada zaległości w płatnościach na rzecz Operatora w wysokości odpowiadającej co najmniej wysokości jednej opłaty abonamentowej. Blokada, o której mowa w zdaniu poprzednim, jest znoszona w terminie 3 dni od uregulowania zadłużenia przez Abonenta.

### **III. Jakość i funkcjonalność Usług.**

#### **§ 3.**

1. Operator świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Operatora na jego stronie internetowej bądź w jego materiałach promocyjnych. Ponadto, Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranej przez Abonenta taryfy wedle minimalnych transferów od i do Urządzenia określonych i gwarantowanych w Umowie lub Cennikach. Operator gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi internetowej dla danych wysyłanych i odbieranych dla Usług świadczonych w technologii światłowodowej na minimalnym poziomie 90 %, a dla technologii radiowej 50 % deklarowanej w Umowie prędkości. Zwykle dostępna prędkość osiągalna przez 80 % doby stanowi 95 % prędkości deklarowanej dla Usług świadczonych w technologii światłowodowej oraz 75 % prędkości deklarowanej dla Usług świadczonych w technologii radiowej. Deklarowana w Umowie prędkość pobierania i wysyłania danych stanowi prędkość maksymalną, której uzyskania Abonent może oczekiwać co najmniej jeden raz na dobę. Niezachowanie powyższych parametrów przepustowości stanowi nienależyte wykonanie Umowy, za które Operator ponosi odpowiedzialność zgodnie z zasadami opisanymi w Regulaminie.
2. Prędkości pobierania i wysyłania danych, mierzone są za pomocą certyfikowanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie narzędzia do mierzenia prędkości Internetu, o którym więcej informacji można znaleźć na stronie internetowej <https://pro.speedtest.pl/>. Pomiar należy wykonywać z Urządzenia podłączonego bezpośrednio do Sprzętu kablem ethernet z maksymalną szybkością transmisji, wystarczającą do przeprowadzenia testu (większą niż prędkość deklarowana), niezakłóconą innymi transmisjami odbywającymi się w tle. Pomiarów nie należy wykonywać poprzez sieć bezprzewodową (WiFi), gdyż ograniczenia rozwiązania technicznego, jakość i standardy obsługiwane przez odbiornik, odległość odbiornika od nadajnika, zakłócenia sygnału radiowego mają ogromny wpływ na jakość pomiaru. Przy taryfach o większych przepustowościach może nie być możliwe uzyskanie pełnych prędkości poprzez sieć bezprzewodową. Jakość parametrów danej Usługi jest gwarantowana na odcinku od routera brzegowego Operatora do Urządzenia w Lokalu Abonenta.
3. Operator nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych.
4. Korzystanie z innych Usług świadczonych przez Operatora za pomocą Sieci nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi internetowej. Operator świadczy inne Usługi wyłącznie wtedy, gdy przepustowość Sieci umożliwia równoczesne korzystanie ze wszystkich Usług i pozostaje bez wpływu na ich jakość.

5. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Operatora na jego stronie internetowej.
6. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług oraz działania, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług zawarte są w Regulaminie (zwłaszcza w § 3, § 7, § 10 i § 13) oraz w Umowie (§ 4 ust. 7).
7. Operator 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 wyłącznie w przypadku wyboru Usługi telefonii.
8. Operator gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie. Z uwagi na charakter Sieci (Sieć stacjonarna), lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończenia Sieci, chyba że Abonent Usługi telefonii zmieni lokalizację Urządzenia inicjującego/odbierającego połączenia (tzw. bramki VoIP), o czym - z uwagi na konieczność prawidłowego kierowania połączeń na numery alarmowe - zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Operatora.
9. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Operator utworzył dział zarządzania Siecią, w którym prowadzi za pomocą odpowiednich narzędzi monitorujących, stały monitoring obciążenia Sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług, prywatność Abonenta i ochronę jego danych osobowych.

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

##### **§ 4.**

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony lub nieokreślony w formie pisemnej bądź dokumentowej. W przypadku Umowy zawieranej z Abonentem będącym Konsumentem, ma on prawo dokonać wyboru formy zawarcia/zmiany Umowy spośród oferowanych przez Operatora.
2. Umowa może zostać zawarta z Operatorem:
  - 1) w BOK;
  - 2) poza jego lokalem w rozumieniu UstPK z Przedstawicielem;
  - 3) na odległość, tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron.
3. Jeżeli Umowa została zawarta poza BOK lub na odległość w rozumieniu UstPK, Konsument może od Umowy odstąpić bez podawania przyczyny w terminie 14 dni, składając Operatorowi oświadczenie zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to można złożyć z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Operatora. W przypadku odstąpienia, Konsument zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany u niego Sprzęt, a Operator zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Konsumenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Konsumenta, Operator zwraca Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy. Jeśli Operator udostępnił Konsumentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy np. router, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Konsumenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta dowodu jego odesłania.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, jeżeli Konsument złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi np. instalacyjnej, przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Operatora za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy, w tym opłaty za Instalację, wskazanej w Umowie lub Cenniku, ewentualnie w zaakceptowanym przez Abonenta kosztorysie. W odniesieniu do opłat abonamentowych, Konsument zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku.
5. Operator uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych, niezbędnych do świadczenia Usług wedle wybranego przez Zamawiającego Pakietu i lokalizacji.

6. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Operatora dokument potwierdzający Tytuł prawny do Lokalu.
7. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty Tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Operatora o tej okoliczności. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres BOK.
8. Prawo do odstąpienia od Umowy, o którym mowa w § 4 ust. 3 – 4 i § 18 przysługuje także Przedsiębiorcy-konsumentowi.

#### **§ 5.**

1. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną, mogą to być następujące dane:
  - 1) nazwisko i imiona;
  - 2) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania;
  - 3) numer ewidencyjny PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej;
  - 4) nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego - numer paszportu lub karty pobytu;
2. W przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, Operator może żądać w szczególności odpisu z właściwego rejestru lub innego dokumentu, na podstawie którego dana jednostka funkcjonuje oraz zaświadczenia z Urzędu Skarbowego o braku zaległości w zapłacie podatków.
3. Operator może również uzależnić zawarcie Umowy od:
  - 1) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy;
  - 2) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, przy czym Operator obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności.
4. Operatorowi przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe, w tym prawo żądania zabezpieczenia wierzytelności wynikających z Umowy, jeżeli dokonano negatywnej oceny wiarygodności Zamawiającego na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej.
5. Operator uzależnia rozpoczęcie świadczenia Usług od autoryzacji Abonenta, wedle następującej procedury:
  - 1) potwierdzenia tożsamości przez instalatora lub inną osobę upoważnioną przez Operatora, podczas Instalacji;
  - 2) osobistego potwierdzenia tożsamości przez Abonenta w BOK.

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

#### **§ 6.**

1. Zawierając Umowę wraz z zapewnieniem przyłączenia do Sieci, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację niezbędnego do korzystania z Usług Sprzętu, w Lokalu do którego posiada Tytuł prawny. Instalacja nastąpi w terminie wspólnie uzgodnionym przez Strony, a podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

2. Jeśli korzystanie ze Sprzętu jest niezbędne do korzystania z Usług, wówczas Operator zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie wykonania Instalacji oraz udostępnienia Sprzętu, następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na *Protokole Odbioru Technicznego*, przedłożonym przez Przedstawiciela po wykonaniu Instalacji.
3. Zasilanie Sprzętu i Urządzeń w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.
4. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z instrukcją postępowania ze Sprzętem, przekazaną lub udzieloną mu przez Przedstawiciela Operatora.
5. Sprzęt pozostaje własnością Operatora, o ile Umowa nie stanowi inaczej, względnie o ile nie dokonano jego sprzedaży na podstawie odrębnej umowy (lub dokumentu sprzedaży np. faktury) zawieranej wraz z Umową.
6. O ile nie dokonano sprzedaży Sprzętu, Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Operatora, pod rygorem nieważności.
7. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o powierzony mu Sprzęt. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Operatora o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego mu do używania. Abonent nie ma prawa modyfikować, rozkręcać ani wykorzystywać udostępnionego Sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem, jak również udostępniać go osobom trzecim.
8. Abonent powinien umożliwić Operatorowi dokonywanie okresowych kontroli prawidłowości działania Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu oraz usuwania Awarii bądź Usterek. O zamiarze przeprowadzenia kontroli, Abonent zostanie powiadomiony telefonicznie ze stosowanym wyprzedzeniem, nie krótszym niż 7 dni, a Strony wspólnie ustalą dogodny dla nich termin kontroli, przypadający w dni robocze pomiędzy 8:00 a 16:00. W przypadku Awarii lub Usterki, Abonent powinien udostępnić Lokal celem ich usunięcia niezwłocznie od zawiadomienia.

#### **§ 7.**

1. Urządzenia podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Urządzeń, chyba że wynika to z powodu okoliczności jego dotyczących. Operator zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urządzeniu oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Urządzenia, jak też do kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą sieci Internet.
3. Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenie i Sprzęt podczas wyładowań atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci lub Sprzętu radiowego zamontowanego na zewnątrz budynku za pomocą linii kablowej, powinien także odłączyć kabel sygnałowy od Urządzenia Abonenta. Za ewentualne szkody spowodowane zaniedbaniem tego obowiązku Operator nie ponosi odpowiedzialności.

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

#### **§ 8.**

1. Okresem Rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy.
2. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Operatora oraz sposób ich naliczania określają Cenniki, co nie wyklucza zamieszczenia ich w treści Umowy. Jeśli Umowa zawierana jest na warunkach promocyjnych, niektóre ceny mogą być zawarte także w Regulaminie promocji.



3. Opłaty instalacyjne, w wysokości określonej w Umowie lub Cennikach, bądź w Regulaminie promocji jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych, bądź w zaakceptowanym przez Abonenta kosztorysie, płatne są z góry w terminie 7 dni od dostarczenia Abonentowi Rachunku.
4. W przypadku, gdy Usługi były świadczone przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługi były świadczone w danym Okresie Rozliczeniowym.

#### **§ 9.**

1. Wszystkie opłaty Abonent jest zobowiązany uiszczać w terminach, na rachunek bankowy Operatora wskazany na Rachunku.
2. Abonent uiszcza bez uprzedniego wezwania opłatę abonamentową z góry do 5. dnia miesiąca (osoby fizyczne) lub do 15. dnia miesiąca (osoby prawne i jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej), w którym Usługa/i jest/są świadczona/e. Opłaty za świadczone Usługi telefonii, wynikające z przeprowadzonych rozmów lub przekroczenia przez Abonenta pakietu minut wliczonych do miesięcznego abonamentu, pobierane będą z dołu, do 5. dnia każdego miesiąca (osoby fizyczne) lub do 15. dnia każdego miesiąca (osoby prawne i jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej) za poprzedni miesiąc, na podstawie Rachunku i załączonego do niego zestawienia połączeń.
3. Rachunki i zestawienia połączeń udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem Panelu klienta lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, o ile Abonent nie zgłosił Operatorowi zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury, w tym elektronicznej (e-faktura).
4. W przypadku opóźnienia w zapłacie Operatorowi przysługują od Abonenta odsetki w wysokości odsetek ustawowych za opóźnienie w zapłacie.

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

#### **§ 10.**

1. Operator 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 Operator poinformuje Abonenta na jego wniosek telefonicznie lub na adres poczty elektronicznej Abonenta.
2. Abonentowi przysługuje prawo do nieodpłatnego złożenia wniosku o określenie progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie tj. usług telekomunikacyjnych z dodatkowym świadczeniem, które może być realizowane przez inny podmiot niż Operator, dla każdego Okresu Rozliczeniowego. W szczególności, oznacza to prawo Abonenta do żądania od Operatora nieodpłatnego poinformowania o osiągnięciu progu kwotowego oraz blokowania połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie po osiągnięciu progu kwotowego oraz połączeń przychodzących z takich numerów, przy czym Operator oferuje co najmniej cztery progi kwotowe, które wynoszą 0, 35, 100 i 200 złotych. Obowiązek poinformowania o przekroczeniu w Okresie Rozliczeniowym określonego progu kwotowego uznaje się za wykonany, jeśli Operator wykonał co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od osiągnięcia progu kwotowego. Jeśli Abonent nie określił progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie, Operator będzie blokował wobec Abonenta wszelkie usługi o podwyższonej opłacie (przyjmie, że próg ten wynosi 0 złotych dla każdego Okresu Rozliczeniowego), zaś usługi zostaną odblokowane na żądanie Abonenta. Jeśli Abonent wniesie o odblokowanie usług o podwyższonej opłacie i nie określi progu kwotowego dla tych usług, uznaje się, że próg ten wynosi 35 zł Abonent może ponadto żądać, by Operator nieodpłatnie blokował jedynie połączenia wychodzące na numery o podwyższonej opłacie lub jedynie połączenia przychodzące z takich numerów bądź na numery (lub z numerów) poszczególnych usług o podwyższonej opłacie, jak również usług, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta.
3. Abonent Usługi telefonii nie może wykorzystywać jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają podłączenie do Sieci i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych

sieci telekomunikacyjnych w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa, w tym w sposób powodujący nadużycie telekomunikacyjne.

4. Operator przydziela Abonentowi w Umowie numer telefoniczny.
5. Abonent może pisemnie żądać zmiany przydzielonego numeru telefonicznego, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe
6. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent korzystający z Usługi telefonii, wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej Sieci na:
  - 1) obszarze o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku numerów geograficznych,
  - 2) na terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
7. Abonent, korzystający z Usługi telefonii, wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać, przy zmianie operatora, przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci innego operatora na:
  - 1) obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych,
  - 2) terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
8. Żądając przeniesienia przydzielonego numeru na podstawie ust. 7, Abonent może rozwiązać Umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim wypadku, jest jednak zobowiązany do uiszczenia Operatorowi opłaty abonamentowej w wysokości nieprzekraczającej opłaty za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi, obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy.
9. Przeniesienie numeru, o którym mowa w ust. 7, powinno nastąpić w ciągu 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego operatora. Przekroczenie terminu uprawnia Abonenta do domagania się odszkodowania na zasadach określonych w § 12 Regulaminu.
10. Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym Rachunkiem podstawowy wykaz Usług zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach telefonicznych z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń. W wykazie Operator informuje Abonenta o możliwości złożenia żądania, o którym mowa w art. 64a UstPT.
11. Operator udostępnia w Panelu klienta szczegółowy wykaz Usług telefonii z ostatnich 12 miesięcy, a dodatkowo dostarcza szczegółowy wykaz Usług telefonii w innej formie, w terminie 14 dni od dnia złożenia pisemnego żądania przez Abonenta, za Okresy Rozliczeniowe poprzedzające o nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym złożono żądanie. Szczegółowy wykaz zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto. Na pisemne żądanie Abonenta, szczegółowy wykaz, zawierający powyższe dane, będzie dostarczany także Abonentowi począwszy od Okresu Rozliczeniowego, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, aż do końca Okresu Rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu. Za wydanie Abonentowi szczegółowego wykazu na wniosek Abonenta, o którym mowa w niniejszej ustępie, Operator może pobierać opłatę określoną w Cenniku, przy czym jeśli uwzględniona zostanie reklamacja Usługi telefonii, opłata podlega zwrotowi za ten wykaz, w którym ujęta została Usługa podlegająca reklamacji. Samo wniesienie przez Abonenta reklamacji nie zwalnia go od konieczności zapłaty opłaty za wykaz.
12. Wykaz szczegółowy Usług telefonii za bieżący Okres Rozliczeniowy udostępniany jest przez Operatora w formie elektronicznej w Panelu klienta, najpóźniej w dniu wystawienia Rachunku za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy ten Rachunek.
13. Operator nie współpracuje z żadnym podmiotem publikującym spis abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych.

14. Prawo do przeniesienia numeru do istniejącej sieci innego operatora, o którym mowa w ust. 7, Abonent zachowuje także po rozwiązaniu Umowy, przez okres 1 miesiąca od dnia rozwiązania Umowy. Abonent może zrzec się prawa do przeniesienia numeru po rozwiązaniu Umowy, o którym mowa w zdaniu poprzednim.

## VIII. Usługa telewizji.

### § 11.

1. Operator zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia Sieci sygnały Programów o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi. Operator w ramach oferty udostępnia Programy pogrupowane w Pakiety bądź dostępne pojedynczo.
2. W ramach wybranego przez Abonenta Pakietu Usługi telewizji, Operator udostępnia Abonentowi Programy wyraźnie wskazane w opisie takiego Pakietu (dalej jako: **Programy Gwarantowane**). Oprócz Programów Gwarantowanych Abonent otrzymuje dostęp do określonej w danym Pakiecie ilości Programów dodatkowych, które z uwagi na dokonywane przez nadawców zmiany, podlegać mogą modyfikacjom polegającym na zamianie, dodaniu lub wycofaniu takich Programów z oferty Operatora (dalej jako: **Programy Niegwarantowane**). Opis i wyszczególnienie Programów Gwarantowanych oraz udostępnionych na dzień podpisania Umowy Programów Niegwarantowanych są zamieszczone w Cenniku, regulaminie dodatkowym bądź ofercie Operatora.
3. Powyższe nie wyklucza udostępnienia Abonentowi, zwłaszcza w okresach promocyjnych, wedle uznania Operatora, dodatkowych programów lub świadczeń, niewskazanych w opisie Pakietu lub określonych jako Programy Niegwarantowane, o ile nie będą zobowiązywać Abonenta do dodatkowej zapłaty. Takie dodatkowe Programy lub świadczenia mogą być także, według uznania Operatora, zmieniane lub wyłączane w dowolnym czasie. Dodatkowe Programy (Programy Niegwarantowane) na wniosek Abonenta mogą w każdej chwili zostać wycofane lub zablokowane.
4. Zmiany zawartości zamówionych przez Abonenta Pakietów w zakresie Programów Gwarantowanych, traktowane będą jak zmiana treści Umowy, wymagająca przeprowadzenia procedur opisanych w Umowie.
5. W odniesieniu do Usługi telewizji, Operator nie gwarantuje Abonentowi zapewnienia przez cały okres obowiązywania Umowy dostępu do wszystkich Programów, które w jego ofercie określane są jako Programy Niegwarantowane, w tym do zachowania ich tożsamości z Programami Niegwarantowanymi, dostępnymi w ofercie Operatora na dzień zawarcia Umowy.
6. Abonentowi, zwłaszcza w okresach promocyjnych, mogą zostać udostępnione do czasowego korzystania, bez dodatkowych opłat lub zobowiązań dodatkowe Programy lub Pakiety nieobjęte Umową, nie będące Programami Gwarantowanymi ani Programami Niegwarantowanymi, co nie wpłynie na wybrane przez Abonenta w Umowie Pakiety. Zmiana, o której mowa w zdaniu pierwszym, nie wymaga zmiany warunków Umowy, a dodatkowe Programy na wniosek Abonenta mogą w każdej chwili zostać wycofane.
7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów oraz zmiany ramówki Programów. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany numeracji Programów. Zmiana numeracji Programów nie stanowi zmiany Umowy.
8. Abonent może kopiować audycje nadawane w ramach Programów w całości lub w części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiąganie korzyści majątkowych. Abonent nie może kopiować lub udostępniać audycji nadawanych w ramach Programów w całości lub części lub sygnału tych Programów lub zawartości usług VOD na użytek podmiotów trzecich. Abonent nie ma prawa pobierania opłat za oglądanie Programów, poszczególnych audycji, dostęp do usług VOD lub ich części. Operator może ograniczyć nagrywanie Programów i innych treści na zewnętrznych nośnikach danych.
9. Operator nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość dostarczonych przez nadawców Programów informacji o audycjach telewizyjnych, w tym zawartych w treści EPG.

10. 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.
11. Operator, oprócz dostępu do Programów, świadczy również dostęp do Usług Dodatkowych, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Operatora, takie jak: VOD, EPG, PPV, blokada rodzicielska i ewentualnie inne znajdujące się w ofercie Operatora, kanały radiowe, dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych, i inne, wskazane w Umowie bądź innych jej załącznikach, szczególnie w Regulaminach Promocji.
12. W zależności od wybranej Usługi Dodatkowej, dostęp do niej może być uwzględniony zarówno w cenie lub może być dodatkowo płatny. Szczegółowe postanowienia w tym zakresie określa Umowa, Cennik telewizji, lub Regulaminy Promocji.
13. Konsument/Przedsiębiorca-konsument zawierający umowę na odległość lub poza lokalem Operatora, w przypadku wyrażenia zgody na dostarczenie treści cyfrowych (np. VOD i PPV) przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od umowy, traci prawo do odstąpienia od umowy.
14. Funkcjonalność Treści cyfrowych to możliwe sposoby ich wykorzystywania:
  - 1) w przypadku korzystania przez Abonenta z 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 Sprzętu/Urządzeń w określonym czasie wskazanym w TV Panelu. Abonenci nie mogą nagrywać przedmiotowych utworów oraz ich publicznie odtwarzać (dozwolone jest jedynie prywatne odtwarzanie).
  - 2) w przypadku korzystania przez Abonenta z PPV, Treściami cyfrowymi są udostępniane treści multimedialne, w szczególności transmisje wydarzeń sportowych. Abonenci nie mogą nagrywać przedmiotowych utworów oraz ich publicznie odtwarzać (dozwolone jest jedynie prywatne odtwarzanie);
  - 3) w przypadku korzystania przez Abonenta z 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;
  - 4) w razie, gdy w ramach Usług Dodatkowych Operator zaoferuje korzystanie przez Abonenta z innych Treści cyfrowych, ich funkcjonalność zostanie przedstawiona Abonentowi przed podjęciem przez niego decyzji o skorzystaniu z tych Treści cyfrowych.
15. 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 Operatora wytwarzane i dostarczane Abonentom w przypadku, gdy korzystają z odbiornika telewizyjnego umożliwiającego podłączenie Dekodera za pomocą złącza HDMI 1.4.

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

##### **§ 12.**

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa lub postanowień Umowy i jej załączników.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
  - 1) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
  - 2) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu;

- 3) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Operatora lub osoby, za które Operator odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę;
  - 4) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
  - 5) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci.
3. W razie przerwy w świadczeniu Usług, lub pogorszeniu jej jakości, wywołanej Awarią lub Usterką, w tym w sytuacji kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje odszkodowanie, obliczone jako proporcjonalny upust w opłacie abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszenia jej jakości. Upust będzie liczony od opłaty abonamentowej dla Usługi objętej Awarią lub Usterką. Abonentowi przysługuje ponadto odszkodowanie w formie kary umownej za nieterminową Aktywację Usługi przez Operatora w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień zwłoki. W przypadku szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonych kar umownych, Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
  4. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w § 10 ust. 9 Regulaminu, Abonentowi przysługuje od Operatora jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy miesięcznych opłat abonamentowych za Usługę telefonii, liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych. W przypadku gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie Operatora, Operatorowi przysługuje zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, z winy którego nastąpiło opóźnienie.
  5. Zwrot (upust w opłacie) opłat lub odszkodowanie, są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec Operatora.
  6. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie abonamentu oraz wypłaty odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym w rozdziale XII Regulaminu.
  7. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, o której mowa w § 20<sup>1</sup>, z przyczyn leżących po stronie Operatora:
    - 1) a jest on dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet - Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone Usługi, liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych;
    - 2) a jest on nowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet - Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie usługi świadczone Abonentowi przez dotychczasowego dostawcę usług, liczonej według rachunków tego dostawcy z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.

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

### **§ 13.**

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i Regulaminu, zarówno w stosunku do Operatora, jak i do podmiotów trzecich.
2. Abonentowi zabrania się udostępniania Usług poza Lokal, bez pisemnej pod rygorem nieważności zgody Operatora, pod rygorem rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta.
3. Korzystając z Usług, Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:
  - 1) naruszenia praw własności intelektualnej podmiotów trzecich;
  - 2) rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa;

- 3) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania;
  - 4) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody;
  - 5) rozpowszechnianie wirusów komputerowych;
  - 6) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie konta - ang. spamming);
  - 7) korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług.
4. Operator zaleca Abonentowi:
- 1) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego itp.;
  - 2) zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzebieciowych, zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt;
  - 3) stosowanie do kont pocztowych, Panelu klienta, oraz innych aplikacji internetowych wymagających podania hasła, haseł o długości co najmniej 10 znaków, zawierających, oprócz małych i dużych liter, także cyfry lub inne znaki, w tym interpunkcyjne.
5. Operator zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci oraz zawieszenie świadczenia Usług, bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta, w przypadku naruszenia przez Abonenta obowiązków, o których mowa w ust. 1 do 3 powyżej, gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniecha.
6. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Operatorowi w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową, Regulaminem oraz za działania sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

## **XI. Usługa serwisowa.**

### **§ 14.**

1. Operator zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Operator zapewnia:
  - 1) bieżąca naprawę Usterek i Awarii Sieci;
  - 2) techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu;
  - 3) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Operatora, trwających promocjach i ofertach specjalnych;
  - 4) rozpatrywanie reklamacji;
  - 5) informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem Panelu klienta.
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informacji na temat Usług:
  - 1) pod numerem infolinii 343336000;
  - 2) osobiście w BOK.
3. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczanym na stronie internetowej Operatora oraz dostarczany przy zawieraniu Umowy, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

4. Opłaty za połączenie z numerem infolinii Operatora nie będą wyższe niż opłata za zwykłe połączenia telefoniczne, zgodne z wybranym przez Abonenta Pakietem.
5. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie (3 dni) i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 14 dni roboczych od dnia powiadomienia o Usterce lub Awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.
6. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterek lub Awarii, a także pomoc techniczna następuje:
  - 1) nieodpłatnie - w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Operatora lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent;
  - 2) odpłatnie - w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia lub Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby, za które ponosi on odpowiedzialność, w tym z którymi zawarł on umowy na świadczenie usług dostępu do Internetu, z wykorzystaniem których świadczone są Usługi telefonii, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, w tym Regulaminem, a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Operatora.

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

### **§ 15.**

1. Abonent, korzystający z Usług, ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Operatora terminu przyłączenia do Sieci lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
2. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik w każdej jednostce Operatora, obsługującej abonentów (dalej „**Jednostka**”). 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 Operatora.
3. Reklamacje winny być zgłaszane Operatorowi w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w Jednostce lub przesyłką pocztową, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Jednostce, w formie elektronicznej pocztą elektroniczną.
4. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
  - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - 4) Numer Abonenta nadany Abonentowi przez Operatora lub adres miejsca świadczenia Usług;
  - 5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę złożenia zamówienia - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora terminu przyłączenia do Sieci Operatora;
  - 6) wysokość odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa, jeśli reklamujący żąda ich wypłaty, oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
  - 7) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w Jednostce, w formie pisemnej lub ustnie, Przedstawiciel jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub elektronicznie przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej,

Operator zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcia, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.

6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Jednostki obsługującej reklamację.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w Jednostce nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Przedstawiciel, przyjmując reklamację, jest zobowiązany, o ile to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania. W przypadku gdy reklamacja złożona w inny sposób aniżeli wynika to ze zdania pierwszego, nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Jednostka rozpatrująca reklamację, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia, wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli jednak w reklamacji nie została wskazana kwota, o której mowa w ust. 4 lit. „f”, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, Jednostka traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

#### **§ 16.**

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

#### **§ 17.**

1. Z zastrzeżeniem § 17 ust. 2 Regulaminu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
2. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej, na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
3. Przepisu ust. 1 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem



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

4. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone powyżej odpowiednio dla potwierdzenia/złożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
5. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
6. Abonent, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 5, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
7. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
8. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Operatorowi lub składając wniosek o zawiązanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji a w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, ma on prawo do dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 109 UstPT. Postępowanie w trybie art. 109 UstPT jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (podmiot uprawniony) na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Szczegółowe informacje dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentckiej: <https://cik.uke.gov.pl/>.

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

#### **§ 18.**

1. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia, jak również odstąpienia przez Konsumenta/Przedsiębiorcę-konsumenta od Umowy w trybie UstPK, Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu, jeśli został przekazany przez Operatora i nie stanowi on własności Abonenta. Zwrotu dokonuje się:
  - 1) w BOK, w godzinach jego urzędowania;
  - 2) przesyłką kurierską na adres BOK, wysłaną na koszt i ryzyko Abonenta- niezwłocznie - nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta. Abonent ponosi ponadto odpowiedzialność względem Operatora za zmniejszenie wartości Sprzętu, będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza jego przeznaczenie, w tym za uszkodzenie lub zużycie w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.

2. W przypadku naruszenia postanowień ust. 1 powyżej, jak również w razie zwrócenia Sprzętu uszkodzonego, Operator odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub jego naprawy bądź zapłaty jego równowartości.

#### **§ 19.**

1. Prócz opłaty za niezwrócony lub uszkodzony Sprzęt, w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa - związana z przyznaniem ulg Abonentowi - została zawarta, Operatorowi przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej Abonentowi ulgi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia wejścia w życie Umowy do dnia jej rozwiązania. Kwota ulg określona jest w Umowie, a także ewentualnie w Regulaminie promocji lub Cennikach. Przepis ten stosuje się odpowiednio w przypadku rozwiązania Umowy w zakresie jednej bądź niektórych z Usług świadczonych na podstawie Umowy. W takim wypadku, proporcjonalnego zwrotu ulg Operator będzie domagał się wyłącznie od Usług, w zakresie których rozwiązano Umowę, w przypadku pozostałych Usług, będą one od rozwiązania Umowy świadczone na warunkach niepromocyjnych, wedle cen opisanych w odpowiednim Cenniku dla umów na czas nieokreślony, chyba że odrębny Regulamin promocji będzie stanowił inaczej.
2. Zwrot ulg nastąpi na podstawie wystawionej przez Operatora noty obciążeniowej.
3. Prócz powyższych opłat, Abonent zobowiązany jest także do zapłaty za świadczenia spełnione, zgodnie z treścią § 4 ust. 4 Regulaminu.

#### **§ 20.**

Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta zamieszczone są na stronie internetowej Operatora, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

#### **§ 20<sup>1</sup>.**

1. W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
2. Operator wykonuje Aktywację Usługi internetowej w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia obowiązywania umowy łączącej Abonenta z dotychczasowym dostawcą usług dostępu do sieci Internet.
3. W przypadku rozwiązania Umowy, Operator jest zobowiązany świadczyć Usługę internetową na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet z Abonentem terminu aktywacji tej nowej usługi.
4. Uzgodnienie terminów, o których mowa w ust. 2 i 3 powyżej, powinno nastąpić niezwłocznie na Trwałym nośniku.
5. Za czynności związane z realizacją uprawnienia, o którym mowa w ust. 1-5 powyżej, Operator nie pobiera opłat od Abonenta.

### **XIV. Postanowienia końcowe.**

#### **§ 21.**

1. W trakcie trwania Umowy, Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Operatora o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
2. Za pisemną zgodą Operatora - wyrażoną w formie umowy cesji, zawieranej pomiędzy Operatorem, Abonentem i osobą przejmującą prawa i obowiązki Abonenta - Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą Tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w

Regulaminie, zwłaszcza co do wiarygodności płatniczej. Z tytułu cesji Operator pobiera opłatę jednorazową w wysokości wskazanej w Cenniku.

3. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.04.2023r.