

REGULAMIN

świadczenia usług telekomunikacyjnych Przedsiębiorstwa Telekomunikacyjnego „TELGAM” S.A.

§ 1 DEFINICJE

1. **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem Umowę;
2. **Aktywacja** – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;
3. **Awaria** – wada Sieci ograniczająca lub uniemożliwiająca korzystanie przez Abonenta z Usług;
4. **Biuro Obsługi Klienta/BOK** – jednostka organizacyjna Operatora powołana celem obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Operatora. Adres BOK jest wskazany na stronie www Operatora;
5. **Cennik** – zestawienie cen za Usługi;
6. **Dekoder/Set Top Box/STB** - urządzenie pozwalające na dekodowanie dostarczanego sygnału telewizyjnego w Lokalu Abonenta oraz na dostęp do wszelkich innych Usług Dodatkowych, dostępnych z jego wykorzystaniem i oferowanych przez Operatora. Dekoder może zostać udostępniony (oddany w dzierżawę) Abonentowi przez Operatora lub może zostać kupiony przez Abonenta od Operatora;
7. **Dodatkowy Pakiet Danych** – oznacza jednorazowy Pakiet danych aktywowany w dowolnym czasie, na Karcie SIM, na której jest aktywny Podstawowy Pakiet Danych. Rozliczanie Dodatkowego Pakietu Danych ma miejsce od dnia jego Aktywacji, jednakże nie wcześniej niż po wyczerpaniu Limitu transferu danych, dostępnego w ramach danego Podstawowego Pakietu Danych. Dodatkowy Pakiet Danych jest aktywny do końca Okresu rozliczeniowego, w którym został aktywowany (wygasa z upływem danego Okresu rozliczeniowego);
8. **Doładowanie Limitu Danych** – zwiększenie Limitu transferu danych na zasadach określonych w Regulaminie oraz w Cenniku, w szczególności w przypadku wykorzystania Limitu transferu danych przyznanego przez Operatora w ramach Pakietu wybranego przez Abonenta w Umowie, przez aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych;
9. **Dostawca** – oznacza współpracującego z Operatorem operatora mobilnej Sieci: Metroport sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi, adres siedziby: ul. Łagiewnicka 54/56 lok. 1003, 91-463 Łódź, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi, Sąd Gospodarczy, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000337502, NIP 7262615367, REGON 100745889, o kapitale zakładowym 700.850 zł;
10. **Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta/EBOK** – dostępna na stronie internetowej Operatora aplikacja, umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie usługami dla Abonenta i przez Abonenta, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi w Umowie Numeru Klienta i Hasła;
11. **Hasło** – hasło dostępu do EBOK, określone w Umowie;
12. **Hasło-PIN** – hasło dostępu do Panelu TV, określone w Umowie;
13. **Informacje przedumowne** – wymagane prawem informacje o warunkach świadczenia Usług, doręczane Abonentowi będącemu Konsumentem przed zawarciem Umowy, na trwałym nośniku; Informacje przedumowne zawarte są w niniejszym Regulaminie i Cenniku; dokumenty zawierające Informacje przedumowne stanowią integralną część Umowy
14. **Instalacja** – czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci i świadczenia mu Usług stacjonarnych;
15. **Kaucja** – kwota pieniężna wpłacana przez Abonenta Operatorowi przy zawieraniu Umowy bądź w trakcie jej trwania w celu zabezpieczenia opłat i innych należności wynikających z tytułu świadczonych Usług;
16. **Karta SIM/Karta USIM** – karta z mikroprocesorem lub inna karta udostępniana Abonentowi/Użytkownikowi, umożliwiająca za pomocą Urządzenia dostęp do Usług mobilnych świadczonych przez Operatora, do której przypisano: Numer abonencki, Kod PIN oraz Kod PUK, a także inne cechy (np. numery i aplikacje dodatkowe);
17. **Kod PIN** – indywidualny kod cyfrowy stosowany do zabezpieczenia dostępu do Karty SIM;
18. **Kod PUK** – indywidualny kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN;
19. **Konsument** – osoba fizyczna zawierająca Umowę dla celów nie związanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, a w zakresie uprawnienia do odstąpienia od Umowy zawartej poza BOA lub na odległość, o którym mowa w § 20 ust. 6 Regulaminu także osoba fizyczna, zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o działalności gospodarczej;
20. **Limit transferu danych / połączeń** – górna granica ilości danych przesyłanych i odbieranych w danym Okresie rozliczeniowym, których transfer może zostać dokonany/minut połączeń, które mogą być wykonane przez Abonenta, przy wykorzystaniu Usług mobilnych w ramach Pakietu wybranego przez Abonenta w Umowie;
21. **Lokal** – nieruchomość, jej część, bądź pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług;
22. **Numer abonencki** – nadany Abonentowi korzystającemu z Usługi telefonii mobilnej lub Usługi telefonii stacjonarnej przez Operatora numer telefoniczny określony w Umowie;
23. **Numer Klienta** – oznacza numer nadany Abonentowi przez Operatora, umożliwiający między innymi rozliczenia z Abonentem, identyfikację Abonenta w kontaktach z Operatorem, w tym logowanie się do EBOK;
24. **Odbiornik telewizyjny** – urządzenie służące do odbioru sygnału telewizyjnego, stanowiące własność Abonenta;
25. **Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług;
26. **Operator** – Przedsiębiorstwo Telekomunikacyjne „TELGAM” S.A. z siedzibą w Jaśle, adres siedziby: ul. Adama Mickiewicza 148A, 38-200 Jasło, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000419551, NIP 6851656979, REGON 370343408, o kapitale zakładowym 3.520.000 zł (wpłaconym w całości), tel. 134915000, adres e-mail: biuro@telgam.pl, www.telgam.pl;

27. **Operator płatności** – podmiot realizujący płatności on-line – Autopay S.A. z siedzibą w Sopocie przy ul. Powstańców Warszawy 6, 81-718 NIP: 5851351185
28. **Opłata aktywacyjna** – opłata z tytułu jednorazowych czynności podejmowanych przez Operatora celem umożliwienia Abonentowi korzystania z Usług, określona w Umowie oraz w Cenniku;
29. **Opłata Abonamentowa** – miesięczna opłata z tytułu Usług świadczonych Abonentowi przez Operatora, określona według Cennika, Umowy bądź Regulaminu promocji;
30. **Pakiet** – grupa Programów i innych Usług określona w Cenniku;
31. **Panel TV** – panel dostępny za pomocą Odbiornika telewizyjnego, podłączonego do Dekodera w miejscu Instalacji, do którego dostęp Abonent otrzymuje poprzez podanie Hasła-PIN, za pomocą którego Abonent ma możliwość zamówienia dodatkowych Pakietów oraz modyfikacji Pakietów, z których korzysta poprzez ich zwiększenie;
32. **Partner** – oznacza, w zależności od wybranego przez Abonenta w Umowie Pakietu Usługi telewizji: Korbank Media Cyfrowe sp. z o. o. z siedzibą przy ul. Fabrycznej 16K, 53-609 Wrocław, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000263862, NIP 8971721120, REGON 020373926 zwaną dalej (Korbank), i Polska Telewizja Szerokopasmowa sp. z o. o. z siedzibą przy ul. Fabrycznej 16K, 53-609 Wrocław, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000497167, kapitał zakładowy: 5.000 zł, NIP: 8971796371, zwaną dalej (PTSZ), oraz AVIOS sp. z o. o. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Fabrycznej 16K, 53-609 Wrocław, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000438674, kapitał zakładowy: 5.000 zł, NIP: 1231273626;
33. **Podstawowy Pakiet Danych** – Pakiet danych aktywowany na Karcie SIM od momentu Aktywacji do ostatniego dnia pierwszego Okresu rozliczeniowego, który odnawiany (aktywowany) jest automatycznie z pierwszym dniem nowego Okresu rozliczeniowego;
34. **Podsumowanie Warunków Umowy** - dokument doręczany Abonentowi będącemu Konsumentem przed zawarciem Umowy, na trwałym nośniku, zawierający podsumowanie najważniejszych warunków świadczenia Usługi; Podsumowanie Warunków Umowy stanowi integralną część Umowy;
35. **Programy** - uporządkowane zestawy audycji telewizyjnych, reklam i innych przekazów, regularnie nadawane przez nadawcę w ściśle określonych ramach czasowych (ramówce programowej);
36. **Próg kwotowy** – stosowany w przypadku Usługi telefonii stacjonarnej bądź Usługi telefonii mobilnej próg kwotowy dla usług o podwyższonej opłacie, wybierany przez Abonenta, po przekroczeniu którego Operator zawiadamia o przekroczeniu progu i blokuje możliwość wykonywania połączeń na numery o podwyższonej opłacie;
37. **Przedsiębiorca-konsument** – Abonent, będący osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą (samodzielnie bądź w formie spółki cywilnej), który przy zawarciu Umowy oświadczył, że Umowa nie posiada dla niego charakteru zawodowego;
38. **Przedstawiciel** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawarcia, zmiany lub rozwiązania Umowy, bądź też wykonania jej postanowień, także do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu lub do autoryzacji Abonenta;
39. **Przerwa techniczna** – zaplanowana przerwa w dostępie do Sieci, związana z koniecznością przeprowadzenia przez Operatora konserwacji lub modernizacji Sieci, o której Operator powiadomi Abonenta nie mniej niż na 7 dni wcześniej na stronie internetowej Operatora lub na kanale informacyjnym;
40. **Rachunek** – dokument, w tym faktura bądź faktura elektroniczna, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem EBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, jeśli Abonent nieprowadzący działalności gospodarczej nie zgłosił Operatorowi zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury;
41. **Regulamin** – niniejszy dokument, stanowiący integralną część Umowy;
42. **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;
43. **Roaming** – usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu Abonentom możliwości korzystania z sieci partnerów roamingowych;
44. **Sieć** – publiczna sieć telekomunikacyjna - w przypadku Usług mobilnych należąca do podmiotu trzeciego, a w przypadku pozostałych Usług, należąca do Operatora - z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi;
45. **Siła Wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, którego skutków nie da się przewidzieć, ani któremu, mimo dołożenia należytej staranności, nie można zapobiec. Siłę wyższą stanowią w szczególności wyładowania atmosferyczne, nagłe zmiany pogodowe, katastrofy naturalne, burze, wichury, powodzie, strajki, epidemie;
46. **Sprzęt** – urządzenia techniczne (np. modem, bramka VoIP, router, Dekoder) umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci, stanowiące własność Operatora, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług;
47. **Treść cyfrowa** - dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej np. oprogramowanie;
48. **Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające Konsumentowi, Przedsiębiorcy-konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci, np. pendrive (pamięć USB), twardy dysk, inny nośnik informatyczny, papier, płyta CD-ROM, płyta DVD, plik PDF;
49. **Tytuł prawny do Lokalu** – prawo własności, prawo użytkowania wieczystego, spółdzielcze prawo do Lokalu lub inna umowa uprawniająca do korzystania z Lokalu. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu, na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia sieci w Lokalu (tj. na wykonanie Instalacji) i świadczenie Abonentowi Usług w Lokalu;
50. **Umowa** – umowa o świadczenie co najmniej jednej Usługi, zawarta w formie pisemnej albo dokumentowej pomiędzy

Abonentem a Operatorem, w przypadku Usługi telewizji pomiędzy Abonentem, Partnerem i Operatorem, a w przypadku Usług mobilnych pomiędzy Abonentem, Dostawcą i Partnerem;

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

§ 2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Świadczenie usług przez Operatora na rzecz Abonenta odbywa się na warunkach określonych w dokumentach:
 - a) Umowie o świadczenie Usług telekomunikacyjnych
 - b) Niniejszym Regulaminie i Cenniku zawierających informacje przedumowne
 - c) Podsumowaniu Warunków Umowy
2. Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Operatora. Operator może wprowadzać odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi (Regulaminy promocji), obowiązujące Abonentów, o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej.

3. Regulamin jest integralną częścią zawartej z Abonentem Umowy, na mocy której Operator, po wykonaniu Instalacji - jeśli jest wymagana - oraz dokonaniu Aktywacji, świadczy na rzecz Abonenta wedle jego wyboru Usługę internetową, Usługę telefonii stacjonarnej lub wspólnie z Partnerem Usługę telewizji lub wspólnie z Dostawcą Usługę Internetu mobilnego lub Usługę telefonii mobilnej, a także ewentualnie Usługi Dodatkowe, jeśli Abonent zamierza z nich korzystać. Zakres oferowanych przez Operatora Pakietów, w jakich świadczone są Usługi, określony jest w Cenniku lub Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrany przez Abonenta Pakiet określony jest w treści Umowy. Usługa internetowa i Usługa telefonii stacjonarnej świadczone są przez Operatora, Usługa telewizji łącznie przez Operatora i Partnera, a Usługi mobilne łącznie przez Operatora i Dostawcę, przy czym we wszystkich sprawach związanych z realizacją Umowy w tym zakresie, w tym w odniesieniu do składania i przyjmowania wszelkich oświadczeń do i od Abonenta, właściwy jest Operator. W dalszej części Regulaminu, pod pojęciem Operatora w zakresie Usługi telewizji należy rozumieć łącznie Operatora i Partnera, a w zakresie Usług mobilnych łącznie Operatora i Dostawcę.
4. Operator uzyskuje od Abonenta odrębną, dobrowolną zgodę na przesyłanie informacji handlowych drogą elektroniczną. Zgoda może być cofnięta w każdym czasie poprzez EBOK, e-mail lub pisemnie.
5. Postanowienia Umowy oraz Podsumowania Warunków Umowy regulujące warunki świadczenia Usług odmiennie od Regulaminu, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
6. Cennik obowiązujący u Operatora, Regulamin oraz Podsumowanie Warunków umowy a także Regulamin promocji są integralną częścią Umowy, dostępne są w BOK, na stronie internetowej Operatora, a także są przekazywane Abonentowi przed zawarciem Umowy na Trwałym nośniku 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.
7. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Operatora, za zgodą Konsumenta informacje, o których mowa w art. 12 PKE będą mu przesyłane w pliku PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci) pocztą elektroniczną przed podpisaniem Umowy, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
8. O ile Umowa bądź załączniki do niej nie stanowią inaczej, pojęcia w nich użyte należy rozumieć zgodnie ze znaczeniem nadanym im w Regulaminie w § 1.

§ 3 ZAWARCIE UMOWY

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej albo w formie dokumentowej na czas określony albo nieokreślony. W przypadku Umowy zawieranej z Abonentem będącym Konsumentem, ma on prawo dokonać wyboru formy zawarcia Umowy bądź jej zmiany spośród oferowanych przez Operatora.
2. Umowa może zostać zawarta: (1) w lokalu BOK; (2) poza lokalem Operatora w rozumieniu PKE; (3) na odległość, tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności stron Umowy.
3. W przypadku zawarcia Umowy poza BOK lub na odległość w rozumieniu PKE, Abonent będący Konsumentem bądź Przedsiębiorcą-konsumentem może od Umowy odstąpić bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni, składając oświadczenie Operatorowi w sposób określony w

Umowie. Dla zachowania terminu wskazanego w zdaniu poprzednim wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Operatora. W przypadku odstąpienia od Umowy, Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany u niego Sprzęt, a Operator zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta, Operator zwraca Abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Jeśli Operator udostępnił Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy np. router, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.

4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi np. instalacyjnej, przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Operatora za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. W odniesieniu do Opłat Abonamentowych, Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku/Regulaminie promocji.
5. Operator uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług wedle wybranego przez Zamawiającego Pakietu taryfowego i lokalizacji.
6. Umowa o świadczenie Usług stacjonarnych może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty Tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Operatora o tej okoliczności. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres BOK.
 - a) Operator może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:
 - b) imię i nazwisko;
 - c) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania;
 - d) numer ewidencyjny PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej;
 - e) nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego - numer paszportu lub karty pobytu,
 - f) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania wobec Operatora zobowiązania wynikającego z Umowy;
 - g) adres poczty elektronicznej.
7. 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.
8. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:

- a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wynikających z Umowy wobec Abonenta;
 - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego dokonanej w oparciu o dane będące w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, przy czym Operator obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności.
9. Operatorowi przysługuje prawo do odmowy zawarcia Umowy lub żądania jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe, jeżeli dokonano negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej. W takiej sytuacji Operatorowi przysługuje prawo żądania zabezpieczenia wierzytelności wynikających z Umowy poprzez zapłatę Kaucji, w maksymalnej wysokości odpowiadającej wartości udostępnianego Sprzętu lub trzykrotności Opłat Abonamentowych. W przypadku gdy Abonent zalega z płatnościami na rzecz Operatora za co najmniej jeden pełen Okres rozliczeniowy i mimo wezwania do zapłaty i wyznaczenia mu dodatkowego 14-dniowego terminu nadal zobowiązań nie reguluje, wówczas Operator ma prawo potrącić wymagalną wierzytelność przysługującą mu wobec Abonenta z Kaucją i żądać uzupełnienia Kaucji do pierwotnej wysokości. W przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, Operator niezwłocznie zwróci Kaucję Abonentowi po uprzednim potrąceniu wszystkich nieuregulowanych należności Abonenta wobec Operatora i zwrocie Sprzętu przez Abonenta.
10. Umowa może być zawarta przez pełnomocnika Abonenta.
11. W przypadku Umowy zawieranej w formie dokumentowej treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami będą przez Operatora utrwalane i będą Abonentowi przysyłane w formie odpowiedniej do formy oświadczenia Abonenta, np. w pliku PDF pocztą elektroniczną, w pliku audio pocztą elektroniczną lub przekazywane mu na innym Trwałym nośniku.
12. Operator uzależnia rozpoczęcie świadczenia Usług od autoryzacji Abonenta, wedle następującej procedury:
 - a) potwierdzenia tożsamości przez instalatora lub inną osobę upoważnioną przez Operatora, podczas Instalacji;
 - b) osobistego potwierdzenia tożsamości przez Abonenta w BOK.

§ 4 WYKONANIE INSTALACJI

1. Zawierając Umowę wraz z zapewnieniem przyłączenia do Sieci, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu (jeśli jest to konieczne do korzystania z Usług), do którego posiada Tytuł prawny do Lokalu.
2. Operator wykona Instalację w Lokalu Abonenta, bądź dostosuje Instalację już wykonaną w Lokalu do potrzeb Usług, które mają być Abonentowi świadczone na podstawie Umowy, za zapłatą Opłaty aktywacyjnej.
3. Abonent wyraża zgodę na wywiercenie otworów, poprowadzenie i umocowanie wymaganych elementów na ścianach Lokalu, zainstalowanie Zakończenia Sieci oraz innych urządzeń niezbędnych do wykonania Usług, w sposób wskazany przez Przedstawiciela.

4. W przypadku konieczności zastosowania szczególnych rozwiązań technicznych w zakresie wykonania Instalacji, wszelkie koszty z tym związane pokrywa Abonent. W przypadku stwierdzenia konieczności poniesienia takich kosztów, Operator powiadomi o tym Abonenta i uzyska jego zgodę na wykonanie prac oraz akceptację kosztów przed przystąpieniem do tych prac. W przypadku gdyby Abonent nie akceptował kosztów prac każda ze stron uprawniona jest do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
5. Wykonywanie Instalacji w Lokalu odbywa się w obecności Abonenta lub upoważnionej przez niego osoby pełnoletniej.
6. Przygotowanie Lokalu do wykonania Instalacji jest obowiązkiem Abonenta. Operator oraz jego Przedstawiciel zwolnieni są z prac polegających na przenoszeniu, przemieszczaniu lub przesuwaniu elementów wyposażenia Lokalu Abonenta.
7. Na wniosek Abonenta, Operator może dokonać przeniesienia Instalacji do innego Lokalu. Przeniesienie to wymaga zmiany Umowy i wniesienia opłaty jednorazowej, wskazanej w Cenniku.
8. Urządzenia podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności).
9. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Urządzeń, chyba że wynika to z powodu okoliczności jego dotyczących. Operator zaleca Abonentowi zainstalowanie w 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.
10. Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenie i Sprzęt podczas wyłączeń atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej powinien także odłączyć kabel sygnałowy od Urządzenia Abonenta.
11. Operator nie stosuje blokad typu SIM-lock ani innych ograniczeń w urządzeniach końcowych.
12. W przypadku sprzedaży Urządzenia przez Operatora na rzecz Abonenta:
 - a) z chwilą zapłaty ceny Urządzenie staje się własnością Abonenta. Umowa może przewidywać szczególne warunki dotyczące sposobu zapłaty ceny Urządzenia, a także przewidywać, że sprzedaż nastąpi na warunkach promocyjnych;
 - b) Urządzenie wydawane jest Abonentowi w chwili zawarcia Umowy lub w chwili wykonania Instalacji w Lokalu Abonenta, na podstawie protokołu odbioru Urządzenia;
 - c) Urządzenie objęte jest gwarancją udzieloną przez producenta, z tym że warunkiem przysługiwania Abonentowi uprawnień z gwarancji jest używanie Urządzenia zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, wynikającymi z instrukcji obsługi. Samowolne ingerowanie w Urządzenie przez Abonenta wiąże się z utratą gwarancji. Oświadczenie gwarancyjne producenta może przewidywać także inne warunki gwarancji. Operator nie wprowadza żadnych ograniczeń w postaci blokad Karty SIM bądź innych mających podobny skutek w Sprzęcie bądź Urządzeniach.

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

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

§ 6 ROZPOCZĘCIE ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Operator zwolniony jest z wszelkich czynności związanych z przystosowaniem Urządzenia do odbioru świadczonych Usług, co oznacza w szczególności, że Abonent zobowiązany jest do konfiguracji Urządzeń we własnym zakresie.
2. Operator rozpocznie naliczanie Opłat Abonamentowych za Usługi z chwilą rozpoczęcia ich świadczenia, to jest z chwilą udostępnienia sygnału z Sieci Abonentowi.

§ 7 ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG NA WNIOSEK ABONENTA

1. Z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej, na pisemny wniosek Abonenta Operator może zawiesić świadczenie Usług na następujących warunkach:
 - a) zawieszenie następuje na czas określony i wyrażony w pełnych miesiącach kalendarzowych, nie krótszy jednak niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż trzy miesiące;
 - b) zawieszenie następuje na zaakceptowany przez Operatora pisemny wniosek Abonenta,

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

W przypadku gdy Umowa zawarta jest na czas oznaczony, nie ma możliwości zawieszenia świadczenia Usług na wniosek Abonenta.

§ 8 OPŁATY, ŚRODKI PRZEJRZYSTOŚCI RACHUNKU I MONITOROWANIA

WYKORZYSTANIA USŁUGI

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania Opłat Abonamentowych i opłat jednorazowych na indywidualny rachunek bankowy Operatora wskazany w Umowie.
2. Okresem rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy.
3. Opłaty Abonamentowe Abonent zobowiązany jest uiszczać z góry w terminie do 15. dnia miesiąca, którego dotyczy Opłata Abonamentowa.
4. W przypadku, gdy Usługi były świadczone przez niepełny Okres rozliczeniowy, wysokość należnej Opłaty Abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługi były świadczone w danym Okresie rozliczeniowym.
5. Opłaty za połączenia telefoniczne wykonane z Numeru abonentki w danym Okresie rozliczeniowym, Abonent zobowiązany jest uiszczać w kolejnym Okresie rozliczeniowym w wysokości i terminie wskazanym na Rachunku.
6. W przypadku Abonentów będących osobami fizycznymi nieprowadzącymi działalności gospodarczej lub innym podmiotem, o którym mowa w art. 106 ust. 4 ustawy o VAT rachunek doręczany jest Abonentowi na adres wskazany w Umowie. Za zgodą Abonenta rachunek może być doręczany za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany przez Abonenta lub być udostępniony na koncie Abonenta w elektronicznym Biurze Obsługi Abonenta. Abonenci prowadzący działalność gospodarczą zobowiązani są do samodzielnego pobierania faktur z Krajowego Systemu e-Faktur.
7. Opłaty jednorazowe płatne są w terminie 14 dni od wystawienia Rachunku.
8. Rachunek doręczany jest Abonentowi na adres wskazany w Umowie. Za zgodą Abonenta rachunek może być doręczany za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany przez Abonenta lub być udostępniony na koncie Abonenta w EBOK. Operator zapewnia Abonentowi możliwość bieżącego monitorowania wykorzystania usług (limity danych, koszty) w EBOK.

9. Opłacenie rachunków możliwe jest również za pomocą szybkich płatności realizowanych przez Operatora Płatności, przy pomocy kart płatniczych Mastercard/Visa, systemu BLIK lub tradycyjnym przelewem.
10. W przypadku opóźnienia z zapłatą należności, Operator uprawniony jest do naliczania odsetek ustawowych od wymagalnych a nieuiszczonych należności Abonenta.
11. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Operatora oraz sposób ich naliczania określa Cennik, co nie wyklucza zamieszczenia ich w treści Umowy. Jeśli Umowa zawierana jest na warunkach promocyjnych, niektóre ceny mogą być zawarte także w Regulaminie promocji.
12. W przypadku Usługi internetu i Usługi telefonii Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym rachunkiem podstawowy wykaz wykonanych Usług zawierający informację o zrealizowanych płatnych Usługach, z podaniem dla każdego typu usług liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości Usług zrealizowanych przez Abonenta.
13. W przypadku Usługi telefonii, na żądanie Abonenta, Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług, za który może być pobierana opłata. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii zawiera informacje o zrealizowanych płatnych Usługach, z podaniem, dla każdej Usługi: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia realizacji Usługi, czasu jej trwania oraz wysokości opłaty za Usługę z wyszczególnieniem ceny brutto i netto. Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii wraz z fakturą wystawioną za okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz poczynając od odpowiednio bieżącego okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, do końca okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu. Ponadto na żądanie Abonenta Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii obejmujący okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy okres rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii Operator dostarcza w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.

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

1. Abonent może dokonywać zmian Pakietu i zamawiać dodatkowe opcje Usługi, w tym Usługi Dodatkowe w każdym momencie trwania Umowy, o ile nie zalega z Opłatami na rzecz Operatora i o ile możliwość zmiany Pakietu nie została ograniczona lub wyłączona w Regulaminie promocji, w oparciu o który świadczona jest Usługa.
2. Abonent może składać zamówienia na Pakiety, dodatkowe opcje Usługi lub Usługi Dodatkowe:
 - a) telefonicznie;
 - b) pisemnie;
 - c) osobiście w BOK;
 - d) za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Operatora;
 - e) za pośrednictwem EBOK;
 - f) w przypadku Usługi telewizji – przez Panel TV.
3. Na złożone zamówienie Operator udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych Pakietów taryfowych lub dodatkowych opcji Usług lub Usług Dodatkowych.

4. Zmiana lub dodanie Pakietu, Usługi Dodatkowej lub dodatkowej opcji Usługi następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie, z zastrzeżeniem, że jeśli Operator oferuje taką możliwość, wówczas niektóre Usługi Dodatkowe mogą być aktywowane i dezaktywowane przez Abonenta bez konieczności zmiany Umowy np. poprzez ich aktywację/dezaktywację w EBOK lub Panelu TV.
 5. Świadczenie Usług w zmienionej lub dodanej taryfie lub nowej opcji Usługi lub Usługi Dodatkowej następuje od kolejnego Okresu rozliczeniowego, występującego po Okresie rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, za wyjątkiem niektórych opcji, których aktywacja/dezaktywacja może nastąpić niezwłocznie po dokonaniu zlecenia zmiany przez Abonenta (informacje w tym zakresie zawarte są na stronie internetowej Operatora oraz mogą być przekazane Abonentowi telefonicznie lub pocztą e-mail na jego wniosek w każdym czasie).
 6. 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.
 7. Zakup lub zmiana wykupionych Pakietów dodatkowych może podlegać osobnym Regulaminom promocji lub regulaminom dodatkowym i może wiązać się z obowiązkiem zapłaty za Aktywację. Szczegółowe postanowienia w tym przedmiocie znajdują się w Umowie, Cenniku, Regulaminie promocji lub regulaminach dodatkowych.
 8. W przypadku Usługi telewizji, w większości przypadków, zmianę lub zakup Pakietów dodatkowych, jak i innych Usług dostępnych w ofercie Operatora, Abonent będzie mógł zamówić i potwierdzić (zakup) na ekranie własnego Odbiornika telewizyjnego, podłączonego do Dekodera, wpiętego do Sieci, czyli za pomocą Panelu TV. Abonent zalegający z płatnościami na rzecz Operatora lub będący w okresie wypowiedzenia Umowy, może skorzystać z wybranych Pakietów dodatkowych, nowej opcji Usługi lub Usług Dodatkowych po uprzednim uregulowaniu zobowiązań wobec Operatora. Dodatkowo, w przypadku Abonenta będącego w okresie wypowiedzenia Umowy, zakup Usług Dodatkowych lub Pakietów dodatkowych będzie możliwy, jeśli nie naruszy to postanowień ust. 6, tj. jeśli między zamówieniem takich Usług, a zakończeniem ich świadczenia wskutek rozwiązania Umowy, upłynie przynajmniej jeden pełny Okres rozliczeniowy.
- a) naruszania lub ingerowania w Sieć lub Sprzęt, w tym samowolnego dokonywania zmian, przeróbek, napraw, konserwacji oraz samodzielnego usuwania uszkodzeń;
 - b) zakłócania działania Sieci;
 - c) podejmowania działań mogących uszkodzić lub zakłócić pracę Sieci lub Sprzętu lub innych Abonentów;
 - d) blokowania działania oraz prób włamań do systemów oraz wszelkich innych działań powodujących zakłócenia w pracy Sieci;
 - e) rozpowszechniania w sieci Internet treści niezgodnych z przepisami prawa, w szczególności naruszających prawa autorskie, rozpowszechniania nielegalnego oprogramowania oraz plików audiowizualnych;
 - f) podejmowania działań powodujących ingerowanie lub niszczenie danych innych Abonentów lub sieci internetowej.

4. W zakresie Usług mobilnych Abonent zobowiązuje się:

- a) nie generować sztucznego ruchu niesłużącego wymianie informacji, między innymi z wykorzystaniem automatycznych systemów wywołujących,
- b) nie używać Karty SIM/USIM w rozwiązaniach telemetrycznych,
- c) nie używać Karty SIM/USIM do ruchu generowanego maszynowo, w szczególności ruchu typu „maszyna do maszyny” lub „maszyna do użytkownika”,
- d) nie używać Karty SIM/USIM do generowania ruchu, który ma charakter ataku Denial of Service,
- e) nie używać Karty SIM/USIM do rozsyłania dużej ilości informacji o jednakowej treści do osób lub grupy osób, w szczególności informacji przeznaczonych bezpośrednio lub pośrednio do promowania towarów, usług lub wizerunku Abonenta, lub służących osiągnięciu efektu handlowego, nie wykorzystywać Kart SIM/USIM bez zgody Operatora do inicjowania ruchu, polegającego na masowym wykonywaniu połączeń, w szczególności w przypadku automatycznej dystrybucji połączeń lub automatycznej interaktywnej obsługi numeru wywołanego lub w przypadku integracji systemu telekomunikacyjnego i informatycznego Abonenta w celu obsługi tego ruchu;
- f) nie kierować do Sieci lub do sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu Karty SIM otrzymanej od Operatora, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych. Stosowanie Urządzeń umożliwiających dostęp do Sieci lub realizowanie połączeń za pomocą Urządzeń przeznaczonych do przyłączenia do Sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie, w których wykorzystywane będą Karty SIM Operatora, jest wykluczone, chyba że dotyczy to połączeń i Urządzeń związanych z realizacją Usługi Internetu mobilnego.
- g) nie wykorzystywać jakichkolwiek Urządzeń, które umożliwiają podłączenie do Sieci i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych w sposób niezgodny

§ 10 ZAKRES OBOWIĄZKÓW I ODPOWIEDZIALNOŚCI ABONENTA

1. Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania należnych Operatorowi opłat, a także wykonywania innych obowiązków wynikających z Umowy i Regulaminu. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i Regulaminu, zarówno w stosunku do Operatora, jak i osób trzecich.
2. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Operatora w terminie 7 dni o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego, zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy, o utracie przysługującego mu Tytułu prawnego do Lokalu, lub zmianie innych danych niezbędnych dla zgodnego z Umową świadczenia Usług.
3. Abonentowi zabrania się podejmowania jakichkolwiek czynności zagrażających bezpieczeństwu lub integralności Sieci bądź Usług, w tym:

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

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

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

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

- a) szkody, które wyrządził Operatorowi lub innym Abonentom, naruszając z przyczyn leżących po jego stronie, postanowienia Regulaminu lub Umowy;
- b) naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich;
- c) rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa;
- d) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania;
- e) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody;
- f) rozpowszechnianie wirusów komputerowych;
- g) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy;
- h) korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług.

7. Operator zaleca Abonentowi:

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

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

1. Operator zobowiązany jest do świadczenia Usług na rzecz Abonenta, w przypadku Usług stacjonarnych – we wskazanym przez niego w Umowie Lokalu, zgodnie z wybranym przez Abonenta i określonym w Umowie

Pakiem i w zakresie istniejących możliwości technicznych.

- 2. Operator nie wprowadził żadnych ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usług z tym zastrzeżeniem, że Abonent zobowiązany jest korzystać z Usług zgodnie z Umową i Regulaminem, wyłącznie na potrzeby własne i domowników i nie udostępniać Usług osobom trzecim poza Lokal. Ograniczenia w dostępie do Usług mogą wynikać wyłącznie z zasięgu Sieci, ustalonych w Umowie Progów kwotowych lub Limitów transferu danych / połączeń. Ograniczenia w dostępie do Usługi mogą też wynikać z zawieszenia świadczenia Usług z przyczyn określonych w Regulaminie lub Umowie.
- 3. Obowiązkiem Operatora jest utrzymanie Sieci w stanie zapewniającym świadczenie Usług zgodnie z zawartą Umową, Regulaminem oraz z obowiązującym prawem.
- 4. Operator na bieżąco monitoruje poziom ruchu w Sieci celem zapobieżenia osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza i w przypadku, gdy poziom ruchu zagraża osiągnięciu pojemności łącza, niezwłocznie podejmuje czynności techniczne mające na celu zwiększenie pojemności łącza. Stosowane procedury nie wpływają na jakość świadczonych Usług.
- 5. Operator zobowiązany jest do obsługi Abonenta i udzielania mu wszelkiej pomocy i niezbędnych informacji w związku z wykonywaniem Umowy, zarówno w BOK, jak i telefonicznie, w godzinach pracy BOK podanych na stronie www.telgam.pl.
- 6. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta, są zamieszczone na stronie: <https://archiwum.uke.gov.pl/badz-swiadomy-zagrozen-w-sieci-12886>.
- 7. Operator zobowiązany jest informować wszystkich Abonentów z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem, o wszelkich zaplanowanych zmianach, przerwach pracy Sieci, Przerwach technicznych, pracach modernizacyjnych i konserwacyjnych. Informacja taka przekazana zostanie za pośrednictwem komunikatów emitowanych w kanale informacyjnym i na stronie internetowej Operatora.
- 8. Wyłącznie w przypadku Usługi telefonii stacjonarnej i Usługi telefonii mobilnej, Operator zapewnia Abonentom bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi oraz kierowanie połączeń telefonicznych do numerów alarmowych 112, 997, 998, 999 oraz połączeń do innych numerów alarmowych do właściwych terytorialnie jednostek służb, ustawowo powołanych do niesienia pomocy. Operator nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów. Z uwagi na możliwość korzystania przez Abonenta z Usługi telefonii w sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług, możliwe są ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych wynikające z nienależytego wykonania przez tego dostawcę umowy z Abonentem. W przypadku Usługi telefonii stacjonarnej, ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe do właściwego terytorialnie centrum ratunkowego mogą wynikać także z zaniedbania przez Abonenta poinformowania Operatora zmianie lokalizacji Sprzętu.
- 9. Operator nie gromadzi danych o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie za wyjątkiem adresu Zakończenia Sieci – w przypadku Usług stacjonarnych - wskazanego w Umowie, oraz przypadku gdy z obowiązujących przepisów prawa wynika taki obowiązek. W innych wypadkach Operator może gromadzić te dane wyłącznie za zgodą Abonenta.

10. Operator nieprzerwanie świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Operatora na jego stronie internetowej. Ponadto, Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranej przez Abonenta taryfy wedle transferów od i do Urządzenia, określonych w Umowie lub Cenniku.
11. Abonent powinien korzystać z Usług w sposób nie powodujący zakłóceń w działaniu Sieci, w szczególności nie powinien podłączać do Sieci Urządzeń niespełniających wymogów wynikających z obowiązującego prawa oraz nie powinien podłączać Urządzeń do Sieci w punktach niebędących jej zakończeniami.
12. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa Sieci lub Usług, zagrożenia takim naruszeniem lub podatnością na wystąpienie naruszenia, które mogą mieć wpływ na usługi świadczone Abonentowi Operator niezwłocznie zastosuje środki organizacyjne i techniczne mające na celu wyeliminowanie lub zminimalizowanie zagrożenia, w tym zablokuje przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług, przerwie lub ograniczy świadczenie usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług. W miarę możliwości Operator powiadomi Abonenta o stwierdzonym zagrożeniu dla bezpieczeństwa Sieci i Usług i pouczy o możliwych do zastosowania przez Abonenta środkach bezpieczeństwa.

§ 12 USŁUGA SERWISOWA

1. Operator zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Operator zapewnia:
 - a) bieżącą naprawę Awarii Sieci,
 - b) techniczną pomoc przy usuwaniu Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu,
 - c) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Operatora, trwających promocjach i ofertach specjalnych,
 - d) rozpatrywanie reklamacji,
 - e) informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem EBOK.
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informacji na temat Usług w godzinach pracy BOK - osobiście lub telefonicznie na nr: 134914300 – bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: biuro@telgam.pl.
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 BOK nie będą wyższe niż opłata za zwykłe połączenia telefoniczne.
5. Usunięcie powstałej Awarii powinno nastąpić według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 3 dni roboczych od dnia powiadomienia o Awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie

niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.

6. Zgłoszenie dotyczące Awarii powinno zawierać: imię i nazwisko Abonenta, w przypadku Usług stacjonarnych - adres świadczenia Usług, numer telefonu kontaktowego oraz krótką charakterystykę Awarii.
7. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Awarii, a także pomoc techniczna następuje:
 - a) nieodpłatnie - w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Operatora lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,
 - b) odpłatnie - w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, w tym z którymi zawarł on umowy na świadczenie usług dostępu do Internetu, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, w tym Regulaminem.

§ 13 ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa lub postanowień Umowy i jej załączników.
2. W razie przerwy w świadczeniu Usług, lub pogorszeniu jej jakości, wywołanej Awarią, w tym w sytuacji, kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje odszkodowanie obliczone jako proporcjonalny upust w Opłacie Abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszeniu jej jakości. Upust będzie liczony od Opłaty Abonamentowej dla Usługi objętej Awarią.
3. Abonentowi przysługuje ponadto odszkodowanie w formie kary umownej za nieterminowe uruchomienie Usług przez Operatora w wysokości 1/30 Opłaty Abonamentowej za każdy dzień zwłoki w uruchomieniu Usługi.
4. Poza zwrotem części Opłaty Abonamentowej, w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Operatora, w tym także z tytułu niedochowania parametrów jakościowych Usługi internetowej i Usługi Internetu mobilnego, deklarowanych w Regulaminie, Umowie lub Cenniku, na skutek okoliczności, za które Operator ponosi odpowiedzialność, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/30 Opłaty Abonamentowej za Usługę internetową/Usługę Internetu mobilnego, której dotyczy naruszenie, za każdy rozpoczęty dzień niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy.
5. W przypadkach określonych w ust. 2-4, Abonent ma prawo do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, w razie poniesienia przez niego innej szkody. Zwrot (upust w Opłacie Abonamentowej) i kara umowna zostaną zgodnie z dyspozycją Abonenta, zaliczone na poczet zaległych lub przyszłych należności lub wypłacone Abonentowi, w terminie 14 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Abonenta.
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:

- a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 - b) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu;
 - c) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Operatora lub osoby, za które Operator odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę;
 - d) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 - e) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci;
 - f) niepoprawne funkcjonowanie Usługi Internetowej za pomocą Sieci na poziomie Urządzenia Abonenta - w przypadku stosowania przez Abonenta uszkodzonej karty sieciowej oraz w przypadku niesprawności Urządzenia;
 - g) zabezpieczenie danych Abonenta zapisanych w pamięci Urządzenia, w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich;
 - h) za skutki użycia utraconej Karty SIM przed zgłoszeniem Operatorowi faktu jej utraty, chyba że utrata nastąpiła z przyczyn leżących po stronie Operatora oraz za skutki wykorzystania Kodów PIN i PUK przez osobę trzecią, chyba że osoba trzecia weszła w posiadanie tych Kodów z przyczyn leżących po stronie Operatora - z tym że od momentu powiadomienia Operatora o utracie Karty SIM lub ujawnieniu Kodów PIN i PUK odpowiedzialność za następstwa użycia utraconej Karty SIM lub użycia kodów PIN i PUK ponosi Operator.
 - i) Rozpatrzenie wniosku o obniżenie Opłaty Abonamentowej oraz wypłaty odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym dalej w § 14.
7. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, o której mowa w § 17, z przyczyn leżących po stronie Operatora:
- a) a jest on dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet - Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy Opłat Abonamentowych za wszystkie świadczone Usługi, liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów rozliczeniowych;
 - b) a jest on nowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet - Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie usługi świadczone Abonentowi przez dotychczasowego dostawcę usług, liczonej według rachunków tego dostawcy z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.

§14 REKLAMACJE

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług bądź nieprawidłowego obliczenia należności za Usługi lub usługi fakultatywnego obciążenia rachunku:
 - a) pisemnie w Biurze Obsługi Abonenta lub za pośrednictwem poczty,
 - b) drogą elektroniczną, w tym na adres e-mail Operatora wskazany w Umowie,
 - c) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu w biurze obsługi Operatora.
2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie w BOA lub ustnie do protokołu upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie, zaś w przypadku reklamacji złożonej ustnie do protokołu wydać kopię protokołu, która stanowi potwierdzenie złożenia reklamacji – na trwałym nośniku.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie za pośrednictwem poczty, telefonicznie lub drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, zaś w przypadku gdy reklamacja została wysłana przesyłką pocztową w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia Operatorowi, do potwierdzenia jej przyjęcia.
4. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.
5. Abonent może złożyć reklamację w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług lub usług fakultatywnego obciążenia rachunku.
6. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres miejsca zakończenia Sieci;
 - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług - w przypadku reklamacji, dotyczącej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty;
 - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
 - h) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
 - i) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
7. W przypadku gdy reklamacja nie zawiera elementu lub elementów Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, wzywa Abonenta do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wskazując elementy wymagające uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wezwanie do uzupełnienia braków przekazywane jest Abonentowi w sposób wskazany w ust. 13 poniżej.

8. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego zgodnie z ust. 7 terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia.
9. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku uiszczania Opłat za korzystanie z Usług za okresy nieobjęte reklamacją.
10. Operator przy załatwianiu reklamacji obowiązany jest rozpatrzyć wyczerpująco wszelkie okoliczności, a w szczególności:
 - a) dokumenty i inne dowody przedstawione przez osobę reklamującą lub będące w posiadaniu Operatora
 - b) wyniki postępowania wyjaśniającego, przeprowadzonego przez właściwe służby techniczne Operatora
 - c) badania techniczne i obserwacje urządzeń, w sposób przewidziany dla danego rodzaju Usług
11. Operator w terminie 30 dni od złożenia reklamacji udziela odpowiedzi na reklamację. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę i dane kontaktowe Operatora ;
 - b) informację o dniu złożenia reklamacji;
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu wypłaty, który nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo informacji, że kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności;
 - e) w przypadku przyznania zwrotu należności wynikającej z tytułu usługi fakultatywnego obciążenia rachunku- określenie wysokości kwoty i terminu wypłaty, który nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo informacji, że kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności;
 - f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem UKE.

W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
12. Jeżeli Operator nie rozpatrzył reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia uważa się, że uznał żądanie określone w reklamacji za uzasadnione. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przez upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.
13. Operator przekazuje Abonentowi odpowiedź na reklamację sposobem wskazany w reklamacji. Jeśli Abonent nie wskazał w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, Operator przekazuje ją Abonentowi w sposób wskazany w Umowie, lub w sposób wskazany przez Abonenta w trakcie trwania Umowy, lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
14. W przypadku, kiedy przedmiotem reklamacji jest niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi lub nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczonej Usługi, wraz z wniesieniem reklamacji obowiązek zapłaty kwestionowanej kwoty zostaje zawieszony do czasu rozpatrzenia reklamacji.
15. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota powinna być zapłacona w terminie 14 dni od daty doręczenia Abonentowi odpowiedzi na reklamację.

16. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent ma prawo skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamujący jest osobą fizyczną, która zawarła Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa UKE jako podmiot uprawniony w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, złożony w postaci papierowej lub elektronicznej, lub z urzędu – gdy wymaga tego interes konsumenta. Wniosek o wszczęcie postępowania zawiera co najmniej oznaczenie stron, dokładnie określone żądanie, wniosek o przedstawienie przez Prezesa UKE stronom propozycji rozwiązania sporu, oraz podpis wnioskodawcy. Do wniosku dołącza się uzasadnienie żądania oraz kopie posiadanych dokumentów potwierdzających informacje przedstawione we wniosku.

§15 POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI TELEWIZJI

1. Opłaty Abonamentowe nie obejmują opłat za posiadanie i używanie Odbiornika telewizyjnego lub radiowego.
2. Operator zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia Sieci sygnały Programów. Operator w ramach oferty udostępnia kodowane Programy pogrupowane w Pakiety bądź dostępne pojedynczo.
3. W ramach Pakietów, Operator zobowiązuje się do udostępniania Programów oraz ewentualnie innych świadczeń wyraźnie wskazanych w opisie takiego Pakietu (tzw. „**Programy i Świadczenia Gwarantowane**”). Opis taki zamieszczony jest w Cenniku, regulaminie dodatkowym bądź w ofercie Operatora. Powyższe, nie wyklucza udostępnienia Abonentowi, zwłaszcza w okresach promocyjnych lub testowych i wedle uznania Operatora, dodatkowych Programów lub świadczeń, niewskazanych w opisie Pakietu, lub określonych jako świadczenia dodatkowe i niegwarantowane, o ile nie będą zobowiązywać Abonenta do dodatkowej zapłaty. Takie dodatkowe Programy lub świadczenia mogą być także, według uznania Operatora, zmieniane lub wyłączane w dowolnym czasie – ich udostępnienie, jaki i wycofanie, nie stanowi zmiany Umowy. Zmiany zawartości zamówionych przez Abonenta Pakietów w zakresie Programów i Świadczeń Gwarantowanych, traktowane będą jak zmiana treści Umowy, wymagająca przeprowadzenia procedur opisanych w Umowie. Dodatkowe Programy (niegwarantowane) na wniosek Abonenta mogą w każdej chwili zostać wycofane lub zablokowane.
4. Operatora zastrzega sobie prawo do zmiany numeracji Programów. Zmiana numeracji Programów nie stanowi zmiany Umowy.
5. Operator 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.
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów oraz zmiany ramówki Programów.
7. Abonent może kopiować audycje nadawane w ramach Programów w całości lub części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiąganie korzyści majątkowych. Abonent nie może kopiować lub

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

§ 16 POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI INTERNETOWEJ

1. Operator przydziela Abonentowi adres IP będący numerem identyfikującym Urządzenie Abonenta w Sieci.
2. Operator gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi internetowej dla danych wysyłanych i odbieranych na minimalnym poziomie 80% deklarowanej w Umowie prędkości dla Usługi internetowej świadczonej w technologii światłowodowej oraz na poziomie 50% dla Usługi internetowej świadczonej w pozostałych technologiach. Deklarowana w Umowie prędkość pobierania i wysyłania danych stanowi prędkość maksymalną, której uzyskania Abonent może oczekiwać co najmniej jeden raz na dobę. Zwykle dostępna prędkość (osiągalna przez 75% doby) stanowi 90% deklarowanej w Umowie prędkości dla Usługi internetowej świadczonej w technologii światłowodowej oraz na poziomie 65% dla Usługi internetowej świadczonej w pozostałych technologiach. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą certyfikowanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie narzędzia do mierzenia prędkości Internetu, o którym więcej informacji można znaleźć na stronie internetowej <https://cik.uke.gov.pl/uslugi-teleko/pomiar-predkosci-internetu/certyfikowany-mechanizm/> - z wykorzystaniem urządzenia serwisowego Operatora podłączonego do Sprzętu w Lokalu Abonenta. Jakość parametrów Usługi jest gwarantowana na odcinku od routera brzegowego Operatora do Zakończenia Sieci w Lokalu Abonenta. W razie niezachowania parametrów, o których mowa powyżej, dostęp do informacji i treści oraz możliwość ich rozpowszechniania, a także możliwość korzystania z niektórych aplikacji i usług mogą być ograniczone. Niezachowanie powyższych parametrów przepustowości stanowi nienależyte wykonanie Umowy, za które Operator ponosi odpowiedzialność zgodnie z § 13.
3. Operator nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych.
4. Korzystanie z innych Usług świadczonych przez Operatora 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 pozostaje bez wpływu na ich jakość.
5. W przypadku zmiany dostawcy Usługi internetowej, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim zastosowanie ma następująca procedura:
 - a) Abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi:
 - z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi;
 - bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia
 - na koniec okresu obowiązywania umowy wymagającego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usługi;
 - b) Nowy dostawca usługi rozpoczyna świadczenie tej usługi w uzgodnionym z Abonentem terminie określonym w umowie o świadczenie usługi;
 - c) Wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi;

- d) Nowy dostawca usługi potwierdza Abonentowi niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia usługi na trwałym nośniku;
- e) Zmiana dostawcy usługi nie może powodować przerw w świadczeniu tej usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy;
- f) W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi nie nastąpiło w ustalonym z Abonentem terminie, dotychczasowy dostawca usługi kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi.
- g) Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi nie nastąpiło w terminie 30 dni od uzgodnionego z Abonentem terminu wówczas wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi ze względu na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczne, a umowę z nowym dostawcą usługi uważa się za niezawartą - o czym dotychczasowy dostawca usługi informuje Abonenta.

Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu w terminie uzgodnionym z Abonentem, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi telekomunikacyjne, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy usługi nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego służącego do wymiany komunikatów między dostawcami usług dla potrzeb realizacji uprawnienia do zachowania ciągłości internetu przy zmianie dostawcy usług.

- 6. W przypadku rozwiązania umowy, w ramach której Abonent otrzymał dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z nazwą handlową lub znakiem towarowym Operatora, Abonent ma prawo żądać zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 6 miesięcy od dnia rozwiązania umowy.

§ 17 POSTANOWIENIA WSPÓLNE DLA USŁUG MOBILNYCH

- 1. W celu świadczenia Usług Mobilnych Operator udostępni Abonentowi Kartę SIM.
- 2. Abonent zobowiązany jest do chronienia Karty SIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zgubieniem lub utratą w inny sposób. Abonent zobowiązany jest do zachowania w tajemnicy Kodu PIN oraz Kodu PUK.
- 3. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie po stwierdzeniu utraty Karty SIM lub uzyskaniu wiedzy o Kodzie PIN lub PUK przez osobę trzecią, do zawiadomienia Operatora o tym fakcie telefonicznie lub w BOK, w celu umożliwienia Operatorowi zablokowania karty SIM. Operator po uzyskaniu informacji od Abonenta niezwłocznie dokona blokady Karty SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z usług świadczonych przez Operatora.
- 4. Wydanie nowej Karty SIM w miejsce Karty zgubionej, lub której Kody PIN lub PUK zostały ujawnione następuje na wniosek Abonenta, który winien zostać zgłoszony w terminie 30 dni od zawiadomienia Operatora o utracie Karty SIM lub ujawnieniu Kodów PIN lub PUK. Brak wniosku Abonenta w tym terminie jest podstawą do rozwiązania Umowy przez Operatora.
- 5. Wydanie nowej Karty SIM następuje na koszt Abonenta, chyba że utrata Karty SIM lub ujawnienie Kodów nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Operatora.

- 6. Karta SIM zablokowana zgodnie z procedurą określoną w ust. 3 zostaje unieważniona po upływie 30 dni. Nie można przywrócić ważności Karcie unieważnionej.
- 7. W sytuacji, w których Abonent wielokrotnie wprowadzi niepoprawny Kod PIN lub Kod PUK, Operator uprawniony jest do tymczasowego lub trwałego zablokowania dostępu do Usług mobilnych lub danych na Karcie SIM. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zablokowanie dostępu do Usług mobilnych lub danych na Karcie SIM, chyba że nastąpiło ono w wyniku wprowadzenia niepoprawnych informacji dostarczonych Abonentowi przez Operatora.
- 8. W przypadku usług przedpłaconych, Umowa zostaje zawarta z Użytkownikiem, który nabydzie Kartę SIM:
 - a) w celu dokonania rejestracji i otrzymywania przez Użytkownika informacji i zawiadomień określonych przepisami prawa, w tym w szczególności otrzymywania podstawowych lub szczegółowych wykazów usług wykonanych przez Operatora na rzecz Użytkownika, a także otrzymywania na piśmie lub drogą elektroniczną informacji dotyczących treści proponowanych zmian w Regulaminie lub Cenniku, Użytkownik ma możliwość dostarczenia prawidłowo wypełnionego formularza rejestracyjnego do BOK lub dostarczenia go w inny sposób określony przez Operatora, umożliwiającą weryfikację danych Użytkownika. Za prawidłowo wypełniony formularz rejestracyjny uważa się formularz, w którym wszystkie wymagane pola zostaną wypełnione prawdziwymi danymi. Operator zastrzega sobie możliwość weryfikacji danych zawartych w formularzu rejestracyjnym;
 - b) Operator rozpoczyna świadczenia usług przedpłaconych innych niż usługi polegające na rozpowszechnianiu lub rozprowadzaniu Programów drogą naziemną, kablową lub satelitarną, po wykonaniu autoryzacji Użytkownika;
 - c) w przypadku gdy Użytkownik za pośrednictwem Karty SIM/USIM może inicjować transmisję danych, Operator oferuje pakiety transmisji danych.
 - d) Użytkownik ma możliwość kontrolowania stanu jednostek transmisji danych poprzez wprowadzenie kodu *106#;
 - e) Użytkownik ma możliwość zamawiania Pakietów – w tym zakresie odpowiednie zastosowanie ma § 9 Regulaminu;
 - f) Minimalna oferowana jakość usługi transmisji danych odpowiada przepływności danych w kierunku do Użytkownika i od Użytkownika (downlink/uplink) na poziomie 16 kbps przez 95% czasu trwania transmisji danych. Prędkości usługi dostępu do Internetu oraz przepływności aplikacji i serwisów wykorzystywanych przez Użytkownika w usłudze dostępu do Internetu mają bezpośredni wpływ na ilość danych wysyłanych i odbieranych przez Użytkownika, co może w niektórych przypadkach doprowadzić do osiągnięcia Limitu transferu danych.
- 9. Operator zwraca uwagę, iż niektóre Urządzenia zawierają aplikacje, które mogą m.in.:
 - a) uruchamiać automatyczny transfer danych poprzez funkcje łączenia się Urządzenia z Internetem z wykorzystaniem transmisji danych,
 - b) inicjować połączenia o podwyższonej opłacie,

- c) w sposób automatyczny przysyłać do producentów tych aparatów dane osobowe Abonenta,
 - d) powodować przysyłanie do Abonenta informacji handlowych drogą elektroniczną,
 - e) przekazywać do osób trzecich zgody Abonentów na przetwarzanie danych osobowych i otrzymywanie informacji handlowej drogą elektroniczną
- wyłącznie odpowiedzialnym za zamierzone skutki działania aplikacji, o których mowa powyżej, jest producent takiego Urządzenia. Operator zachęca więc do szczegółowego zapoznania się z treścią instrukcji obsługi Urządzenia, a w szczególności z warunkami korzystania oraz regulaminami serwisów internetowych producentów Urządzeń.
10. Operator może stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmienić, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:
- a) zapewnić zgodność z obowiązującym prawem, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami,
 - b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych,
 - c) zapobiec gromadzącemu przeciążeniu Sieci oraz łagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
11. W razie Awarii lub powstania wyjątkowego, tymczasowego przeciążenia Sieci, Operator może na czas takiego zdarzenia zastosować następujące środki zarządzania ruchem:
- a) zmienić alokację zasobów dostępnych w danym obszarze Sieci, aby zapewnić możliwie najlepsze działanie Usługi dla wszystkich Abonentów;
 - b) zmienić kierowanie w zakresie ruchu do zasobów, do których dostęp został z w/w powodów ograniczony
- środki te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.
12. Operator, w celu zapobieżenia przeciążenia Sieci, które mogą wpłynąć na utrzymanie integralności i bezpieczeństwa Usługi Internetu mobilnego, może zastosować tymczasowe rozwiązania ograniczające dostępność zasobów internetowych, będących źródłem naruszeń integralności i bezpieczeństwa Sieci. Rozwiązania te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.
13. Stosowane przez Operatora odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych, ani ochronę ich danych osobowych.
14. Operator zapewnia Abonentowi będącemu Konsumentem, korzystającemu z Usług mobilnych, możliwość monitorowania wykorzystania Usług mobilnych za pośrednictwem EBOK.

1. Operator świadczy Usługę telefonii mobilnej i Usługę telefonii stacjonarnej w Sieci w zakresie zapewnianych możliwości technicznych.
2. Abonentowi przysługuje prawo do nieodpłatnego złożenia wniosku o określenie Progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie, tj. usług telekomunikacyjnych z dodatkowym świadczeniem, które może być realizowane przez inny podmiot niż Operator, dla każdego Okresu rozliczeniowego. W szczególności, oznacza to prawo Abonenta do żądania od Operatora nieodpłatnego poinformowania o osiągnięciu Progu kwotowego oraz blokowania połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie po osiągnięciu Progu kwotowego oraz połączeń przychodzących z takich numerów, przy czym Operator oferuje co najmniej cztery progi kwotowe, które wynoszą 0, 35, 100 i 200 złotych. Obowiązek poinformowania o przekroczeniu w Okresie rozliczeniowym określonego Progu kwotowego uznaje się za wykonany, jeśli Operator wykonał co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem, w ciągu 24 godzin od osiągnięcia Progu kwotowego. Jeśli Abonent nie określił Progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie, uznaje się, że Próg kwotowy wynosi 35 złotych dla każdego Okresu rozliczeniowego. Abonent może ponadto żądać, by Operator nieodpłatnie blokował połączenia wychodzące na numery o podwyższonej opłacie lub połączenia przychodzące z takich numerów bądź na numery (lub z numerów) poszczególnych usług o podwyższonej opłacie, jak również usług, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta.
3. Operator przydziela Abonentowi w Umowie Numer abonencki. Numer abonencki służy do identyfikacji Urządzenia w Sieci.
4. Umieszczenie Abonenta w spisie abonentów odbywa się za jego zgodą, na podstawie odrębnej umowy zawieranej przez Operatora z podmiotem publikującym spis abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, z zachowaniem gwarancji ochrony danych osobowych Abonenta i tajemnicy telekomunikacyjnej. Umieszczenie danych Abonenta w spisie ograniczone jest do (i) Numeru abonenckiego lub znaku identyfikującego Abonenta, (ii) nazwiska i imienia/nazwy Abonenta, (iii) nazwy miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się Zakończenie Sieci.
5. Na Opłatę za korzystanie z Usługi telefonii składają się Opłata Abonamentowa oraz opłata za czas połączeń wykonanych z Numeru abonenckiego Abonenta (za wyjątkiem czasu połączeń, który wliczony jest w Opłatę Abonamentową). Czas połączeń do wykorzystania w danym Okresie rozliczeniowym, za które należność wliczona jest w Opłatę Abonamentową i którego Abonent nie wykorzysta w danym Okresie rozliczeniowym, nie przechodzi na kolejny Okres rozliczeniowy. Abonent nie jest też uprawniony do ubiegania się o naliczenie Opłaty Abonamentowej w części lub do jej zwrotu w przypadku niewykorzystania czasu połączeń w danym Okresie rozliczeniowym.
6. Wszystkie połączenia rozpoczęte w danym Okresie rozliczeniowym rozliczane są w całości w Okresie rozliczeniowym, w którym się rozpoczęły.
7. Abonent może żądać zmiany przydzielonego Numeru abonenckiego, jeżeli wykaze, że korzystanie z przydzielonego Numeru abonenckiego jest uciążliwe.
8. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent wykorzystujący przydzielony Numer abonencki należący do planu numeracji krajowej, może żądać przeniesienia przydzielonego Numeru abonenckiego w ramach

§ 18 POSTANOWIENIA WSPÓLNE DOTYCZĄCE USŁUGI TELEFONII STACJONARNEJ I USŁUGI TELEFONII MOBILNEJ

istniejącej Sieci na obszarze: (1) o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku numerów geograficznych; (2) na terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.

9. Przy zmianie dostawcy Usług telefonii Abonent może żądać od Operatora przeniesienia przydzielonego Numeru do sieci dostawcy usług istniejącej na tym samym obszarze geograficznym – w przypadku numerów geograficznych, lub na terenie kraju – w przypadku numerów niegeograficznych. Prawo to przysługuje w terminie miesiąca od dnia zakończenia obowiązywania Umowy z dotychczasowym dostawcą usług, chyba, że Abonent zrzekł się tego prawa. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w pierwszym zdaniu tego ustępu zastosowanie ma następująca procedura:

- a) Abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi:
 - z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usług;
 - bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usług, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia
 - na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usług;
- b) Przeniesienie numeru następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od uzgodnionego z Abonentem dnia rozpoczęcia świadczenia określonego w umowie o świadczenie usług; termin rozpoczęcia świadczenia usługi powinien być zgodny z terminem rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą usług;
- c) Nowy dostawca usługi potwierdza Abonentowi niezwłocznie przeniesienie numeru na trwałym nośniku;
- d) W przypadku gdy przeniesienie numeru nie doszło do skutku terminie wskazanym w pkt b) powyżej, dotychczasowy dostawca usługi wznawia lub kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia numeru.
- e) Jeżeli przeniesienie numeru nie nastąpiło w terminie 30 dni od uzgodnionego z Abonentem terminu wówczas wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usług w przypadku braku przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczne, o czym dotychczasowy dostawca usług informuje Abonenta, a umowę z nowym dostawcą usług uważa się za niezawartą, o czym nowy dostawca usług informuje Abonenta.

Wniosek o przeniesienie numeru może być złożony w formie elektronicznej poprzez EBOK lub e-mail.

Jeżeli nie doszło do przeniesienia przydzielonego numeru w terminie, o którym mowa w pkt b) powyżej, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usług za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi telekomunikacyjne, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego służącego do wymiany komunikatów między dostawcami usług dla potrzeb przenoszenia przydzielonych numerów.

10. W ramach Usługi telefonii Operator zapewnia Abonentom bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi oraz kierowanie połączeń telefonicznych do numerów alarmowych 112, oraz innych numerów służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy oraz podmiotów uprawnionych do

wykonywania ratownictwa. Operator nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych.

11. Operator udostępnia Abonentowi nieodpłatnie, z każdym Rachunkiem w systemie EBOK, podstawowy wykaz wykonanych usług, obejmujący informacje o zrealizowanych płatnych połączeniach oraz innych usługach obciążających rachunek. W wykazie Operator informuje Abonenta o możliwości złożenia żądania udostępnienia szczegółowego wykazu wykonanych usług, w zakresie i na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa oraz regulaminie świadczenia usług.
12. Na żądanie Abonenta, Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii, za który może być pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii powinien zawierać informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto. Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii wraz z Rachunkiem wystawionym za Okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz poczynszy od odpowiednio bieżącego Okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, do końca Okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu.
13. Na żądanie Abonenta Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii obejmujący Okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii Operator dostarcza w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.

§ 19. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI INTERNETU MOBILNEGO

1. Operator w Cenniku określa maksymalną szybkość transferu oddzielnie dla każdego Pakietu, Limit transferu danych, wielkość możliwych Doładowań Limitu Danych, wielkość transferu danych przyznawanego w ramach Opłaty aktywacyjnej i zasady jego wykorzystania, zasady rozliczania transferu danych (mogą one skutkować ograniczeniami w dostępie lub w korzystaniu z Usługi Internetu mobilnego).
2. Limit transferu danych rozliczany jest odrębnie dla danej Karty SIM. Nowy Limit transferu danych przyznawany jest z pierwszym dniem kolejnego Okresu rozliczeniowego. Limit transferu danych niewykorzystany w trakcie Okresu rozliczeniowego, nie zwiększa Limitu transferu danych przysługującego Abonentowi w ramach Opłaty Abonamentowej za kolejne Okresy rozliczeniowe. Limit transferu danych niewykorzystany w trakcie Okresu rozliczeniowego przyznany w wyniku Doładowania Limitu Danych, nie zwiększa Limitu transferu danych przysługującego Abonentowi w ramach Opłaty Abonamentowej za kolejne Okresy rozliczeniowe i wygasa z dniem zakończenia Okresu rozliczeniowego, w którym został aktywowany Dodatkowy Limit Danych.
3. Z chwilą przekroczenia przez Abonenta Limitu transferu danych przyznanego w ramach Opłaty Abonamentowej lub uzyskanego w wyniku dokonania Doładowania Limitu Danych, prędkość przesyłu danych zostaje zmniejszona do prędkości poniżej 32kbps, do czasu odpowiednio: odnowienia przez Operatora Podstawowego Pakietu Danych przysługującego Abonentowi w ramach Opłaty

- Abonamentowej lub dokonania Doładowania Limitu Danych. Zasady rozliczania Limitu transferu danych, w tym powiększonego w ramach Doładowania Limitu Danych, określone są w Regulaminie i Cenniku.
4. Operator powiadamia Abonenta o zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia usługi w ramach wybranego pakietu taryfowego – przed osiągnięciem tego limitu
 5. W przypadku wyczerpania Limitu transferu danych Operator niezwłocznie informuje Abonenta o tym fakcie, jednak nie później niż 48 godzin od momentu całkowitego wykorzystania tego limitu, za pośrednictwem wiadomości SMS lub notyfikacji (powiadomienie elektroniczne wysyłane na Kartę SIM).
 6. W przypadku wyczerpania Limitu transferu danych Abonent może Doładować Limit Danych.
 7. Abonent może dokonywać Doładowania Limitu Danych przez zakupienie Dodatkowych Pakietów Danych przez złożenie u Operatora zamówienia na Dodatkowy Pakiet Danych, w sposób wskazany w § 9 Regulaminu. Aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych nastąpi od nowego Okresu rozliczeniowego. Aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych nie wymaga zmiany Umowy. Abonent jest związany złożonym zamówieniem na Dodatkowy Pakiet Danych nie może go cofnąć po jego dojściu do adresata.
 8. Obciążenie Abonenta opłatą za Doładowanie Limitu Danych następuje z dołu, w Rachunku wystawionym za Okres rozliczeniowy, w którym Operator wykonał Doładowanie Limitu Danych na zlecenie Abonenta. Rozliczenie stanu wykorzystania Doładowania Limitu Danych następuje w kolejności, licząc od najwcześniejszego Doładowania Limitu Danych, stosownie do daty Doładowania Limitu Danych.
 9. Operator informuje, że Urządzenia z wbudowanym systemem operacyjnym takim jak Apple Iphone OS, Android, Bada, Symbian, Windows Phone mogą łączyć się z Internetem w celu pobrania danych, aktualizacji bazy danych, dokonywania aktualizacji i synchronizacji. Opłaty za takie połączenia naliczane są zgodnie z Cennikiem.
 10. Operator traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, pobierane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne, co nie stoi na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji danych, oraz są przejrzyste, niedyskryminacyjne i proporcjonalne.
 11. Operator może przewidywać dla różnych Pakietów różne Limity transferu danych. Limity te wskazane są ilościowo w Umowie lub Cenniku.
 12. Limity transferu danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usługi (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnień, utrata pakietów), mogą wpływać na jakość Usługi w zakresie transmisji danych poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług.
 13. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem Usługi w zakresie transmisji danych zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. Niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości transmisji danych niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.
 14. Prędkości pobierania i wysyłania danych, jak również informacje dot. wpływu parametrów Usługi na nią, czynników od których zależy realna prędkość, oraz wpływu jaki mają odstępstwa od prędkości pobierania i wysyłania na Usługę określa Umowa lub Cennik.
 15. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym Urządzeniu z Usługi oraz z oferowanych przez Operatora innych usług niewchodzących w zakres Usługi lub niebędących Usługami Dodatkowymi, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług, może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego Abonenta
 16. Stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi w zakresie transmisji danych pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi, a prędkością lub parametrami określonymi w Umowie lub Cenniku stanowią nienależyte wykonanie Umowy. W takim wypadku Abonentowi przysługują środki ochrony prawnej określone w Regulaminie.
 17. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi Internetu mobilnego dla poszczególnych technologii sieciowych określone zostały w Cenniku. Podane prędkości są szacunkowymi wartościami maksymalnymi. Rzeczywista osiągalna prędkość zależy od wielu czynników, w tym od wykorzystywanego Urządzenia, jego kategorii i oprogramowania, w tym działających aplikacji, wykorzystywanej technologii sieciowej, siły i jakości sygnału radiowego odległości od stacji bazowej, czynników wpływających na propagację fal radiowych (takich jak uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne, struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku), ilości i aktywności innych użytkowników końcowych obsługiwanych przez poszczególne stacje bazowe, rodzaju wykorzystywanej Karty SIM. Na niektórych obszarach Polski dostępne są tylko wybrane technologie sieciowe, a zatem parametry Usługi Internetu mobilnego mogą być różne w zależności od miejsca korzystania z tej Usługi.
 18. Korzystanie przez Abonenta ze stron internetowych jednostek sektora finansów publicznych lub innych stron internetowych, określonych w wykazie prowadzonym przez ministra właściwego do spraw informatyzacji, nie wpływa na wykorzystanie przez Abonenta Limitu transferu danych w ramach wybranego przez Abonenta Pakietu, chyba że Abonent przebywa poza granicami kraju i korzysta z tych stron podczas korzystania z usług Roamingu międzynarodowego.
- § 20 POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI TELEFONII MOBILNEJ**
W przypadku gdy Usługi telefonii mobilnej świadczone są z określonym Limitem połączeń, po przekroczeniu tego Limitu połączeń Usługa telefonii mobilnej zostanie wstrzymana. Rozpoczęcie świadczenia Usługi nastąpi po dokonaniu przez Abonenta zakupu kolejnego Limitu połączeń.
- § 21 POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI TELEFONII STACJONARNEJ**
1. W przypadku Usługi telefonii stacjonarnej, łącząc internetowe Abonenta powinno zapewniać niezbędną jakość do poprawnej transmisji danych głosowych.

Dodatkowo, z uwagi na ryzyko niedostępności lub nienależytej jakości połączeń, Operator nie zaleca uruchamiania Usługi telefonii stacjonarnej na internetowych łączach radiowych.

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

§ 22 OPŁATY W MOMENCIE ROZWIĄZANIA UMOWY

1. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia, jak również odstąpienia przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę – konsumenta od Umowy w trybie PKE, Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu. Zwrotu dokonuje się w BOK, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie - nie później niż w terminie 7 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta. Abonent ponosi ponadto odpowiedzialność względem Operatora za zmniejszenie wartości Sprzętu, będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza jego przeznaczenie, w tym za uszkodzenie lub zużycie w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania w przypadku odstąpienia od Umowy.
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.
3. Prócz opłaty za niezwrócony lub uszkodzony Sprzęt, w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa - związana z przyznaniem ulg Abonentowi - została zawarta, Operatorowi przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej Abonentowi ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania umowy przez Abonenta przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe. Kwota ulg określona jest w Umowie, a także ewentualnie w Regulaminie promocji lub Cenniku.
4. Prócz powyższych opłat, Abonent zobowiązany jest także do zapłaty za świadczenia spełnione, zgodnie z treścią § 3 ust. 4 Regulaminu.

[OKRES OBOWIĄZYWANIA UMOWY]

1. Okres obowiązywania Umowy wskazany jest w Podsumowaniu Warunków Umowy.

[PRZEDŁUŻENIE UMOWY]

2. Umowa na czas oznaczony wraz z upływem okresu na jaki została zawarta ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony.
3. Abonent może sprzeciwić się przedłużeniu Umowy składając oświadczenie Operatorowi w formie pisemnej lub dokumentowej – osobiście w Biurze Obsługi Abonenta, listownie wysyłając na adres Biura Obsługi Abonenta, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres Operatora wskazany w Umowie, najpóźniej do dnia upływu okresu obowiązywania Umowy.
4. Po automatycznym przedłużeniu Umowy Abonent może ją wypowiedzieć w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
5. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy Operator doręcza Abonentowi na trwałym nośniku, nie później niż na 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, jasne i zrozumiałe informacje o automatycznym przedłużeniu Umowy i wynikającej z niego zmianie warunków świadczenia Usług, sposobach rozwiązania Umowy, a także o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, dotyczących usługi objętej Umową.

[SPOSÓB ZAKOŃCZENIA UMOWY]

6. W przypadku zawarcia Umowy poza Biurem Obsługi Abonenta lub na odległość Abonent będący Konsumentem uprawniony jest do odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 od daty zawarcia Umowy, składając oświadczenie Operatorowi. Dla zachowania terminu wskazanego w zdaniu poprzednim wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Operatora.
7. Umowa na czas określony ulega rozwiązaniu z chwilą upływu okresu, na jaki została zawarta, pod warunkiem złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku woli przedłużenia trwania umowy, o którym mowa w ust. 3 powyżej.
8. Umowa na czas nieokreślony może być wypowiedziana przez każdą ze Stron każdym czasie, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec kolejnego Okresu rozliczeniowego, z zastrzeżeniem § 20 poniżej.
9. Abonent ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia:
 - a) z winy Operatora - w przypadku nieświadczenia lub nienależytego świadczenia Usług przez Operatora, to jest w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług, z wyłączeniem Usługi internetu, a warunkami określonymi w Umowie. Uprawnienie to przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i nie wpływa na uprawnienia Abonenta do dochodzenia roszczeń z nienależytego wykonania Umowy; przypadku, gdy Abonent zawarł umowę o świadczenie usług obejmującą usługę dostępu do internetu lub usługę telefonii oraz inną usługę, prawo wypowiedzenia Umowy ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy obejmuje wszystkie usługi objęte Umową;
 - b) w razie braku akceptacji jednostronnej zmiany przez Operatora postanowień Umowy w tym zawartych w Podsumowaniu Warunków Umowy, Regulaminie lub Cenniku;
 - c) w przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, lub zmiany dostawcy telefonii z przeniesie-

§ 23 OKRES OBOWIĄZYWANIA UMOWY, WARUNKI PRZEDŁUŻANIA I SPOSÓB ZAKOŃCZENIA OBOWIĄZYWANIA UMOWY

niem numeru – jednak Abonent jest wówczas zobowiązany do uiszczenia opłaty za okres wypowiedzenia, w wysokości nie wyższej niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, oraz zapłaty odszkodowania za wypowiedzenie Umowy przed upływem okresu na jaki została zawarta.

10. Operator ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia:

- a) z winy Abonenta - w razie naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy (w tym także zawartych w Podsumowaniu Warunków Umowy, Regulaminie i Cenniku), po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaniechania naruszeń i usunięcia ich skutków i bezskutecznym upływie udzielonego mu dodatkowego 14 dniowego terminu;
- b) z winy Abonenta - w razie opóźnienia Abonenta z zapłatą należności i wyczerpaniu procedury ograniczenia i zawieszenia Usługi, o której mowa w ust. 11 poniżej;
- c) z winy Abonenta - w razie utraty Tytułu prawnego do Lokalu przez Abonenta lub cofnięcia zgody udzielonej przez osobę, której przysługuje Tytuł prawny do Lokalu;
- d) jeśli świadczenie Usług określonych w Umowie jest niemożliwe ze względów technicznych;

11. Jeśli Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę wówczas:

- Operator informuje Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usługi, jeśli Abonent nie zapłaci należności w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia;
- Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w pkt a powyżej Operator może ograniczyć świadczenie Usługi w ten sposób, że blokuje możliwość inicjowania połączeń głosowych, a także blokuje możliwość korzystania z transmisji danych (nie dotyczy to inicjowania połączeń na numery alarmowe); Operator nie ogranicza Usługi jeśli jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne;
- Jeśli w terminie 7 dni od ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia Usługi, o której mowa w pkt b powyżej Abonent nie zapłacił zaległych należności Operator powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi;
- Jeśli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w pkt c powyżej Abonent nie zapłaci zaległych należności, wówczas Operator może zawiesić świadczenie Usługi, co skutkuje brakiem możliwości korzystania przez Abonenta z Usługi (za wyjątkiem połączeń na numery alarmowe);
- Jeśli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia Usługi Abonent nie zapłaci zaległych należności Operator powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia, jeśli Abonent nie zapłaci w tym czasie zaległych należności;
- Jeśli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczone usługi Operator powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia Usługi i może Usługę zawiesić jeśli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia.

Powiadomienia, o których mowa w niniejszym ustępie doręcza się na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeśli Operator umożliwia korzystanie z takiego środka. Operator wznowia świadczenie ograniczonej lub zawieszanej Usługi w terminie 3 dni od

dnia zapłaty zaległych należności.

12. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, jej rozwiązaniu lub wypowiedzeniu składane przez Abonenta wymaga formy pisemnej lub dokumentowej. Abonent może złożyć oświadczenie osobiście w Biurze Obsługi Abonenta, listownie wysyłając na adres Biura Obsługi Abonenta, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres Operatora wskazany w Umowie. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia w formie dokumentowej Operator ma obowiązek:

- a) niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadomić Abonenta o jego otrzymaniu, przez (i) wysłanie SMS na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie - w przypadku, gdy Abonent wskazał numer niegeograficzny, lub (ii) wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie - w przypadku, gdy Abonent wskazał numer geograficzny, lub (iii) wysłanie wiadomości e-mail na adres wskazany przez Abonenta do kontaktu w Umowie;
- b) w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia potwierdzić Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia lub odstąpienia, dzień otrzymania oświadczenia i dzień rozwiązania lub odstąpienia od Umowy

13. Z dniem rozwiązania Umowy Operator zaprzestaje świadczenia Usługi oraz uprawniony jest do żądania zwrotu Urządzenia dostępowego, jeśli stanowi ono własność Operatora, na zasadach wskazanych w § 5 ust. 4 Regulaminu i do zapłaty odszkodowania, o którym mowa w § 24, o ile ma to zastosowanie.

[ZMIANA WARUNKÓW UMOWY]

14. **a) Uprawnienia do zmian**

Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy zawartej na czas nieokreślony, w następujących okolicznościach:

- gdy obowiązek lub uprawnienie Operatora do wprowadzenia zmiany wynika z ostatecznej decyzji administracyjnej lub prawomocnego orzeczenia sądowego;
- w razie zakończenia świadczenia danej usługi przez osobę trzecią, istotnej zmiany zasad jej świadczenia, zakończenia lub zmiany warunków umowy wiążącej Operatora z osobami trzecimi (np. dostawcami sieci telekomunikacyjnych, usług telewizyjnych);
- w przypadku wzrostu poziomu cen towarów i usług konsumpcyjnych (inflacja) określonego na podstawie średniorocznego wskaźnika GUS, przy czym zmiana opłaty może nastąpić nie częściej niż raz na 12 miesięcy i nie później niż w ciągu 3 miesięcy od ogłoszenia wskaźnika; w razie deflacji Operator obniży opłatę;
- w przypadku udokumentowanego wzrostu kosztów świadczenia usług (np. kosztów sieci, energii, opłat licencyjnych, obciążeń publicznoprawnych), proporcjonalnie do wzrostu kosztów i nie częściej niż raz na 12 miesięcy;
- gdy technologia lub parametry usług odbiegają od standardów rynkowych – zmiany nie będą powodowały wzrostu opłat; w razie zaprzestania świadczenia płatnej usługi Operator nie pobiera opłaty

b) Łączna częstotliwość zmian

Zmiany opłat z tytułu inflacji i wzrostu kosztów nie mogą powodować podwójnego naliczenia – w przypadku zastosowania obu podstaw w tym samym roku Operator

uwzględni udział inflacji w kosztach i odpowiednio pomniejszy drugą podwyżkę.

c) Procedura informowania

Operator, co najmniej 30 dni przed wejściem zmian w życie:

- publikuje treść zmian na swojej stronie internetowej,
- doręcza Abonentowi treść zmian na trwałym nośniku w formie odpowiadającej formie zawarcia Umowy (chyba że Abonent zażąda innej formy),
- informuje Abonenta o przysługującym mu prawie do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia zmian w życie.

d) Prawo Abonenta

W przypadku braku akceptacji zmian Abonent może wypowiedzieć Umowę bez ponoszenia kosztów.

- b) zapłaty odszkodowania, o którym mowa w ust. 1 powyżej;
- zapłaty odszkodowania, o którym mowa w ust. 2 powyżej.

§ 25 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Regulamin wchodzi w życie z dniem 10.11.2024 roku.

§ 24 ODSZKODOWANIE ZA WYPOWIEDZENIE UMOWY PRZED UPŁYWEM OKRESU NA JAKI ZOSTAŁA ZAWARTA;

URZĄDZENIE KOŃCOWE ZAKUPIONE W RAMACH UMOWY

1. Operator może dochodzić odszkodowania w przypadku, gdy Umowa została wypowiedziana przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem okresu na jaki została zawarta. Odszkodowanie nie może przekroczyć:
 - a) z tytułu usługi telekomunikacyjnej – sumy części opłaty abonamentowej stanowiącej opłatę za Usługę, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy;
 - b) z tytułu sprzedanego w ramach Umowy Urządzenia końcowego – sumy części opłaty abonamentowej stanowiącej opłatę za to Urządzenie, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy.
2. Jeżeli Abonent, korzystając z uprawnienia do wypowiedzenia od Umowy w przypadku braku akceptacji jednostronnie wprowadzonych przez Operatora zmian warunków Umowy na czas określony, lub w przypadku stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usługi a warunkami określonymi w Umowie, decyduje się zachować Urządzenie końcowe zakupione w ramach Umowy, Operator może żądać od Abonenta:
 - a) odszkodowania w wysokości sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za Usługę, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy, albo
 - b) odszkodowania, w wysokości sumy części opłaty abonamentowej stanowiącej opłatę za to Urządzenie, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy,w zależności od tego, które z tych odszkodowań jest niższe. Operator rozkłada na raty odszkodowanie, przy czym liczba rat w cyklu miesięcznym nie może być mniejsza niż liczba pozostałych okresów rozliczeniowych wynikających z wypowiedzianej Umowy. Jeśli Abonent nie zdecyduje się zachować Urządzenia końcowego zakupionego w ramach Umowy, Abonent ma obowiązek zwrócić Urządzenie do BOA, na własny koszt.
3. Operator bezpłatnie usuwa wszelkie ograniczenia w zakresie korzystania z Urządzenia końcowego zakupionego w ramach Umowy, o ile zostały one wprowadzone przez Operatora lub na jego zlecenie, w przypadku:
 - a) upływu okresu, na jaki została zawarta umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w ramach której sprzedano urządzenie;