

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG ORAZ DOSTARCZANIA USŁUG/TREŚCI CYFROWYCH

## 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1. Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług oraz Dostarczania Usług/Treści Cyfrowych, dalej zwany „Regulaminem” określa zasady świadczenia Usług oraz związanych z nimi innych usług, a także dostarczania Usług Cyfrowych i Treści Cyfrowych przez spółkę Virtual Operator sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni przy al. Zwycięstwa 253, 81-525 Gdynia, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ miasta Gdańsk, VIII Wydział Gospodarczy – Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001064012, kapitał zakładowy 135.000,00 zł, zwaną dalej „Dostawcą Usług”.

1.2. Dostawca Usług może wprowadzić odrębne Regulaminy Szczegółowe dla świadczonych przez siebie Usług oraz dostarczanych Usług Cyfrowych i Treści Cyfrowych.

1.3. Postanowienia Umowy, Regulaminów Szczegółowych, odrębnych Regulaminów Usług Dodatkowych oraz Cennika odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdującą pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

## 2. DEFINICJE

Określenia użyte w treści Regulaminu oznaczają:

**ABONENT** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę z Dostawcą Usług.

**AKTYWACJA** - uzyskanie dostępu do Sieci z wykorzystaniem Przyłącza, podlegające opłacie zgodnie z Cennikiem.

**AWARIA** - czasowy brak możliwości korzystania z Usługi spowodowany wadliwą pracą Sieci lub Urządzenia Abonenckiego należącego do Dostawcy Usług, w tym także pogorszenie jakości sygnału utrudniające lub uniemożliwiające korzystanie z Usługi, z wyłączeniem przewrót spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych lub modernizacyjnych.

**BEZPODSTAWNE WEZWANIE SERWISANTA** - wezwanie przez Abonenta służb technicznych Dostawcy Usług do usunięcia Awarii, która nie miała miejsca lub wynikała z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Abonenta.

**BIURO OBSŁUGI KLIENTA/SALON FIRMOWY** - lokal przeznaczony do obsługi Abonentów.

**CENNIK** - wykaz Usług i/lub Usług Dodatkowych wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat; Cennik może stanowić kilka dokumentów, wyodrębnionych w szczególności ze względu na rodzaj Usług lub Usług Dodatkowych.

**CENTRUM OBSŁUGI KLIENTA** - jednostka Dostawcy Usług wykonująca czynności związane z obsługą Abonentów głównie za pomocą środków porozumiewania się na odległość.

**FORMY I KANAŁY ZAWARCIA UMOWY** – Dostawca Usług dopuszcza zawarcie Umowy w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej z użyciem następujących kanałów kontaktu:

- W LOKALU Dostawcy Usług – wszelkie czynności związane z Umową Abonencką, w szczególności zawieranie i/lub zmiana Warunków Umowy, dokonywane w Biurze Obsługi Klienta/Salonie Firmowym Dostawcy Usług.

- POZA LOKALEM – wszelkie czynności związane z Umową Abonencką, w szczególności zawieranie i/lub zmiana Warunków Umowy, dokonywane poza siedzibą i/lub Biurem Obsługi Klienta/Salonem Firmowym Dostawcy Usług, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron, a także wszelkie czynności związane z Umową Abonencką dokonywane w Lokalu Dostawcy Usług lub za pomocą Środków Porozumiewania się na Odległość, o ile czynności te zostały dokonane bezpośrednio po fakcie nawiązania kontaktu z Abonentem poza Lokalem za Pomocą Środków Porozumiewania się na Odległość Dostawcy Usług (tj. w tym samym dniu, najpóźniej do godziny zamknięcia właściwego ze względu na miejsce świadczenia Usług Biura Obsługi Klienta/Salonu Firmowego), a przy jednoczesnej fizycznej obecności stron.

- ZA POMOCĄ ŚRODKÓW POROZUMIEWANIA SIĘ NA ODLEGŁOŚĆ – wszelkie czynności związane z Umową Abonencką, w szczególności zawieranie i/lub zmiana Warunków Umowy, dokonywane z wykorzystaniem strony internetowej, poczty elektronicznej, telefonicznie i/lub faksem.

Dopuszczalność zawarcia Umowy w określonej formie uzależniona jest od możliwości technicznych oraz charakteru danego kanału kontaktu.

**GNIAZDO ABONENCKIE** - zakończenie Sieci w Lokalu, umożliwiające dostęp do Sieci w celu korzystania z Usług lub Usług Dodatkowych.

**INSTALACJA** - wykonanie Przyłącza w Lokalu w celu zapewnienia dostępu do Sieci, podlegające opłacie zgodnie z Cennikiem.

**KANAŁ INFORMACYJNY** - kanał telewizyjny emitowany przez Dostawcę Usług, w którym przekazuje on m.in. istotne informacje o świadczonych Usługach lub Usługach Dodatkowych, ich modyfikacji oraz o Ofercie Usług.

**KANAŁY KONTAKTU** - jednokierunkowe lub dwukierunkowe środki komunikacji pomiędzy Dostawcą Usług a Abonentem, w szczególności Strona WWW Dostawcy Usług, telefon, w tym krótkie wiadomości tekstowe (sms), faks, poczta elektroniczna, Kanał Informacyjny lub Dekoder Telewizji Cyfrowej, a także osobisty kontakt z Przedstawicielem Dostawcy Usług w Biurze Obsługi Klienta lub w innym miejscu.

**KARTA DOSTĘPU WARUNKOWEGO** - karta pozwalająca na Aktywację i korzystanie z Usługi Telewizji cyfrowej.

**KAUCJA** - kwota środków pieniężnych wpłacana przy zawieraniu Umowy bądź w trakcie jej trwania przez Abonenta na rzecz Dostawcy Usług w celu zabezpieczenia roszczeń z tytułu wykonania Umowy lub innych należności związanych ze świadczeniem Usług lub Usług Dodatkowych.

**KONSUMENT** - osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

**LOKAL** - budynek lub lokal mieszkalny lub użytkowy wskazany w Umowie, jako miejsce świadczenia Usługi.

**NUMER EWIDENCYJNY** - nadawany przez Dostawcę Usług unikalny numer identyfikacyjny Abonenta, wykorzystywany do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą Usług, w szczególności w zakresie rozliczeń, zamieszczany na każdym rachunku lub fakturze.

**NUMER PIN** - numer, przy użyciu, którego Abonent korzysta z funkcji określonych w menu Telewizji cyfrowej, w tym może potwierdzać zakup Usług Dodatkowych; w przypadku nieokreślenia przez Abonenta Numeru PIN, Abonent korzysta z domyślnego Numeru PIN określonego w menu Telewizji cyfrowej.

**OFERTA USŁUG** - zestawienie Usług lub Usług Dodatkowych, cen i warunków ich świadczenia (zróżnicowane terytorialnie) dostępne za pośrednictwem Kanałów Kontaktu właściwe ze względu na specyfikę poszczególnych Usług lub Usług Dodatkowych.

**OKRES ROZLICZENIOWY** - okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy Usług z tytułu świadczenia Usług w tym telekomunikacyjnych lub Usług Dodatkowych, rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez Dostawcę Usług dniach i miesiącach; o ile nie wskazano inaczej, Okres Rozliczeniowy wynosi 1 miesiąc kalendarzowy.

**OKRES ZOBOWIĄZANIA** – wskazany w Umowie minimalny okres wymagany do skorzystania z Promocyjnych Warunków Umowy.

**OPŁATA ABONAMENTOWA** - opłata należna Dostawcy Usług od Abonenta za każdy Okres Rozliczeniowy, naliczana stosownie do zakresu i warunków świadczonej Usługi lub Usługi Dodatkowej, zgodnie z Umową lub Cennikiem.

**OPŁATA POWIĄZANA** - opłata niebędąca Opłatą Abonamentową oraz opłatą za Usługi Dodatkowe, powiązana z Usługą, określona w Cenniku, niezbędna do świadczenia Usługi, np. opłata za dostęp do Usługi Telewizji cyfrowej, niezbędna do świadczenia Usługi.

**OPŁATY ZA USŁUGI SERWISOWE** - opłaty uiszczane przez Abonenta za czynności zlecone Dostawcy Usług niezwiązane bezpośrednio z dostarczaniem Usług lub Usług Dodatkowych, a dotyczące usług serwisowych, np. konfiguracji Sprzętu Odbiorczego lub rozbudowy Przyłącza; opłacie tej podlega również przywrócenie właściwego stanu Sieci lub Urządzenia Abonenckiego w Lokalu po nieuprawnionej ingerencji w Sieć lub Urządzenia Abonenckie przez Abonenta lub osoby trzecie.

**PRAWO TELEKOMUNIKACYJNE** - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.).

**PROGRAM/PAKIET PREMIUM** - program telewizyjny dodatkowo płatny lub pakiet takich programów, stanowiący Usługę Dodatkową.

**PRZEDSTAWICIEL DOSTAWCY USŁUG** - osoba występująca w imieniu Dostawcy Usług, posiadająca identyfikator i upoważnienie do wykonywania stosownych czynności.

**PRZYŁĄCZE** - część Sieci umiejscowiona w Lokalu zakończona Gniazdem Abonenckim.

**REGULAMIN PROMOCJI** - zasady promocyjnego świadczenia Usług i Usług Dodatkowych, w tym publicznie dostępnej usługi telekomunikacyjnej w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego, odmienne od zasad Standardowych Warunków Umowy, Regulaminu i Regulaminów Szczegółowych, polegające na przyznaniu Abonentowi ulg określonych w Promocyjnych Warunkach Umowy lub określających zasady świadczenia przez Dostawcę Usług poszczególnych usług, w tym telekomunikacyjnych nie związanych z przyznaniem ulg (np. zwiększony transfer internetowy).

**REGULAMIN SZCZEGÓŁOWY** - regulamin świadczenia poszczególnych Usług, w tym publicznie dostępnej usługi telekomunikacyjnej w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego, określający ogólne zasady świadczenia przez Dostawcę Usług poszczególnych usług w tym telekomunikacyjnych oraz związanych z nimi innych Usług na Standardowych Warunkach Umowy.

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG** – niniejszy regulamin świadczenia Usług, w tym publicznie dostępnej usługi telekomunikacyjnej w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego oraz dostarczania Usług Cyfrowych i Treści Cyfrowych, określający ogólne zasady świadczenia przez Dostawcę Usług telekomunikacyjnych oraz związanych z nimi Usług Dodatkowych.

**SIEĆ** - sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usługi.

**SILA WYŻSZA** - zdarzenie zewnętrzne, które ma charakter nadzwyczajny i którego skutkiem Dostawca Usług nie może zapobiec nawet przy dołożeniu należytej staranności, w szczególności działanie sił przyrody, pożary o dużych rozmiarach, szkody górnicze, katastrofy budowlane, wybuchy, zamieszki, strajki generalne oraz działania zbrojne.

**SPRZĘT ODBIORCZY** - telekomunikacyjne urządzenie końcowe należące do Abonenta, służące do odbioru sygnału dostarczanego przez Dostawcę Usług, np. odbiornik telewizyjny, radiowy, aparat telefoniczny, komputer.

**STRONA WWW** - serwis internetowy Dostawcy Usług dostępny pod adresem [www.virtualoperator.pl](http://www.virtualoperator.pl) obejmujący m.in. informacje o świadczonych Usługach, Usługach Dodatkowych, ich dostępności oraz cenach.

**ŚRODOWISKO CYFROWE** – sprzęt komputerowy, oprogramowanie i połączenia sieciowe wykorzystywane przez Abonenta w celu uzyskania dostępu do Treści Cyfrowej lub Usługi Cyfrowej lub w celu korzystania z nich.

**TREŚCI CYFROWE** - dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej bezpłatnie lub za dodatkową opłatą.

**TRWAŁY NOŚNIK** - materiał lub narzędzie (w tym urządzenie i oprogramowanie) umożliwiające Abonentowi lub Dostawcy Usług przechowywanie informacji kierowanych osobście 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 niezmienniczej postaci; w szczególności papier lub inny materiał pisaćski, pamięć USB, płyty CD-ROM, DVD, karty pamięci, dyski twarde komputerów, lub poczta elektroniczna.

**UMOWA** - umowa o odpłatne świadczenie Usług lub Usług Dodatkowych oraz o dostarczanie Usług/Treści Cyfrowych zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą Usług, wraz z jej integralnymi częściami.

**URZĄDZENIE ABONENCKIE** - urządzenie telekomunikacyjne niezbędne do dostarczenia Usługi lub Usług Dodatkowych, np. modem (Internet), terminal (telefon), dekodery (w tym dekodery Programu Premium, Dekodery Telewizji Cyfrowej z Kartą Dostępu Warunkowego oraz zewnętrzny moduł CI z Kartą Dostępu Warunkowego), wraz z ich częściami składowymi, nowe bądź regenerowane.

**USŁUGI** - usługi, w szczególności publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne, świadczone przez Dostawcę Usług, m.in. dostęp do Internetu, usługi telefoniczne oraz usługi rozprowadzania programów telewizyjnych.

**USŁUGI CYFROWE** - rodzaj Usługi Dodatkowej oznaczający:

a) usługę pozwalającą Abonentowi na wytwarzanie, przetwarzanie i przechowywanie danych lub dostęp do nich w postaci cyfrowej; lub

b) usługę pozwalającą na wspólne korzystanie z danych w postaci cyfrowej, które zostały przesłane lub wytworzone przez Abonenta lub innych użytkowników tej usługi, lub inne formy interakcji przy pomocy takich danych.

**USŁUGI DODATKOWE** - usługi świadczone przez Dostawcę Usług na rzecz Abonenta równoległe z Usługami lub w ramach tych Usług, w ramach Opłaty Abonamentowej za Usługę lub za dodatkową opłatą, o charakterze jednorazowym lub ciągłym, w tym m.in. dostęp techniczny do określonych treści, serwisów lub funkcji, usługi finansowe, sprzedaż urządzeń telekomunikacyjnych i innych produktów lub inne Usługi, w tym Usługi świadczone drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, określone w szczególności w Cenniku, Regulaminach Szczegółowych, menu Telewizji cyfrowej lub odrębnych regulaminach określających zasady

świadczenia tych Usług. Informacja o warunkach świadczenia oraz opłatach za Usługi Dodatkowe dostępna będzie przez Kanały Kontaktowe właściwe ze względu na specyfikę poszczególnych Usług Dodatkowych szczegółowo wskazanych w treści Umowy, Regulaminu i Regulaminów Szczegółowych.

**USŁUGI POWIĄZANE** – usługi dodatkowe, z uwagi na technologię, specyfikę ich świadczenia lub warunki cenowe, wzajemnie zależne od Usługi podstawowej, których świadczenie lub rozliczanie w sposób rozdzielny może być niemożliwe bądź szczególnie utrudnione.

#### WARUNKI UMOWY:

1. **STANDARDOWE** – warunki świadczenia Usług oraz dostarczania Usług/Treści Cyfrowych określone aktualnie obowiązującymi zapisami Umowy, Regulaminu Świadczenia Usług, Regulaminów Szczegółowych, odrębnych Regulaminów Usług Dodatkowych oraz aktualnie obowiązującego Cennika, obowiązujące na czas nieokreślony.

2. **PROMOCYJNE** – warunki świadczenia Usług oraz dostarczania Usług/Treści Cyfrowych, odmienne od standardowych, określone w Umowie i Regulaminie Promocji, mogące zawierać ulgi od aktualnie obowiązujących cen zawartych w Cenniku, obowiązujące w Okresie Zobowiązania, określonym w Umowie lub inne odmienne niż standardowych warunki.

**WIDEO NA ŻĄDANIE (VoD)** - Usługa Dodatkowa polegająca na umożliwieniu Abonentowi dostępu do filmów, audycji lub innych zawartości aktualizowanej cyklicznie bazy, składająca się z dwóch komponentów:

- usługi technicznej obejmującej aktywację, rezerwację pasma transmisyjnego, weryfikację uprawnień (personalizację dostępu), transmisję danych oraz zabezpieczenie przed niewłaściwym wykorzystaniem,
- usługi kontentowej obejmującej dostęp do treści filmów, audycji lub innych zawartości. Informacja o warunkach świadczenia oraz opłatach za Video Na Żądanie dostępna będzie za pośrednictwem Kanałów Kontaktowe właściwych ze względu na specyfikę tej Usługi Dodatkowej.

**ZAKOŃCZENIE SIECI** – część Sieci telekomunikacyjnej znajdująca się w Lokalu Abonenta, zakończona Gniazdem lub Urządzeniem Abonenckim niezbędnym do dostarczenia Usługi lub Usług Dodatkowych umożliwiające podłączenie Sprzętu Odbiorczego do Zakończenia Sieci i korzystanie z Usług.

**ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUGI** - czasowe zaprzestanie świadczenia Usługi, jej części lub Usług Dodatkowych, z jednoczesną rezerwacją na rzecz Abonenta zasobów sieciowych niezbędnych dla jej realizacji.

### 3. WARUNKI ZAWARCIA UMOWY, PROMOCJE

3.1. Przez zawarcie Umowy Dostawca Usług zobowiązuje się świadczyć Usługę za pośrednictwem Sieci lub dostarczać Usługi/Treści Cyfrowe zgodnie z Umową, Cennikiem, Regulaminem oraz Regulaminami Szczegółowymi, a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania płatności oraz do przestrzegania postanowień Umowy, Cennika, Regulaminu oraz Regulaminów Szczegółowych.

3.2. Umowa w zakresie usług, w tym Usług telekomunikacyjnych, zostaje zawarta w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej po spełnieniu przez Abonenta wymogów zawartych w regulaminie.

3.3. Dostawca Usług dopuszcza zawarcie Umowy:

- w Biurze Obsługi Klienta – Lokalu Dostawcy Usług,
- poza Lokalem Dostawcy Usług poprzez Przedstawiciela Dostawcy Usług, także po wcześniejszym zamówieniu usługi w Centrum Obsługi Klienta za pomocą jednego z Kanałów Kontaktowe:
  - Biura Obsługi Klienta/Salonu Firmowego (poprzez kontakt osobisty, mailowy lub telefoniczny), których dane kontaktowe zawarte są na Stronie WWW Dostawcy Usług,
  - Przedstawiciela Handlowego
- za Pomocą Środków Porozumiewania się na Odległość.

3.4. Dostawca Usług może uzależnić zawarcie Umowy od:

- spełnienia warunków określonych Regulaminem,
- dostarczenia przez zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania wobec Dostawcy Usług zobowiązania wynikającego z Umowy,
- pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej zamawiającego, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy Usług lub udostępnionych przez Biuro Informacji Gospodarczej zgodnie z przepisami prawa,
- złożenia Kaucji bądź też złożenia innego odpowiedniego zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Urządzeń Abonenckich, bądź też nieterminową wpłatą należności z tytułu świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych.

3.5. Dostawca Usług zastrzega sobie również prawo do odmowy zawarcia Umowy w przypadku braku możliwości świadczenia usługi lub nieracjonalności ekonomicznej zawarcia Umowy oraz w przypadku, gdyby zawarcie takiej Umowy naruszało obowiązujące przepisy prawa lub warunki umów zawartych z nadawcami programów radiowych lub telewizyjnych.

3.6. Kaucja nie jest przedpłatą ani zaliczką na poczet przyszłych należności Dostawcy Usług. Dostawca Usług ma prawo potrącić swoją wymagalną wierzytelność z tytułu wykonania Umowy lub innych należności związanych ze świadczeniem Usług lub Usług Dodatkowych z kwoty Kaucji i w każdym czasie może żądać uzupełnienia Kaucji do pierwotnej wysokości, jeżeli Kaucja uległa zmniejszeniu.

3.7. Dostawca Usług deponuje środki pieniężne pobrane od Abonenta tytułem Kaucji na odrębnym nieoprocentowanym rachunku bankowym Dostawcy Usług.

3.8. Jeśli nie zachodzą przesłanki do potrącenia, o którym mowa w pkt 3.6., Dostawca Usług zwróci Abonentowi Kaucję w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.

3.9. W przypadku, gdy w danym Lokalu znajduje się tylko jedno Gniazdo Abonenckie, Dostawca Usług nie dopuszcza możliwości zawarcia jednocześnie dwóch odrębnych Umów z różnymi Abonentami.

3.10. Umowę w imieniu Dostawcy Usług zawiera osoba przez niego upoważniona, przy czym umocowanie do działania winno być wykazane pisemnym imiennym pełnomocnictwem.

3.11. Abonent zawiera Umowę osobiście lub przez pełnomocnika, przy czym pełnomocnictwo winno być udzielone pod rygorem nieważności na piśmie. Podpis mocodawcy może uwierzytelnić upoważniony pracownik Dostawcy Usług.

3.12. Abonent będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej zawiera Umowę przez osoby upoważnione do jej reprezentowania, przy czym umocowanie

do działania winno być wykazane stosownym dokumentem (np. aktualny odpis z KRS, aktualny odpis z Ewidencji Działalności Gospodarczej).

3.13. Abonent będący osobą fizyczną powinien przy zawieraniu Umowy uwiarygodnić swoją tożsamość w oparciu o dokument tożsamości (dowód osobisty, paszport, karta pobytu lub inny dokument zaakceptowany przez Przedstawiciela Dostawcy Usług).

3.14. Przy zawieraniu Umowy Abonent winien udostępnić i udokumentować następujące dane:

- imię/imiiona, nazwisko/nazwiska, adres zamieszkania/adres do korespondencji oraz numer ewidencyjny PESEL/seria i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość - w przypadku osoby fizycznej,
- nazwę firmy przedsiębiorcy/jednostki organizacyjnej, adres siedziby/adres do korespondencji, numer NIP, numer REGON oraz inne dane objęte wpisem do KRS lub Ewidencji Działalności Gospodarczej - w przypadku osoby prawnej lub innej jednostki organizacyjnej.

3.15. Dostawca Usług może odmówić zawarcia Umowy, jeżeli zamawiający nie posiada tytułu prawnego do Lokalu.

3.16. Dostawca Usług może wyrazić zgodę na zawarcie Umowy z dwiema osobami fizycznymi spełniającymi warunki określone w Regulaminie, z zastrzeżeniem wynikającym z pkt. 3.9.

W takim przypadku każdy z Abonentów posiada prawo do samodzielnego złożenia wniosku o zmianę Umowy (zmianę zakresu świadczonej Usługi lub Usługi Dodatkowej) oraz do rozwiązania Umowy z zachowaniem następujących zasad:

- obowiązki wynikające z Umowy spoczywają solidarnie na Abonentach;
- w przypadku złożenia sprzecznych dyspozycji Dostawca Usług ma prawo wezwać Abonentów będących stroną takiej Umowy do złożenia wspólnego oświadczenia o dalszym korzystaniu z Usługi lub Usługi Dodatkowej, z podaniem jej zakresu, pod rygorem rozwiązania Umowy,
- zmiana Umowy dotycząca przeniesienia Gniazda Abonenckiego do innej lokalizacji, cesja Umowy oraz rozwiązanie Umowy z jednym z Abonentów z zachowaniem jej obowiązującego w stosunku do drugiego z Abonentów może nastąpić pod warunkiem złożenia przez Abonentów wspólnego oświadczenia.

3.17. Zmiana danych Abonenta będącego Konsumentem zawartych w Umowie powinna nastąpić poprzez złożenie oświadczenia o zmianie danych w ciągu 14 dni od wystąpienia zmiany.

3.18. Abonent niebędący Konsumentem zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy Usług o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego oraz zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy. W przypadku niedopełnienia tego obowiązku przez Abonenta niebędącego Konsumentem wszelką korespondencję nadaną przez Dostawcę Usług na dotychczasowy adres lub zawierającą dotychczasowe dane uważa się za prawidłowo dostarczoną.

### 4. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

4.1. Dostawca Usług zapewnia zgodnie z obowiązującymi w Polsce normami parametry sygnału telekomunikacyjnego dostarczanego do Gniazda Abonenckiego. W tym celu Dostawca Usług stosuje wewnętrzne procedury pomiaru i organizacji ruchu w Sieci polegające na stałym monitorowaniu obciążenia Sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów, współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę w przypadku Usług świadczonych przy wykorzystaniu sieci innego operatora, zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. Stosowane procedury mają na celu zachowania jakości świadczonych Usług.

4.2. Dostawca Usług zobowiązuje się dochowac należytej staranności w celu zapewnienia właściwej jakości świadczonych Usług, odpowiedniej do posiadanych możliwości sprzętowych i technicznych, z zachowaniem standardów świadczenia Usług, określonych w specyfikacji technicznej. Specyfikacja techniczna oraz dane o jakości Usług publikowane są dodatkowo na Stronie internetowej Dostawcy Usług.

Zapewnianie właściwej jakości świadczonych Usług oznacza spełnianie co najmniej minimalnych wymogów, co do ich jakości, określonych poniżej.

Dostawca Usług gwarantuje dla wszystkich Usług, w tym Usług telekomunikacyjnych minimalne poziomy jakości:

Wskaźnik	Minimalna wartość
Bezprzerwowość czasu dostępności/świadczenia Usług	od 90%
Czas podłączenia Usług, w tym telekomunikacyjnych	14 dni
Czas podłączenia Usług, w tym telekomunikacyjnych w technologii XGS-PON	30 dni
Wskaźnik poprawności faktur z ostatnich 6 miesięcy w zakresie wysokości Opłaty Abonentowej i Opłaty Powiązanej	96%

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

4.4. Abonent jest zobowiązany do:

- udostępnienia na żądanie Dostawcy Usług Lokalu w zakresie, jaki jest niezbędny do kontroli stanu technicznego, funkcjonowania Przyłącza lub wymiany Urządzenia Abonenckiego, wynikającej w szczególności ze zmiany technologii świadczenia Usługi lub sposobu kodowania Programów. Osoby przeprowadzające kontrolę zobowiązane są - na żądanie Abonenta - okazać pisemne umocowanie do dokonania czynności określonych wyżej.
- używania Urządzenia Abonenckiego zgodnego z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.

4.5. Naruszeniem warunków Umowy przez Abonenta jest:

- dołączanie do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy prawa lub urządzeń nieprzeznaczonych do dołączania do sieci telekomunikacyjnej,
- dołączanie do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych w punktach niebędących jej zakończeniami,

- c. korzystanie z Sieci w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem i mogący powodować zakłócenia w jej działaniu lub mające negatywne konsekwencje dla innych użytkowników,
- d. samowolna ingerencja ze strony Abonenta w Przyłącze, jego uszkodzenie lub nieuprawniona rozbudowa,
- e. udostępnienie Przyłącza lub Urządzenia Abonenckiego, lub sygnału, choćby nieumyślnie, osobom trzecim bez zgody Dostawcy Usług, w tym podłączenie dodatkowego urządzenia do Przyłącza lub umożliwienie korzystania z Usługi za pomocą Sieci poza Lokalem,
- f. dokonywanie jakichkolwiek zmian technicznych (programowych lub sprzętowych) w udostępnionym Urządzeniu Abonenckim, w tym także używanie niezgodnie z przeznaczeniem, łamanie zabezpieczeń, przerabianie lub kopiowanie Karty Dostępu Warunkowego i innych Urządzeń Abonenckich,
- g. podłączenie nieautoryzowanego Urządzenia Abonenckiego bez wykupienia przez Abonenta stosownej Usługi Dodatkowej określonej w aktualnym Cenniku,
- h. korzystaniu z Usług lub Usług Dodatkowych z naruszeniem przepisów prawa, w szczególności dostarczania przez Abonenta treści o charakterze bezprawnym..

4.6. Naruszenie postanowień pkt 4.4. i 4.5. oraz dopuszczenie się naruszeń określonych w pkt 6.7. może skutkować:

- a. Zawieszeniem Świadczenia Usługi,
- b. zablokowaniem dostępu do Usług lub Usług Dodatkowych.

4.7. W przypadku naruszeń warunków Umowy przez Abonenta stanowiących naruszenie prawa, mogących skutkować po stronie Dostawcy Usług wyrządzeniem znacznej szkody lub powodujących znaczne utrudnienia w korzystaniu z usług innym Abonentom Dostawcy Usług, Dostawca Usług może zastosować sankcje opisane w pkt. 4.6. bez wcześniejszego wezwania Abonenta do zaniechania naruszeń, informując go jednocześnie w formie pisemnej, drogą elektroniczną lub za pomocą innych środków porozumiewania na odległość o przyczynie zaprzestania świadczenia usług. Jednocześnie Dostawca Usług może wezwać Abonenta do przywrócenia stanu zgodnego z Umową w ciągu 7 dni. Jeżeli w wyznaczonym terminie Abonent nie zrealizuje ww. żądania lub przywrócenie stanu zgodnego z Umową nie będzie możliwe, wówczas Dostawca Usług uprawniony będzie do wypowiedzenia Abonentowi Umowy w trybie pkt. 8 Ogólnych Warunków Umowy.

4.8. W przypadku naruszenia Warunków Umowy przez Abonenta w innym zakresie niż wskazany w pkt. 4.7. Abonent wzywany będzie na piśmie, drogą elektroniczną lub za pomocą innych środków porozumiewania na odległość do niezwłocznego zaprzestania działań niezgodnych z Warunkami Umowy, w terminie nie krótszym niż 7 dni.

W przypadku przywrócenia przez Abonenta stanu zgodnego z Warunkami Umowy w podanym wyżej terminie Spółka przywróci mu świadczenia usług zgodnie z Warunkami Umowy w terminie nie dłuższym niż 7 dni. W przypadku braku przywrócenia przez Abonenta stanu zgodnego z Warunkami Umowy Dostawca Usług uprawniony będzie do wypowiedzenia Abonentowi Umowy w trybie pkt. 8 Ogólnych Warunków Umowy.

4.9. Zastosowanie przez Dostawcę Usług sankcji, o których mowa w pkt. 4.6. lit. b. nie uchybia obowiązkowi uiszczania Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej za okres do dnia rozwiązania Umowy oraz kary umownej z tytułu naruszenia Warunków Umowy, określonej w Cenniku. Abonent w uzasadnionych przypadkach może wystąpić o obniżenie kary umownej. Dostawca Usług może domagać się ponadto zwrotu kosztów przywrócenia Przyłącza do stanu poprzedniego lub odszkodowania z tytułu zniszczenia Przyłącza.

4.10. W związku ze stwierdzeniem przypadków naruszenia bezpieczeństwa i integralności Sieci i Usług, Dostawca Usług może podjąć działania adekwatne do stwierdzonego naruszenia i zgodne z prawem mające na celu usunięcie lub ograniczenie skutków naruszenia, w tym w szczególności jest uprawniony do następujących działań:

- a. opisanych w pkt. 4.6.,
- b. podjęcia środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług lub Usług Dodatkowych oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami;
- c. informowania Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Dostawcę Usług, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach;
- d. niezwłocznego informowania Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych oraz podjętych przez Dostawcę Usług działaniach;
- e. podjęcia proporcjonalnych i uzasadnionych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, w tym eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług, oraz przerwania lub ograniczenia świadczenia Usługi na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
- f. niezwłocznego informowania Prezesa UKE o podjęciu środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, jednak nie później niż w ciągu 24 godzin od ich podjęcia.

4.11. Dostawca Usług może wprowadzić ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z poszczególnych Usług, Usług Dodatkowych i aplikacji wynikające z działań związanych z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci, Usług, Usług Dodatkowych lub przypadkami określonymi w pkt 4.1. Ponadto ograniczenia związane z użytkowaniem aplikacji zawarte są w regulaminie dostępu do tej aplikacji lub w licencji z nią związanej.

4.12. Dostawca Usług przekazuje informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą lub Usługą Dodatkową, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych poprzez zamieszczenie ich na Stronie WWW (<https://virtualoperator.pl/>).

## 5. INSTALACJA PRZYŁĄCZA

- 5.1. Przyłącze przeznaczone jest do używania przez Abonenta na zasadach określonych w Regulaminie i Regulaminach Szczegółowych dla danej Usługi.
- 5.2. Podstawowym wyposażeniem Przyłącza jest jedno Gniazdo Abonenckie.
- 5.3. Abonent wyraża zgodę na wykonanie prac instalacyjnych, tj. wiercenie otworów, instalację niezbędnych elementów Przyłącza i położenie kabla.

5.4. Dostawca Usług zobowiązuje się do montażu Przyłącza w Lokalu zgodnie z zasadami sztuki budowlanej i obowiązującymi normami, do miejsca wskazanego przez Abonenta. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Gniazda Abonenckiego.

5.5. Abonent jest zobowiązany udostępnić Lokal w celu wykonania Instalacji w umówionym terminie.

5.6. Przygotowanie Lokalu do montażu Przyłącza jest obowiązkiem Abonenta i obejmuje przedstawienie mebli i wyposażenia znajdującego się w Lokalu Abonenta w celu udostępnienia miejsca na Instalację Przyłącza i Urządzenia Abonenckiego.

5.7. W czasie Instalacji w Lokalu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

5.8. Prawidłowe wykonanie Instalacji i odbiór Urządzenia Abonenckiego Abonent powinien potwierdzić własnoręcznym podpisem na przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy Usług dokumencie. Termin rozpoczęcia świadczenia Usługi określony jest w Umowie. Dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi jest moment Aktywacji Usługi.

5.9. Do dokonywania wszelkich zmian, konserwacji, montażu dodatkowych Gniazd Abonenckich, a także usuwania Awarii upoważnione są wyłącznie służby techniczne Dostawcy Usług.

5.10. Na wniosek Abonenta Przyłącze może być rozbudowane o większą liczbę Gniazd Abonenckich na warunkach i za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.

5.11. Warunki Instalacji i korzystania z Przyłącza dotyczące osób prawnych (w szczególności hoteli, pensjonatów, itp.) będą ustalane w Umowach zawartych z tymi podmiotami. W takich przypadkach, o ile Umowa nie ureguluje warunków świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych inaczej, zastosowanie będzie miał niniejszy Regulamin.

## 6. ZASADY KORZYSTANIA Z UDOSTĘPNIONYCH URZĄDZEŃ ABONENCKICH

6.1. Jeżeli jest to niezbędne do korzystania z Usługi lub Usługi Dodatkowej, Dostawca Usług udostępni Abonentowi Urządzenie Abonenckie.

6.2. Urządzenie Abonenckie, jeżeli w Umowie nie zostało to określone inaczej, stanowi własność Dostawcy Usług. Abonent ma prawo używania Urządzenia Abonenckiego przez okres trwania Umowy.

6.3. Abonent jest zobowiązany do używania wyłącznie Urządzeń Abonenckich przekazanych przez Dostawcę Usług i o numerach seryjnych znanych Dostawcy Usług.

6.4. Abonent nie jest upoważniony do rozporządzania ani dysponowania Urządzeniem Abonenckim, w szczególności nie ma prawa udostępniania go (odpłatnie lub nieodpłatnie) osobom trzecim.

6.5. Abonent zobowiązany jest do korzystania z Urządzenia Abonenckiego w sposób zgodny z jego przeznaczeniem, do utrzymywania go w stanie nie pogorszonego, nieprzekraczającym zużycia wynikającego z normalnej eksploatacji. Abonent nie ma prawa dokonywać w Urządzeniu Abonenckim jakichkolwiek zmian technicznych (programowych, ani sprzętowych) niezleconych przez Dostawcę Usług. Wszelkie nieprawidłowości w pracy Urządzenia Abonenckiego należy niezwłocznie zgłaszać Dostawcy Usług.

6.6. Abonent nie ma prawa łamać zabezpieczeń, przerabiać, ani kopiować Karty Dostępu Warunkowego. Abonent obowiązany jest do zabezpieczania przed nieuprawnionym użyciem przez niepowołane podmioty udostępnionych przez Dostawcę Usług haseł, loginów i innych danych umożliwiających korzystanie z Usług lub Usług Dodatkowych, w szczególności Numeru PIN i ponosić będzie wszelką odpowiedzialność wobec Dostawcy Usług i innych podmiotów za udostępnienie tychże danych, choćby nieumyślnie, podmiotom niepowołanym.

6.7. W przypadku naruszenia Warunków Umowy przez Abonenta, w tym również określonych w Regulaminie lub Regulaminach Szczegółowych, a w szczególności, gdy:

- a. Abonent używa Urządzenia Abonenckiego stanowiącego własność Dostawcy Usług po rozwiązaniu/wygaśnięciu Umowy,
- b. Abonent używa Urządzeń Abonenckich nie przekazanych przez Dostawcę Usług i o numerach seryjnych nie znanych Dostawcy Usług,
- c. Abonent udostępni Urządzenia Abonenckie (odpłatnie lub nieodpłatnie) osobom trzecim,
- d. Abonent korzysta z Urządzenia Abonenckiego w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem, w sposób powodujący jego pogorszenie, przekraczający zużycie wynikające z normalnej eksploatacji,
- e. Abonent w Urządzeniu Abonenckim dokonuje jakichkolwiek zmian technicznych (programowych, sprzętowych) niezleconych przez Dostawcę Usług,
- f. Abonent łamie zabezpieczenia, przerabia lub kopiuje Kartę Dostępu Warunkowego,
- g. Abonent dokonuje naruszeń określonych w pkt 4.4. i 4.5. Regulaminu

Dostawca Usług może podjąć działania określone w pkt 4.6 oraz naliczyć kary i opłaty, określone w Cenniku. Dostawca Usług uprawniony jest do natychmiastowej dezaktywacji Urządzenia Abonenckiego bez zachowania obowiązku wcześniejszego powiadomienia Abonenta, względnie do zablokowania i unieważnienia Karty Dostępu Warunkowego lub Zawieszenia Świadczenia Usług w inny sposób.

6.8. Przez podpisanie protokołu przekazania urządzeń, Abonent potwierdza otrzymanie Urządzenia Abonenckiego w stanie umożliwiającym dostęp do Usług lub Usług Dodatkowych. Z chwilą otrzymania Urządzenia Abonenckiego na Abonenta przechodzi ryzyko jego utraty lub uszkodzenia.

6.9. Wymiana Urządzenia Abonenckiego następuje:

- a. nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się w trakcie Instalacji lub w okresie eksploatacji tego urządzenia ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w nim przed przekazaniem Abonentowi oraz w przypadku zmiany technologii świadczenia Usług,
- b. odpłatnie w przypadku utraty lub uszkodzeń będących następstwem używania Urządzenia Abonenckiego niezgodnie z warunkami Umowy lub jego przeznaczeniem. W takim przypadku Abonent ponosi koszt naprawy Urządzenia Abonenckiego lub jego wymiany w wysokości określonej w Cenniku. O przypadku utraty bądź uszkodzenia Urządzenia Abonenckiego Abonent powinien powiadomić Dostawcę Usług w przeciągu 2 dni od uzyskania wiadomości o zaistnieniu zdarzenia, jednego z Kanałów Kontakt: Centrum Obsługi Klienta (poprzez kontakt telefoniczny) lub Biura Obsługi Klienta/Salonu Firmowego (poprzez kontakt osobisty, mailowy lub telefoniczny), których dane kontaktowe zawarte są na Stronie WWW Dostawcy Usług,
- c. odpłatnie w sytuacji zmiany zakresu Usług lub Usług Dodatkowych wymagającej zmiany Urządzenia Abonenckiego, w wysokości określonej w Cenniku.

6.10. W terminie 14 dni od daty rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonent zobowiązany jest zwrócić Urządzenie Abonenckie Dostawcy Usług w stanie nie gorszym, niż wynikający z normalnej eksploatacji, dostarczając je na własny koszt do Biura Obsługi Klienta.



6.11. Na wniosek Abonenta Dostawca Usług może odpłatnie odebrać Urządzenie Abonenckie z Lokalu. Abonent uiszcza opłatę za usługę odbioru Urządzenia Abonenckiego w wysokości określonej w Cenniku.

6.12. W przypadku, gdy sprawne Urządzenie Abonenckie zostanie zwrócone pomiędzy 14-tym a 180-tym dniem po dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, a Dostawca Usług obciążył już Abonenta, zgodnie z Cennikiem, opłatą za niezwrócone Urządzenie Abonenckie, wówczas Dostawca Usług anuluje obowiązek uiszczenia tej opłaty. W przypadku anulowania tego obowiązku uiszczona opłata podlega zwrotowi. Zwrot należności następuje w formie przelewu środków pieniężnych na konto bankowe lub przekazem pocztowym na wskazany adres na koszt Abonenta. Zwrot należności zostanie wykonany w przypadku niezalegania z jakimikolwiek płatnościami wobec Dostawcy Usług, a w przypadku istnienia zaległości, w tym w szczególności opłaty za nieterminowe zwrócenie Urządzenia Abonenckiego, kwota należności będzie w pierwszej kolejności zaliczona na poczet ich uregulowania. W przypadku anulowania opłaty za niezwrócone Urządzenie Abonenckie Dostawca Usług nalicza, zgodnie z Cennikiem, opłatę z tytułu nieterminowego zwrócenia sprawnego Urządzenia Abonenckiego. Naliczenie opłaty za nieterminowe zwrócenie sprawnego Urządzenia Abonenckiego dotyczy odrębnie każdego Urządzenia Abonenckiego przekazanego Abonentowi do używania. Odpowiednie opłaty umowne naliczane są niezależnie i ulegają zsumowaniu.

6.13. W przypadku uchybienia terminowi zwrotu Urządzenia Abonenckiego po 180 dniach od daty rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, Abonent zobowiązany jest do zapłaty odszkodowania w formie opłaty za każde niezwrócone lub zwrócone uszkodzone w tym terminie Urządzenie w wysokości określonej w Cenniku. Zwrot Urządzenia Abonenckiego po tym terminie nie powoduje anulowania nałożonej opłaty.

6.14. W przypadku dostarczenia uszkodzonego lub niekompletnego Urządzenia Abonenckiego, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty kwoty określonej w Cenniku.

6.15. Jeżeli wysokość szkody Dostawcy Usług przewyższa wysokość opłaty (kary umownej), Dostawca Usług przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość opłaty (kary umownej).

6.16. Dostawca Usług ma prawo do wprowadzenia lub wymiany używanego przez Abonenta Urządzenia Abonenckiego oraz wprowadzenia lub aktualizacji jego oprogramowania. Z powodu wprowadzenia lub wymiany Urządzenia Abonenckiego bądź też wprowadzenia lub aktualizacji jego oprogramowania Abonentowi nie przysługują roszczenia wobec Dostawcy Usług.

## 7. USŁUGI SERWISOWE I USUWANIE AWARII

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

- nadzorze nad stanem technicznym Sieci mających na celu zagwarantowanie ciągłego zasilania wszystkich aktywnych Gniazd Abonenckich i urządzeń końcowych w sygnal telekomunikacyjny,
- okresowych przeglądach wszystkich elementów Sieci i ewentualnych wymaganych regulacjach,
- podjęciu działań zmierzających do zabezpieczenia Sieci przed ingerencją osób niepowołanych,
- asystie technicznej obejmującej udzielanie informacji dotyczących konfiguracji, instalacji Urządzenia Abonenckiego,
- dokonywaniu w Lokalu czynności związanych z konfiguracją lub instalacją Urządzenia Abonenckiego i inną czynnością uzgodnioną uprzednio z Abonentem,
- dokonywaniu odbioru Urządzenia Abonenckiego na życzenie Abonenta.

7.2. Za usługi serwisowe, wymienione w pkt. 7.1. lit. e, f oraz za Wezwanie Serwisanta, w tym Bezpodstawne Wezwanie Serwisanta będzie pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku.

7.3. Dostawca Usług zobowiązuje się do podjęcia działań w celu usunięcia Awarii w możliwie najkrótszym czasie.

7.4. Abonent powinien zapewnić dostęp do miejsca wystąpienia Awarii, o ile jest podejrzanie, że miejsce jej występowania znajduje się w Lokalu lub innym miejscu kontrolowanym przez Abonenta, pod rygorem Zawieszenia Świadczenia Usług.

7.5. Awarie powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, wynikające choćby z nieumyślnego działania Abonenta będą usuwane na jego koszt.

7.6. Zapytania dotyczące Usługi serwisowej oraz zgłoszenia Awarii Usług mogą być dokonywane przez Abonenta za pomocą dedykowanych dla tej sytuacji Kanałów Kontakt, tj. Biura Obsługi Klienta (poprzez kontakt osobisty, mailowy lub telefoniczny) lub Centrum Obsługi Klienta (poprzez kontakt telefoniczny), których dane kontaktowe zawarte są na Stronie WWW Dostawcy Usług.

7.7. Poinformowanie Dostawcy Usług o zauważonej Awarii nie wyklucza możliwości jednoczesnego złożenia reklamacji z tytułu nienależytego świadczenia usługi w tym Usługi telekomunikacyjnej.

7.8. Celem skutecznego dokonania diagnozy i niezwłocznego usunięcia Awarii zaleca się zgłaszanie stwierdzonej Awarii z miejsca świadczenia Usługi. Nie wyklucza to możliwości zgłaszania Awarii z innego miejsca.

7.9. W celu świadczenia usług serwisowych Abonent obowiązany jest udzielić Dostawcy Usług w niezbędnym zakresie informacji dotyczących m.in.: numeru klienta (numeru Umowy), numeru Karty Dostępu Warunkowego, numeru seryjnego, numeru oprogramowania, rodzaju dekodera telewizji cyfrowej, MAC adresu modemu i karty sieciowej, rodzaju systemu operacyjnego, oprogramowania zainstalowanego na komputerze Abonenta oraz rodzajów i liczby sprzętu zainstalowanego w Lokalu.

7.10. Dokonywanie przez Dostawcę Usług konserwacji i modernizacji Sieci może spowodować brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub nienależytą jego jakość.

7.11. O planowanej konserwacji lub modernizacji Sieci, mogącej spowodować brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub nienależytą jego jakość, Abonent zostanie powiadomiony za pośrednictwem przynajmniej jednego z Kanałów Kontakt, tj.:

- Strony WWW Dostawcy Usług,
- poczty elektronicznej,
- Kanału Informacyjnego.

## 8. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

8.1. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji. Reklamację złożoną przez osobę nieuprawnioną pozostawia się bez rozpoznania.

8.2. Reklamacje mogą dotyczyć:

- niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, w tym niezapewnienia właściwej jakości świadczonych usług (minimalnej jakości Usług) określonych w punkcie 4.2.
- nieprawidłowego ustalenia należności z tytułu świadczenia usługi,
- niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi.

8.3. Reklamacja powinna być złożona na piśmie, osobiście lub przesłana przesyłką pocztową na adres Biura Obsługi Klienta lub Centrum Obsługi Klienta, telefonicznie albo ustnie do protokołu przyjęcia reklamacji, a także drogą elektroniczną, w szczególności przy wykorzystaniu poczty elektronicznej oraz formularza zgłoszeniowego na Stronie WWW Dostawcy Usług. Adresy Biur Obsługi Klienta dostępne są m.in. w Kanałach Informacyjnym emitowanym przez Dostawcę Usług, na Stronie WWW i w siedzibie Dostawcy Usług.

8.4. Reklamacja usługi telekomunikacyjnej powinna zawierać następujące informacje:

- imię i nazwisko (nazwę) Abonenta oraz adres zamieszkania albo jego siedziby,
- określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
- przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- przydzielony reklamującemu numer telefonu, którego dotyczy reklamacja, Numer Ewidencyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę Usług lub adres miejsca Zakończenia Sieci,
- datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
- wysokość kwoty odszkodowania lub zwrotu innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług lub z przepisów prawa - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
- numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności w przypadku, o którym mowa wyżej,
- podpis Abonenta - w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej.

8.4.<sup>1</sup> Reklamacja Usługi/Treści Cyfrowej powinna zawierać następujące informacje:

- imię i nazwisko (nazwę) Abonenta oraz adres zamieszkania albo jego siedziby,
- określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
- przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- Numer Ewidencyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę Usług lub adres miejsca Zakończenia Sieci (jeżeli dotyczy)
- datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi,
- numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności.

8.5. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych odpowiednio w pkt 8.4. lub 8.4.<sup>1</sup>, Dostawca Usług, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

8.6. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w pkt 8.4. lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Dostawca Usług traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

8.7. W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu przyjęcia reklamacji w Biurze Obsługi Klienta, upoważniony pracownik Dostawcy Usług przyjmujący reklamację potwierdza niezwłocznie pisemnie jej przyjęcie.

8.8. W przypadku wniesienia reklamacji Usługi telekomunikacyjnej telefonicznie, korespondencyjnie lub drogą elektroniczną Dostawca Usług potwierdza jej przyjęcie w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy Usług rozpatrującej reklamację (dotyczy to także sytuacji opisanej w pkt 8.7). Powyższego postępowania nie stosuje się w przypadku nadania odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

8.9. Reklamacja Usługi telekomunikacyjnej może być wniesiona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego określonego w Umowie, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi albo od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia rachunku/faktury zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi. Reklamację wniesioną po upływie terminów, o których mowa w zdaniu poprzednim, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca Usług powiadamia niezwłocznie Abonenta.

8.10. Złożenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty określonej na rachunku/fakturze opłaty. W przypadku uznania reklamacji, Dostawca Usług rozliczy z Abonentem kwotę wynikającą z uznanej reklamacji. Rozliczenie kwoty należnej z tytułu uwzględnienia reklamacji dotyczącej przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności następuje w formie przelewu środków pieniężnych na konto bankowe lub przekazem pocztowym na wskazany adres, chyba że Abonent zwróci się pisemnie o dokonanie rozliczenia w formie zaliczenia tej kwoty na poczet przyszłych należności z tytułu świadczenia Usługi. Odszkodowanie lub zwrot innej należności zostanie wykonany w przypadku niezalegania z jakimikolwiek płatnościami wobec Dostawcy Usług, w przypadku istnienia zaległości, kwota odszkodowania lub innej należności będzie w pierwszej kolejności zaliczona na poczet ich uregulowania.

8.11. Dostawca Usług jest zobowiązany rozpatrzyć:

- reklamację Usługi telekomunikacyjnej w terminie 30 dni od dnia wniesienia reklamacji.
- reklamację Usługi Dodatkowej, niebędącej usługą telekomunikacyjną w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji.

Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem terminu przez Dostawcę publicznie dostępnych Usług odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

8.12. Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze, niemniej za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu lub w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację jedynie w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty

elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Dodatkowo w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.

8.13. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację spełniają wymogi dotyczące obowiązkowego zakresu informacji zawartych w potwierdzeniu przyjęcia reklamacji oraz w odpowiedzi na reklamację, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiły Abonentowi ich zapisanie, przechowywanie i odzwierciedlanie w zwykłym toku czynności.

8.14. W przypadku, gdy Dostawca Usług nie uznał reklamacji w całości lub w części w odpowiedzi wskazuje uzasadnienie faktyczne i prawne zajętego przez siebie stanowiska; odpowiedź zostanie doręczona Abonentowi przesyłką poleconą - w przypadku udzielenia odpowiedzi na papierze.

8.15. Odpowiedź reklamacyjna jest ostatecznym rozstrzygnięciem w sprawie i wyczerpuje drogę wewnętrznego postępowania reklamacyjnego. Spór cywilnoprawny między Abonentem a Dostawcą Usług może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez właściwy podmiot uprawniony:

- Prezesa UKE w sprawach dotyczących Usług telekomunikacyjnych - strona internetowa Prezesa UKE, jako podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów, znajduje się pod adresem [www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl), lub
- Inspekcji Handlowej w sprawach dotyczących Usług Dodatkowych niebędących Usługą telekomunikacyjną - adresy stron internetowych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, jako podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów, znajdują się pod adresem [www.uokik.gov.pl/wojewodzkie\\_inspektoraty\\_inspekcji\\_handlowej.php#faq4685](http://www.uokik.gov.pl/wojewodzkie_inspektoraty_inspekcji_handlowej.php#faq4685)

Zasady i tryb postępowania w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów reguluje ustawa Prawo telekomunikacyjne (art. 109) w zakresie Usług telekomunikacyjnych, ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz akty wykonawcze do tych ustaw.

8.16. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- nazwę jednostki Dostawcy Usług rozpatrującej reklamację,
- informację o dniu złożenia reklamacji
- powołanie podstawy prawnej,
- rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
- w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego,
- 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 pozasądowych metod rozpatrywania sporów.
- dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę Usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

8.17. Jeżeli wysłana przez Dostawcę Usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Dostawca Usług, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób określony w pkt. 8.3, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię. Abonent, w porozumieniu z Dostawcą Usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa powyżej ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca Usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację. Dostawca Usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

8.18. W przypadku gdy w następstwie złożonej reklamacji spór nie został rozwiązany, Dostawca Usług przekazuje Abonentowi na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o zamiarze, zgodzie albo odmowie udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

## 9. ZMIANY PO STRONIE ABONENTA, ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG

9.1. W przypadku wszczęcia w stosunku do Abonenta, pozostającego osobą prawną, postępowania układowego, likwidacyjnego, upadłościowego lub egzekucyjnego, Abonent zobowiązany jest niezwłocznie o powyższym fakcie poinformować Dostawcę Usług. Dostawca Usług niezwłocznie po otrzymaniu informacji o wszczęciu w stosunku do Abonenta któregośkolwiek z tych postępowań może (w zakresie dopuszczonym przez prawo) uzależnić dalsze świadczenie Usług na rzecz Abonenta od złożenia przez niego zabezpieczenia w wysokości, formie i terminie wskazanym w wezwaniu, a w przypadku niespełnienia tych warunków wstrzymać usługi świadczone Abonentowi w oparciu o Umowę.

9.2. W przypadku zbycia Lokalu przez Abonenta lub utraty tytułu prawnego do Lokalu w inny sposób, Abonent może pod warunkiem otrzymania zgody Dostawcy Usług przekazać prawa i obowiązki wynikające z Umowy, na rzecz nabywcy praw do Lokalu, poprzez podpisanie umowy cesji w Biurze Obsługi Klienta, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia zbycia Lokalu lub utraty tytułu prawnego do Lokalu w inny sposób. Umowa cesji musi jednoznacznie wskazywać, która ze stron Umowy ponosi opłatę cennikową za cesję oraz zawierać oświadczenie cesjonariusza, że od dnia wejścia w życie postanowień cesji dobrowolnie wstępuje we wszelkie prawa i obowiązki wynikające z Umowy. W przypadku nieprzyjęcia praw i obowiązków Abonenta przez nabywcę Lokalu, Umowa może być rozwiązana przez Abonenta jedynie w trybie przewidzianym w Umowie.

9.3. W przypadku opóźnienia Abonenta z uiszczeniem należności wobec Dostawcy Usług przez okres dłuższy niż 30 dni od daty wymagalności i braku dokonania wpłaty należności, pomimo wezwania do zapłaty (w tym w formie elektronicznej, telefonicznej i innej formie przyjętej do komunikacji z Abonentami), wyznaczającego ostateczny termin na uregulowanie zaległości i termin zawieszenia świadczenia Usług, Umowa ulega zawieszeniu w zakresie wykonywania obowiązków

przez strony Umowy z wyjątkiem obowiązku zapłaty przez Abonenta powstałych zaległości. Jeżeli w terminie do 6 miesięcy od dnia Zawieszenia Świadczenia Usług Abonent ureguluje całość zaległej należności wraz z należnymi odsetkami, zostanie wznowione świadczenie Usługi przez Dostawcę Usług w terminie do 7 dni roboczych. Po upływie 6 miesięcy od dnia Zawieszenia Świadczenia Usług Umowa rozwiązuje się z winy Abonenta, pozostaje wówczas obowiązek uregulowania całości zaległej należności wraz z odsetkami oraz zwrot przyznanych Abonentowi ulg wynikających z zawartej Umowy, a także zwrotu Urządzenia Abonenckiego w wyznaczonym terminie - o czym Abonent informowany jest pisemnie przez Dostawcę Usług. Brak zwrotu Urządzenia Abonenckiego w terminie zawartym w wypowiedzeniu Umowy skutkować będzie naliczeniem Opłaty Umownej zgodnej z Cennikiem. Dostawca Usług w okresie Zawieszenia Świadczenia Usługi może jednostronnie rozwiązać Umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia. W przypadku Zawieszenia Świadczenia Usługi dotyczącego Umowy na Warunkach Promocyjnych Okres Zobowiązania ulega przedłużeniu o czas Zawieszenia Świadczenia Usługi w zakresie, w jakim nie narusza to art. 56 ust. 4a Prawa Telekomunikacyjnego.

9.4. Dostawca Usług na wniosek Abonenta dokonuje Zawieszenia Świadczenia Usługi na okres nieprzekraczający trzech kolejnych miesięcy. Wniosek o Zawieszenie Usługi winien być zgłoszony do Biura Obsługi Klienta, Centrum Obsługi Klienta lub siedziby Dostawcy Usług. Za Zawieszenie Świadczenia Usługi na wniosek Abonenta pobierana jest opłata wynikająca z Cennika. W okresie Zawieszenia Świadczenia Usługi Abonent zwolniony jest z obowiązku uiszczania na rzecz Dostawcy Usług opłat wymienionych w pkt. 10.2 lit. c, d, e i f. W przypadku Zawieszenia Świadczenia Usługi dotyczącego Umowy na Warunkach Promocyjnych Okres Zobowiązania promocji ulega przedłużeniu o czas Zawieszenia Świadczenia Usługi w zakresie, w jakim nie narusza to art. 56 ust. 4a Prawa Telekomunikacyjnego. Zawieszenie Świadczenia Usługi na wniosek Abonenta może nastąpić w przypadku niezalegania z jakimkolwiek płatnościami wobec Dostawcy Usług.

9.5. Zawieszenie Świadczenia Usługi na wniosek Abonenta może nastąpić tylko dwa razy w okresie 12 kolejnych miesięcy, przy czym okres pomiędzy kolejnymi zawieszeniami nie może być krótszy niż 3 Okresy Rozliczeniowe.

## 10. OPŁATY (ZASADY NALICZANIA, RACHUNKI, SPOSOBY PŁATNOŚCI)

10.1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania Opłaty Abonamentowej, Opłaty Powiązanej oraz innych należności w wysokości i w sposób oznaczony w warunkach Umowy i Cenniku, w terminie wskazanym na doręczonym Abonentowi rachunku/fakturze lub innym dokumencie wystawionym/udostępnionym przez Dostawcę Usług. Płatność dokonywana będzie na konto bankowe wskazane na tym rachunku/fakturze lub innym dokumencie. Datą zapłaty jest data wpływu należności na konto Dostawcy Usług. Zapłata winna być dokonana najpóźniej w terminie płatności wskazanym na rachunku/fakturze lub innym dokumencie określającym tytuł płatności. W przypadku nieotrzymania rachunku/faktury lub innego dokumentu Abonent jest obowiązany niezwłocznie poinformować o tym fakcie Biuro Obsługi Klienta lub Centrum Obsługi Klienta, celem doręczenia mu duplikatu rachunku/faktury lub innego dokumentu. Abonent obowiązany jest do uiszczania opłat lub innych należności niezwłocznie, nie później niż w ciągu 7 dni od doręczenia duplikatu rachunku/faktury. Dostawca Usług może w rachunku/fakturze lub dokumencie obejmującym Opłatę Abonamentową i Opłatę Powiązaną wyszczególnić pozycje kosztowe kształtujące wysokości tych opłat. Dostawca Usług zobowiązuje się, że wyszczególnienia te odpowiadać będą rzeczywistej strukturze kosztów.

10.2. Dostawca Usług pobiera opłaty za Usługi lub Usługi Dodatkowe wykonane we wskazanym w rachunku/fakturze Okresie Rozliczeniowym, na które składają się m.in.:

- opłata za Instalację,
- opłata za Aktywację każdej z Usług,
- Opłata Abonamentowa za każdą z Usług,
- opłaty za Usługi Dodatkowe,
- Opłaty Powiązane,
- opłaty za połączenia, Usługi świadczone na rzecz Abonenta w Sieci przez innych operatorów oraz inne świadczenia - w wysokości określonej w Cenniku, Ofercie Usług lub Umowie.

10.3. W przypadku rozpoczęcia lub zakończenia świadczenia Usługi lub Usługi Dodatkowej przez Dostawcę Usług w dniu niebędącym początkowym dniem miesiąca kalendarzowego wysokość Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej w tym miesiącu wynosi 1/30 miesięcznej Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej za każdy dzień świadczenia Usługi lub Usługi Dodatkowej w tym miesiącu.

10.4. W przypadku opóźnienia w należnych płatnościach, Dostawca Usług ma prawo do naliczania odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia. Abonent o wystawionych odsetkach ustawowych jest informowany na rachunku/fakturze wraz z bieżącymi Opłatami Abonamentowymi. Na odcinku z należną opłatą umieszczona jest suma kwoty Opłaty Abonamentowej, Opłaty Powiązanej i kwoty odsetek ustawowych.

10.5. W przypadku powstania zaległości w płatnościach, bieżące opłaty zaliczane będą na poczet zaległości w następującej kolejności:

- na poczet istniejących odsetek z tytułu opóźnienia,
- na poczet zaległych opłat.

10.6. Utrata Urządzenia Abonenckiego lub Sprzętu Odbiorczego niezbędnego do świadczenia Usługi lub Dostarczenia Usługi/Treści Cyfrowej nie powoduje zawieszenia obowiązku uiszczania przez Abonenta Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej wynikającej z zawartej Umowy.

10.7. Dostawcy Usług przysługują prawo do zmiany wysokości opłat, w tym Opłaty Abonamentowej, Opłaty Powiązanej i innych opłat określonych w Cenniku.

10.8. O zmianie w Cenniku Dostawca Usług powiadomi Abonenta w formie odpowiadającej formie zawarcia Umowy z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed jej wprowadzeniem. W przypadkach określonych w art. 61 ust. 5a i 5b Prawa telekomunikacyjnego Abonent może być poinformowany o zmianie Cennika drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość albo na piśmie na wskazany adres korespondencyjny.

10.9. W przypadku zmiany Cennika, Abonentowi przysługują prawo do rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem, skutecznym na dzień wejścia w życie zmian. W razie skorzystania przez Abonenta z tego prawa w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, Dostawcy Usług nie przysługują zwrot ulgi przyznanej Abonentowi za wyjątkiem przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmian Opłat określonych w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, obniżenia ceny, donadania nowej Usługi i zmiany wynikającej z decyzji Prezesa UKE. Oświadczenie Abonenta o wypowiedzeniu Umowy może być złożone do dnia wejścia tej zmiany w życie.

10.10. W przypadku wystąpienia nadpłaty nadpłata ta zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności z tytułu świadczenia Usługi lub Dostarczenia Usługi/Treści Cyfrowej. Jeżeli Abonent zwróci się o dokonanie zwrotu nadpłaconej kwoty, to zostanie ona zwrócona Abonentowi w formie

przelewu środków pieniężnych na konto bankowe lub przekazem pocztowym na wskazany adres. Dostawcy Usług przysługuje prawo potrącenia z nadpłaty należności przysługujących od Abonenta z tytułu wykonania Umowy lub innych należności związanych ze świadczeniem usługi.

10.11. Nadpłacone świadczenia z tytułu Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej podlegają zwrotowi również w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.

10.12. Uiszczanie Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej za korzystanie z wybranego zakresu Usług lub Usług Dodatkowych nie zwalnia Abonenta z obowiązku wnoszenia opłat za posiadanie i używanie odbiorników telewizyjnych i radiowych.

10.13. Aktualny Cennik zawierający również informacje o kosztach Usług Serwisowych dostępny jest w Biurach Obsługi Klienta oraz na Stronie WWW Dostawcy Usług.

10.14. Dostawca Usług, obok usług telekomunikacyjnych, może umożliwić Abonentowi dokonywanie transakcji płatniczych:

a. w celu nabycia treści cyfrowych innych, niż oferowane przez Dostawcę Usług w ramach Umowy o dostarczanie Treści Cyfrowych lub usług głosowych, niezależnie od urządzenia stosowanego do nabycia lub wykorzystania treści cyfrowych

lub

b. dokonywanych za pomocą urządzenia elektronicznego lub z jego użyciem, jeżeli transakcja płatnicza jest przeprowadzana w ramach zbiorów publicznych lub w celu zakupu biletów, w szczególności komunikacyjnych, parkingowych oraz biletów wstępu na imprezy artystyczne, rozrywkowe lub sportowe – jeżeli wartość pojedynczej transakcji płatniczej, o której mowa w lit. a lub b, nie przekracza równowartości w walucie polskiej 50 euro oraz łączna wartość transakcji płatniczych, także w przypadku gdy należności za usługi telekomunikacyjne są opłacane z góry, nie przekracza równowartości w walucie polskiej 300 euro miesięcznie, przy czym kwoty wyrażone w euro oblicza się przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez NBP, obowiązującego w dniu 31 października poprzedniego roku.

## 11. ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG

11.1. Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, Regulaminach Szczegółowych lub odrębnych regulaminach Usług Dodatkowych oraz właściwych przepisach prawa, w szczególności Prawie Telekomunikacyjnym, Ustawie o prawach konsumenta oraz Kodeksie cywilnym.

11.2. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za brak Usług oraz Usług Cyfrowych i Treści Cyfrowych, nienależytą jakość sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub jego całkowity brak lub szkody po stronie Abonenta, wynikające z:

a. przyczyn niezależnych od Dostawcy Usług, takich jak: Siła Wyższa, działalność osób trzecich, za które Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności,

b. nielegalnego lub niezgodnego z Umową, Regulaminem, Regulaminem Szczegółowym lub odrębnym regulaminem Usługi Dodatkowej korzystania z Sieci, Usług, Usług Dodatkowych lub Usług Cyfrowych i Treści Cyfrowych,

c. uszkodzeń powstałych z przyczyn leżących po stronie Abonenta, przy czym usunięcie takich uszkodzeń następuje na wniosek i koszt Abonenta,

d. wadliwego działania Sprzętu Odbiorczego/Środowiska Cyfrowego Abonenta lub jego niedostosowania do obowiązujących standardów technicznych,

e. niewykonania przez Abonenta obowiązku współpracy w celu ustalenia, czy brak zgodności w odpowiednim czasie Usługi Cyfrowej lub Treści Cyfrowej z Umową, wynika z cech Środowiska Cyfrowego Abonenta,

f. braku zasilania energetycznego w miejscu świadczenia Usługi (w lokalu Abonenta),

g. Uszkodzenia Urządzenia Abonenckiego z winy Abonenta do czasu przywrócenia jego poprawnego działania.

11.3. W przypadku konieczności przystosowania Sprzętu Odbiorczego Abonenta do przyłączenia do Gniazda Abonenckiego/Urządzenia Abonenckiego lub konfiguracji wykraczającej poza czynności konieczne do prawidłowej aktywacji usług, Abonent ponosi koszty określone w Cenniku.

11.4. Dostawca Usług gwarantuje minimalne poziomy jakości usług dotyczące terminu uruchomienia usługi, w tym czasu wstępnego przyłączenia, oraz ciągłości świadczenia usługi, a także poprawności faktur, o których mowa w pkt 4.2. W przypadku:

a. niedotrzymania terminu uruchomienia usługi, w tym czasu wstępnego przyłączenia, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 1/30 przewidzianej w Umowie Opłaty Abonamentowej;

b. niezachowania ciągłości świadczenia usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień przerwy w Świadczeniu usług, w wysokości 1/30 średniej Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, bądź w wysokości 1/30 należnej Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej w przypadku, gdy okres Świadczenia usług na rzecz Abonenta był krótszy niż 3 pełne Okresy Rozliczeniowe.

c. niezachowania wskaźnika poprawności faktur z ostatnich 6 miesięcy, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy stwierdzony błąd, dotyczący prawidłowo naliczonej należności, w wysokości 1/10 różnicy pomiędzy błędnie naliczoną wysokością Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej a prawidłową wysokością Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej liczonej według rachunków z ostatnich sześciu Okresów Rozliczeniowych.

11.5. Niezależnie od ewentualnego odszkodowania, o którym mowa w pkt. 11.4., za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi trwająca łącznie dłużej niż 12 godzin, Abonentowi

przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej. W przypadku przerwy w świadczeniu Usługi trwającej cały miesiąc, zwracana jest cała Opłata Abonamentowa i Opłata Powiązana.

11.6. Odszkodowanie i obniżenie Opłat Abonamentowych następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego określonego w pkt. 8, przy czym w przypadku Awarii pod warunkiem zawiadomienia o niej Dostawcy Usług za pomocą jednego z Kanałów Kontakt, chyba że mimo braku zawiadomienia Dostawca Usług o Awarii wiedział. Wyplata odszkodowania następuje w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia wypłynięcia wniosku.

11.7. Jeżeli Usługa/Treść Cyfrowa jest niezgodna z Umową, Abonent może żądać doprowadzenia jej do zgodności z Umową. Dostawca Usług może odmówić doprowadzenia Usługi/Treści Cyfrowej do zgodności z Umową jeżeli jest to niemożliwe lub wymagałoby nadmiernych kosztów.

11.8. Niezależnie od postanowień pkt. 11.7., jeżeli treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są niezgodnie z Umową, Abonent może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy, gdy:

a. doprowadzenie Usługi/Treści Cyfrowej do zgodności z Umową jest niemożliwe lub wymaga nadmiernych kosztów ze strony Dostawcy Usług;

b. Dostawca Usług nie doprowadził Usługi/Treści Cyfrowej do zgodności z Umową mimo zgłoszenia nieprawidłowości przez Abonenta;

c. brak zgodności Usługi/Treści Cyfrowej z Umową występuje nadal, mimo że przedsiębiorca próbował doprowadzić Usługę/Treść Cyfrową do zgodności z Umową;

d. brak zgodności Usługi/Treści Cyfrowej z Umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny lub odstąpienie od Umowy bez uprzedniego wzywania Dostawcy Usług do doprowadzenia tej Usługi/Treści Cyfrowej do zgodności z Umową;

e. z oświadczenia przedsiębiorcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że Dostawca Usług nie doprowadził Usługi/Treści Cyfrowej do zgodności z Umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Abonenta.

Rozszczenie o odstąpieniu od Umowy nie przysługuje, jeśli Usługa/Treść Cyfrowa jest dostarczana w ramach Opłaty, w tym Abonamentowej, a brak zgodności Usługi/Treści Cyfrowej z Umową jest nieistotny.

11.9. Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy o dostarczanie Usługi/Treści Cyfrowej, jeśli Usługa/Treść Cyfrowa nie została dostarczona w terminie, a Dostawca Usług nie dostarczył jej niezwłocznie lub w terminie dodatkowo wyznaczonym przez Abonenta. Abonent może odstąpić od Umowy o dostarczanie Usługi/Treści Cyfrowej bez wzywania do jej dostarczenia, jeżeli:

a. Dostawca Usług oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Usługi/Treści Cyfrowej, lub

b. Dostawca Usług i Abonent uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Usługi/Treści Cyfrowej miał istotne znaczenie dla Abonenta, a Dostawca Usług nie dostarczył jej w tym terminie.

11. 10. Zwrot należności wynikającej z pozytywnie rozpatrzonej reklamacji Usługi/Treści Cyfrowej następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy lub obniżeniu ceny.

## 12. TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

12.1. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Dostawca Usług zapewnia tajemnicę informacji przekazywanych w Sieci, danych osobowych Abonenta oraz informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia, a także identyfikacji bądź lokalizacji Zakończeń Sieci, pomiędzy którymi dokonano połączenia telekomunikacyjnego w taki sposób, w jaki umożliwiała to technologia stosowana przez Dostawcę Usług, z wyjątkiem przypadków opisanych w pkt. 12.2. oraz w innych przypadkach, w których Dostawca Usług jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.

12.2. Środki techniczne stosowane przez Dostawcę Usług zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Dostawca Usług nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji w przypadku Awarii, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego i innych przypadków niezależnych od Dostawcy Usług.

12.3. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do monitorowania Sieci oraz Urządzeń Abonenckich, w tym gromadzenia danych o lokalizacji urządzeń końcowych, zgodnie z zasadami zachowania tajemnicy telekomunikacyjnej. Dostawca Usług jest zobowiązany do zapewnienia warunków dostępu i utrwalaania oraz do udostępniania uprawnionym podmiotom, a także sądom i prokuratorowi przetwarzanych przez siebie danych związanych z świadczoną Usługą.

12.4. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do rejestrowania niektórych rozmów telefonicznych prowadzonych przez jego pracowników z Abonentami, o czym każdorazowo Abonent zostanie poinformowany przed rozpoczęciem rozmowy.

## 13. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

13.1. W sprawach nieuregulowanych Umową, Regulaminem, Regulaminami Szczegółowymi oraz odrębnymi regulaminami Usług Dodatkowych mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności Prawa telekomunikacyjnego, Ustawy o prawach konsumenta oraz Kodeksu cywilnego.

13.2. Regulamin wchodzi w życie 1 lipca 2024 r. dla Umów/Usług zawieranych/nabywanych od dnia 1 lipca 2024 r.