

Załącznik nr 4

Do umowy nr 0000 / ITG / 0000

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG
KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ**

I. WSTĘP ORAZ DEFINICJE

§ 1

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług, zwany dalej Regulaminem, określa warunki i zasady świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez **Krzysztof Dulas prowadzącym działalność gospodarczą na podstawie wpisu w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej pod firmą Krzysztof Dulas - IT - Guard, ul. Zielona 1B, 82-103 Stegna, PT: 13699, NIP: 5792037196, REGON: 221612960, reprezentowanym przez Krzysztof Dulas – Właściciel, zwaną dalej Dostawcą usług.**

2. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

- 1) **Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej z Dostawcą usług;
- 2) **Aktywacja** – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, 16) umożliwiając Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;
- 3) **Awaria** – techniczna wada Sieci Dostawcy usług, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług;

4) **Biuro Obsługi Klienta/BOK** - miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Dostawcy usług, znajdującym się pod adresem siedziby Dostawcy usług. Jeśli BOK zlokalizowany będzie pod innym adresem aniżeli adres siedziby, informacja o aktualnym adresie BOK znajdować się będzie na stronie internetowej Dostawcy usług;

5) **Cennik** - dokument zawierający informacje przedumowne w zakresie cen i opłat za Usługę i inne usługi świadczone przez Dostawcę usług lub przez niego zapewniane;

6) **EBOOK (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta)** - dostępna na stronie internetowej Dostawcy usług aplikacja, umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie Umową i usługami dla i przez Abonenta, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i hasła;

7) **Forma dokumentowa** – złożenie oświadczenia woli w postaci Trwałego nośnika informacji, w sposób umożliwiający ustalenie osoby składającej oświadczenie oraz zapoznanie się z całą treścią oświadczenia, w tym w szczególności w postaci wiadomości elektronicznej, pliku .pdf, nagrania audio itp.

8) **Instalacja** – czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci i/lub montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci Dostawcy usług i świadczenia mu Usług;

9) **Lokal** – budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług;

10) **Numer Identyfikacyjny** oznacza numer nadany Abonentowi przez Dostawcę

usług, umożliwiającą m.in. rozliczenia z Abonentem, częściową identyfikację Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, w tym do logowania się do EBOK;

11) **Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług;

12) **Opłata Abonamentowa** – miesięczna kwota należna Dostawcy usług od Abonenta za dostęp i możliwość korzystania z wybranych przez Abonenta w umowie Usług lub pakietów Usług; Opłata Abonamentowa nie uwzględnia opłat dodatkowych objętych Cennikiem lub innych opłat dodatkowych;

13) **Pakiet** – zbiór kilku wybranych przez Abonenta Usług świadczonych kompleksowo Abonentowi przez Dostawcę usług;

14) **Program** - uporządkowane zestawy audycji telewizyjnych, reklam i innych przekazów, regularnie nadawane przez nadawcę w ściśle określonych ramach czasowych (ramówce programowej);

15) **Przedstawiciel** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, w tym na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy, w postępowaniach reklamacyjnych, lub/i do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu;

16) **Prędkość maksymalna / deklarowana** - maksymalna łączna prędkość dla wszystkich Urządzeń Abonenta możliwa do osiągnięcia przy połączeniu kablowym z Siecią;

17) **Prędkość minimalna / gwarantowana** - łączna prędkość minimalna dla wszystkich Urządzeń Abonenta przy połączeniu kablowym z Siecią. Prędkość minimalna wynosi nie mniej niż 50% Prędkości deklarowanej;

18) **Prędkość zwykle dostępna - sumaryczna**, przeważnie dostępna prędkość dla wszystkich Urządzeń Abonenta przy połączeniu kablowym z Siecią, dostępna przynajmniej przez 80% każdej doby;

19) **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 Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury;

20) **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej;

21) **Regulamin promocji** – regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia Usług przez Dostawcę usług, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za Usługi bądź innych opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy;

22) **STB / Dekoder** - urządzenie pozwalające na dekodowanie dostarczanego sygnału telewizyjnego w Lokalu oraz na dostęp do wszelkich innych usług dodatkowych dostępnych z jego wykorzystaniem i oferowanych przez Dostawcę usług.;

23) **Toya Go** - usługa świadczona drogą elektroniczną, zapewniająca dostęp do

serwisu multimedialnego poprzez aplikację TOYA GO oraz przez stronę internetową go.toya.net.pl;

24) **Multiroom** - usługa dodatkowa pozwalająca na niezależne i międzynarodowych, lokalnych i strefowych, oglądanie (za pomocą dodatkowego urządzenia międzystrefowych, do i z sieci komórkowych, oraz dostępowego) dowolnych programów z oferty IT-GUARD w kilku pomieszczeniach jednocześnie, w obrębie jednego Lokalu Abonenta w ramach wykupionego pakietu;

25) **Sieć** – publiczna sieć telekomunikacyjna Dostawcy usług z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi;

26) **Siła wyższa** – zdarzenie niezależne od Abonenta i Dostawcy usług, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powódzie, strajki, epidemie;

27) **Sprzęt** – urządzenia techniczne (np. modem) lub Zakończenie Sieci umieszczone w Lokalu, udostępnione Abonentowi przez Dostawcę usług i stanowiące jego własność, niezbędne do świadczenia lub korzystania z Usług;

28) **Treść cyfrowa** – dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej np. oprogramowanie, treści w usłudze VOD;

29) **Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające Abonentowi 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 CDROM, płyta DVD, plik PDF;

30) **Tytuł prawny do Lokalu** – prawo własności, prawo użytkowania wieczystego, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu celem świadczenia Abonentowi Usług;

31) **Umowa** – umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w zakresie dostępu do Internetu i/lub Usługi telefonii i/lub Usługi telewizji cyfrowej zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług;

32) **Urządzenie/a** – komputer, telefon, tzw. bramka VoIP, odbiornik telewizyjny lub inne podobne urządzenie zlokalizowane w Lokalu, umożliwiające Abonentowi nadawanie, przetwarzanie i odbiór danych w celu korzystania z Usług, będące własnością Abonenta;

33) **Usługi** – łącznie Usługa dostępu do sieci Internet, Usługa telefonii cyfrowej, Usługa telewizji, oraz Usługi Dodatkowe, świadczone za pośrednictwem Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, które znajdują odpowiednie zastosowanie do przedmiotu danej Umowy;

34) **Usługa dostępu do sieci Internet** – usługa komunikacji elektronicznej polegająca na zapewnieniu stałego (nielimitowanego czasowo) dostępu do sieci Internet;

35) **Usługa telefonii cyfrowej** – usługa komunikacji elektronicznej świadczona w Sieci Dostawcy usług lub w sieci innego dostawcy, pozwalająca na inicjowanie i odbieranie głosowych połączeń krajowych i międzynarodowych, lokalnych i strefowych, międzystrefowych, do i z sieci komórkowych, oraz uzyskanie dostępu do służb powołanych do niesienia pomocy, za pomocą numerów ustalonych w krajowym lub międzynarodowym planie numeracji telefonicznej;

36) **Usługa Telewizji** – Usługa zapewniająca możliwość odbioru przez Abonenta programów radiowo-telewizyjnych oraz możliwość dostępu do udogodnień telewizyjnych obejmujących między innymi dostęp do elektronicznego przewodnika po programach, kontroli rodzicielskiej, cyfrowej jakości obrazu, cyfrowej jakości dźwięku Dolby Digital, wyboru wersji językowej oraz wersji napisów (w zależności od oferty nadawcy). W ramach usługi stosowane są Urządzenia i/lub Sprzęt dostępowe wyposażone dodatkowo w funkcje interaktywne. Do prawidłowego działania usługi z wykorzystaniem urządzeń dostępowych opartych na systemie operacyjnym Android TV konieczny jest dostęp do Internetu (połączenie po WiFi) o prędkości minimum 10 Mb/s oraz dostęp do usług Google;

37) **Usterka** – techniczna wada Sieci Dostawcy usług, obniżająca jakość Usługi, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości

Usługi określonej w Umowie, lecz umożliwiającą korzystanie z tej Usługi;

38) **UstPK** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta z późniejszymi zmianami;

39) **UstPKE** – ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej z późniejszymi zmianami;

40) **Windykacja** - proces przedsądowego i sądowego oraz egzekucyjnego dochodzenia wymagalnych opłat należnych Dostawcy usług zgodnie z warunkami umownymi, w tym z tytułu świadczonych Usług i wynikających z Rachunku/ów wystawionych zgodnie z Umową lub będącymi jej integralną częścią załącznikami, a także kosztami kierowanymi do Abonenta wezwań, przeprowadzany za pomocą środków określonych w obowiązujących przepisach prawnych, warunkach Umowy oraz Regulaminu;

41) **Zakończenie Sieci** – sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona gniazdem, umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu Dostawcy usług i korzystanie z Usług;

42) **Zamawiający** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej wnosząca o zawarcie Umowy lub przyjmująca ofertę Dostawcy usług zawarcia Umowy.

II. POSTANOWIENIA OGÓLNE. ZAKRES USŁUG. SPOSÓB SKŁADANIA ZAMÓWIEŃ NA PAKIETY TARYFOWE ORAZ DODATKOWE OPCJE USŁUG

§ 2

1. Niniejszy Regulamin jest integralną częścią zawartej z Abonentem Umowy, na mocy której Dostawca usług, po wykonaniu Instalacji, jeśli jest wymagana, oraz dokonaniu Aktywacji, świadczy na rzecz Abonenta, wedle jego wyboru Usługę dostępu do sieci Internet i/lub Usługę telefonii cyfrowej i/lub Usługę telewizyjną, a także ewentualnie Usługi Dodatkowe. Zakres oferowanych przez Dostawcę usług pakietów taryfowych, w jakich świadczone są Usługi, określony jest w Cenniku lub Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrane przez Abonenta pakiety taryfowe określone są w treści Umowy.

2. Dostawca usług może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, związane z akcjami promocyjnymi (Regulaminy promocji), obowiązujące Abonentów, o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej.

3. Postanowienia Umowy oraz odrębnych Regulaminów promocji odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

4. W ramach świadczonych Usług Abonent otrzymuje Numer Identyfikacyjny Abonenta, który służy do częściowej identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, dokonywania zmian w Usługach, logowania się w EBOK, oraz hasło, które ze względów bezpieczeństwa po pierwszym zalogowaniu należy zmienić na własne.

5. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usług mogą być zgłaszane Dostawcy usług:

- 1) telefonicznie,
- 2) pisemnie,
- 3) osobiście w Biurze Obsługi Klienta,
- 4) w formie dokumentowej.

6. Na złożone zamówienie Dostawca usług udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych pakietów taryfowych i/lub dodatkowych opcji Usług i/lub Usług Dodatkowych.

7. Zmiana lub dodanie pakietu taryfowego i/lub dodatkowej opcji Usługi i/lub Usług Dodatkowych następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie, z zastrzeżeniem, że jeśli Dostawca usług oferuje taką możliwość, wówczas niektóre Usługi Dodatkowe mogą być aktywowane i dezaktywowane przez Abonenta bez konieczności zmiany Umowy np. poprzez ich aktywację/dezaktywację w za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość.

8. Informacja o Usługach Dodatkowych, których aktywacja/dezaktywacja nie wymaga zmiany Umowy, znajduje się na stronie internetowej Dostawcy usług: <https://it-guard.pl> oraz będzie przekazana Abonentowi telefonicznie na jego wniosek w każdym czasie lub przesłana mu na adres e-mail.

9. Świadczenie Usług w zmienionej lub dodanej taryfie i/lub nowej opcji Usługi, względnie dodanie/usunięcie Usług Dodatkowych następuje od kolejnego Okresu

Rozliczeniowego, występującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, za wyjątkiem niektórych Usług Dodatkowych, których aktywacja/dezaktywacja może nastąpić od następnego dnia roboczego po dokonaniu zlecenia zmiany przez Abonenta (informacje w tym zakresie zawarte są na stronie internetowej Dostawcy usług, oraz mogą być przekazane Abonentowi telefonicznie lub pocztą e-mail na jego wniosek w każdym czasie). Za dzień dokonania zmiany warunków Umowy, Strony rozumieją dzień zawarcia odpowiedniego Aneksu do Umowy, i/lub datę uruchomienia Usługi.

III. JAKOŚĆ I FUNKcjONALNOŚĆ USŁUG

§ 3

1. Dostawca usług świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy z zachowaniem wskaźników jakości określonych w Umowie i przepisach prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej bądź w jego materiałach promocyjnych. Ponadto Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranej przez Abonenta taryfy, wedle minimalnych transferów od i do Urzędu, określonych i gwarantowanych w Umowie lub Cennikach.

2. Instalacja zostanie wykonana nie później niż w ciągu 90 dni od podpisania Umowy, w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony Umowy, o ile będzie technicznie możliwa. Rozpoczęcie świadczenia Usług nastąpi nie później niż w ciągu 30 dni od dnia Instalacji lub Aktywacji. W przypadku Umowy

zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, Instalacja i/lub Aktywacja mogą nastąpić przed upływem ustawowego, czternastodniowego terminu na odstąpienie od Umowy, na wyraźne żądanie Abonenta.

3. Dostawca usług zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci komunikacji elektronicznej udostępnianym służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy.

4. Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji Urzędu, z którego wykonywane jest połączenie. Z uwagi na charakter Sieci Dostawcy usług (Sieć stacjonarna), lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończenia Sieci, chyba że Abonent Usługi telefonii cyfrowej zmieni lokalizację Urzędu inicjującego/odbierającego połączenia (tzw. bramka VoIP), o czym z uwagi na konieczność prawidłowego kierowania połączeń na numery alarmowe zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług.

5. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Operator utworzył dział zarządzania Siecią, w którym prowadzi za pomocą odpowiednich procedur i narzędzi monitorujących stały monitoring obciążenia Sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług.

6. Monitorowanie i organizacja ruchu w Sieci nie wpływa też na prywatność i ochronę danych osobowych Abonentów.

7. W czasie świadczenia Usługi dostępu do sieci Internet, Dostawca usług traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji

w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsumowane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne, co nie stoi na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków zarządzania ruchem.

8. Abonenci mają prawo – za pomocą Usługi dostępu do sieci Internet - do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranych urządzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.

9. W ramach zarządzania Siecią i Usługami, Dostawca usług stosuje środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU, IETF). Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii ruchu, Dostawca usług stosuje odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości

transmisji. Środki te polegają na wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu użytkownika końcowego, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług (np. dotyczące opóźnienia, Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili prędkość przesyłu i pobierania danych może różnić się od maksymalnej lub deklarowanej w Umowie i uzależniona jest w szczególności od: bieżących możliwości Sieci, w tym ograniczeń technologicznych tej Sieci, możliwości technicznych oraz stanu technicznego Urządzenia, przeciążeń Sieci, warunków atmosferycznych, siły odbieranego sygnału stacji nadawczej, urządzenia wykorzystywanego przez Abonenta.

12. Znaczne obniżenie prędkości przesyłu i odbioru danych w stosunku do prędkości deklarowanych może tymczasowo wpływać na ograniczenie uprawnień Abonenta do dostępu do określonych treści, aplikacji lub usług w szczególności tych, które wymagają wyższej prędkości niż aktualnie dostępna.

13. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym Urządzeniu z Usługi dostępu do sieci Internet oraz z oferowanych przez Dostawcę usług innych Usług, niebędących Usługami dostępu do sieci Internet, 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 (tzw. usług specjalistycznych), może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego użytkownika końcowego. Okoliczności takie

mogą prowadzić do odstępstw od prędkości deklarowanej w materiałach handlowych.

14. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do sieci Internet 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. Na niektórych obszarach Polski dostępne są tylko wybrane technologie sieciowe, a zatem parametry Usługi dostępu do sieci Internet mogą być różne w zależności od miejsca korzystania z tej usługi.

15. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach Usług dostępu do sieci Internet dla poszczególnych technologii sieciowych przedstawione są też na stronie internetowej <https://it-guard.pl>. W miarę rozwoju Sieci Dostawcy usług skutkującego zwiększeniem prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do sieci Internet, informacje na temat szacunkowych maksymalnych prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do sieci Internet będą

aktualizowane poprzez publikację na stronie internetowej <https://it-guard.pl>.

16. Dostawca usług gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi dostępu do sieci Internet za pomocą Sieci stacjonarnej dla danych wysyłanych i odbieranych na minimalnym poziomie 50 % Prędkości deklarowanej. Prędkość zwykle dostępna (przez co najmniej 80 % doby) stanowi 75 % Prędkości deklarowanej. Wskazana w Umowie Prędkość deklarowana pobierania i wysyłania danych stanowi Prędkość maksymalną, której Abonent może oczekiwać co najmniej raz na dobę. Na możliwą do osiągnięcia w danym momencie prędkość wymiany danych wpływają m.in. następujące warunki: technologia przesyłania danych, z której w danym momencie korzysta Abonent, aktualne obciążenie danej stacji nadawczej, siła odbieranego sygnału stacji nadawczej (odległość od stacji bazowej, tłumienie sygnału przez fizyczne przeszkody), maksymalna prędkość, rodzaj technologii i pasma radiowe (w tym możliwość ich agregacji) obsługiwane przez Urządzenie Abonenta oraz warunki atmosferyczne, jak również liczba, rodzaj, przeznaczenie i zachowanie jednocześnie wykorzystywanych funkcjonalności aplikacji, serwisów oraz urządzeń (w tym aplikacji obniżających prędkość transmisji takich jak programy antywirusowe lub programy typu firewall). Uzyskanie przez Abonenta Prędkości maksymalnej jest możliwe w sprzyjających okolicznościach, w szczególności przy braku lub znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników wykorzystującego współdzielone zasoby sieciowe. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania

danych, mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej pod adresem <https://pro.speedtest.pl>, za pomocą urządzenia serwisowego Dostawcy usług podłączonego do Sprzętu w Lokalu Abonenta. Pomiar należy wykonywać z Urządzeń podłączonych bezpośrednio do Sprzętu, tj. urządzenia końcowego dostarczonego przez Dostawcę usług kablem Ethernet z maksymalną szybkością transmisji, wystarczającą do przeprowadzenia testu (większą niż określona w taryfie), niezakłóconą innymi transmisjami odbywającymi się w tle. Pomiarów nie należy wykonywać poprzez sieć bezprzewodową (Wi-Fi), gdyż ograniczenia rozwiązania technicznego, jakość i standardy obsługiwane przez odbiornik, odległość odbiornika od nadajnika, zakłócenia sygnału radiowego mają ogromny wpływ na jakość pomiaru. Przy taryfach o większych przepustowościach może nie być możliwe uzyskanie pełnych prędkości poprzez sieć bezprzewodową. Jakość parametrów danej Usługi jest gwarantowana na odcinku od routera brzegowego Dostawcy usług do Sprzętu 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.

17. Niezachowanie powyższych parametrów przepustowości stanowi nienależyte wykonanie Umowy, za które Dostawca usług ponosi odpowiedzialność zgodnie z § 14.

18. Zależnie od wybranej przez Abonenta oferty, prędkość pobierania i wysyłania danych różni się. Przykładowo, plik wideo o rozmiarze 1 GB zostanie pobrany w czasie: 1 min 22 s dla Usługi, której prędkość pobierania

wynosi 100 Mb/s lub 13 min 39 s dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 10 Mb/s przy Prędkości maksymalnej pobierania danych. Przy przepustowości na poziomie Prędkości minimalnej, czas pobierania będzie odpowiednio dłuższy, zgodnie parametrami dla danej opcji pakietowej. Prędkość wysyłania danych również różni się w zależności od wyboru oferty. Wybór Usługi o przepustowości pobierania niższej niż 10 Mb/s może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści i aplikacji wymagających wyższych przepustowości, takich jak odtwarzanie on-line treści w jakości HD, korzystanie z komunikatorów przesyłających obraz w jakości HD lub granie w niektóre gry on-line.

19. Dostawca usług nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych, w związku z czym nie zapewnia środków monitorowania zużycia Usługi.

20. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Dostawca usług za pomocą odpowiednich narzędzi prowadzi stały monitoring obciążenia Sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług, prywatność Abonenta i ochronę jego danych osobowych.

IV. ZAWARCIE UMOWY. WERYFIKACJA WIARYGODNOŚCI PŁATNICZEJ I TOŻSAMOŚCI. PRAWO ODSTĄPIENIA.

§ 4

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej na czas określony nie dłuższy niż 24 miesiące (dotyczy konsumentów) lub na czas nieokreślony. W

przypadku Umowy zawieranej z Abonentem będącym konsumentem ma on prawo dokonać wyboru formy zawarcia umowy bądź jej zmiany spośród form oferowanych przez Dostawcę usług.

2. Umowa z Dostawcą usług może zostać zawarta:

1) w Biurze Obsługi Klienta,

2) poza lokalem Dostawcy usług w rozumieniu UstPK,

3) na odległość, tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron.

3. Jeżeli Umowa została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta Dostawcy usług lub na odległość w rozumieniu UstPK Abonent będący konsumentem może od Umowy odstąpić bez podania przyczyny w terminie 14 dni od jej zawarcia, składając Dostawcy usług oświadczenie zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to można złożyć z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Dostawcę usług w formie pisemnej lub dokumentowej w siedzibie lub BOK Dostawcy usług, poprzez wysłanie listownie na adres siedziby Dostawcy usług lub BOK lub poprzez wiadomość mailową (wysłaną na adres mailowy Dostawcy usług wskazany w Umowie z adresu e-mail Abonenta podanego Dostawcy usług w Umowie), przy czym nadanie listu/wiadomości w powyższym 14 dniowym terminie wystarczy do zachowania terminu. W przypadku odstąpienia od Umowy, Abonent zobowiązany jest własnym kosztem i staraniem, na własne ryzyko, zwrócić niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni, zainstalowany Sprzęt, a Dostawca usług zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z

zastrzeżeniem ust. 4 poniżej. Jeśli Dostawca usług udostępnił Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy np. router, STB itp. 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 § 3 ust. 3, jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie np. Instalacji przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Dostawcy usług za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy, w tym opłaty za Instalację/Aktywację, wskazanych w Umowie lub Cenniku. W odniesieniu do Opłat Abonamentowych i innych opłat dodatkowych, Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty Opłaty Abonamentowej proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku, a także opłat za zamówionych w tym czasie Usług Dodatkowe.

5. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Dostawcy usług dokument potwierdzający Tytuł prawny do Lokalu bądź zgodę na Instalację osoby, której Tytuł prawny do Lokalu przysługuje.

6. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty Tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Dostawcy usług o tej okoliczności. Powiadomienie powinno nastąpić w formie ustalonej do komunikacji.

§ 5

1. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:

- 1) nazwisko i imiona,
- 2) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
- 3) numer ewidencyjny PESEL,
- 4) nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu,
- 5) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług z Umowy (wiarygodność płatnicza),
- 6) adres e-mail oraz numer telefonu dla celów prowadzenia procesów windykacyjnych i rozliczeniowych, a ponadto celem wykonania Umowy w części, w jakiej Abonent wniósł o prowadzenie komunikacji z Dostawcą usług za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, w tym w szczególności w formie dokumentowej.

2. W przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej Dostawca usług 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, jak również wskazującego osobę lub osoby uprawnione do jej reprezentacji.

3. Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy od:

- 1) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy,
- 2) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych, przy czym Dostawca usług obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności.

4. Dostawca usług uzależnia rozpoczęcie świadczenia Usług w przypadku Umowy zawieranej w formie dokumentowej, od weryfikacji tożsamości Abonenta, wedle procedury określonej na stronie internetowej Dostawcy usług, która zostanie przeprowadzona w jednej z form wskazanych w UstPKE. Dostawca usług nie może rozpocząć świadczenia Usług bez wykonania weryfikacji tożsamości nowego Abonenta.

5. Dostawca usług, w związku ze świadczeniem Usług, przetwarza, oprócz danych, o których mowa w ust. 1 powyżej, następujące dane Abonenta: 1) numer rachunku bankowego;

2) numer telefonu/telefonów kontaktowych;

3) dane transmisyjne oraz dane o lokalizacji – których przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Dostawcy usług.

6. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania przez Dostawcę usług danych osobowych znajdują się w klauzuli informacyjnej (informacjach dotyczących przetwarzania danych osobowych) przekazywanej Abonentowi przy zawarciu Umowy.

7. Dostawcy usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy jeżeli nie jest możliwa weryfikacja tożsamości Zamawiającego lub dokonano negatywnej oceny wiarygodności Zamawiającego.

V. JEDNOSTRONNA ZMIANA UMOWY

§ 6

1. Dostawca usług uprawniony jest do dokonania jednostronnej zmiany postanowień łączącej Strony Umowy, Regulaminu lub Cennika, w przypadku gdy:

1) konieczność wprowadzenia zmiany wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług lub z decyzji Prezesa UKE;

2) proponowane zmiany są korzystne dla Abonenta, w tym powodują obniżenie cen

Usługi dostępu do sieci Internet lub dodanie nowej usługi;

3) zaproponowane Abonentowi zmiany mają wyłącznie charakter administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonenta.

2. Dostawca usługi niezwłocznie po publikacji na swojej stronie internetowej treści zmian, o których mowa w ust. 1:

1) doręczy Abonentowi na trwałym nośniku informacje opublikowane na swojej stronie internetowej;

2) poinformuje Abonenta na trwałym nośniku o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian i wiążącą się z tym koniecznością zapłaty na rzecz Dostawcy usług Odszkodowania, którego maksymalna wysokość nie może przekroczyć sumy Opłat Abonamentowych pozostałych do okresu, na jaki Umowa została zawarta., przy czym termin na realizację tego prawa nie będzie krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.

3. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 1, Abonent może wypowiedzieć Umowę z uwzględnieniem konieczności zapłaty na rzecz Dostawcy usług nie może przekroczyć sumy Opłat Abonamentowych pozostałych do okresu, na jaki Umowa została zawarta, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.

Zmiana umowy zawartej na czas określony

6. W przypadku umów zawartych na czas określony, Dostawca usług może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy (w

tym Cennika i Regulaminu), jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany wynika z innych obiektywnych okoliczności niż wskazane w ust. 10.

7. W przypadku zmian, o których mowa w ust. 6, Dostawca usług:

1) doręcza Abonentowi będącemu stroną Umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej treść każdej proponowanej zmiany na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie doręczenia w innej formie,

2) podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany - z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, informując jednocześnie Abonenta o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 2.

8. Abonent może żądać doręczania treści każdej proponowanej zmiany w formie innej niż wskazana w ust. 7, wskazując w tym celu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej, o ile dostawca usług komunikacji elektronicznej umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.

9. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 6, Abonent może wypowiedzieć Umowę bez konieczności zapłaty Odszkodowania, przy czym termin realizacji tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.

Inne przyczyny zmian umowy zawartej na czas nieokreślony

10. W przypadku umów zawartych lub przekształconych w umowy na czas nieokreślony, Dostawca usług może dokonać jednostronnej zmiany jej warunków (w tym również Regulaminów bądź Cennika), jeżeli dla danej Usługi uzasadnia to:

1) ostateczna decyzja Prezesa UOKiK, Prezesa UODO, innego organu administracji państwowej, prawomocne orzeczenie sądu lub wydane przez uprawniony organ zalecenia lub interpretacje zobowiązujące Dostawcę usług do dokonania zmiany – zmiana umowy może nastąpić w granicach określonych tymi decyzjami lub zaleceniami;

2) wzrost obciążeń publicznoprawnych, w szczególności obowiązujących stawek podatków lub opłat, zmiana sposobu naliczania podatków lub wprowadzenie nowych podatków, skutkujące zwiększeniem zobowiązań publicznoprawnych Dostawcy usług – zmiana może wówczas nastąpić w związku i w granicach takiego wzrostu;

3) wzrost opłat przewidzianych ustawą Prawo komunikacji elektronicznej – zmiana może wówczas nastąpić w związku i w granicach takiego wzrostu;

4) zmiana lub brak możliwości świadczenia danej usługi z uwagi na zakończenie świadczenia danej usługi, dostarczanej przez podmiot trzeci, zakończenia bądź zmiany warunków umowy z tym dostawcą (w szczególności podmiotów udostępniających Dostawcy usług swe sieci telekomunikacyjne bądź usługi telewizyjne), w tym w przypadku:

a) wypowiedzenia Dostawcy usług umowy (lub odmowy jej przedłużenia) przez dostawcę lub z winy dostawcy, które są niezbędne dla świadczenia przez Dostawcę usług niektórych usług lub funkcjonalności usług, z przyczyn niezależnych od Dostawcy usług,

b) podjęcie przez Dostawcę usług decyzji o rozwiązaniu, niekontynuowaniu umowy z dostawcą, w tym na skutek niekorzystnej zmiany warunków świadczenia usług lub dostaw, co spowoduje brak lub zmianę możliwości oferowania bądź świadczenia usług, gwarantowanego programu telewizyjnego,

c) produktu, aplikacji lub funkcjonalności na dotychczasowych warunkach – zmiana może polegać na zaprzestaniu świadczenia lub zmianie warunków świadczenia; zaprzestania nadawania gwarantowanego programu telewizyjnego, świadczenia usługi lub dostarczania danej funkcjonalności usługi przez jej dostawcę,

d) utratę przez Dostawcę usług licencji lub innych uprawnień niezbędnych do świadczenia danej usługi lub dostarczania funkcjonalności z przyczyn niezależnych od Dostawcy usług,

e) wprowadzenia przez dostawcę niezależnych od Dostawcy usług zmian technicznych i/lub technologicznych w usługach lub ich funkcjonalnościach, łącznie w zakresie wynikającym ze zmian wprowadzanych przez dostawcę lub w najmniejszym możliwym zakresie. Jeżeli zmiana będzie się wiązała z zaprzestaniem świadczenia płatnej usługi, za którą Cennik

przewiduje odrębną opłatę, opłata nie będzie pobierana;

5) zwiększenie kosztów dostarczania produktów lub świadczenia usług na podstawie umowy (np. kosztów udostępniania sieci komunikacji elektronicznej lub infrastruktury telekomunikacyjnej odpowiednio do rodzaju usług, zwiększenie opłat licencyjnych) – zmiana (zwiększenie) ceny będzie uprawniać Dostawcę usług do zmiany wysokości abonamentu lub ceny usług wskazanych w umowie (w tym w Cenniku i Regulaminie promocji). Zmiana (zwiększenie) może dotyczyć wyłącznie ceny za produkt lub usługę, których dotyczy podwyżka kosztów; w przypadku produktu lub usługi wliczonych w abonament – odpowiedniemu zwiększeniu ulegnie wysokość abonamentu lub ceny usługi;

6) sytuacja, gdy technologia wykorzystywana w procesie świadczenia usług lub parametry tych usług będą istotnie odbiegać od technologii powszechnie stosowanych w świadczeniu usług komunikacji elektronicznej lub parametrów usług powszechnie świadczonych przez przedsiębiorstwa telekomunikacyjne – wówczas Dostawca usług może zmienić parametry świadczenia danej usługi, technologii jej świadczenia lub zaprzestać świadczenia danej usługi. Wprowadzenie zmian nie będzie wiązać się z powstaniem dodatkowych opłat po stronie Abonenta. W razie zaprzestania świadczenia płatnej usługi, za którą w Cenniku przewidziana jest odrębna opłata, nie będzie ona pobierana. Możliwość zaprzestania świadczenia usługi pozostanie bez wpływu na dostępność podstawowych usług określonych w Cenniku;

7) średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem, ogłaszany każdego roku przez Główny Urząd Statystyczny (komunikat Prezesa GUS dostępny obecnie na stronie internetowej GUS – www.stat.gov.pl), wykaże w stosunku do poprzedniego roku zmianę cen o co najmniej 3% (wzrost lub spadek) – Dostawca usług może zmienić wysokość abonamentu i ceny innych usług wskazanych w umowie (w tym w Cenniku i Regulaminach) maksymalnie o wysokość tego wskaźnika. Podwyżka lub obniżka cen będzie obliczana zgodnie z wzorem: „dotychczasowa cena brutto” x „mnożnik zmiany” przy czym „mnożnik zmiany” to wyrażona w procentach wartość równa publikowanemu przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego średniorocznemu wskaźnikowi cen towarów i usług konsumpcyjnych, a „dotychczasowa cena brutto” oznacza cenę brutto danej usługi lub wysokości abonamentu brutto ustalonych na dzień dokonywania zmiany. W przypadku, gdy do abonamentu doliczana jest dodatkowo opłata za urządzenie lub instalację/aktywację, to nie będą one uwzględniane w ramach „dotychczasowej ceny brutto”. Zmiana oparta o wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych nie może być dokonywana częściej niż jeden raz na dwanaście miesięcy; zmiana opłat może zostać dokonana przez Dostawcę usług do 6 miesięcy od dnia ogłoszenia wskaźnika na stronie internetowej GUS;

8) zmiana kursu EURO lub innego wskaźnika określonego obowiązującymi przepisami – wówczas Dostawca usług może podwyższyć ceny za usługi, których wysokość jest zależna od kursu EURO lub innego wskaźnika, przy czym podwyższenie to nie

będzie wyższe niż maksymalne kwoty określone właściwymi przepisami. Kurs EURO będzie ustalony zgodnie z przepisami, w oparciu o kurs publikowany w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej;

9) wprowadzenie nowych sposobów zawierania umów, kanałów sprzedaży lub obsługi, wprowadzenie dodatkowych sposobów zarządzania siecią Dostawcy usług w celu zapobiegania przeciążeniom i zwiększania bezpieczeństwa;

10) ustalenie, że świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach jest poniżej kosztów świadczenia takiej usługi lub odbiega od średnich cen takich usług obowiązujących na rynku – wówczas zmiana może polegać na zmianie ceny abonamentu lub ceny usługi i nie może być dokonywana częściej niż jeden raz na dwanaście miesięcy,

11) inne obiektywne okoliczności, na które przy zachowaniu należytej staranności Dostawca usług nie miał wpływu i których nie mógł przewidzieć.

11. W przypadku zmian, o których mowa w ust. 10, Dostawca usług:

a) doręcza Abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej treść każdej proponowanej zmiany na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że Abonent złożył żądanie doręczenia w innej formie,

b) podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany - z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w

życie, informując jednocześnie Abonenta o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 12.

12. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 10, Abonent może wypowiedzieć Umowę, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.

VI. CZAS TRWANIA UMOWY, PRZEKSZTAŁCENIE NA CZAS NIEOKREŚLONY, WYPOWIEDZENIE I ROZWIĄZANIE UMOWY

§ 7

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony lub czas nieokreślony, przy czym okres obowiązywania Umowy zawieranej z konsumentem na czas określony nie może być dłuższy niż 24 miesiące.

2. Warunkiem skorzystania z wybranych przez Abonenta warunków promocyjnych świadczenia Usług jest obowiązywanie Umowy przez okres, na jaki została ona zawarta (w przypadku umowy zawartej na czas określony).

3. W przypadku zawarcia Umowy na czas określony, kolejnego dnia po upływie tego okresu Umowa przekształca się w umowę na czas nieokreślony, chyba że Abonent złoży Dostawcy usług oświadczenie o braku woli kontynuowania Umowy, zgodnie z ust. 5.

4. Umowa nie ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, jeśli Abonent w terminie co najmniej 30 dni przed upływem terminu obowiązywania Umowy na czas określony złoży oświadczenia o braku woli przedłużenia Umowy. Abonentowi, który nie skorzysta z uprawnienia do złożenia oświadczenia o braku woli przedłużenia Umowy, po przekształceniu

się Umowy na czas nieokreślony, naliczane będą opłaty dla wybranych przez niego w Umowie taryf według cen dla umów na czas nieokreślony aktualnych na dzień zawarcia Umowy, określonych w obowiązującym wówczas Cenniku.

5. Oświadczenie Abonenta o braku woli przedłużenia Umowy na czas nieokreślony powinno zostać dokonane w formie pisemnej bądź dokumentowej pod rygorem nieważności.

6. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w formie dokumentowej, Dostawca usług niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu przez:

1) wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku Abonenta, który wskazał numer niegeograficzny;

2) wykonanie połączenia głosowego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku Abonenta, który wskazał numer geograficzny;

3) wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta do kontaktu widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu.

7. Obowiązek zawiadomienia w sposób, o którym mowa w ust. 6 pkt 2), uznaje się za wykonany, jeśli Dostawca usług wykonał co najmniej 3 próby połączenia z Abonentem.

8. Dostawca usług potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia, o którym mowa w ust. 6, w terminie 14 dni od dnia otrzymania tego oświadczenia, wskazując nazwę Usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień zakończenia świadczenia Usługi.

9. W przypadku, gdy umowa zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, każdej ze Stron przysługuje prawo do jej wypowiedzenia z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia Usług objętych umową lub zamówionych w czasie trwania Umowy pakietów taryfowych lub dodatkowych opcji Usług.

10. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy, o którym mowa w ust. 5, Dostawca usług informuje Abonenta w sposób jasny i zrozumiały na trwałym nośniku, w rozsądnym terminie, nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, o automatycznym przedłużeniu Umowy, sposobach i terminach jej rozwiązania, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.

11. Sytuacje, w których Dostawca usług jest uprawniony do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym są określone w § 15 ust. 4.

12. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy (za wypowiedzeniem lub w trybie natychmiastowym) powinno mieć formę pisemną lub dokumentową pod rygorem nieważności.

13. W przypadku umów na czas nieokreślony Dostawca usług co najmniej jeden raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.

14. W przypadku, gdy oświadczenia woli Stron Umowy są składane w formie dokumentowej, Dostawca usług utrwała i doręcza Abonentowi treść zaproponowanych lub uzgodnionych warunków Umowy oraz oświadczenia abonenta o związaniu się tymi warunkami na trwałym nośniku.

VII. INSTALACJA I ZASADY KORZYSTANIA ZE SPRZĘTU I URZADZEŃ, OGRANICZENIA W ZAKRESIE KORZYSTANIA Z UDOSTĘPNIONEGO SPRZĘTU I URZADZEŃ

§ 8

1. Zawierając Umowę, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu (jeśli jest to konieczne do korzystania z Usług), do którego posiada Tytuł prawny lub zgodę osoby, której taki Tytuł przysługuje. Instalacja nastąpi zgodnie z § 3 ust. 2, a podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

2. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga uprzedniej zgody Dostawcy usług wyrażonej co najmniej w formie dokumentowej.

3. Jeśli korzystanie ze Sprzętu jest niezbędne do korzystania z Usług, wówczas Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym

jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie wykonania Instalacji oraz udostępnienia Sprzętu, w tym karty dekodującej dla Usługi Telewizji następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na protokole, przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy usług po wykonaniu Instalacji.

4. W razie sprzedaży na rzecz Abonenta Urządzeń, Dostawca usług zobowiązuje się sprzedać Abonentowi Urządzenie w stanie nowym, wolnym od wad, umożliwiającym korzystanie z Usług, chyba że sprzedaż dotyczy Urządzenia, z którego Abonent dotychczas korzystał. Potwierdzenie przekazania Urządzenia, następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na protokole przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy usług. Cena Urządzenia wynika z Cennika, i zostanie doliczona do Rachunku.

5. W przypadku, gdy na zakupione Urządzenie producent udziela gwarancji, treść gwarancji oraz sposób jej realizacji są ustalane w oświadczeniu gwarancyjnym producenta. Okres gwarancji rozpoczyna się w dniu zakupu przez Abonenta Urządzenia. W celu zgłoszenia roszczeń z tytułu gwarancji należy zwrócić się z dowodem zakupu i dokumentem gwarancyjnym Urządzenia, jeśli został wydany, do podmiotu świadczącego usługi serwisowe w imieniu producenta. Informacja o podmiotach świadczących usługi serwisowe Urządzeń dostępnych w ofercie Dostawcy usług oraz informacje o sposobie kontaktowania się z tymi podmiotami dostępne są w BOK. Informacji o kosztach usług serwisowych Urządzeń udzielają podmioty, o których mowa w zdaniu poprzednim.

6. Zasilanie Sprzętu w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.

7. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z Instrukcją Postępowania ze Sprzętem, przekazaną przez Przedstawiciela lub udzieloną mu przez producenta.

8. Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, względnie o ile nie dokonano jego sprzedaży na podstawie odrębnej umowy (lub dokumentu sprzedaży np. faktury).

9. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o powierzony mu Sprzęt oraz związane z nim ryzyko. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego mu do używania. Abonent nie ma prawa do:

1) modyfikowania, rozkręcania ani wykorzystywania udostępnionego Sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem,

2) udostępniania Sprzętu osobom trzecim.

10. Abonent powinien umożliwić Dostawcy usług dokonywanie okresowych kontroli prawidłowości działania Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu oraz usuwania Awarii bądź Usterek. O zamiarze przeprowadzenia kontroli, Abonent zostanie powiadomiony telefonicznie ze stosowanym wyprzedzeniem, nie krótszym niż 7 dni, a Strony wspólnie ustalą dogodny dla nich termin kontroli. W przypadku Awarii lub Usterki Abonent powinien udostępnić Lokal

celem ich usunięcia niezwłocznie od zawiadomienia.

§ 9

1. Urządzenia własne Abonenta podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.

2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Urządzeń, o których mowa w ust. 1, chyba że wynika to z powodu okoliczności jego dotyczących. Dostawca usług zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urządzeniu oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Urządzenia, jak też do kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą sieci Internet.

3. Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenie i Sprzęt podczas wyładowań atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej powinien także odłączyć kabel sygnałowy od Urządzenia Abonenta. Za ewentualne szkody spowodowane zaniedbaniem tego obowiązku Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności.

VIII. OKRES ROZLICZENIOWY, OPŁATY, SPOSOBY DOKONYWANIA PŁATNOŚCI

§ 10

1. Okresem Rozliczeniowym jest jeden miesiąc. W przypadku, gdy Usługa była świadczona przez niepełny Okres

Rozliczeniowy, wysokość należnej Opłaty Abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona w danym Okresie Rozliczeniowym.

2. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług oraz sposób ich naliczania określa Cennik, co nie wyklucza ich zamieszczenia także w treści Umowy. Jeśli Umowa zawierana jest na warunkach promocyjnych, niektóre ceny mogą być zawarte także w Regulaminie promocji lub Cenniku.

3. Abonenci w pierwszym otrzymanym Rachunku po wykonaniu Instalacji i/lub Aktywacji usług, obciążeni zostaną Opłatą Instalacyjną i/lub Aktywacyjną, w wysokości określonej w Umowie, Cenniku lub Regulaminie promocji, jeśli Umowa nie została zawarta na warunkach promocyjnych.

4. Opłaty jednorazowe za Usługi Dodatkowe doliczane są do Rachunku za Okres Rozliczeniowy, w którym zostały wykonane lub Aktywowane.

§ 10A

1. Wszystkie opłaty Abonent jest zobowiązany uiszczać w terminach, na rachunek bankowy Dostawcy usług wskazany na Rachunku. Płatności mogą być dokonywane wyłącznie przelewem lub bezgotówkowo.

2. Abonent uiszcza Opłatę Abonamentową bez uprzedniego wezwania z góry, do 14 dni od dnia wystawienia Rachunku, chyba że na fakturze wskazano inny termin.

3. Rachunki i zestawienia połączeń udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem EBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, o ile Abonent nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury, w tym elektronicznej (e-faktura).

4. Opłaty inne niż Abonamentowa (np. Opłata Instalacyjna) płatne będą na podstawie odrębnego Rachunku w terminie 14 dni od jego dostarczenia Abonentowi, chyba że na fakturze wskazano inny termin.

5. Abonent jest zobowiązany do regulowania należności na indywidualny numer rachunku bankowego Abonenta wskazany w Umowie.

6. Dokonywane przez Abonenta wpłaty zmniejszają lub niwelują jego zadłużenie. Dokonywane wpłaty są w pierwszej kolejności zaliczane na poczet długów najdalej wymagalnych, chyba że Abonent w tytule przelewu wskazał który z długów chce daną wpłatą zaspokoić. Każdą dokonaną przez Abonenta wpłatę na poczet danego długu Dostawca usług może przeznaczyć w pierwszej kolejności na pokrycie należności ubocznych, w szczególności odsetek za opóźnienie w zapłacie.

7. W przypadku korekty Rachunku na korzyść Abonenta, powstała w ten sposób nadpłata zostanie w pierwszej kolejności przeznaczona na spłatę najdawniej wymagalnego zadłużenia, a w braku zadłużenia – na opłaty za bieżący lub przyszły Okres Rozliczeniowy. Na wniosek Abonenta nadpłata może zostać zwrócona na rachunek bankowy Abonenta w terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku.

IX. USŁUGA TELEFONII. ZASADY UMIESZCZANIA DANYCH ABONENTA W SPISIE ABONENTÓW. PRZENIESIENIE NUMERU

§ 11

1. Dostawca usług świadczy Usługę telefonii w jego Sieci lub w zasięgu dowolnej sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług w zakresie zapewnianych przez niego możliwości technicznych. Łącze internetowe Abonenta winno zapewniać niezbędną jakość do poprawnej transmisji danych głosowych. O wymaganiach tych Dostawca usług poinformuje Abonenta na jego wniosek telefonicznie lub na adres poczty elektronicznej Abonenta.

2. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o dokonanie:

1) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie lub połączeń przychodzących z takich numerów;

2) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie lub połączeń przychodzących z takich numerów;

3) umożliwienia Abonentowi określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez

Abonenta w żądaniu, lub połączeń przychodzących z takich numerów;

4) domagania się poinformowania przez Dostawcę usług lub zablokowania możliwości wykonywania połączeń w razie przekroczenia w Okresie Rozliczeniowym określonego progu kwotowego. Dostawca usług oferuje cztery progi kwotowe, które wynoszą 0, 35, 100, 200 złotych. Obowiązek poinformowania o przekroczeniu w Okresie Rozliczeniowym określonego progu kwotowego uznaje się za wykonany, jeśli Dostawca usług wykonał co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od przekroczenia progu kwotowego. W przypadku, gdy Abonent nie określił progu kwotowego, próg ten wynosi 35 złotych dla każdego Okresu Rozliczeniowego, a w przypadku jego braku - dla każdego miesiąca kalendarzowego.

3. Abonent Usługi telefonii nie może wykorzystywać jakichkolwiek Urządzeń, które umożliwiają podłączenie do Sieci Dostawcy usług i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa, w tym w sposób powodujący nadużycie telekomunikacyjne.

4. Dostawca usług przydziela Abonentowi w Umowie indywidualny numer telefoniczny.

5. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent korzystający z Usługi telefonii, wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać przeniesienia

przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci Dostawcy usług na:

1) obszarze o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego w przypadku numerów geograficznych,

2) na terenie całego kraju - w przypadku numerów nie geograficznych.

6. Abonent korzystający z Usługi telefonii, wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać przy zmianie Dostawcy usług przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci innego operatora na:

1) obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych,

2) terenie całego kraju - w przypadku numerów nie geograficznych.

7. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru, może wypowiedzieć umowę z Dostawcą usług, bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej Umowie, jednakże w takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia oprócz Odszkodowania, którego maksymalna wysokość nie może przekroczyć sumy Opłat Abonamentowych pozostałych do okresu, na jaki Umowa została zawarta, także opłaty w wysokości nieprzekraczającej Opłaty Abonamentowej nie wyższej niż Opłata Abonamentowa za jeden Okres Rozliczeniowy.

8. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru, określa tryb tego przeniesienia, który może być następujący:

1) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego Umową z Dostawcą usług;

2) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego Umową z Dostawcą usług, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;

3) na koniec okresu obowiązywania Umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z Umowy z Dostawcą usług.

9. Przeniesienie numeru następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od uzgodnionego z Abonentem dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi komunikacji głosowej, wskazanego w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej z przeniesieniem numeru. Termin rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi komunikacji głosowej powinien być zgodny z terminem rozwiązania Umowy z Dostawcą usług. Nowy dostawca usługi komunikacji głosowej doręcza Abonentowi na trwałym nośniku potwierdzenie przeniesienia numeru.

10. Nowy dostawca usługi komunikacji głosowej oraz Dostawca usług współpracują ze sobą w dobrej wierze podczas procesu przeniesienia numeru, tak aby zapewnić przeniesienie numeru w terminie określonym w ust. 9, przy czym procesem przeniesienia numeru kieruje nowy dostawca usługi.

11. Za przeniesienie przydzielonego numeru nie pobiera się opłat od Abonenta.

12. W przypadku, gdy przeniesienie numeru nie doszło do skutku w terminie, o którym mowa w ust. 9, Dostawca usług wznowia lub kontynuuje świadczenie Usługi na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia numeru. Wznowienie świadczenia Usługi następuje w takim

terminie, aby utrata dostępu przez Abonenta do świadczonych Usług nie przekroczyła 1 dnia roboczego.

13. Jeżeli przeniesienie numeru nie doszło do skutku w terminie 30 dni od terminu wskazanego w ust. 9:

1) wypowiedzenie umowy z Dostawcą usług staje się bezskuteczne - w przypadku braku przeciwnego oświadczenia Abonenta, o czym Dostawca usług informuje Abonenta;

2) z innych powodów niż rezygnacja Abonenta ze zmiany dostawcy usługi komunikacji głosowej - umowę z nowym dostawcą usługi komunikacji głosowej uważa się za niezawartą, o czym nowy dostawca usługi informuje Abonenta.

14. W przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia numeru, o którym mowa w ust. 9, Abonentowi przysługuje od Dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia, w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według Rachunków za Usługi z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu do komunikacji pomiędzy dostawcami usług.

15. W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, Abonentowi przysługuje od nowego dostawcy usługi, jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień od dnia przeniesienia numeru, w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych.

16. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 14 i 15, oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły:

1) w przypadku, o którym mowa w ust. 14 - do dnia przeniesienia numeru lub dnia zakończenia obowiązywania kontynuowanej lub wznowionej umowy, o której mowa w ust. 14, z Dostawcą usług;

2) w przypadku, o którym mowa w ust. 15 - do dnia przeniesienia numeru do sieci dostawcy usługi lub uzyskania zgody Abonenta na świadczenie usług przez nowego dostawcę usługi komunikacji głosowej z wykorzystaniem dotychczasowego numeru.

17. Dostawca usług dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym Rachunkiem podstawowy wykaz Usług zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach telefonicznych z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii cyfrowej (numer wywoływany, data i godzina rozpoczęcia połączenia, czas trwania połączenia i jego koszty) dostarczany jest Abonentowi na jego żądanie odpłatnie, wedle stawki określonej w Cenniku.

18. Umieszczenie Abonenta w spisie abonentów odbywa się za jego zgodą, na podstawie odrębnej umowy zawieranej przez Dostawcę usług z podmiotem publikującym spis abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, z zachowaniem gwarancji ochrony danych osobowych Abonenta i tajemnicy telekomunikacyjnej. Umieszczenie danych Abonenta w spisie ograniczone jest do (i)

numeru Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta, (ii) nazwiska i imion Abonenta, (iii) nazwy miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się Zakończenie Sieci.

X. USŁUGA TELEWIZJI. INTEROPERACYJNOŚĆ TREŚCI CYFROWYCH ZE SPRZĘTEM I OPROGRAMOWANIEM. ICH FUNKCJONALNOŚĆ I ŚRODKI OCHRONY

§ 12.

1. Dostawca usług zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Sprzętu sygnały Programów telewizyjnych o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi. W ramach wybranego przez Abonenta Pakietu Usługi telewizji, Dostawca usług udostępnia Abonentowi Programy oraz ewentualnie inne świadczenia wyraźnie wskazanych w opisie takiego Pakietu. Opis i wyszczególnienie Programów i Usług Dodatkowych udostępnionych na dzień podpisania Umowy są zamieszczone w Cenniku. Powyższe nie wyklucza udostępnienia przez Dostawcę usług, zwłaszcza w okresach promocyjnych usług dodatkowych, Programów lub świadczeń, niewskazanych w opisie pakietu, o ile nie będą zobowiązywać Abonenta do dodatkowej zapłaty.

2. Abonentowi, zwłaszcza w okresach promocyjnych, mogą zostać udostępnione do czasowego korzystania, bez dodatkowych opłat ani zobowiązań, dodatkowe Programy lub pakiety Programów nieobjęte Umową, co nie wpłynie na wybrane przez Abonenta w Umowie Pakietu. Dodatkowe Programy lub pakiety Programów na wniosek Abonenta mogą w każdej chwili zostać wycofane, o ile będzie to technicznie możliwe.

3. Dostawca usług zastrzega sobie prawo emisji Programów w pełnym paśmie częstotliwości w Sieci. Zmiana częstotliwości emisji Programu nie stanowi zmiany Umowy. O takiej zmianie Abonenci będą informowani, w szczególności na antenie programu informacyjnego Dostawcy usług.

4. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów oraz zmiany ramówki Programów.

5. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość dostarczonych przez nadawców

Programów informacji o audycjach telewizyjnych, w tym zawartych w treści EPG- elektronicznego przewodnika po programach.

6. Abonent może kopiować audycje nadawane w ramach Programów w całości lub ich części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiągnięcie korzyści majątkowych. Dostawca usług może ograniczyć nagrywanie Programów i innych treści na zewnętrznych nośnikach danych.

7. Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi Telewizji wyłącznie na użytek własny, w sposób nie łączący się z osiągnięciem korzyści majątkowych, w Lokalu który ze względu na swój charakter nie jest dostępny dla większej nieograniczonej grupy osób, chyba że Umowa stanowi inaczej.

8. Dostawca usług w ramach oferty udostępnia Programy pogrupowane w Pakiety bądź dostępne pojedynczo.

9. Dostawca usług, oprócz dostępu do Programów, może świadczyć również dostęp

do Usług Dodatkowych, takie jak np.: VoD (Video on Demand), RMFon, EPG elektroniczny przewodnik po programach, usługa blokady rodzicielskiej i ewentualnie inne znajdujące się w ofercie Dostawcy usług, kanały radiowe, dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych, i inne, wskazane w szczególności w Regulaminach Promocji bądź Cenniku. Usługi te mogą być nieodpłatne lub dodatkowo płatne.

10. Funkcjonalność treści cyfrowych to możliwe sposoby ich wykorzystywania:

1) w przypadku korzystania przez Abonenta z usług VOD – treściami cyfrowymi są udostępniane filmy i seriale.

W ramach VOD Abonent może bez ograniczeń ilościowych oglądać wypożyczone bądź zakupione przez siebie utwory za pośrednictwem posiadanego przez Abonenta Sprzętu lub Urządzenia. Abonenci nie mogą nagrywać przedmiotowych utworów oraz ich publicznie odtwarzać (dozwolone jest jedynie prywatne odtwarzanie). W celu ochrony przedmiotowych utworów Dostawca usług stosuje odpowiednie zabezpieczenia techniczne.

2) EPG treściami cyfrowymi są udostępniane Abonentom 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. W celu ochrony przedmiotowych treści Dostawca usług stosuje odpowiednie zabezpieczenia techniczne.

11. Interoperacyjność treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem oznacza rodzaj sprzętu i oprogramowania, jaki niezbędny jest do korzystania z treści cyfrowych. Treści cyfrowe w ramach Usługi Telewizji są przez Dostawcę usług dostarczane Abonentom w przypadku, gdy korzystają z następujących Usług Dodatkowych:

1) VOD w celu korzystania z usługi VOD konieczne jest posiadanie telewizora posiadającego złącze HDMI, umożliwiające odbiór w standardzie HD,

a w przypadku treści o wyższej rozdzielczości - ULTRA HD, oraz umożliwiające korzystania z przekazanego Sprzętu (w szczególności dekodera);

2) EPG – w celu korzystania z usługi EPG konieczne jest posiadania telewizora posiadającego złącze HDMI umożliwiające korzystanie z przekazanego Sprzętu (w szczególności dekodera).

POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI TELEWIZJI

12. Dostawca usług przed udostępnieniem Abonentowi płatnych materiałów z bazy VOD podaje dla każdej pozycji warunki dostępności określające:

1) czas, w jakim dana pozycja będzie udostępnioma od momentu zamówienia, jeżeli dotyczy,

2) czas, przez jaki będzie dostępna i/lub ilość możliwych powtórzeń jej odtworzenia,

3) cenę brutto zamawianego materiału.

13. Momentem naliczenia pełnej płatności za zamówiony materiał jest zamówienie

potwierdzone kodem PIN. Abonent dokonując zamówienia potwierdza, że akceptuje przedstawione mu wcześniej warunki płatności, dostępności i zapisy niniejszego Regulaminu.

14. Usługa dodatkowa Multiroom dostępna jest w zależności od wybranego przez Abonenta dostępu do Usług telewizji.

15. W ramach jednej Umowy istnieje możliwość aktywowania maksymalnie dwóch dodatkowych dekoderów z usługą dodatkową Multiroom.

16. W zależności od lokalizacji, usługa dodatkowa Multiroom wymaga doprowadzenia do dodatkowych odbiorników okablowania koncentrycznego lub Ethernet. Szczegółowe informacje odnośnie możliwości obsługi kanałów wielopokojowych oraz sposobu podłączenia urządzeń dostępnych w usłudze dodatkowej Multiroom dostępne są w BOK lub EBOK.

17. W zależności od wybranej Usługi Dodatkowej, dostęp do niej może być uwzględniony zarówno w cenie wybranego Pakietu lub może być dodatkowo płatny. Szczegółowe postanowienia w tym zakresie określa Umowa, Cennik lub Regulaminy promocji.

XI. USŁUGA DOSTĘPU DO SIECI INTERNET – ZMIANA DOSTAWCY

§ 13

1. Abonent będący stroną umowy z Dostawcą usług, której przedmiotem jest świadczenie Usługi dostępu do sieci Internet, ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi w przypadku zmiany

dostawcy tej usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.

2. Nowy dostawca usługi dostępu do sieci Internet rozpoczyna świadczenie tej usługi w uzgodnionym z Abonentem terminie określonym w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej z nowym dostawcą.

3. Abonent, żądając zmiany dostawcy Usługi dostępu do sieci Internet może wypowiedzieć umowę z Dostawcą usług, bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej Umowie, jednakże w takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia oprócz Odszkodowania, którego maksymalna wysokość nie może przekroczyć sumy Opłat Abonamentowych pozostałych do okresu, na jaki Umowa została zawarta, także opłaty w wysokości nieprzekraczającej Opłaty Abonamentowej nie wyższej niż Opłata Abonamentowa za jeden Okres Rozliczeniowy.

4. Wypowiedzenie Umowy z Dostawcą usług staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu.

5. Nowy dostawca usługi dostępu do Internetu potwierdza Abonentowi niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia usługi na trwałym nośniku.

6. Zmiana dostawcy Usługi dostępu do Internetu nie może powodować przerwy w świadczeniu tej usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy.

7. Za czynności związane z realizacją uprawnienia, o którym mowa w ust. 1, nie pobiera się opłat od Abonenta.

8. Nowy dostawca usługi dostępu do Internetu oraz Dostawca usług współpracują ze sobą w dobrej wierze podczas procesu zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, tak aby zapewnić zachowanie ciągłości Usługi dostępu do Internetu w terminie określonym w ust. 2, przy czym procesem zmiany dostawcy usługi kieruje nowy dostawca usługi.

9. W celu realizacji powyższego uprawnienia, przy zawarciu Umowy, Abonent składa u Dostawcy usług wniosek w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, obejmujący:

- 1) dane Abonenta, o których mowa w § 5 ust. 1 pkt. 1) – 4) Regulaminu;
- 2) adres poczty elektronicznej przeznaczony do kontaktu z Abonentem – jeżeli wniosek składany jest w formie dokumentowej;
- 3) żądanie zachowania ciągłości świadczenia Usługi;
- 4) informacje o wybranym przez Abonenta sposobie przekazywania przez Dostawcę usług informacji dotyczących obsługi wniosku;
- 5) dane identyfikujące umowę z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu;
- 6) wskazanie żądanego trybu rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu;
- 7) pełnomocnictwo dla Dostawcy usług upoważniające go do wypowiedzenia w imieniu Abonenta umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu.

10. Jeżeli wniosek, o którym mowa powyżej:

1) nie zawiera informacji niezbędnych dla jego realizacji - Dostawca usług zawiadomi Abonenta o konieczności jego niezwłocznego uzupełnienia jednocześnie informując go, że nieuzupełnienie wniosku spowoduje pozostawienie go bez rozpatrzenia;

2) został złożony w formie dokumentowej - Dostawca usług utwali go i doręczy Abonentowi na Trwałym nośniku.

11. W przypadku, gdy rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu nie nastąpiło w terminie, o którym mowa w ust. 2, Dostawca usług kontynuuje świadczenie Usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu.

12. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu nie nastąpiło w terminie 30 dni od terminu, o którym mowa w ust. 2, wówczas:

1) wypowiedzenie umowy z Dostawcą usług dostępu do sieci Internet ze względu na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczne,

2) umowę z nowym dostawcą usługi dostępu do Internetu uważa się za niezawartą - o czym Dostawca usług informuje Abonenta.

13. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu w terminie, o którym mowa w ust. 2, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat

miesięcznych za usługi komunikacji elektronicznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu przeznaczanego do komunikowania się pomiędzy dostawcami usług.

14. W przypadku, o którym mowa w ust. 12, kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od terminu, o którym mowa w ust. 2, do dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu lub upływu terminu, o którym mowa w ust. 2.

XII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG, WYSOKOŚĆ ODSZKODOWANIA, ZASADY I TERMINY JEGO WYPŁATY

§ 14

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, w tym wynikające z nienależytej reakcji Dostawcy usług na występowanie incydentów i zagrożeń związanych z bezpieczeństwem oraz luk w systemach bezpieczeństwa, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa lub postanowień Umowy. Niezachowanie wskaźników jakości Usługi stanowi nienależyte wykonanie Umowy.

2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:

- 1) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 - 2) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu;
 - 3) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Dostawcę usług lub osoby, za które Dostawca usług odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę;
 - 4) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 - 5) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci,
 - 6) skutki korzystania z Usług przez osoby trzecie, które posłużą się indywidualnym numerem Abonenta i hasłem, chyba że osoba trzecia weszła w posiadanie tych danych na skutek działania lub zaniechania Dostawcy usług lub osób, za które Dostawca usług odpowiada lub przy pomocy których wykonuje Umowę;
 - 7) niezgodność oprogramowania zainstalowanego na urządzeniach abonenta z oprogramowaniem dostarczonym lub udostępnionym przez Dostawcę usług lub zainstalowanym na Urządzeniu udostępnionym Abonentowi do korzystania;
 - 8) zabezpieczenia danych i oprogramowania znajdujących się na urządzeniach należących do Abonenta przed dostępem lub ingerencją osób trzecich;
 - 9) pogorszenie jakości Usług na skutek działania obiektywnych czynników zewnętrznych, niezależnych od Dostawcy usług, lub występujących po stronie Abonenta (np. rodzaj używanych urządzeń lub oprogramowania, systemów operacyjnych, programów antywirusowych, firewalli, przeglądarek itp.),
 - 10) utracone korzyści,
 - 11) działania Abonenta lub osób trzecich powodujące zakłócenia w pracy Sieci, w Internecie lub urządzeniach innych użytkowników;
 - 12) działania Abonenta lub osób trzecich stanowiące ingerencję w dane lub polegające na przechwytywaniu danych innych użytkowników Sieci lub Internetu;
 - 13) nieautoryzowane ingerencje lub przeróbki Sieci dostępowej Dostawcy usług.
3. Za każdą przerwę w świadczeniu Usługi, w tym w sytuacji kiedy nie został osiągnięty określony w warunkach umownych poziom jakości świadczonej Usługi, jak również w sytuacji, gdy Dostawca usług nie zareagował odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa, Abonentowi przysługuje względem Dostawcy usług prawo do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, określonych w Kodeksie cywilnym.
4. Niezależnie od prawa do dochodzenia odszkodowania, Abonentowi przysługuje

obliczony proporcjonalnie upust w Opłacie Abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszenia jej jakości.

5. Odszkodowanie, jak również upust w opłacie abonamentowej, są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec Dostawcy usług.

6. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie Opłaty Abonamentowej/zapłatę odszkodowania, a także ich przyznanie, następuje na podstawie reklamacji złożonej przez abonenta w trybie określonym w Rozdziale XV.

XIII. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ ABONENTA

§15

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i Regulaminu, zarówno w stosunku do Dostawcy usług, jak i osób trzecich. 2. 2.

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

1) naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich,

2) rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa,

3) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników,

danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania,

4) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,

5) rozpowszechnianie wirusów komputerowych,

6) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie konta - ang. Spamming),

7) korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług.

3. Dostawca usług zaleca Abonentowi:
1) na stronie internetowej Dostawcy usług,

1) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu 2) pod numerem telefonu BOK Dostawcy usług operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem wskazanym na stronie internetowej Dostawcy usług, bieżących aktualizacji systemu, posiadania aktualnego

3) e-mailem na adres podany w Umowie, oprogramowania antywirusowego, antyspamowego

4) osobiście w Biurze Obsługi Klienta. itp.,

3.

Dostawca usług zaleca Abonentowi:

1) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym

uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania aktualnego oprogramowania antywirusowego, antyspamowego itp.,

2) zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzebieciowych, zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt,

3) stosowanie do kont pocztowych, EBOK, oraz innych aplikacji internetowych wymagających podania hasła, haseł o długości co najmniej 8 znaków, zawierających oprócz małych i dużych liter także cyfry i inne znaki, w tym interpunkcyjne.

4. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do zablokowania dostępu Abonenta do Sieci, Usług bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta, w przypadku, gdy działania Abonenta:

1) naruszają bezpieczeństwo Sieci;

2) stanowią przypadek nadużycia telekomunikacyjnego;

3) wymagają natychmiastowego zaprzestania świadczenia Usług z uwagi na interes publiczny, interes użytkowników końcowych lub istotny interes Dostawcy usług

- gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniecha, z informacją o rozwiązaniu umowy w przypadku niewykonania wezwania.

5. W przypadku niezastosowania się przez Abonenta do wezwania, o którym mowa w ust. 4 powyżej w wyznaczonym tam terminie, Umowa ulega automatycznemu rozwiązaniu z bezskutecznym upływem wyznaczonego terminu, o czym Dostawca usług powiadamia

Abonenta doręczając mu informację w tym przedmiocie na trwałym nośniku na wskazany do kontaktu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej. Takie rozwiązanie umowy traktowane jest jako rozwiązanie umowy z winy Abonenta, skutkując konsekwencjami wskazanymi w § 19 i § 20 ust. 1.

XIV. USŁUGA SERWISOWA

§ 16

1. Dostawca usług zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Dostawca usług zapewnia:

1) cykliczne przeglądy stanu technicznego jego Sieci telekomunikacyjnej,

2) bieżącą naprawę Usterek i Awarii Sieci,

3) techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu,

4) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Dostawcę usług, trwających promocjach i ofertach specjalnych, wymogach w zakresie oprogramowania itp.,

5) rozpatrywanie reklamacji,

6) informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem EBOK,

7) naprawę lub wymianę Sprzętu.

2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług:

- 1) na stronie internetowej Dostawcy usług,
- 2) pod numerem telefonu BOK Dostawcy usług wskazanym na stronie internetowej Dostawcy usług,
- 3) e-mailem na adres podany w Umowie,
- 4) osobiście w Biurze Obsługi Klienta.

3. Opłaty za połączenia z numerem BOK Dostawcy usług nie będą wyższe niż opłaty za zwykłe połączenia telefoniczne, zgodnie z wybranym przez Abonenta pakietem taryfowym.

4. Informacje o kosztach Usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczanym na stronie internetowej Dostawcy usług oraz dostarczonym przy zawieraniu Umowy, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

5. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 5 dni roboczych od dnia powiadomienia o Usterce lub Awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.

6. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterek lub Awarii, a także pomoc techniczna następuje:

1) nieodpłatnie - w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci Dostawcy usług,

bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Dostawcy usług lub Przedstawiciela,

2) odpłatnie - w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia lub Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby, za które ponosi on odpowiedzialność, będące następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, w tym Regulaminem i instrukcją postępowania ze Sprzętem zawartą w protokole, a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Dostawcy usług. Opłata za wykonanie Usługi serwisowej zgodnie z Cennikiem zostanie doliczona do Rachunku.

7. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Dostawcę usług na stronie internetowej.

XV. REKLAMACJE. POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE

§ 17

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji, jeżeli:

1) z winy Dostawcy usług nie został dotrzymany termin przyłączenia do Sieci Dostawcy usług,

2) z winy Dostawcy usług nie został dotrzymany określony w Umowie termin rozpoczęcia świadczenia Usług,

3) doszło do niewykonania lub nienależytego wykonania Usług przez Dostawcę usług,

4) doszło do nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.

2. Reklamację można zgłosić Dostawcy usług w jednej z form: w formie pisemnej podczas wizyty reklamującego w BOK lub przesyłką pocztową albo przesyłką kurierską, telefonicznie, ustnie do protokołu podczas wizyty reklamującego w BOK, przez EBOK lub w Formie dokumentowej.

3. Dostawca usług potwierdza złożenie reklamacji w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w BOK osoba reprezentująca Dostawcę usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej złożenie.

4. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu osoba reprezentująca Dostawcę usług, przyjmująca reklamację, sporządza protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana reklamującemu na Trwałym nośniku.

5. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji telefonicznie, przez EBOK lub w Formie dokumentowej następuje w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres oraz numer telefonu Dostawcy usług i jest przekazywane reklamującemu na Trwałym nośniku.

6. Reklamacja powinna zawierać w szczególności:

1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego/Abonenta;

2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;

3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;

4) numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres miejsca świadczenia Usług,

5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy usług;

6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa, jeśli Abonent żąda ich wypłaty,

7) numer rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,

8) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,

9) podpis reklamującego/Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

7. Dostawca usług udziela odpowiedzi na reklamację w sposób wskazany przez reklamującego w reklamacji albo w przypadku nieokreślenia przez reklamującego w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, Dostawca usług przekazuje reklamującemu

odpowieź na reklamację, w sposób określony w Umowie, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania tej Umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.

8. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od:

1) ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi,

2) dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała zostać wykonana,

3) dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.

9. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca usług niezwłocznie powiadomi reklamującego/Abonenta.

10. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez reklamującego/Abonenta będzie zawierała braki, Dostawca usług niezwłocznie powiadomi Abonenta o zakresie brakujących informacji wraz z prośbą o uzupełnienie informacji w terminie 7 dni oraz informacją, że nieuzupełnienie braków we wskazanym terminie skutkować będzie pozostawieniem reklamacji bez rozpoznania. Dostawca usług odstępuje od wezwania do uzupełnienia braków, jeżeli ich uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia. W przypadku nieuzupełnienia braków w wyznaczonym terminie reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

11. W przypadku nieokreślenia przez reklamującego sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, Dostawca usług przekazuje reklamującemu powiadomienie, o którym mowa w ust. 10 powyżej, w sposób określony w Umowie lub w trakcie trwania tej Umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.

12. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia jej złożenia. Jeżeli Dostawca usług, nie rozpatrzy 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 przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.

13. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

1) nazwę i dane kontaktowe BOK i Dostawcy usług umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym numer telefonu i adres poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej Dostawcy usług, który umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników;

2) informację o dacie złożenia reklamacji,

3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,

4) w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności - określenie kwoty odszkodowania lub innej należności oraz:

a) termin ich wypłat, przypadający nie później niż 30 (trzydzieści) dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo:

b) informację, że kwoty te zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności,

5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument - o prawie dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o których mowa w art. 383 ust. 1 UstPKE.

6) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

14. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości lub części, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana reklamującemu przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.

15. W przypadku uwzględnienia reklamacji opłata za doręczony na żądanie Abonenta szczegółowy wykaz wykonanych Usług podlega zwrotowi.

16. Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca usług, na żądanie Abonenta, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, przekazuje ponownie tę odpowiedź w sposób wskazany w tym żądaniu.

17. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Dostawcy usług lub składając wniosek o zawiązanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji. W przypadku, gdy reklamującym jest konsument, spór cywilnoprawny między Abonentem a Dostawcą usług może być również zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ust. 1 UstPKE, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Informacje o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej znajdują się na stronie: <https://cik.uke.gov.pl>.

18. Drogę postępowania reklamacyjnego w przypadku, o którym mowa w ust. 17 powyżej, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Dostawca usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.

19. Bieg przedawnienia roszczeń zawiesza się na okres od dnia wniesienia reklamacji Usługi do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.

§ 18

W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, z wyłączeniem Usługi dostępu do Internetu, a warunkami określonymi w Umowie, konsument po wyczerpaniu drogi

postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z nienależytego wykonania Umowy, wypowiedzieć Umowę z winy Dostawcy usług. W takim przypadku dostawcy usług nie przysługuje Odszkodowanie, którego maksymalna wysokość nie może przekroczyć sumy Opłat Abonamentowych pozostałych do okresu, na jaki Umowa została zawarta .

XVII. OPŁATY W MOMENCIE ROZWIĄZANIA UMOWY, ZWROT SPRZĘTU I KARA UMOWNA.

§ 19

1. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia, jak również odstąpienia przez Abonenta od Umowy w trybie UstPK, Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu, jeśli został przekazany przez Dostawcę usług i nie stanowi on własności Abonenta. Zwrotu dokonuje się w BOK, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta. Abonent ponosi ponadto odpowiedzialność względem Dostawcy usług za zmniejszenie wartości Sprzętu, będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza jego przeznaczenie, w tym za uszkodzenie lub zużycie w sposób wykraczający normalne użytkowanie.

2. W przypadku naruszenia postanowień ust. 1 powyżej, jak również w razie zwrócenia Sprzętu uszkodzonego, Dostawca usług odpowiednio wezwie Abonenta do jego zwrotu lub jego naprawy, pod rygorem zapłaty

kary umownej określonej Cennikiem i zapłaty wartości Sprzętu.

3. Zapłata przez Abonenta kary umownej i wartości Sprzętu spowoduje przeniesienie na niego prawa własności Sprzętu.

XVIII. ODSZKODOWANIE W RAZIE PRZEDTERMINOWEGO ROZWIĄZANIA UMOWY NA CZAS OKREŚLONY

§ 20

1. W przypadku, gdy Abonent wypowiedzie umowę przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta, lub umowa zostanie wypowiedziana przez Dostawcę usług z winy Abonenta, Dostawcy usług przysługuje od Abonenta odszkodowanie („Odszkodowanie”). Wysokość Odszkodowania nie może przekroczyć sumy Opłat Abonamentowych, które Abonent byłby zobowiązany uiszczać do czasu zakończenia okresu obowiązywania Umowy. Odszkodowanie nie przysługuje w przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem odszkodowania jest promocyjne urządzenie końcowe.

2. Maksymalna wysokość odszkodowania, jakiej może domagać się Dostawca usług od Abonenta to iloczyn liczby miesięcy pozostałych do zakończenia Umowy i Opłat Abonamentowych za ten okres.

Dla ułatwienia, poniżej zostaje przedstawione przykładowe – obrazowe wyliczenie Odszkodowania przy założeniu, że umowa została zawarta na okres 12 miesięcy:

- przykładowa miesięczna Opłata Abonamentowa: 100 zł,

- łączne zobowiązanie Abonenta: 12 x 100 zł = 1.200 zł – jest to również maksymalna kwota Odszkodowania. Z każdym kolejnym miesiącem trwania umowy kwota Odszkodowania do ewentualnej zapłaty ulega zmniejszeniu o kwotę 100 zł;

- w przypadku rozwiązania umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przez upływem okresu 12 miesięcy, np. ze skutkiem na koniec 7 miesiąca trwania umowy, skutkuje to obowiązkiem Abonenta do zapłaty na rzecz Dostawcy usług Odszkodowania w kwocie 400 zł – Odszkodowanie zostaje naliczone za 4 z 12 miesięcy, przez które Abonent byłby zobowiązany płacić Opłatę Abonamentową, gdyby nie doszło do przedterminowego rozwiązania umowy.

3. Zapłata przez Abonenta Odszkodowania nastąpi na podstawie dokumentu księgowego wystawionego przez Dostawcę usług, w terminie tam wskazanym, nie krótszym jednak niż 7 (siedem) dni od daty jego doręczenia.

4. Oprócz zapłaty Odszkodowania, Abonent zobowiązany jest także do zapłaty za inne świadczenia spełnione, zgodnie z treścią § 4 ust. 4 Regulaminu.

**XIX. DZIAŁANIA PODEJMOWANE PRZEZ
DOSTAWCĘ USŁUG W ZWIĄZKU Z
PRZYPADKAMI NARUSZENIA
BEZPIECZEŃSTWA SIECI LUB USŁUG. SPOSÓB
PRZEKAZYWANIA INFORMACJI O
ZAGROŻENIACH ZWIĄZANYCH ZE
ŚWIADCZONĄ USŁUGĄ**

§ 21

1. Dostawca usług zobowiązuje się do informowania Abonentów o potencjalnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z Usług, w tym, ale nie ograniczając się do: prób oszustw, phishingu, złośliwego oprogramowania oraz zagrożeń dotyczących ochrony prywatności i bezpieczeństwa danych.

2. Informacje o zagrożeniach mogą być przekazywane Abonentom w następujący sposób:

1) bezpośrednio – w formie komunikatów wysyłanych drogą elektroniczną (e-maile, SMS-y) na podane przez Abonenta dane kontaktowe,

2) na stronie internetowej – poprzez zamieszczenie informacji w sekcji dedykowanej bezpieczeństwu użytkowników, gdzie Abonenci będą mogli zapoznać się z aktualnymi zagrożeniami oraz zaleceniami dotyczącymi ich unikania,

3) podczas kontaktu z Biurem Obsługi Klienta – pracownicy BOK będą informować Abonentów o zagrożeniach podczas rozmów telefonicznych lub w trakcie osobistych wizyt.

3. Operator podejmie wszelkie możliwe działania, aby przekazywane informacje były zrozumiałe i dostępne dla wszystkich Abonentów.

4. Abonenci powinni regularnie zapoznawać się z udostępnionymi na stronie internetowej informacjami oraz do kontaktowania się z BOK w celu uzyskania dodatkowych wyjaśnień dotyczących zagrożeń.

5. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług oraz działania jakie Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usługi zawarte są w § 15.

6. Dostawca usług publikuje na swojej stronie internetowej informacje m.in. o:

1) potencjalnych zagrożeniach związanych z korzystaniem ze świadczonych przez niego Usług;

2) rekomendowanych środkach ochronnych i sposobach:

a) zabezpieczania telekomunikacyjnych urządzeń końcowych przed oprogramowaniem złośliwym;

b) zwiększenia bezpieczeństwa treści indywidualnych komunikatów, które użytkownicy mogą podjąć dla bezpieczeństwa korzystania z Usług, w tym o związanych z tym kosztach;

3) przykładowych konsekwencjach braku lub nieodpowiedniego zabezpieczenia telekomunikacyjnych urządzeń końcowych.

7. Dostawca usług w przypadku szczególnego i znacznego zagrożenia wystąpienia incydentu bezpieczeństwa, informuje o nim Abonentów na których takie zagrożenie może mieć wpływ, w sposób, o którym mowa w ust. 2, w tym o możliwych środkach, które Abonenci ci mogą podjąć, oraz związanych z tym kosztach.

8. Dostawca usług informuje, w tym na swojej stronie internetowej, o incydencie bezpieczeństwa i jego wpływie na dostępność

świadczonych Usług, jeżeli w jego ocenie ten wpływ jest istotny.

9. W przypadku stwierdzenia przesyłania komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci i Usług, Dostawca usług może zastosować środki polegające na:

1) zablokowaniu przesłania takiego komunikatu;

2) ograniczeniu albo przerwaniu świadczenia Usługi na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie takiego komunikatu

– w zakresie niezbędnym dla zapobiegnięcia zagrożeniu i nie dłużej niż do czasu ustania przyczyny stwierdzenia zagrożenia.

10. Zastosowanie środków, o których mowa w ust. 5, nie wyklucza zastosowania środków, o których mowa w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. ustanawiającego środki dotyczące dostępu do otwartego internetu i dotyczące opłat detalicznych za uregulowane usługi łączności wewnątrzunijnej oraz zmieniającego dyrektywę 2002/22/WE, a także rozporządzenie (UE) nr 531/2012.

11. Dodatkowe informacje o zagrożeniach związanych z korzystaniem z Usług, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta, są zamieszczone na stronie Centrum Informacji Konsumentckiej:

<https://cik.uke.gov.pl/edukacjatop>.

XX. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

§ 22

1. Administratorem danych osobowych, zbieranych w związku z zawarciem Umowy jest Dostawca usług (dalej jako „Administrator”). Dane kontaktowe Administratora, pod którymi można kontaktować się w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych i ochroną tych danych: tel.: +48 783 805 962 e-mail: admin@it-guard.pl.

2. Dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej jako „RODO”) oraz pozostałych przepisów obowiązującego prawa w celu:

1) prawidłowego wykonania Umowy pomiędzy Administratorem a Abonentem przez czas trwania tej Umowy oraz okres przedawnienia roszczeń z Umowy wynikających. Po wykonaniu Umowy, dane osobowe Abonenta będą przetwarzane w zakresie w jakim są niezbędne w celu realizacji uprawnień windykacyjnych oraz obowiązków nałożonych na Administratora przepisami powszechnie obowiązującego prawa;

2) marketingu Usług własnych w zakresie w jakim stanowi to prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora, przy czym używanie dla celów marketingu bezpośredniego telekomunikacyjnych urządzeń końcowych jak komputer, laptop, tablet oraz telefon komórkowy oraz stosowanie automatycznych systemów wywołujących wymaga zgody Abonenta;

3) spełnieniu obowiązków wynikających z przepisów prawa w tym w zakresie przechowywania lub zatrzymywania danych osobowych w celach przewidzianych w ustawie o rachunkowości z dnia 29 września 1994 r. (Dz. U 1994, nr. 121, poz. 591 z późn. zm.), w UstPKE czy w ustawach podatkowych (łącznie tzw. „retencja danych”).

3. Podanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Umowy jest dobrowolne, jednak ich niepodanie uniemożliwia zawarcie i prawidłowe wykonanie Umowy.

4. Odbiorcą danych osobowych będą podmioty świadczące usługi na rzecz Administratora z zakresu rachunkowości i księgowości, usługi informatyczne, świadczące usługi z zakresu promocji i marketingu, pracownicy Administratora w granicach upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w określonym celu i w ramach konkretnej czynności przetwarzania.

5. Dane osobowe będą przechowywane przez cały okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu - w zakresie w jakim jest to niezbędne dla wykonania ciężących na Administratorze danych obowiązków retencji danych. Dane osobowe przetwarzane w celu marketingu bezpośredniego własnych produktów i Usług będą przetwarzane przez okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu za zgodą Abonenta przez okres do dwóch lat.

6. Abonentowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania i sprostowania oraz – w zakresie wynikającym z przepisów do usunięcia,

ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania oraz prawo do ich przenoszenia. Abonentowi przysługuje również prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego właściwego dla przetwarzania. Jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie udzielonej zgody Abonentowi przysługuje prawo do cofnięcia udzielonej zgody w każdym czasie, w dowolny sposób. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

XXI. WINDYKACJA NALEŻNOŚCI. OBOWIĄZEK ZAPŁATY ODSZKODOWANIA

§ 23

1. Wobec Abonentów zalegających z opłatami w stosunku do terminu płatności określonego w Rachunku Dostawca usług jest uprawniony do podjęcia czynności windykacyjnych.

2. W razie opóźnienia z zapłatą którejkolwiek płatności, Abonent będący:

1) konsumentem – osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej - będzie zobowiązany do zapłaty Dostawcy usług odsetek ustawowych za opóźnienie w zapłacie, naliczanych od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności wskazany na Rachunku,

2) przedsiębiorcą - będzie zobowiązany do zapłaty Dostawcy usług odsetek ustawowych za opóźnienie w transakcjach handlowych, naliczanych od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności wskazany na Rachunku. W przypadku, gdy należne opłaty nie zostały

uiszczone w całości, należne odsetki nalicza się od kwoty pozostałej do uiszczenia.

3. W ramach Windykacji pozasądowej, w przypadku opóźnienia Abonenta z zapłatą za świadczoną Usługę, Dostawca usług – w pierwszej kolejności - powiadamia Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia tej Usługi, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia.

4. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w ust. 3, Dostawca usług może ograniczyć świadczenie tej Usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Ograniczenie może polegać na zablokowaniu inicjowania połączeń głosowych oraz wysyłania krótkich wiadomości tekstowych, a także na zablokowaniu korzystania z transmisji danych. Ograniczenie nie może dotyczyć inicjowanych połączeń na numery alarmowe.

5. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia usługi, o których mowa w ust. 4, Abonent nie zapłacił zaległych należności, Dostawca usług niezwłocznie powiadamia tego Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej Usługi.

6. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w ust. 5, Abonent nie zapłaci zaległych należności, Dostawca usług może zawiesić świadczenie Usługi. Zawieszenie to skutkuje możliwością korzystania przez Abonenta jedynie z połączeń na numery alarmowe.

7. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia usługi, zawieszenie świadczenia

Usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego, o którym mowa w § 17 ust. 12, pod warunkiem zapłaty bezspornych należności.

8. W przypadku zapłaty przez Abonenta zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi, Dostawca usług, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności, wznawia świadczenie Usługi ograniczonej bądź zawieszanej zgodnie z odpowiednio ust. 4 lub ust. 6 powyżej.

9. Dostawca usług ma prawo obciążyć Abonenta Opłatą Aktywacyjną za Wznowienie Usług zgodną z obowiązującym Cennikiem za wznowienie świadczenia zawieszanej Usługi.

10. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usługi nie ustały przyczyny jej zawieszenia, Dostawca usług powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku gdy Abonent nie zapłaci zaległych należności.

11. Powiadomienie, o którym mowa w ust. 3, 5 i 10 doręcza się bezpłatnie na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta do kontaktu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeżeli Dostawca usług umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.

12. Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę, Dostawca usług – pomijając działania wskazane w ust. 5 - powiadamia tego Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej Usługi. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w

terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia tej Usługi, Dostawca usług może zawiesić świadczenie tej Usługi.

13. Rozwiązując Umowę na czas określony z winy Abonenta, Dostawca usług wystawi Abonentowi notę obciążeniową, w której wyliczy kwotę należnego Dostawcy usług Odszkodowania, oraz prześle ją Abonentowi listem poleconym lub w formie dokumentowej wraz z wezwaniem do zapłaty wszystkich niezapłaconych należności, a wynikających z Umowy, Cennika lub Regulaminu promocji, a także kosztów kierowanych do Abonenta wezwań.

14. Ewentualne okoliczności uzasadniające niedokonanie płatności w terminie, zwalniające jednocześnie Abonenta z konieczności zwrotu opłaty za wezwanie do zapłaty powinny zostać zgłoszone przez Abonenta w reklamacji, w trybie określonym w dziale REKLAMACJE.

15. Na pisemny wniosek Abonenta, Dostawca usług w szczególnych przypadkach może wyrazić zgodę na spłatę należności w ratach. Wobec dłużników, którzy uzyskali zgodę na ratalną spłatę zadłużenia i zawarli w tym przedmiocie z Dostawcą usług stosowne porozumienie, wstrzymuje się procedurę Windykacji. W przypadku odstąpienia dłużnika od wnoszenia opłat zgodnie z zawartym porozumieniem, Dostawca usług podejmie dalsze czynności windykacyjne celem odzyskania należności, bez odrębnego wezwania.

16. W przypadku braku możliwości polubownego odzyskania wierzytelności, Dostawca usług podejmie czynności mające na

celu wszczęcie postępowania sądowego, którego celem będzie uzyskanie nakazu zapłaty lub wyroku, które po uprawomocnieniu się i nadaniu im klauzuli wykonalności (tytuły wykonawcze), stanowiąc będą podstawę wszczęcia postępowania egzekucyjnego przeciwko Abonentowi jako dłużnikowi.

17. Przyznane Dostawcy usług przez sąd koszty procesu, w tym koszty opłat sądowych za wszystkie instancje, ewentualne koszty reprezentacji przez adwokata lub radcę prawnego, oraz ewentualne inne koszty procesu (np. koszty biegłego, jeśli został powołany, opłaty skarbowej), poniesie Abonent, jeśli taki obowiązek zostanie na niego nałożony w wyroku lub w nakazie zapłaty. Jeśli po wydaniu i uprawomocnieniu się wyroku/nakazu zapłaty nie nastąpi dobrowolne uregulowanie należności przez Abonenta, sprawa zostanie skierowana do postępowania egzekucyjnego, co może spowodować nałożenie na Abonenta przez organy egzekucyjne obowiązku zwrotu dodatkowych kosztów, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

XXII. UDOGODNIENIA I SŁUGI PRZEZNACZONE DLA ABONENTÓW Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

§ 24

1. Dostawca usług - przy zawieraniu Umowy oraz na każde żądanie osoby z niepełnosprawnościami - oferuje pomoc osoby reprezentującej Dostawcę usług we właściwym skonfigurowaniu Urządzeń i uruchomieniu Usługi. Pomoc może być

udzielona telefonicznie, w BOK lub w Lokalu, według wyboru Abonenta.

2. Ponadto, Dostawca usług następujące udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami:

1) na prośbę Abonenta - dostęp do tłumacza języka migowego w dni powszednie od poniedziałku do piątku w godz. 9.00-17.00 oraz w soboty w godzinach 8.00-16.00 w naszych Biurach:

a) Biuro Obsługi Klienta, ul. Zielona 1B, 82-103 Stegna

2) dostęp do Biur dla osób z upośledzeniem narządu ruchu, wg poniższego wykazu:

a) Biuro Obsługi Klienta, ul. Zielona 1B, 82-103 Stegna

3) dedykowane osobom niepełnosprawnym miejsce parkingowe przy BOK w Stegnie,

4) na prośbę Abonenta - możliwość wizyty Przedstawiciela w domu, w uzgodnionym wcześniej terminie – w dni robocze od poniedziałku do soboty,

5) wykreślono,

6) udostępnienie na stronie internetowej w zakładce „Dokumenty do pobrania” wzoru umowy, Regulaminów Usług IT-GUARD, Cennika usług oraz innych dokumentów pisanych dużą czcionką. Dokumenty te również dostępne są we wszystkich Biurach Obsługi Klienta.

7) na prośbę Abonenta będącego osobą słabowidzącą, udostępnienie informacji o

danych zawartych na fakturze wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług, sporządzonych na papierze przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysłania pocztą elektroniczną – w formacie tekstowym, w terminie 30 dni od dnia zgłoszenia prośby, jeżeli dotyczy to okresu, za który już została wystawiona faktura i niezwłocznie po wystawieniu faktury, jeżeli zgłoszenie nastąpiło przed rozpoczęciem lub w trakcie bieżącego Okresu Rozliczeniowego.

8) na prośbę Abonenta będącego osobą niewidomą lub słabowidzącą, w terminie 30 dni od dnia zgłoszenia prośby, udostępnia wzorzec umowy, Regulaminy Usług IT-GUARD, Cennik usług oraz inne dokumenty na nośniku elektronicznym w formacie tekstowym albo na papierze w alfabecie Braille'a albo przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną – w formacie tekstowym – przy czym za teksty autentyczne uznaje się wzorce dokumentów przygotowane przez IT-GUARD w alfabecie łacińskim.

9) Wszystkie dokumenty można zamówić:

- a) w dowolnym Biurze Obsługi Klienta;
- b) mailowo, pisząc na adres admin@it-guard.pl;
- c) przez telefon pod numerem Infolinii: +48 782 805 962.

XXIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 25

1. W trakcie trwania Umowy, Abonent obowiązany jest do powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych

w Umowie w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian. 2. Za uprzednią zgodą Dostawcy usług, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą Tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie, zwłaszcza co do wiarygodności płatniczej.

3. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.02.2026 r.

i dotyczy wyłącznie Umów zawartych od tej daty.

4. Regulamin może podlegać zmianom.

Potwierdzam otrzymanie Regulaminu do zapoznania się z informacjami w nim zawartych przed podpisaniem Umowy

.....
data i podpis Abonenta