

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

I. WSTĘP. DEFINICJE. POSTANOWIENIA OGÓLNE.

§1.

1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci MTnet, zwany dalej „**Regulaminem**”, określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych, polegających na zapewnieniu dostępu do Internetu, świadczeniu Usługi telefonii i Usługi telewizji w sieci MTnet przez „**Dostawcę usług**” - MTnet spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Dębicy, adres siedziby: ul. Gawrzyłowska 3, 39-200 Dębica, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000670381, NIP 8722415915, REGON 366877840, której kapitał zakładowy wynosi 50.000,00 zł, <https://mtnet.online/>, tel. 14 687 6000, adres e-mail biuro@mtnet.online - przy czym Usługa telewizji świadczona jest łącznie przez Dostawcę usług i Partnera.
2. Regulamin jest integralną częścią Umowy, na mocy której Dostawca usług (a w przypadku Usługi telewizji - Dostawca usług wspólnie z Partnerem), po wykonaniu Aktywacji i Instalacji w Lokalu – jeśli Instalacja jest wymagana – oraz po autoryzacji Abonenta, świadczy na rzecz Abonenta Usługę określoną w Umowie, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków Umowy i stanowiących jej integralną część załączników. Dostawca usług może wprowadzić odrębne regulaminy i cenniki dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi (Regulaminy Promocji), obowiązujące Abonentów, o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów i cenników, odmienne od postanowień zawartych w niniejszym Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
3. Aktualny Regulamin, Cenniki, Regulaminy Promocji oraz Regulamin Serwisu Płatności MTnet dostępne są na stronie internetowej Dostawcy usług oraz w Biurze Obsługi Klienta, a także są przekazywane Abonentowi na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa oraz na każde żądanie Abonenta na piśmie na wskazany adres korespondencyjny, lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej, lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Na wniosek Zamawiającego/Abonenta dokumenty te, wraz z wzorem Umowy, przesyłane są przez Dostawcę usług przed zawarciem Umowy w formacie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przesłanych wzorców i informacji w niezmienionej postaci) na wskazany przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępniane i przekazywane są w BOK.
4. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, za zgodą Abonenta informacje, o których mowa w art. 12 UstPK, będą mu przesyłane w pliku PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci) pocztą elektroniczną przed podpisaniem Umowy, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
5. W przypadku Umowy zawieranej w formie dokumentowej treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami będą przez Dostawcę usług utrwalane i będą Abonentowi przesyłane w formie odpowiedniej do formy oświadczenia Abonenta, np. w pliku PDF pocztą elektroniczną, w pliku audio pocztą elektroniczną lub przekazywane mu na innym Trwałym nośniku.
6. O ile dany dokument stanowiący Umowę lub załącznik do Umowy, w tym Regulamin Promocji, nie stanowią inaczej, pojęcia użyte w tych dokumentach mają znaczenie nadane im w Regulaminie.
7. W ramach Usługi, Abonent otrzymuje Numer Klienta, który służy do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, dokonywania zmian w Usłudze itp.

§2.

Określone w Regulaminie pojęcia mają następujące znaczenie:

Abonencki panel zarządzania Aplikacja dostępna poprzez przeglądarkę internetową pod adresem voip.mt.pl, w której Abonent Usługi telefonii – po podaniu Loginu i Hasła – ma możliwość dostępu w trybie rzeczywistym do parametrów związanych z Usługą telefonii (np. do billingów) oraz możliwość obliczania kosztu planowanego połączenia itp.

Abonent osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę;

- Aktywacja** czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;
- Awaria** techniczna wada sieci Dostawcy usług, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług;
- Biuro Obsługi Klienta/BOK** miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Dostawcy usług, mieszczącej się pod adresem siedziby Dostawcy usług oraz w punktach wskazanych przez Dostawcę usług na stronie internetowej Dostawcy usług;
- Cennik** cennik usług telekomunikacyjnych, stanowiący zestawienie cen za Usługi świadczone przez Dostawcę usług, łącznie Cennik Usługi internetowej, Cennik Usługi telewizji i Cennik Usługi telefonii;
- Dekoder/Set Top Box/STB** urządzenie pozwalające na dekodowanie dostarczanego sygnału telewizyjnego w Lokalu Abonenta oraz na dostęp do wszelkich innych Usług Dodatkowych dostępnych z jego wykorzystaniem i oferowanych przez Dostawcę usług lub Partnera. Dekoder może zostać udostępniony Abonentowi przez Dostawcę usług lub może zostać kupiony przez Abonenta od Dostawcy usług;
- Hasło** hasło dostępu do Panelu Obsługi Klienta, Abonenckiego panelu zarządzania i Panelu TV, określone w treści Karty Klienta;
- Instalacja** czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci i świadczenia mu Usług;
- Karta Klienta** wydawana Abonentowi przy lub po zawarciu Umowy numerowana karta, zawierająca Login, Hasło oraz Kod PIN;
- Kod PIN** indywidualny kod cyfrowy Abonenta, stosowany do zabezpieczenia dostępu do panelu zarządzania;
- Konsument** Abonent lub Zamawiający zawierający Umowę w celu niezwiązanym z jego działalnością gospodarczą lub zawodową;
- Login** oznacza numer nadany Abonentowi przez Dostawcę usług, umożliwiający między innymi rozliczenia z Abonentem, identyfikację Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, w tym logowanie się do Panelu Obsługi Klienta, Abonenckiego panelu zarządzania i Panelu TV, określony w treści Karty Klienta;
- Lokal** nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal), w której Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług, do której posiada Tytuł prawny do Lokalu;
- Numer Klienta** unikalny identyfikator Abonenta, składający się z ciągu znaków, nadawany w systemie informatycznym Dostawcy usług, służący do identyfikacji abonenta w kontaktach z Dostawcą usług;
- Okres Rozliczeniowy** okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług, liczony od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca;
- Panel Obsługi Klienta** część serwisu internetowego Dostawcy usług, dostępna pod adresem <https://moj.mtnet.online/>, w której Abonent po podaniu Numeru Klienta i Hasła ma możliwość dokonywania zdalnych operacji związanych z Usługą/ami oraz uzyskiwania informacji o Usłudze, w tym o płatnościach i o zaległościach w płatnościach, a także otrzymywania informacji o zmianach warunków Umowy, jeśli Abonent złożył takie żądanie Dostawcy usług, a przepisy powszechnie obowiązującego prawa nie przewidują innej formy zawiadomienia. Ponadto, za pośrednictwem Panelu Obsługi Klienta mogą być wysyłane przez Dostawcę usług wezwania do zapłaty zaległych opłat oraz wezwania do zaniechania innych naruszeń warunków umownych;
- Pakiet** grupa Programów i innych Usług określona w Cenniku;
- Pakiet Dodatkowy** Pakiet Programów innych niż zawarte w Pakiecie Podstawowym, może zawierać kanały o podobnej tematyce (Pakiet Tematyczny) lub kanały Premium (Pakiet Premium);
- Pakiet Podstawowy** podstawowy Pakiet Programów;
- Panel TV** serwis o funkcjonalności analogicznej do Panelu Obsługi Klienta, ale dostępny za pomocą odbiornika TV, podłączonego do Dekodera w miejscu Instalacji, do którego dostęp Abonent otrzymuje poprzez podanie Numeru Klienta i Hasła;

- Partner** oznacza, w zależności od wybranego przez Abonenta w Umowie Pakietu Usługi telewizji, spółkę: SGT spółkę akcyjną z siedzibą w Katowicach, adres siedziby: ul. Ligocka 103/8, 40-568 Katowice, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice – Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000293307, REGON 240701722, NIP 6312533927, o kapitale zakładowym 2.125.398 zł (wpłaconym w całości), lub Interaktywny Dom spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Katowicach, adres siedziby: ul. Ligocka 103 budynek 8, 40-568 Katowice, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000373299, NIP: 6312624423, REGON: 241814753, o kapitale zakładowym 5.000 zł lub Interaktywny Dom 2 spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Katowicach, adres siedziby: ul. Ligocka 103 budynek 8, 40-568 Katowice, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000640935, NIP: 6342875087, REGON: 365632711, o kapitale zakładowym 5.000 zł.
- Programy** uporządkowane zestawy audycji telewizyjnych, reklam i innych przekazów, regularnie nadawane przez nadawcę w ściśle określonych ramach czasowych (ramówce programowej);
- Przedsiębiorca-konsument** Abonent lub Zamawiający, będący osobą fizyczną, który zawiera Umowę w związku z prowadzoną przez siebie działalność gospodarczą (samodzielnie bądź w formie spółki cywilnej) lub zawodową;
- Przedstawiciel** osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy, w tym na podstawie stosownego pisemnego upoważnienia, lub do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu lub do autoryzacji Abonenta;
- Rachunek** dokument, książeczka abonamentowa bądź faktura, także elektroniczna, na podstawie których Abonent uiszcza opłaty za Usługi, wynikające z Umowy, Regulaminu, Cennika, Regulaminu Promocji, wystawiany Abonentowi przez Dostawcę usług, zgodnie z przepisami prawa oraz warunkami Umowy. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem Panelu Obsługi Klienta lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, jeśli Abonent nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury, w tym elektronicznej;
- Regulamin Promocji** dokument określający specjalne, promocyjne warunki świadczenia Usług;
- Sieć** publiczna sieć telekomunikacyjna Dostawcy usług, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi;
- Siła wyższa** zdarzenie niezależne od Abonenta, Partnera i Dostawcy usług, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powódzie, strajki, epidemie;
- Sprzęt** urządzenia techniczne umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie sieci, stanowiące własność Dostawcy usług, niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową;
- Sprzęt VoIP/bramka VoIP** Sprzęt, zapewniający dostęp do Usługi telefonii;
- Treść cyfrowa** dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej np. oprogramowanie, treści w usłudze VOD;
- Trwały nośnik** materiał lub narzędzie umożliwiające Konsumentowi, Przedsiębiorcy-konsumentowi lub innemu podmiotowi przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci, np. pendrive (pamięć USB), twardy dysk, inny nośnik informatyczny, papier, płyta CD-ROM, płyta DVD, plik PDF;
- Tytuł prawny do Lokalu** prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu, na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia sieci w Lokalu (tj. na wykonanie Instalacji) i świadczenie Abonentowi Usług w Lokalu;

Umowa umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta w formie pisemnej albo dokumentowej pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług – a w przypadku Usługi telewizji - zawarta pomiędzy Abonentem, Dostawcą usług i Partnerem - zgodnie z którą Dostawca usług (w przypadku Usługi telewizji wspólnie z Partnerem) zobowiązuje się do świadczenia Usług, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków umownych, a w szczególności do uiszczania opłat za świadczone Usługi;

Urządzenia komputer, telefon lub inne urządzenia, umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług świadczonych na podstawie Umowy, będące własnością Abonenta;

Usługa/i łącznie Usługa internetowa, Usługa telefonii, Usługa telewizji i Usługi Dodatkowe;

Usługa/i Dodatkowe usługi świadczone przez Dostawcę usług, niewchodzące w skład Pakietów. W zakresie Usługi telewizji Usługi Dodatkowe są świadczone wspólnie przez Dostawcę Usług i Partnera;

Usługa internetowa usługa stałego (nielimitowanego czasowo) dostępu do sieci Internet;

Usługa telefonii usługa umożliwiająca realizowanie połączeń głosowych w technologii VoIP, wraz z udogodnieniami towarzyszącymi, określonymi w Cenniku;

Usługa telewizji usługa telekomunikacyjna polegająca na dostarczaniu Programów metodą cyfrowej transmisji sygnału telewizyjnego, świadczona wspólnie przez Dostawcę usług i Partnera;

Usterka techniczna wada Sieci, obniżająca jakość Usług, lecz umożliwiająca korzystanie z tej Usługi;

UstPK ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;

UstPT ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne;

Zakończenie sieci sieć telekomunikacyjna (instalacja) w Lokalu Abonenta zakończona gniazdem lub RJ-45, umożliwiającą podłączenie Urządzeń lub Sprzętu do Sieci i korzystanie z Usług;

Zamawiający osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, wnioskująca o zawarcie Umowy lub przyjmująca ofertę zawarcia Umowy;

Forma gotówkowa znaki pieniężne emitowane przez NBP w postaci banknotów i monet opiewających na złote i grosze;

Serwis Płatności MTnet rozwiązanie informatyczno-funkcjonalne umożliwiające realizację zobowiązań finansowych Abonenta wobec Dostawcy usług z wykorzystaniem narzędzi bankowości elektronicznej, za pośrednictwem kart płatniczych i innych instrumentów płatniczych oraz metod płatności, w sposób określony w Regulaminie Serwisu Płatności MTnet;

Regulamin Serwisu Płatności MTNet dokument określający warunki i zasady dokonywania płatności z wykorzystaniem narzędzi bankowości elektronicznej, za pośrednictwem kart płatniczych i innych instrumentów płatniczych w Serwisie Płatności MTnet.

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

§3.

1. Zakres oferowanych Usług i taryf, w jakich są one świadczone, jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy usług i Partnera, a stosownych informacji w tym zakresie udziela BOK. Zakres oferowanych Usług i taryf, w jakich są one świadczone, określony jest w Cenniku lub Regulaminie Promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrana przez Abonenta taryfa określona jest w treści Umowy.
2. Usługi internetowa i Usługa telefonii świadczone są przez Dostawcę usług, a Usługa telewizji łącznie przez Dostawcę usług i Partnera, przy czym we wszystkich sprawach związanych z realizacją Umowy w tym zakresie, w tym w odniesieniu do składania i przyjmowania wszelkich oświadczeń do i od Abonenta właściwy jest Dostawca usług. W dalszej części Regulaminu, pod pojęciem Dostawcy usług, w zakresie Usługi telewizji należy rozumieć łącznie Dostawcę usług i Partnera.
3. Zamówienia na pakiety taryfowe, dodatkowe opcje Usługi lub Usługi Dodatkowe mogą być zgłaszane Dostawcy usług:
 - a) telefonicznie;

- b) pisemnie;
 - c) osobiście w BOK;
 - d) przez Panel Obsługi Klienta;
 - e) w przypadku Usługi telewizji – przez Panel TV;
 - f) za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Dostawcy usług.
4. Na złożone zamówienie Dostawca usług udziela odpowiedzi w terminie 7 dni, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych pakietów lub dodatkowych opcji Usług lub Usług Dodatkowych.
 5. Zmiana lub dodanie pakietu taryfowego lub dodatkowej opcji Usługi lub Usługi Dodatkowej 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 Panelu Obsługi Klienta. Informacja o Usługach Dodatkowych, których aktywacja/dezaktywacja nie wymaga zmiany Umowy, znajduje się na stronie internetowej Dostawcy usług oraz będzie przekazana Abonentowi na jego wniosek w każdym czasie.
 6. Świadczenie Usług w zmienionej lub dodanej taryfie 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 niezwłocznie po dokonaniu zlecenia zmiany przez Abonenta) lub od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług w dodanej lub zmienionej taryfie lub Usłudze, jeżeli Abonent złożył wniosek i wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usług, zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy, przed rozpoczęciem kolejnego Okresu Rozliczeniowego.
 7. Abonent ma prawo do rezygnacji z wykupionej na czas nieokreślony Usługi Dodatkowej z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożone zostanie wypowiedzenie. Rezygnacja powinna być złożona w trybie przewidzianym dla wypowiedzenia Umowy.
 8. Zakup lub zmiana wykupionych Pakietów dodatkowych może podlegać osobnym Regulaminom Promocji lub regulaminom dodatkowym i może wiązać się z obowiązkiem zapłaty za Aktywację. Szczegółowe postanowienia w tym przedmiocie znajdują się w Umowie, Cenniku, Regulaminie Promocji lub regulaminach dodatkowych.
 9. W przypadku Usługi telewizji, w większości przypadków, zmianę lub zakup Pakietów dodatkowych, jak i innych Usług dostępnych w ofercie Dostawcy usług i Partnera, Abonent będzie mógł zamówić i potwierdzić (zakup) na ekranie własnego odbiornika telewizyjnego, podłączonego do Dekodera, wpiętego do Sieci.
 10. Abonent zalegający z płatnościami na rzecz Dostawcy usług lub Partnera lub będący w okresie wypowiedzenia Umowy, może skorzystać z wybranych Pakietów dodatkowych, nowej opcji Usługi lub Usług Dodatkowych po uprzednim uregulowaniu zobowiązań wobec Dostawcy usług. Dodatkowo, w przypadku Abonenta będącego w okresie wypowiedzenia Umowy, zakup Usług Dodatkowych lub Pakietów dodatkowych będzie możliwy, jeśli nie naruszy to postanowień ust. 7, tj. jeśli między zamówieniem takich Usług, a zakończeniem ich świadczenia wskutek rozwiązania Umowy, upłynie przynajmniej jeden pełny Okres Rozliczeniowy.

III. JAKOŚĆ I FUNKCJONALNOŚĆ USŁUG – POSTANOWIENIA WSPÓLNE DLA WSZYSTKICH USŁUG.

§4.

1. Dostawca usług świadczy Usługi i Usługi Dodatkowe zgodnie z zawartą Umową i Regulaminem w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych.
2. Dostawca usług świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy z zachowaniem wskaźników jakości określonych przepisami prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej. Ponadto, Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi, zgodnie z wybraną przez Abonenta taryfą lub opcją Usługi.
3. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania obsługi serwisowej, podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej. Abonent może ponadto zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług pod całodobowym numerem telefonu + 48 14 68760 00 oraz e-mailem na adres serwis@mt.pl lub biuro@mt.pl .

4. 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 Usług zawarte są w Umowie (rozwiązanie Umowy oraz możliwość zawieszenia świadczenia Usług).
5. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Dostawca usług powołał dział zarządzania Siecią, w którym prowadzi za pomocą odpowiednich narzędzi monitorujących stały monitoring obciążenia Sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług.
6. Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie. Z uwagi na charakter Sieci, lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończenia sieci. Zmiana adresu Zakończenia sieci wymaga zmiany Umowy.

IV. USŁUGA INTERNETOWA.

§5.

1. Dostawca usług gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi internetowej dla danych wysyłanych i odbieranych na poziomie 80% deklarowanej w Umowie prędkości dla Usługi internetowej świadczonej w technologii światłowodowej oraz na poziomie 70% dla Usługi internetowej świadczonej w pozostałych technologiach (jest to prędkość minimalna). Deklarowana w Umowie prędkość pobierania i wysyłania danych stanowi prędkość maksymalną, której Abonent może oczekiwać co najmniej raz na dobę. Zwykle dostępna prędkość (osiągalna przez 80% doby) stanowi 85% prędkości deklarowanej (maksymalnej). 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 (WiFi). Jakość parametrów Usługi internetowej jest gwarantowana na odcinku do Zakończenia Sieci w Lokalu Abonenta. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą certyfikowanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie narzędzia do mierzenia prędkości Internetu, o którym więcej informacji można znaleźć na stronie internetowej <https://pro.speedtest.pl/>. W razie niezachowania parametrów, o których mowa powyżej, dostęp do informacji i treści oraz możliwość ich rozpowszechniania, a także możliwość korzystania z niektórych aplikacji i usług mogą być ograniczone. Niezachowanie powyższych parametrów przepustowości stanowi nienależyte wykonanie Umowy, za które Dostawca usług ponosi odpowiedzialność zgodnie z § 14 Regulaminu.
2. 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 internetowej, której prędkość pobierania wynosi 100 Mb/s lub 13 min. 39 s. dla Usługi internetowej, której prędkość pobierania wynosi 10 Mb/s przy maksymalnej dostępnej prędkości pobierania danych. Przy przepustowości na poziomie minimalnym, czas pobierania będzie odpowiednio dłuższy, zgodnie parametrami wskazanymi w ust. 1. 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.
3. Dostawca usług nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych.
4. Korzystanie z innych Usług świadczonych przez Dostawcę usług za pomocą Sieci nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi internetowej. Dostawca usług świadczy inne Usługi wyłącznie wtedy, gdy przepustowość Sieci umożliwia równoczesne korzystanie ze wszystkich Usług i pozostaje bez wpływu na ich jakość.
5. W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
6. Dostawca usług wykonuje Aktywację Usługi internetowej w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia obowiązywania umowy łączącej Abonenta z dotychczasowym dostawcą usług dostępu do sieci Internet.
7. W przypadku rozwiązania Umowy, Dostawca usług jest zobowiązany świadczyć Usługę internetową na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet z Abonentem terminu aktywacji tej nowej usługi.

8. Uzgodnienie terminów, o których mowa w ust. 6 i 7 powyżej, powinno nastąpić niezwłocznie na Trwałym nośniku.
9. W przypadku rozwiązania Umowy, w ramach której Dostawca usług zapewniał Abonentowi dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, Abonent może żądać od Dostawcy usług zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 12 miesięcy od dnia rozwiązania Umowy.
10. Za czynności związane z realizacją uprawnienia, o którym mowa w ust. 5-9 powyżej, Dostawca usług nie pobiera opłat od Abonenta.

V. USŁUGA TELEWIZJI.

§6.

1. Dostawca usług i Partner zobowiązują się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia Sieci sygnały Programów. Dostawca usług i Partner w ramach oferty udostępniają kodowane Programy pogrupowane w Pakiety bądź dostępne pojedynczo.
2. W ramach Pakietów, Dostawca usług i Partner zobowiązują się do udostępniania Programów oraz ewentualnie innych świadczeń wyraźnie wskazanych w opisie takiego Pakietu (tzw. „Programy i Świadczenia Gwarantowane”). Opis taki zamieszczony jest w Cenniku, regulaminie dodatkowym bądź w ofercie Dostawcy usług i Partnera. Powyższe, nie wyklucza udostępnienia Abonentowi, zwłaszcza w okresach promocyjnych i wedle uznania Dostawcy usług i Partnera, dodatkowych Programów lub świadczeń, niewskazanych w opisie Pakietu, lub określonych jako świadczenia dodatkowe i niegwarantowane, o ile nie będą zobowiązywać Abonenta do dodatkowej zapłaty. Takie dodatkowe Programy lub świadczenia mogą być także, według uznania Dostawcy usług i Partnera, zmieniane lub wyłączane w dowolnym czasie. Zmiany zawartości zamówionych przez Abonenta Pakietów w zakresie Programów i Świadczeń Gwarantowanych, traktowane będą jak zmiana treści Umowy, wymagająca przeprowadzenia procedur opisanych w Umowie. Dodatkowe Programy (niegwarantowane) na wniosek Abonenta mogą w każdej chwili zostać wycofane lub zablokowane.
3. Dostawca usług i Partner zastrzegają sobie prawo do zmiany numeracji Programów. Zmiana numeracji Programów nie stanowi zmiany Umowy.
4. Dostawca usług i Partner nie ponoszą odpowiedzialności za treść Programów oraz zmiany ramówki Programów.
5. Abonent może kopiować audycje nadawane w ramach Programów w całości lub części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiąganie korzyści majątkowych. Abonent nie może kopiować lub udostępniać audycji nadawanych w ramach Programów w całości lub części lub sygnału tych Programów lub zawartości usług VOD na użytek osób trzecich. Abonent nie ma prawa pobierania opłat za oglądanie Programów, poszczególnych audycji, dostęp do usług VOD lub ich części. Dostawca usług i Partner mogą ograniczyć nagrywanie Programów i innych treści na zewnętrznych nośnikach danych.
6. Dostawca usług i Partner nie ponoszą odpowiedzialności za prawidłowość dostarczonych przez nadawców Programów informacji o audycjach telewizyjnych, w tym zawartych w treści elektronicznego przewodnika po programach (dalej jako „EPG”).
7. Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi telewizji wyłącznie na użytek własny (i użytek osobisty innych osób pozostających w związku osobistym z Abonentem – pokrewieństwo, powinowactwo, stosunek towarzyski) na terenie Polski, w sposób nie łączący się z osiąganiem korzyści majątkowych, w Lokalu, który ze względu na swój charakter nie jest dostępny dla większej – nieograniczonej - grupy osób.
8. Dostawca usług i Partner, oprócz dostępu do Programów, świadczą również dostęp do Usług Dodatkowych, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Dostawcę usług i Partnera, takie jak: VOD (wideo na żądanie), programy radiowe, EPG, usługa blokady rodzicielskiej i ewentualnie inne znajdujące się w ofercie Dostawcy usług, kanały radiowe, dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych, i inne, wskazane w Umowie bądź innych jej załącznikach, szczególnie w Regulaminie Promocji.
9. W zależności od wybranej Usługi Dodatkowej, dostęp do niej może być uwzględniony, zarówno w cenie, jak i może być dodatkowo płatny. Szczegółowe postanowienia w tym zakresie określa Umowa, Cennik lub Regulamin Promocji.

10. Konsument i Przedsiębiorca-konsument, zawierający Umowę na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, w przypadku wyrażenia zgody na dostarczenie Treści cyfrowych (np. VOD) przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od Umowy, traci prawo do odstąpienia od Umowy.
11. Funkcjonalność Treści cyfrowych to możliwe sposoby ich wykorzystywania. W przypadku korzystania przez Abonenta z Usług:
 - a) VOD – Treściami cyfrowymi są udostępniane filmy i seriale. W ramach VOD, Abonent może bez ograniczeń ilościowych oglądać wypożyczone bądź zakupione przez siebie utwory, za pośrednictwem posiadanego przez Abonenta Sprzętu/Urządzeń, w określonym czasie wskazanym w Panelu TV. Abonent nie może nagrywać przedmiotowych utworów oraz ich publicznie odtwarzać (dozwolone jest jedynie prywatne odtwarzanie). W celu ochrony przedmiotowych utworów, Dostawca usług i Partner stosują odpowiednie środki techniczne, poprzez zastosowanie m.in. kart dekodujących;
 - b) EPG – Treściami cyfrowymi są udostępniane Abonentowi w formie komunikatów na ekranie telewizora informacje, w tym informacje na temat programów telewizyjnych dostępnych w ramach Usługi telewizji. W ramach EPG, Abonent może bez ograniczeń korzystać z udostępnionych mu informacji.
12. W razie, gdy w ramach Usług Dodatkowych Dostawca usług i Partner zaoferują korzystanie przez Abonenta z innych Treści cyfrowych, ich funkcjonalność zostanie przedstawiona Abonentowi przed podjęciem przez niego decyzji o skorzystaniu z tych Treści cyfrowych.
13. Interoperacyjność Treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem oznacza rodzaj sprzętu i oprogramowania, jaki niezbędny jest do korzystania z Treści cyfrowych. W celu korzystania z Usług, obejmujących dostarczenie Treści cyfrowych, konieczne jest posiadanie Urządzenia o standardzie umożliwiającym korzystanie z Dekodera, a informacje te znajdują się w jego instrukcji obsługi oraz na wniosek Abonenta udzielane są dodatkowo przez BOK lub Przedstawiciela.
14. W przypadku Usługi telewizji podłączenie do Zakończenia sieci w Lokalu innych urządzeń niż Dekoder jest niedozwolone, o ile Strony nie postanowią inaczej.
15. Świadczenie Usługi telewizji jest związane jedynie z tym Zakończeniem Sieci, które zostało wykonane w momencie Instalacji Usługi telewizji w Lokalu.
16. W czasie obowiązywania Umowy na Usługę telewizji na wniosek Abonenta może dojść do zmiany modelu udostępnionego Abonentowi Dekodera. Wymiana może być wykonana w Lokalu bądź w BOK i związana jest z opłatą podaną w Cenniku.
17. Opłaty abonamentowe za Usługę telewizji nie zawierają abonamentu radiowo-telewizyjnego.
18. O ile Umowa lub Regulaminy Promocji nie stanowią inaczej, Dostawca usług i Partner zapewniają dostępność świadczonej Usługi telewizji na poziomie 97
19. O ile jest to możliwe oraz uzasadnione technicznie, Dostawca usług i Partner mogą umożliwić Abonentowi, który rozwiązuje umowę z innym operatorem dostarczającym analogiczne do Dostawcy usług i Partnera usługi, płynne przejście na Usługi Dostawcy usług i Partnera, tj. bez przerwy w dostarczaniu Usług podczas zmiany operatorów. W tym celu Abonent może zawrzeć z Dostawcą usług i Partnerem Umowę na warunkach specjalnych lub zawierającą inne postanowienia szczególne w przedmiocie takiej zmiany, zgodnie z obowiązującym prawem. Zawarcie takiej umowy jest opcjonalne dla Abonenta.
20. Minimalnym zakresem Usług, jaki Abonent jest zobowiązany posiadać by korzystać z Pakietów Dodatkowych, jest Usługa telewizji zawierająca Pakiet Podstawowy.
21. W przypadku Usług kupowanych na życzenie, jednorazowo, np. pojedynczych materiałów multimedialnych typu VOD, istnieje możliwość ograniczenia wysokości zakupów w Okresie Rozliczeniowym. Ograniczenie wysokości zakupów może dokonać Abonent, zaś Dostawca usług lub Partner jedynie w przypadku opisanym w § 9 ust. 4.

VI. USŁUGA TELEFONII.

§7.

1. Dostawca usług świadczy Usługę telefonii tylko w miejscu określonym w Umowie jako adres Zakończenia sieci, w związku z czym Abonent zobowiązuje się do korzystania z Usługi telefonii wyłącznie pod adresem Zakończenia sieci.

2. Usługa telefonii jest dostępna za pośrednictwem Usługi internetowej, a jakość połączeń głosowych jest uzależniona od faktycznej prędkości przesyłu danych w tej Usłudze. Poziom bezpieczeństwa Usługi telefonii jest obniżony, ze względu na stosowaną technologię. Dostawca usług zapewnia poprawne działanie Usługi telefonii pod warunkiem korzystania przez Abonenta ze Sprzętu wraz z prawidłowo podłączonym aparatem telefonicznym z wybieraniem tonowym.
3. Dostawca usług zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi, tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianych służbom powołanym do niesienia pomocy. Dostawca usług we własnej sieci nie ogranicza dostępu do połączeń do numerów alarmowych. Z uwagi na możliwość korzystania przez Abonenta z Usługi telefonii w sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług, z którym Abonent ma zawartą umowę o świadczenie usług dostępu do Internetu, możliwe są ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych wynikające z nienależytego wykonania przez tego dostawcę umowy z Abonentem lub niespełnieniem przez łącze internetowe tego dostawcy niezbędnych parametrów. O minimalnych parametrach niezbędnych do korzystania z Usługi telefonii w sieci innego dostawcy usług, Dostawca usług informuje Abonenta na jego wniosek pisemnie, telefonicznie lub za pośrednictwem korespondencji e-mail.
4. Abonentowi przysługuje prawo do nieodpłatnego złożenia wniosku o określenie progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie, tj. usług telekomunikacyjnych z dodatkowym świadczeniem, które może być realizowane przez inny podmiot niż Dostawca usług, dla każdego Okresu Rozliczeniowego. W szczególności, oznacza to prawo Abonenta do żądania od Dostawcy usług nieodpłatnego poinformowania o osiągnięciu progu kwotowego oraz blokowania połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie po osiągnięciu progu kwotowego oraz połączeń przychodzących z takich numerów, przy czym Dostawca usług oferuje co najmniej cztery progi kwotowe, które wynoszą 0, 35, 100 i 200 złotych. Obowiązek poinformowania o przekroczeniu w Okresie Rozliczeniowym określonego progu kwotowego uznaje się za wykonany, jeśli Dostawca usług wykonał co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem, w ciągu 24 godzin od osiągnięcia progu kwotowego. Jeśli Abonent nie określił progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie, uznaje się, że próg ten wynosi 35 złotych dla każdego Okresu Rozliczeniowego. Abonent może ponadto żądać, by Dostawca usług nieodpłatnie blokował połączenia wychodzące na numery o podwyższonej opłacie lub połączenia przychodzące z takich numerów bądź na numery (lub z numerów) poszczególnych usług o podwyższonej opłacie, jak również usług, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta.
5. Dostawca usług umożliwia prezentację identyfikacji linii wywołującej lub wywoływanej oraz umożliwia, w miarę istniejących możliwości technicznych:
 - a) Abonentowi wywołującemu - możliwość wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywoływanego (zastrzeżenie numeru);
 - b) Abonentowi wywoływanemu – możliwość eliminacji dla połączeń przychodzących prezentacji identyfikacji linii wywołującej oraz możliwość blokady połączeń przychodzących od użytkownika stosującego eliminację prezentacji linii wywołującej;
 - c) Abonentowi wywoływanemu, w przypadku przekierowania połączenia – eliminację prezentacji identyfikacji linii wywoływanej u użytkownika wywołującego;
 - d) zablokowanie automatycznego przekazywania przez osobę trzecią wywołań kierowanych na numer Zakończenia sieci Abonenta.
6. Abonent może pisemnie żądać zmiany przydzielonego numeru abonenckiego, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Numer abonencki może być zmieniony przez Dostawcę usług na życzenie Abonenta w przypadku, gdy jest to technicznie możliwe.
7. Abonent, korzystający z Usługi telefonii, wykorzystujący przydzielony numer abonencki należący do planu numeracji krajowej, może żądać przy zmianie dostawcy usług przeniesienia przydzielonego numeru abonenckiego do istniejącej sieci innego operatora na:
 - a) obszarze geograficznym – w przypadku numerów geograficznych;
 - b) terenie całego kraju – w przypadku numerów niegeograficznych.
8. Żądając przeniesienia przydzielonego numeru abonenckiego na podstawie ust. 7, Abonent może rozwiązać Umowę w zakresie Usługi telefonii bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim wypadku jest jednak zobowiązany do uiszczenia Dostawcy usług opłaty abonamentowej w wysokości nieprzekraczającej opłaty za

okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi, obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy.

9. Przeniesienie numeru abonenckiego, o którym mowa w ust. 7, powinno nastąpić w ciągu 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usług. Przekroczenie terminu uprawnia Abonenta do domagania się odszkodowania na zasadach określonych w § 14 ust. 5.
10. Dostawca usług dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym Rachunkiem podstawowy wykaz Usługi telefonii, zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach telefonicznych z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń. W wykazie Dostawca usług informuje Abonenta o możliwości złożenia żądania, o którym mowa w art. 64a UstPT.
11. 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/nazwy Abonenta.
12. Na opłatę za korzystanie z Usługi telefonii składają się opłata abonamentowa oraz opłata za czas połączeń wykonanych z numeru abonenckiego Abonenta (za wyjątkiem czasu połączeń, który wliczony jest w opłatę abonamentową).
13. Z uwagi na świadczenie Usługi telefonii świadczonej w technologii VoIP, łącze internetowe Abonenta powinno zapewniać niezbędną jakość do poprawnej transmisji danych głosowych. Dodatkowo, z uwagi na ryzyko niedostępności lub nienależytej jakości połączeń, Dostawca usług nie zaleca uruchamiania Usługi telefonii na internetowych łączach radiowych.
14. Abonent, nie korzystający z Usługi internetowej, zobowiązany jest do dostarczenia łącza internetowego do bramki VoIP we własnym zakresie. W przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Dostawca usług nie bierze odpowiedzialności za niewłaściwe funkcjonowanie Usługi telefonii, spowodowane niepoprawnym działaniem usługi internetowej, do której jest wpięta bramka VoIP.
15. Dla Usługi telefonii darmowe minuty przypisane do abonamentu przyznawane są w danym Okresie Rozliczeniowym proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa telefonii była w danym Okresie Rozliczeniowym aktywna.
16. *(Usunięty)*
17. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent korzystający z Usługi telefonii, wykorzystujący przydzielony numer abonencki należący do planu numeracji krajowej, może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej Sieci na obszarze:
 - a) o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku numerów geograficznych;
 - b) na terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
18. Prawo do przeniesienia numeru do istniejącej sieci innego operatora, o którym mowa w ust. 7, Abonent zachowuje także po rozwiązaniu Umowy, przez okres 1 miesiąca od dnia rozwiązania Umowy. Abonent może zrzec się prawa do przeniesienia numeru po rozwiązaniu Umowy, o którym mowa w zdaniu poprzednim.

VII. ZAWARCIE UMOWY. WERYFIKACJA WIARYGODNOŚCI PŁATNICZEJ. AUTORYZACJA ABONENTA.

§8.

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej albo w formie dokumentowej na czas określony albo nieokreślony. W przypadku Umowy zawieranej z Abonentem będącym Konsumentem, ma on prawo dokonać wyboru formy zawarcia Umowy bądź jej zmiany spośród oferowanych przez Dostawcę usług.
2. Umowa może zostać zawarta:
 - a) w lokalu BOK;

- b) poza lokalem Dostawcy usług w rozumieniu UstPK;
 - c) na odległość, tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności stron Umowy.
3. Jeżeli Umowa została zawarta poza BOK lub na odległość w rozumieniu UstPK, Konsument/Przedsiębiorca-konsument 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 sposób określony w Umowie, przy czym nadanie listu/wiadomości w powyższym 14-dniowym terminie wystarczy do zachowania terminu. W przypadku odstąpienia, Konsument/Przedsiębiorca-konsument zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany Sprzęt, a Dostawca usług zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Konsumenta/Przedsiębiorcy-konsumenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Konsumenta/Przedsiębiorcy-konsumenta, Dostawca usług zwraca Konsumentowi/Przedsiębiorcy-konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Jeśli Dostawca usług udostępnił Konsumentowi/Przedsiębiorcy-konsumentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy np. router czy Dekoder, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Konsumenta/Przedsiębiorcę-konsumenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta/Przedsiębiorcę-konsumenta dowodu jego odesłania.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, jeżeli Konsument/Przedsiębiorca-konsument złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi np. instalacyjnej, przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Dostawcy usług za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy, w tym opłaty za Instalację, wskazanej w Umowie lub Cenniku. W odniesieniu do opłat abonamentowych, Konsument/Przedsiębiorca-konsument zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku.
5. Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia odpowiednich warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi wedle wybranej przez Zamawiającego taryfy i lokalizacji.
6. 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.
7. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty Tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Dostawcy usług o tej okoliczności. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres BOK.

§9.

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:
- a) nazwisko i imiona;
 - b) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania;
 - c) numer ewidencyjny PESEL albo nazwa, seria i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu;
 - d) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług z Umowy;
 - e) adres poczty elektronicznej.
2. W przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą 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.
3. Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy od:
- a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy;

b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, przy czym Dostawca usług obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności.

4. Dostawcy usług przysługuje prawo do odmowy zawarcia Umowy lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta niż standardowe – w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy – jeżeli dokonano negatywnej oceny wiarygodności Zamawiającego na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa powyżej.
5. W przypadku Umowy zawieranej w formie dokumentowej, możliwość rozpoczęcia świadczenia Usług jest uzależniona od autoryzacji Abonenta – co odbywa się na zasadach określonych w odrębnym regulaminie.

VIII. INSTALACJA I ZASADY KORZYSTANIA ZE SPRZĘTU I URZĄDZEŃ. OGRANICZENIA W ZAKRESIE KORZYSTANIA Z UDOŚTĘPNIONEGO SPRZĘTU I URZĄDZEŃ.

§10.

1. Zawierając Umowę obejmującą przyłączenie do Sieci, Abonent wyraża zgodę na Instalację (oznacza to między innymi zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercenie niezbędnych otworów, wykonanie Zakończenia Sieci) i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada Tytuł prawny do Lokalu. Instalacja nastąpi w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony, a podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba. Dostawca usług nie jest zobowiązany do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności w celu Instalacji. Przygotowanie Lokalu do Instalacji obciąża Abonenta.
2. Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie wykonania Instalacji oraz udostępnienia Sprzętu następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na protokole zdawczo-odbiorczym.
3. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem.
4. Abonent zobowiązuje się do niepodłączania do jednego Sprzętu więcej niż 4 Urządzeń.
5. Zasilanie Sprzętu w energię elektryczną odbywa się na koszt i jest w gestii Abonenta.
6. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z Instrukcją Postępowania ze Sprzętem.
7. Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, względnie o ile nie dokonano jego sprzedaży na podstawie odrębnej umowy, zawieranej wraz z Umową.
8. O ile nie dokonano sprzedaży Sprzętu, Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Dostawcy usług, pod rygorem nieważności.
9. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o powierzony mu Sprzęt. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego mu do używania.
10. Abonent jest zobowiązany umożliwić Dostawcy usług dokonywanie okresowych kontroli prawidłowości działania Sprzętu i Zakończenia sieci w Lokalu oraz usuwanie Awarii bądź Usterek. O zamiarze przeprowadzenia kontroli, Abonent zostanie powiadomiony telefonicznie lub pocztą elektroniczną na adres podany w Umowie ze stosowanym wyprzedzeniem, nie krótszym niż trzy 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.
11. Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, opłata instalacyjna obejmuje wykonanie jednego Zakończenia Sieci. Instalacja kolejnych Zakończeń Sieci w Lokalu wykonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.
12. Abonent nie ma prawa modyfikować lub rozkręcać Sprzętu.

§11.

1. Urządzenia podłączone do Zakończenia Sieci muszą spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Urządzeń, chyba że wynika to z powodu okoliczności jego dotyczących. Dostawca usług zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urządzeniu oprogramowania antywirusowego i dokonywanie okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Urządzenia, jak też kontrolowanie 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 zalecenia Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności.

IX. OPŁATY. SPOSOBY DOKONYWANIA PŁATNOŚCI.**§12.**

1. Wysokość opłat za Usługi oraz sposób ich naliczania określa Cennik lub Regulamin Promocji, jeśli Umowa jest zawierana na warunkach promocyjnych.
2. Wszystkie opłaty abonamentowe Abonent zobowiązany jest uiszczać terminach wskazanych na Rachunku, które będą nie krótsze niż 10 dni od wystawienia Rachunku, w drodze przelewu bankowego na rachunek bankowy Dostawcy usług wskazany na Rachunku, za pośrednictwem Serwisu Płatności MTnet bądź w Formie gotówkowej w BOK.
3. W przypadku, gdy Usługa była świadczona przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnej Dostawcy usług opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.
4. Rachunki udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem Panelu Obsługi Klienta lub indywidualnego adresu poczty elektronicznej Abonenta, o ile Abonent nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury, w tym elektronicznej (e-faktura). Dodatkowo Abonentowi będącemu osobą fizyczną, przy podpisywaniu Umowy bądź przy instalacji Usługi, udostępniana jest książeczka opłat abonamentowych.
5. W przypadku Usługi telefonii, za połączenia płatne lub połączenia wykraczające poza przyznaną w abonamencie wartość kwotową lub darmowe minuty zrealizowane w trakcie Okresu Rozliczeniowego, naliczana będzie opłata wg Cennika Usługi telefonii. Za te połączenia zostanie wystawiony Rachunek w terminie do 15 dni od zakończenia Okresu Rozliczeniowego. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do umieszczenia na Rachunku opłat za połączenia zrealizowane w ramach Usługi telefonii w poprzednich Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich Rachunkach.
6. Opłaty inne niż abonamentowa (np. opłata instalacyjna) pobierane będą na podstawie faktury lub faktury elektronicznej w terminie 7 dni od jej dostarczenia Abonentowi.
7. Za opóźnienia w zapłacie Dostawca usług pobierał będzie od Abonenta odsetki ustawowe.
8. Opłaty abonamentowe naliczane są z góry, a pozostałe opłaty naliczane są z dołu.
9. W przypadku gdy Abonent nie wskaże za jakie należności płaci, Dostawca usług ma prawo do zaliczenia takiej wpłaty na poczet najstarszych zaległości Abonenta.
10. W przypadku nieotrzymania Rachunku lub innego stosownego dokumentu księgowego w terminie, w którym Abonent zwyczajowo go otrzymywał, powinien on niezwłocznie poinformować o tym fakcie Dostawcę usług.

X. ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ. SPOSOBY KONTAKTOWANIA SIĘ Z PODMIOTAMI ŚWIADCZĄCYMI USŁUGI SERWISOWE.**§13.**

1. Dostawca usług zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach obsługi serwisowej Dostawca usług zapewnia:
 - a) cykliczne przeglądy stanu technicznego Sieci, umożliwiające należyte świadczenie Usług;
 - b) naprawianie Usterek i Awarii Sieci;

- c) techniczną pomoc telefoniczną przy eliminowaniu Usterek lub Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu;
 - d) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Dostawcę usług oraz o Rachunkach i Płatnościach, w tym za pośrednictwem Panelu Obsługi Klienta;
 - e) rozpatrywanie reklamacji.
2. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczanym na stronie internetowej Dostawcy usług oraz dostarczany przy zawieraniu Umowy, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
 3. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług pod numerem telefonu Dostawcy usług, e-mailem, na stronie internetowej Dostawcy usług oraz osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
 4. Usunięcie Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 2 dni robocze od dnia powiadomienia o Usterce lub Awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie. W takim przypadku Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.
 5. Opłaty za połączenie z numerem Dostawcy usług nie będą wyższe niż opłata za zwykłe połączenia telefoniczne, zgodnie z wybranym przez Abonenta pakietem taryfowym.
 6. Dostawca usług nie odpowiada za Usterki lub Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń.
 7. Naprawa lub wymiana Sprzętu, bądź usuwanie Usterek następuje:
 - a) nieodpłatnie - w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Dostawcy usług lub osób, za które odpowiedzialności nie ponosi Abonent;
 - b) odpłatnie - w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzeń lub Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, w tym Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem Sprzętu.

XI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG I PARTNERA. WYSOKOŚĆ ODSZKODOWANIA. ZASADY I TERMIN JEGO WYPŁATY.

§14.

1. Dostawca usług (i Partner w zakresie Usługi telewizji) ponoszą odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta (lub podmiotów, za które ponosi on odpowiedzialność) lub niezachowania przez niego przepisów prawa lub warunków Umowy i jej załączników.
2. Z tytułu nierozpoczęcia świadczenia Usługi w ustalonym terminie, za każdy dzień przekroczenia tego terminu, do momentu rozpoczęcia świadczenia Usługi, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej w wysokości 1/30 opłat abonamentowych za Usługę, której dotyczy przekroczenie terminu. Kara umowna nie przysługuje, jeśli termin nie został dotrzymany z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności z uwagi na negatywną autoryzację Abonenta.
3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznych opłat abonamentowych za Usługę, której dotyczy przerwa. Kara umowna nie wyklucza prawa Abonenta do domagania się zwrotu opłaty abonamentowej w proporcjonalnej wysokości za okres przerwy. Kara umowna nie przysługuje, jeżeli w danym Okresie Rozliczeniowym łączny czas przerw dotyczący danej Usługi był krótszy niż 36 godzin.
4. W przypadku powstania szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej w ust. 2 i 3 kary umownej, Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.

5. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w § 7 ust. 9, Abonentowi przysługuje od Dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy miesięcznych opłat abonamentowych za Usługę telefonii, liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych. W przypadku gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie Dostawcy usług, przysługuje mu zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, z winy którego nastąpiło opóźnienie.
6. Kara umowna lub odszkodowanie bądź proporcjonalny zwrot opłaty abonamentowej są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, a na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat wobec Dostawcy usług.
7. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, o której mowa w § 5 ust. 5-10, z przyczyn leżących po stronie Dostawcy usług:
 - a) a jest on dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet - Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone Usługi, liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych;
 - b) a jest on nowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet - Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie usługi świadczone Abonentowi przez dotychczasowego dostawcę usług, liczonej według rachunków tego dostawcy z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.
8. Dostawca usług i Partner nie ponoszą odpowiedzialności za:
 - a) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych;
 - b) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 - c) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzenia lub ich wady, 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;
 - d) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przysyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet;
 - e) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 - f) udostępnianie przez Abonenta łącza dostępu do Internetu interfejsem bezprzewodowym poza Siecią;
 - g) jakiegokolwiek połączenia, również jakość połączeń, poza Siecią.

XII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ABONENTA. PRAWA I ZOBOWIĄZANIA DOSTAWCY I ABONENTA.

§15.

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy, Regulaminu, zarówno w stosunku do Dostawcy usług, jak i osób trzecich.
2. Abonent nie ma prawa udostępniać Usług osobom trzecim lub poza Lokal, bez zgody Dostawcy usług wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności. Za naruszenie tego obowiązku, niezależnie od prawa Dostawcy usług do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta, Abonent będzie ponosił względem Dostawcy usług odpowiedzialność odszkodowawczą wedle zasad określonych w kodeksie cywilnym.
3. Abonent korzystający z Usługi telefonii nie może wykorzystywać jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają podłączenie do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych.
4. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Dostawcę usług o wszelkich nieprawidłowościach, usterkach lub przerwach w świadczeniu Usługi oraz o jej niewłaściwej jakości, utracie Karty Klienta lub informacji na niej zawartych lub uzyskaniu Karty Klienta lub informacji na niej zawartych przez nieuprawnioną osobę trzecią.
5. Korzystając z Usług, Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:
 - a) naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich;

- b) rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa;
- c) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania;
- d) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody;
- e) rozpowszechnianie wirusów komputerowych;
- f) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie konta - ang. spamming);
- g) korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług;
- h) naruszenia lub ingerowania w Sieć, w tym za samowolne dokonywanie zmian, przeróbek, napraw, konserwacji Sieci;
- i) zakłócanie działania Sieci;
- j) podejmowanie działań mogących uszkodzić lub zakłócić pracę Sieci;
- k) blokowanie działania oraz próby włamań do systemów oraz wszelkich innych działań powodujących zakłócenia w pracy Sieci.

6. Dostawca usług zaleca Abonentowi:

- a) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego itp.
- b) zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzebieciowych, zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt;
- c) stosowanie do kont pocztowych, Panelu Obsługi Klienta 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.

7. W przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień ust. 1-4, Dostawca usług zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci oraz zawieszenia bądź ograniczenia świadczenia Usług, bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta, gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń, Abonent ich nie zaniecha.

8. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy usług w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową, Regulaminem oraz za działania sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

XIII. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE ORAZ POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE

§16.

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do sieci Dostawcy usług lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
2. Reklamację może zgłosić Abonent lub pełnomocnik w każdej jednostce Dostawcy usług, obsługującej abonentów (dalej: „Jednostka”). Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia jej złożenia. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług.
3. Reklamacje winny być zgłaszane do Dostawcy usług w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w Jednostce lub przesyłką pocztową, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w Jednostce, pocztą elektroniczną, za pomocą Panelu Obsługi Klienta. Reklamacja może być złożona w każdej Jednostce obsługującej Abonentów Dostawcy usług.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;

- d) Numer Klienta nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres Zakończenia sieci,
 - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci;
 - f) wysokość odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa, jeśli reklamujący żąda ich wypłaty, oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wnioszek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
 - g) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w Jednostce, w formie pisemnej lub ustnie, upoważniony Przedstawiciel Dostawcy usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub elektronicznie przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Dostawca usług zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcia w formie pisemnej, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.
6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Jednostki obsługującej reklamację.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w Jednostce nie spełnia warunków określonych w ust. 4, upoważniony Przedstawiciel Dostawcy usług, przyjmując reklamację jest zobowiązany, o ile to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania. W przypadku gdy reklamacja złożona w inny sposób aniżeli wynika to ze zdania pierwszego nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Jednostka rozpatrująca reklamację, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia, wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli jednak w reklamacji nie została wskazana kwota, o której mowa w ust. 4 pkt 6, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, Jednostka traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
8. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
9. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
- a) nazwę Jednostki Dostawcy usług i jej adres;
 - b) informację o dniu złożenia reklamacji;
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta;
 - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 109 UstPT;
 - f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska;
 - g) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą. – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
10. Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.

11. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawa usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
12. Postanowienia ust. 10 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.
13. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację spełniają wymogi określone powyżej odpowiednio dla potwierdzenia/złożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
14. Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca usług, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
15. Abonent, w porozumieniu z Dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 14, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
16. Dostawca usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
17. Po wyczerpaniu 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, a w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 109 UstPT. Postępowanie w trybie art. 109 UstPT jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Szczegółowe informacje dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentckiej: <http://www.cik.uke.gov.pl>.

XIV. OPŁATY W MOMENCIE ROZWIĄZANIA UMOWY. SPOSÓB PRZEKAZYWANIA INFORMACJI O ZAGROŻENIACH ZWIĄZNYCH ZE ŚWIADCZONĄ USŁUGĄ.

§17.

1. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia, jak również odstąpienia przez Abonenta będącego Konsumentem/Prakonsumentem od Umowy w trybie UstPK, Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu, jeśli został przekazany przez Dostawcę usług lub Partnera i nie stanowi on własności Abonenta. Zwrotu dokonuje 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 i Partnera za zmniejszenie wartości Sprzętu, będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza jego przeznaczenie, w tym za uszkodzenie lub zużycie w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.
2. W przypadku naruszenia postanowień ust. 1, jak również w razie zwrócenia Sprzętu uszkodzonego, Dostawca usług pisemnie lub telefonicznie wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub zapłaty jego równowartości.

3. Prócz opłat, o których mowa powyżej, w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przez upływem terminu, na jaki Umowa - związana z przyznaniem ulgi Abonentowi - została zawarta, Dostawcy usług przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej Abonentowi ulgi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe. Kwota ulg określona jest Umowie.
4. Oprócz powyższych opłat, Abonent zobowiązany jest także do zapłaty za świadczenia spełnione.
5. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta zamieszczone są na stronie internetowej Dostawcy usług, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

XV. BEZPIECZEŃSTWO I INTEGRALNOŚĆ SIECI – POSTANOWIENIA SZCZEGÓLNE DLA USŁUGI TELEWIZJI.

§18.

1. Dostawca usług i Partner podejmują środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usługi telewizji oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, uwzględniając stopień ryzyka, najnowocześniejsze osiągnięcia techniczne i koszty wprowadzenia tych środków, oraz informują Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci, wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Dostawcę usług i Partnera, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Informacja taka może być przekazana drogą elektroniczną lub poprzez podanie jej do publicznej wiadomości.
2. W celu realizacji obowiązku wskazanego w ust. 1, Dostawca usług i Partner mogą podjąć środki zmierzające do lub powodujące:
 - a) eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług, lub
 - b) przerwanie lub ograniczenie świadczenia Usługi telewizji na Zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
3. Dostawca usług i Partner mogą informować innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach, o których mowa w ust. 1. Informacja może zawierać dane niezbędne do identyfikacji oraz ograniczenia zagrożenia.
4. Dostawca usług i Partner sprawdzają i mierzą jakość Usług telewizji oraz porównują tak zebrane dane z danymi historycznymi, w celu zapewnienia odpowiedniej jakości Usługi telewizji, zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, w tym aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. Umowa lub Regulaminy mogą przewidywać wprowadzanie lub korzystanie z odrębnych procedur dotyczących czynności określonych w zd. pierwszym.
5. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Dostawca usług i Partner zapewniają zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej w rozumieniu UstPT, w tym tajemnicy:
 - a) informacji przekazywanych w sieci telekomunikacyjnej;
 - b) informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia;
 - c) identyfikacji bądź lokalizacji Zakończeń sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie telekomunikacyjne w taki sposób, w jaki umożliwia to technologia stosowana przez Dostawcę usług i Partnera, z wyjątkiem sytuacji określonych w ust. 6 oraz innych przypadkach, w których Dostawca usług i Partner są zobowiązani do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.
6. Środki techniczne stosowane przez Dostawcę usług i Partnera zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Dostawca usług i Partner nie gwarantują jednak całkowitego bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: Awarii Usługi telewizji, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Dostawcy usług i Partnera.

XVI. ZMIANA ABONENTA. WYKORZYSTANIE I BEZPIECZEŃSTWO JPIN I TVPIN.**§19.**

1. Za zgodą Dostawcy usług wyrażoną w formie pisemnej bądź dokumentowej, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą Tytuł prawny do Lokalu. Dostawca usług może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich wymagalnych zobowiązań wobec Dostawcy usług oraz pozytywnej weryfikacji finansowej podmiotu mającego wejść w prawa i obowiązki Abonenta.
2. Dostawca usług i Partner umożliwiają Abonentowi zmianę obu numerów PIN za pomocą Panelu Obsługi Klienta oraz za pomocą TV Panelu.
3. W celach zachowania bezpieczeństwa Abonenta, w przypadku 5-krotnego niepoprawnego wpisania numeru jPIN, numer ten może zostać zablokowany.
4. Abonent jest odpowiedzialny za zachowanie numerów PIN w tajemnicy przed osobami trzecimi.
5. Zaleca się niezwłoczną zmianę numerów PIN w przypadku, gdy zostały one wyjawione osobom niepowołanym.
6. Abonent ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z ujawnienia numerów PIN przez Abonenta osobom trzecim, chyba, że do takiego ujawnienia doszło z przyczyn niezależnych od Abonenta.
7. Abonent może dokonywać operacji odblokowania i blokowania numerów PIN telefonicznie, dzwoniąc do BOK lub osobiście w BOK. Zmiana PIN w ten sposób wymaga zidentyfikowania klienta przez pracownika BOK.

XVII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.**§20.**

1. W trakcie trwania Umowy, Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
2. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 30 marca 2022 roku.