

# cennik usług telefonii komórkowej

Dotyczy umów podpisanych po 19.09.2024 r. Obowiązuje od 20.09.2024 r.



## TELEFONIA KOMÓRKOWA

### I. Zasady naliczania opłat

#### 1. Zasady naliczania opłat za połączenia:

- 1) naliczanie sekundowe – naliczamy opłatę w wysokości 1/60 stawki minutowej za każdą sekundę połączenia,
- 2) naliczanie minutowe - naliczamy pełną stawkę minutową za każdą rozpoczętą minutę połączenia,
- 3) opłata za całe połączenie – naliczamy opłatę w stałej wysokości, bez względu na czas trwania połączenia.

#### 2. Zasady naliczania opłat za wiadomości SMS:

- 1) naliczamy opłatę za pojedynczego SMS-a, który ma nie więcej niż 160 znaków lub 140 bajtów,
- 2) w przypadku gdy SMS zawiera więcej niż 160 znaków lub 140 bajtów, tekst lub dane dzielone są na odpowiednią liczbę wiadomości, z których każda obciążana jest odrębną opłatą zgodnie z niniejszym Cennikiem,
- 3) użycie znaków niestandardowych wg UNICODE (np. ą, ż) powoduje, że jeden SMS o wielkości 140 bajtów będzie zawierał mniej niż 160 znaków,
- 4) opłaty za SMS-y specjalne wychodzące naliczamy niezależnie od treści wysłanej wiadomości i rodzaju usługi przypisanej do danego numeru.

### II. Kontrola wydatków, blokady

#### 1. W każdej chwili możliwe jest sprawdzenie środków dostępnych w ramach abonamentu oraz wydatków wykraczających poza abonament poprzez wysłanie SMS-a pod numer 2806, w treści SMS-a wpisując komendę ILE (SMS bezpłatny).

#### 2. Mogą Państwo kontrolować wydatki na usługi o podwyższonej opłacie, korzystając z poniższych funkcjonalności:

- 1) blokady - brak możliwości wykonywania połączeń o podwyższonej opłacie,
- 2) limity – ograniczenie możliwości wykonywania połączeń o podwyższonej opłacie, do określonej kwoty; ustalony przez Państwa limit jest kwotą brutto i stanowi wielokrotność 1 zł:
  - a) **limit opłaty za minutę połączenia** - mogą Państwo określić maksymalną kwotę, jaką chcą Państwo zapłacić za minutę połączenia o podwyższonej opłacie. Mogą Państwo ustawić limit na kwotę z przedziału od 1 zł do 8 zł. Aktywacja lub zmiana limitu obowiązuje od momentu jej dokonania.
  - b) **limit opłaty za połączenie** - mogą Państwo określić maksymalną kwotę jaką chcą Państwo zapłacić za całe połączenie oraz SMS lub MMS o podwyższonej opłacie. Limit dotyczy połączeń rozliczanych stałą opłatą za całe połączenie, bez względu na czas jego trwania. Mogą Państwo ustawić limit na kwotę z przedziału od 1 zł do 35 zł. Aktywacja lub zmiana limitu obowiązuje od momentu jej dokonania.
  - c) **limit kwotowy dla danego okresu rozliczeniowego** - mogą Państwo określić maksymalną kwotę jaką chcą Państwo przeznaczyć w okresie rozliczeniowym na połączenia oraz SMS-y i MMS-y o podwyższonej opłacie. Po osiągnięciu tej kwoty usługi te będą blokowane do końca danego okresu rozliczeniowego. Połączenie rozliczane za minutę połączenia zostanie przerwane po osiągnięciu przez Państwa limitu kwotowego. Połączenie rozliczane stałą opłatą za całe połączenie nie będzie mogło być wykonane, jeżeli opłata za to połączenie wiązałoby się z przekroczeniem limitu.  
Domyślnie ustawiamy limit w wysokości 35 zł. Limit mogą Państwo obniżyć lub podwyższyć. Mogą Państwo ustawić limit na kwotę z przedziału od 0 zł do wysokości limitu maksymalnego, o którym mowa poniżej. Zmniejszenie limitu kwotowego obowiązuje od następnego okresu rozliczeniowego. Zwiększenie limitu obowiązuje od momentu jego dokonania.
  - d) **limit maksymalny** - maksymalna kwota wydatków na usługi o podwyższonej opłacie oraz usługi:
    - 300 euro - maksymalna suma płatności w danym okresie rozliczeniowym,
    - 50 euro - maksymalna wartość za pojedynczą płatność.

Kwoty wyrażone w walucie euro oblicza się według kursu średniego ogłaszanego przez Narodowy Bank Polski, obowiązującego 31 października poprzedniego roku, opublikowanego na stronie internetowej Narodowego Banku Polskiego. Po osiągnięciu limitu 300 euro nie będą Państwo mogli realizować połączeń o podwyższonej opłacie oraz zamawiać ww. usług w danym okresie rozliczeniowym. Limitu maksymalnego nie mogą Państwo zmienić.

Aby włączyć lub wyłączyć blokady lub zmienić limity powinni Państwo skontaktować się z nami.

### III. Tabela opłat

Opłaty aktywacyjne - jednorazowe		Opłaty
1.	Aktywacja numeru – doliczana do pierwszego rachunku	250,00 zł

Opłatę aktywacyjną doliczamy w przypadku zawarcia umowy, w tym w wyniku przeniesienia numeru od innego operatora.

Plan Taryfowy	Telefon mobilny KRAJ+2GB	Telefon mobilny KRAJ+10GB	Telefon mobilny KRAJ+25GB	Telefon mobilny KRAJ+50GB	Telefon mobilny KRAJ+120GB
1. Abonament	32,00 zł	40,00 zł	50,00 zł	62,00 zł	81,00 zł
2. Abonament w pakiecie z Internetem Feromedia	17,00 zł	25,00 zł	35,00 zł	47,00 zł	66,00 zł
3. Nielimitowane rozmowy do krajowych sieci komórkowych i stacjonarnych	TAK	TAK	TAK	TAK	TAK
4. Nielimitowane SMS-y i MMS-y do wszystkich krajowych sieci komórkowych	TAK	TAK	TAK	TAK	TAK
5. Pakiet danych dostępny w kraju	2 GB	10 GB	25 GB	50 GB	120 GB

Plan Taryfowy		Internet mobilny KRAJ 10GB	Internet mobilny KRAJ 50GB	Internet mobilny KRAJ 200GB
1.	Abonament	35,00 zł	55,00 zł	90,00 zł
2.	Abonament w pakiecie z Internetem Feromedia	20,00 zł	40,00 zł	75,00 zł
3.	Nielimitowane rozmowy do krajowych sieci komórkowych i stacjonarnych	NIE	NIE	NIE
4.	Nielimitowane SMS-y i MMS-y do wszystkich krajowych sieci komórkowych	NIE	NIE	NIE
5.	Pakiet danych dostępny w kraju	10 GB	50 GB	200 GB

Opłaty za dodatkowe jednorazowe pakiety danych					
Nazwa		Naliczanie	Pakiet danych	Opłata	Opłata przy umowie w pakiecie z Internetem Feromedia
1.	KRAJ dodatkowe 10GB	jednorazowo, za każdy	10 GB	35,00 zł	20,00 zł
2.	KRAJ dodatkowe 50GB	aktywowany pakiet	50 GB	55,00 zł	40,00 zł

Jednorazowe Pakiety danych 10 GB lub 50 GB - pakiety do wykorzystania wyłącznie w okresie rozliczeniowym, w którym zostały aktywowane. Aktywacji pakietów mogą Państwo dokonać wielokrotnie w danym okresie rozliczeniowym. Usługę aktywujemy w ciągu 24 godzin od złożenia przez Państwa zlecenia, o czym powiadomimy Państwa SMS-em.

- Nielimitowane rozmowy** do krajowych sieci komórkowych i stacjonarnych nie obejmują połączeń z numerami specjalnymi, numerami 501 80 80 80, 510 600 600, 501 800 800., numerami skróconymi \*200, \*400., \*600, \*888, połączeń realizowanych w ramach usługi Rozmowa Konferencyjna, Wideo Rozmowa, połączeń międzynarodowych i przekierowań połączeń.
- Nielimitowane SMS-y i MMS-y** nie obejmują SMS-ów i MMS-ów specjalnych, skróconych, wysyłanych na numery międzynarodowe, SMS-ów wysyłanych z internetu i na numery stacjonarne oraz MMS-ów wysyłanych na adres e-mail.
- Połączenia mogą być realizowane jako połączenia:
  - głosowe - gwarantujemy je i odpowiadamy za ich realizację,
  - wideo-nie zawsze możemy je zagwarantować, realizujemy je pod pewnymi warunkami, opisanymi poniżej:
    - Aby skorzystać z połączeń wideo, powinni Państwo mieć odpowiednie urządzenie i oprogramowanie systemowe sprawdzone przez nas zgodnie z technologią umożliwiającą takie połączenia. Mogą Państwo realizować połączenia wideo w technologii LTE lub WiFi. Szczegółowe informacje na temat wymagań mogą Państwo znaleźć na naszej stronie internetowej.
    - Połączeń wideo na pewno nie będą mogli Państwo zrealizować:
      - poza Polską w technologii LTE,
      - w przypadku połączeń z numerami zagranicznymi,
      - w przypadku połączeń z numerami stacjonarnymi,
      - odbierając połączenie w ramach dodatkowej karty SIM,
      - nawiązując połączenie z użytkownikiem dodatkowej karty SIM,
      - w przypadku połączeń z użytkownikiem usługi dodatkowej Wideo Rozmowa (w technologii 3G),
      - w przypadku połączeń alarmowych, z numerami skróconymi lub numerami specjalnymi.
    - Połączenie wideo nie wpływa na pakiet danych.
  - Płatna usługa dodatkowa Wideo Rozmowa jest dostępna tylko w technologii 3G. To oznacza, że usługę tę wyłączymy wraz z technologią 3G, a Państwo będą mogli korzystać z połączeń wideo bezpłatnie.
- Pakiet danych:
  - Z pakietu mogą Państwo korzystać w Polsce z dostępem do internetu w technologii 2G, 3G, LTE, 5G przy ustawieniach APN internet, internetipv6.
  - Niewykorzystany pakiet nie jest przenoszony na kolejne okresy rozliczeniowe. O wykorzystaniu pakietu poinformujemy Państwa SMS-em.
  - W przypadku korzystania z pakietu w niepełnym okresie rozliczeniowym, wielkość pakietu zostanie Państwu przyznana proporcjonalnie do czasu korzystania z usługi w danym okresie rozliczeniowym.
  - Po wykorzystaniu pakietu danych w Planach taryfowych oraz pozostałych dostępnych pakietów, dalsza transmisja będzie realizowana bezpłatnie z prędkością do 16 kb/s.
- W przypadku korzystania z usług przez niepełny okres rozliczeniowy, abonament oraz rabaty naliczone zostaną proporcjonalnie do czasu korzystania przez Państwa z tych usług w danym okresie rozliczeniowym.

Opłaty za połączenia, SMS, MMS, transmisję danych		Naliczanie	Opłaty
1.	Połączenia głosowe do krajowych sieci komórkowych i stacjonarnych	stawka za minutę, naliczanie sekundowe	0,29 zł
2.	SMS-y do krajowych sieci komórkowych	opłata za SMS	0,20 zł
3.	MMS-y do krajowych sieci komórkowych lub na e-mail	opłata za MMS	0,20 zł
4.	SMS-y na numery stacjonarne w sieciach operatorów krajowych	opłata za SMS	1,01 zł
5.	SMS-y z internetu (e-maile wysyłane przez SMS-y i odpowiedzi na SMS-y otrzymane z internetu)	opłata za SMS	0,20 zł
6.	SMS-y wychodzące na numery komórkowe w sieciach operatorów zagranicznych	opłata za SMS	0,60 zł
7.	MMS-y wychodzące na numery komórkowe w sieciach operatorów zagranicznych	opłata za MMS	3,02 zł
8.	Transmisja danych w kraju (opłata naliczana łącznie za wysyłanie i odbieranie danych)	opłata za każde rozpoczęte 50 kB	0,25 zł

Rodzaj technologii mobilnej		Szacunkowa maksymalna prędkość pobierania danych	Szacunkowa maksymalna prędkość wysyłania danych
1.	5G (Agregacja Pasm z 4G LTE)	370 Mb/s	70 Mb/s
2.	4G LTE (Agregacja Pasm)	370 Mb/s	44 Mb/s
3.	3G (HSPA+)	19 Mb/s	4,6 Mb/s
4.	2G (EDGE)	0,23 Mb/s	0,1 Mb/s

Świadczenie Usługi w oparciu o technologię 3G umożliwiamy do połowy 2023 r. Od połowy 2023 r. będziemy stopniowo wyłączać tę technologię. Korzystanie z Usługi w oparciu o technologię 3G na poszczególnych obszarach nie będzie możliwe. Przewidujemy, że całkowite wyłączenie technologii 3G nastąpi w grudniu 2025 r. Od tej daty dostęp do Usługi w oparciu o technologię 3G nie będzie możliwy.

#### Połączenia i SMS-y międzynarodowe

1. Od 15 maja 2019 r. do 14 maja 2024 r. opłaty pobierane od konsumentów za połączenia i SMS-y międzynarodowe wykonane z Polski do krajów Unii Europejskiej (dalej UE) i Europejskiego Obszaru Gospodarczego (dalej EOG) nie mogą przekraczać limitów wskazanych w zmienionym rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 (dalej Limit UE). Wysokość Limitów UE wskazujemy w tabeli poniżej:

Usługa	Limity UE (bez VAT)	Równowartości Limitów UE w zł (z VAT) na 15.05.2019 r. wg kursu obliczonego zgodnie z rozporządzeniem
1. Połączenia głosowe międzynarodowe	0,19 Euro/min	1,00 zł/min
2. SMS-y międzynarodowe	0,06 Euro/SMS	0,31 zł/SMS

2. Limity UE w Euro są stałe, może się zmienić jedynie ich równowartość w złotych. Aktualizacji o kurs Euro będziemy dokonywać raz w roku, zgodnie z rozporządzeniem.

3. W przypadku, w którym stosowanie Limitów UE będzie miało istotny wpływ na naszą zdolność do utrzymania dotychczasowych cen za usługi krajowe, jesteśmy uprawnieni doliczać dodatkowe opłaty do połączeń i SMS-ów międzynarodowych, które będą określone w decyzji Prezesa UKE wydanej na nasz wniosek.

4. Naliczanie opłat za połączenia głosowe i SMS-y międzynarodowe wykonane z Polski do krajów UE i EOG jest zgodne z wysokością opłat wskazanych w tabelach poniżej z zastrzeżeniem, że nie mogą one przekraczać Limitu UE.

5. Kraje i terytoria zależne należące do UE oraz kraje EOG na dzień 24 maja 2021 r.: Austria, Belgia, Bułgaria, Chorwacja, Cypr, Czechy, Dania, Estonia, Finlandia, Francja, Grecja, Gujana Francuska, Gwadelupa, Hiszpania, Wyspy Kanaryjskie, Holandia, Irlandia, Islandia, Liechtenstein, Litwa, Luksemburg, Łotwa, Malta, Martynika, Majotta, Niemcy, Norwegia, Portugalia, Reunion, Rumunia, Słowacja, Słowenia, Szwecja, Saint Martin, Węgry, Włochy.

6. W przypadku utraty statusu państwa członkowskiego UE lub EOG, Limity UE przestają obowiązywać od daty wystąpienia danego Państwa z UE lub EOG. W przypadku uzyskania statusu państwa członkowskiego UE lub EOG przez państwo, które nie jest wymienione w punkcie 5, będą miały do niego zastosowanie Limity UE od daty uzyskania statusu członka UE lub EOG.

Opłaty za wiadomości SMS międzynarodowe wykonywane z Polski do innych krajów	Naliczanie opłat	Opłaty
1. SMS-y wychodzące na numery komórkowe w sieciach operatorów zagranicznych	opłata za SMS	0,60 zł

#### Opłaty za połączenia międzynarodowe wykonywane z Polski do innych krajów

stawki za minutę, naliczanie minutowe

Kraj/Region	do sieci stacjonarnych	do sieci komórkowych
Alaska		4,26 zł
Albania		2,30 zł
Algieria		2,58 zł
Andora	1,48 zł	2,08 zł
Armenia		2,30 zł
Australia		2,46 zł
Austria	1,48 zł	1,91 zł
Azerbejdżan		2,30 zł
Belgia	1,48 zł	1,91 zł
Białoruś		1,71 zł
Bośnia i Hercegowina		2,08 zł
Bułgaria		1,71 zł
Chorwacja		2,08 zł
Cypr (Republika Cypryjska)	1,48 zł	2,30 zł
Czechy	1,48 zł	1,71 zł
Dania	1,48 zł	1,91 zł
Ekwador		4,26 zł
Emiraty Arabskie		4,26 zł
Estonia		2,08 zł
Finlandia	1,48 zł	2,08 zł
Francja	1,48 zł	2,08 zł
Gabon		4,26 zł
Gibraltar	1,48 zł	2,08 zł
Grecja	1,48 zł	2,08 zł
Gruzja		2,30 zł
Gujana Francuska		4,26 zł
Gwadelupa		4,26 zł
Gwatemala		4,26 zł
Hawaje		4,26 zł
Hiszpania	1,48 zł	2,30 zł
Holandia	1,48 zł	1,91 zł

Irlandia	1,48 zł	2,30 zł
Islandia	1,48 zł	2,58 zł
Kanada		2,46 zł
Kazachstan		2,30 zł
Kirgistan		2,30 zł
Kosowo		2,46 zł
Libia		2,30 zł
Liechtenstein	1,48 zł	1,91 zł
Litwa		1,71 zł
Łotwa		2,08 zł
Luksemburg	1,48 zł	2,08 zł
Macedonia		2,08 zł
Malta	1,48 zł	2,30 zł
Maroko		2,58 zł
Martynika		4,26 zł
Moldawia		2,08 zł
Monako	1,48 zł	2,08 zł
Niemcy	1,48 zł	1,91 zł
Norwegia	1,48 zł	2,08 zł
Portugalia	1,48 zł	2,58 zł
Puerto Rico		4,26 zł
Rosja		2,08 zł
Rumunia		1,71 zł
San Marino	1,48 zł	2,08 zł
Serbia i Czarnogóra		2,08 zł
Słowacja	1,48 zł	1,71 zł
Słowenia		2,08 zł
Somalia		4,26 zł
Szwajcaria	1,48 zł	1,91 zł
Szwecja	1,48 zł	1,91 zł
Tadżykistan		2,30 zł
Tunezja		2,30 zł
Turcja		2,30 zł

Turkmenistan	2,30 zł	
Ukraina	1,71 zł	
USA	2,46 zł	
Uzbekistan	2,30 zł	
Watykan	1,48 zł	2,08 zł
Węgry	1,48 zł	1,91 zł
Wenezuela	4,26 zł	

Wielka Brytania	1,00 zł	1,00 zł
Włochy	1,48 zł	2,08 zł
Wyspy Dziewicze USA	4,26 zł	
Wyspy Kanaryjskie	2,30 zł	
Wyspy Owcze	1,48 zł	1,91 zł
Inne kierunki	7,69 zł	

Wideo Rozmowa międzynarodowa: dwukrotność stawki za połączenie, wynikająca z tej tabeli + stawka za połączenie Wideo Rozmowa z numerami w krajowych sieciach komórkowych, wynosząca 0,29 zł (naliczanie minutowe)

#### Oplaty za połączenia z numerami specjalnymi

poniższe numery mogą być rozszerzone o kolejne cyfry

Zakresy numeracji	opłaty za całe połączenie
1. od *4000 do *4099	0,62 zł
2. od *4100 do *4199	1,23 zł
3. od *4200 do *4299	2,46 zł
4. od *4300 do *4399	3,69 zł
5. od *4400 do *4499	4,92 zł
6. od *4500 do *4599	6,15 zł
7. od *4600 do *4699	7,38 zł
8. od *4700 do *4799	8,61 zł
9. od *4800 do *4899	9,84 zł
10. od *4900 do *4999	11,07 zł

11. od *7000 do *7099	0,62 zł
12. od *7100 do *7199	1,23 zł
13. od *7200 do *7299	2,46 zł
14. od *7300 do *7399	3,69 zł
15. od *7400 do *7499	4,92 zł
16. od *7500 do *7599	6,15 zł
17. od *7600 do *7699	7,38 zł
18. od *7700 do *7799	8,61 zł
19. od *7800 do *7899	9,84 zł
20. od *7900 do *7999	11,07 zł

Oplaty za połączenia z pozostałymi numerami specjalnymi	Naliczanie opłat	Oplaty
1. numery alarmowe	bez opłat	
2. Infolinia Orange *100 lub 510 100 100	bez opłat	
3. *500, *501, *505, 801 234 567, numery od 800 xxx xxx z wyłączeniem 800 121 881	bez opłat	
4. 501 501 501	stawka za minutę, naliczanie minutowe	0,29 zł
5. *123, *456, *600, *800, 510 600 600, 501 456 456, 501 200 123, 118 913	opłata za całe połączenie	1,50 zł
6. 19757	stawka za minutę, naliczanie minutowe	1,29 zł
7. 19491, 19493, 118912	stawka za minutę, naliczanie minutowe	1,98 zł
8. 06422x	stawka za minutę, naliczanie minutowe	4,15 zł
9. *888, 501 80 80 80, 501 800 800	stawka za minutę, naliczanie minutowe	0,25 zł
10. od 0-0800 xxx xxx, od 0-800 xxx xxx x, od 800 xxx xxx xx, od 801 xxx xxx z wyłączeniem 801 234 567, od 804 xxx xxx oraz numer 800 121 881	stawka za minutę, naliczanie minutowe	0,29 zł

#### Oplaty za SMS-y specjalne wychodzące

Zakres numeracji	Oplaty za SMS
1. 500, 800, 801, 8024, 8080	bez opłat
2. 1234, 1199, 103, 110, 111, 212, 300, 333, 404, 505, 606, 777, 922, 995, 1144, 3800, 4446	0,20 zł
3. 444	0,62 zł
4. od 7000 do 7099, od 70000 do 70999	0,62 zł
5. od 7100 do 7199, od 71000 do 71999	1,23 zł
6. od 7200 do 7299, od 72000 do 72999	2,46 zł
7. od 7300 do 7399, od 73000 do 73999	3,69 zł
8. od 7400 do 7499, od 74000 do 74999	4,92 zł
9. od 7500 do 7599, od 75000 do 75999	6,15 zł
10. od 7600 do 7699, od 76000 do 76999	7,38 zł
11. od 7700 do 7799, od 77000 do 77999	8,61 zł
12. od 7800 do 7899, od 78000 do 78999	9,84 zł
13. od 7900 do 7999, od 79000 do 79999	11,07 zł
14. od 81000 do 81099	0,12 zł
15. od 81500 do 81599	0,18 zł
16. od 82000 do 82099	0,25 zł
17. od 82500 do 82599	0,31 zł
18. od 83000 do 83099	0,37 zł
19. od 83500 do 83599	0,43 zł

20. od 84000 do 84099	0,49 zł
21. od 84500 do 84599	0,55 zł
22. od 85000 do 85099	0,62 zł
23. od 91000 do 91099	12,30 zł
24. od 91100 do 91199	13,53 zł
25. od 91200 do 91299	14,76 zł
26. od 91300 do 91399	15,99 zł
27. od 91400 do 91499	17,22 zł
28. od 91500 do 91599	18,45 zł
29. od 91600 do 91699	19,68 zł
30. od 91700 do 91799	20,91 zł
31. od 91800 do 91899	22,14 zł
32. od 91900 do 91999	23,37 zł
33. od 92000 do 92099	24,60 zł
34. od 92100 do 92199	25,83 zł
35. od 92200 do 92299	27,06 zł
36. od 92300 do 92399	28,29 zł
37. od 92400 do 92499	29,52 zł
38. od 92500 do 92599	30,75 zł
39. od 93500 do 93599	43,05 zł

## Oplaty za MMS-y specjalne wychodzące

Zakres numeracji		Oplaty za MMS
1.	od 7000 do 7099, od 70000 do 70999	0,62 zł
2.	od 7100 do 7199, od 71000 do 71999	1,23 zł
3.	od 7200 do 7299, od 72000 do 72999	2,46 zł
4.	od 7300 do 7399, od 73000 do 73999	3,69 zł
5.	od 7400 do 7499, od 74000 do 74999	4,92 zł
6.	od 7500 do 7599, od 75000 do 75999	6,15 zł
7.	od 7600 do 7699, od 76000 do 76999	7,38 zł
8.	od 7700 do 7799, od 77000 do 77999	8,61 zł
9.	od 7800 do 7899, od 78000 do 78999	9,84 zł
10.	od 7900 do 7999, od 79000 do 79999	11,07 zł
11.	od 900000 do 900999	0,62 zł
12.	od 901000 do 901999	1,23 zł
13.	od 902000 do 902999	2,46 zł
14.	od 903000 do 903999	3,69 zł

15.	od 904000 do 904999	4,92 zł
16.	od 905000 do 905999	6,15 zł
17.	od 906000 do 906999	7,38 zł
18.	od 907000 do 907999	8,61 zł
19.	od 908000 do 908999	9,84 zł
20.	od 909000 do 909999	11,07 zł
21.	od 910000 do 910999	12,30 zł
22.	od 911000 do 911999	13,53 zł
23.	od 912000 do 912999	14,76 zł
24.	od 913000 do 913999	15,99 zł
25.	od 914000 do 914999	17,22 zł
26.	od 915000 do 915999	18,45 zł
27.	od 916000 do 916999	19,68 zł
28.	od 917000 do 917999	20,91 zł
29.	od 918000 do 918999	22,14 zł
30.	od 919000 do 919999	23,37 zł

Od 1 listopada 2018 r. nie mogą Państwo korzystać z usługi Płatne Przychodzące SMS-y/MMS-y specjalne umożliwiającej zamówienie subskrypcji realizowanej poprzez cykliczne wysyłanie przez nas SMS-ów lub MMS-ów o podwyższonej opłacie, zawierającej dodatkowe świadczenie i w związku z którą naliczana jest Państwu opłata za każdego otrzymanego SMS-a/MMS-a. Jeśli już Państwo z danej subskrypcji korzystają, będzie ona aktywna dopóki jej Państwo sami nie wyłączą.

## Oplaty za SMS-y i MMS-y specjalne przychodzące

Zakres numeracji		Oplaty za SMS/MMS
1.	od 51000 do 51099	0,12 zł
2.	od 52000 do 52099	0,25 zł
3.	od 53000 do 53099	0,37 zł
4.	od 54000 do 54099	0,49 zł
5.	od 55000 do 55099	0,62 zł
6.	od 56000 do 56099	0,74 zł
7.	od 57000 do 57099	0,86 zł
8.	od 58000 do 58099	0,99 zł
9.	od 59000 do 59099	1,11 zł
10.	od 60100 do 60199	1,23 zł
11.	od 60200 do 60299	2,46 zł
12.	od 60300 do 60399	3,69 zł
13.	od 60400 do 60499	4,92 zł
14.	od 60500 do 60599	6,15 zł
15.	od 60600 do 60699	7,38 zł
16.	od 60700 do 60799	8,61 zł
17.	od 60800 do 60899	9,84 zł

18.	od 60900 do 60999	11,07 zł
19.	od 61000 do 61099	12,30 zł
20.	od 61100 do 61199	13,53 zł
21.	od 61200 do 61299	14,76 zł
22.	od 61300 do 61399	15,99 zł
23.	od 61400 do 61499	17,22 zł
24.	od 61500 do 61599	18,45 zł
25.	od 61600 do 61699	19,68 zł
26.	od 61700 do 61799	20,91 zł
27.	od 61800 do 61899	22,14 zł
28.	od 61900 do 61999	23,37 zł
29.	od 62000 do 62099	24,60 zł
30.	od 62100 do 62199	25,83 zł
31.	od 62200 do 62299	27,06 zł
32.	od 62300 do 62399	28,29 zł
33.	od 62400 do 62499	29,52 zł
34.	od 62500 do 62599	30,75 zł

## Oplaty za połączenia audioteksowe 70x xxx xxx

(x jest dowolną cyfrą z zakresu od 0 do 9)

Początki numerów o formacie 70x xxx xxx

Zakres numeracji		stawki za minutę, naliczanie minutowe
1.	700 1, 701 1, 703 1, 708 1	0,36 zł
2.	700 2, 703 2, 708 2	1,29 zł
3.	700 3, 701 3, 703 3, 708 3	2,08 zł
4.	700 4, 701 4, 703 4, 708 4	2,58 zł
5.	700 5, 701 5, 703 5, 708 5	3,69 zł
6.	700 6, 701 6, 703 6, 708 6	4,26 zł

7.	700 7, 701 7, 703 7, 708 7	4,92 zł
8.	700 8, 701 8, 703 8, 708 8	7,69 zł
9.	701 2, 701 9	0,71 zł
10.	700 9, 703 9, 704 6, 708 9	9,99 zł
11.	704 0	0,71 zł
12.	704 1	1,43 zł
13.	704 2	2,50 zł

14.	704 3	3,92 zł
15.	704 4	4,99 zł
16.	704 5	6,42 zł

17.	704 7	12,48 zł
18.	704 8	24,61 zł
19.	704 9	34,96 zł

Opłaty za usługi dodatkowe		Naliczanie	Opłaty
1.	Prezentacja numeru i blokada prezentacji Państwa numeru	bez opłat	
2.	Poczta Głosowa *501	bez opłat	
3.	Poczta Głosowa Gold *501	miesięcznie	3,00 zł
4.	Wideo Rozmowa z numerami w krajowych sieciach komórkowych	stawka za minutę naliczanie sekundowe	0,29 zł
5.	Rozmowa Konferencyjna - połączenia głosowe z max. 5 numerami telefonów równocześnie, opłata jest naliczana za każdy numer telefonu	stawka za minutę naliczanie sekundowe	0,29 zł
6.	Powiedz Ile	opłata za SMS	bezpłatne
7.	Zmiana numeru telefonu	jednorazowo	150,00 zł
8.	Numer na życzenie	jednorazowo	500,00 zł
9.	Udostępnienie kodu PUK 2	jednorazowo	10,00 zł
10.	Wysyłka faktur VAT na podany w umowie adres korespondencyjny	miesięcznie	5,00 zł
11.	Dopłata za wysyłkę faktury listem poleconym	za każdą fakturę	5,00 zł
12.	Duplikat faktury - na żądanie	opłata za każdy duplikat	10,00 zł
13.	Rachunek szczegółowy jednorazowy lub cykliczny w formie papierowej	opłata za każdy rachunek	8,00 zł
14.	Rachunek szczegółowy jednorazowy lub cykliczny w formie elektronicznej	opłata za każdy rachunek	4,00 zł
15.	Zmiana planu taryfowego na plan taryfowy z większą opłatą abonamentową	za zdarzenie	bezpłatne
16.	Zmiana planu taryfowego na plan taryfowy z mniejszą opłatą abonamentową po okresie minimalnym trwania umowy	za zdarzenie	50,00 zł
17.	Przekierowanie połączeń	opłata jak za połączenie z numerem, na który nastąpi przekierowanie	
18.	Zawieszenie usługi zgodnie z wnioskiem Abonenta po okresie minimalnym trwania umowy	za zdarzenie	50,00 zł
19.	Wysłanie wezwania do zapłaty	za zdarzenie	10,00 zł
20.	Wznowienie świadczenia usług po zdjęciu blokad (zawieszonych z powodu nieuregulowania należności), opłata naliczana w ramach konta abonenckiego, niezależnie od ilości usług	jednorazowo	60,00 zł
21.	Cesja usługi	za zdarzenie	100,00 zł

- Prezentacja numeru** umożliwia Państwu identyfikację numeru, z którego wykonywane jest połączenie przychodzące. Blokada prezentacji numeru umożliwia Państwu stałe zablokowanie prezentacji Państwa numeru telefonu.
- Rachunek szczegółowy** – mogą Państwo zamówić rachunek szczegółowy jednorazowy lub cykliczny. Opłatę za rachunek szczegółowy cykliczny pobieramy każdorazowo w danym okresie rozliczeniowym, za każdy numer z aktywną usługą rachunku szczegółowego. Rachunek szczegółowy jednorazowy możemy wysłać za okresy rozliczeniowe poprzedzające złożenie takiego zlecenia, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Opłatę pobieramy za każdy numer w danym okresie rozliczeniowym, za który prześlemy Państwu rachunek szczegółowy.

## I. Wstęp oraz definicje.

### § 1.

- Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, zwany dalej **Regulaminem**, określa warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych, polegających na zapewnieniu dostępu do sieci Internet, świadczeniu usług Telefonii stacjonarnej, Telefonii mobilnej przez Dostawcę usług - Telekom System Pro Sp. z o.o. z siedzibą w Łukowie, adres siedziby ul. Żelechowska 22, 21- 400 Łuków, NIP 8252207911, KRS 0001124299, a w zakresie usługi Cyfrowej Telewizji przez Castor Enterprise Sp. z o.o. z siedzibą w Łukowie, adres siedziby ul. Żelechowska 22, 21-400 Łuków, NIP: 7010514135, KRS 0000580511 lub/i z Voice Net Sp. z o.o., ul. Migdałowa 86, 35-232 Rzeszów, NIP: 5170404437, KRS 0000822009.
- Użyte w niniejszym Regulaminie, Umowie o świadczenie usług, Cenniku, Regulaminach promocji i innych dokumentach określenia posiadają następujące znaczenie:
  - Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Dostawcą usług;
  - Aktywacja** - czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług lub korzystanie z nich na zmienionych warunkach;
  - Awaria** - techniczna wada Sieci Dostawcy usług, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług;
  - Biuro Obsługi Klienta / BOK** - miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Dostawcy usług. Informacja o aktualnym adresie BOK znajduje się w Umowie i na stronie internetowej Dostawcy usług;
  - Cennik** - cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych, stanowiący zestawienie cen za usługi świadczone przez Dostawcę usług, stanowiący integralną część Umowy;
  - Czas przechowywania PVR** - wybrane nagrania programów, które Klient wskazał za pomocą usługi Head On, przechowywane są w przestrzeni PVR na określoną ilość czasu. Po tym czasie wybrane programy przestają być dostępne dla Abonenta. Aby wydłużyć czas przechowywania należy zmienić taryfę, w której czas przechowywania jest wyższy lub wykupić funkcje dodatkowe.
  - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta / EBOK** - dostępna na stronie internetowej Dostawcy usług aplikacja, umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie Umową i usługami dla Abonenta i przez Abonenta, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i hasła dostępu;
  - Extraroom mobile** - usługa dostępna na urządzeniach mobilnych z systemem Android, iOS i inne polegająca na możliwości zdalnego sterowania sparowanym STB w zakresie programów z wykupionego pakietu.
  - Head On** - usługa na podstawie funkcjonalności oprogramowania dekodera i systemu teleinformatycznego zgodnie z art. 23 Ustawy o prawach autorskich umożliwia jednocześnie nagrywanie wybranych programów na poszczególnych kanałach. Ilość głowic w opisie usługi, jest informacją, ile minimalnie w danej taryfie odblokowanych jest głowic nagrywających. Nazwa ofertowa głowicy Head On.
  - 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;
  - Lokal** - budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług;
  - Numer Identyfikacyjny / ID** - oznacza numer nadany Abonentowi przez Dostawcę usług, umożliwiający m.in. rozliczenia z Abonentem, identyfikację Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, w tym do logowania się do EBOK i/lub TV Panelu;
  - Okres Rozliczeniowy** - okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług;
  - Oplata Uzupełniająca** - Oplata Abonamentowa za dostęp do usługi zgodnie z Umową za okres korzystania z usług od daty zawarcia Umowy do ostatniego dnia okresu rozliczeniowego w którym została zawarta umowa;
  - Permanent Head On** - usługa polega na zleceniu przez Abonenta nagrywania wszystkich programów udostępnionych technicznie przez operatora do określonego czasu wstecz na podstawie art. 23 Ustawy o prawach autorskich, mówiącego, że nie wymaga się zezwolenia twórcy na przejściowe i incydentalne zwielokrotnianie utworów nie mające samodzielnego znaczenia gospodarczego a stanowiące integralną i podstawową część procesu technologicznego oraz mające na celu wyłącznie umożliwienie przekazu utworu w systemie teleinformatycznym pomiędzy osobami trzecimi przez pośrednika lub zgodnego z prawem korzystania z utworu. Czas przejściowego zwielokrotnienia uzależniony jest od przydzielonej przestrzeni PVR i wynika ze zróżnicowania w poszczególnych pakietach.
  - PIN** - poufny ciąg cyfr znany wyłącznie Abonentowi, potwierdzający jednoznacznie tożsamość Abonenta podczas dokonywania zdalnych operacji związanych z Usługą;
  - Programy** - uporządkowane zestawy audycji telewizyjnych, reklam i innych przekazów, regularnie nadawane przez nadawcę w ściśle określonych ramach czasowych (ramówce programowej);
  - 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 lub/i do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu;

**PVR** - to wyodrębniona przestrzeń pamięci dyskowej, która umożliwia przechowywanie programów uprzednio rozpowszechnionych oraz nagranych za pomocą usługi Head On i mieszczącej się w zakresie dozwolonego użytku zgodnie z art. 23 Ustawy o prawach autorskich. Sumaryczna przestrzeń dostępna dla danego Abonenta wynika z ilości zarezerwowanych GB przypisanych do danej taryfy oraz wszystkich przestrzeni zsumowanych po wykupieniu funkcji dodatkowych lub samoistnej usługi.

**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 nie prowadzący działalności gospodarczej nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury;

**Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych;  
**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;

**Set Top Box / STB / Dekoder** - urządzenie pozwalające na dekodowanie dostarczanego sygnału telewizyjnego w Lokalu Abonenta oraz na dostęp do wszelkich innych Usług Dodatkowych dostępnych z jego wykorzystaniem i oferowanych przez Dostawcę usług. STB może zostać wydzierżawiony lub kupiony przez Abonenta od Dostawcy usług. Abonent może wykorzystać własny STB, o ile z jego wykorzystaniem technicznie możliwe będzie świadczenie Usług telewizji;

**Sieć** - publiczna sieć telekomunikacyjna Dostawcy usług, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi;

**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;

**Sprzęt** - urządzenia techniczne (np. modem, karta dekodująca) umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci, stanowiące własność Dostawcy usług bądź posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług przez Abonenta;

**STB Everywhere** - usług polegająca na możliwości korzystania z STB oraz urządzeń sparowanych z STB o których mowa w usłudze Extraroom mobile w granicach krajów UE na podstawie rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/1128 z dnia 14 czerwca 2017 r. w sprawie Transgranicznego przenoszenia na rynku wewnętrznym usług online w zakresie treści.

**Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezminionej postaci, np. pendrive (pamięć USB), twarde dyski, 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 celem świadczenia Abonentowi Usług;

**TV Panel** - serwis o funkcjonalności analogicznej do dostępnej za pomocą EBOK, ale dostępny za pomocą odbiornika telewizyjnego podłączonego do Set Top Box'a Abonenta w miejscu Instalacji, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru PIN;

**Umowa** - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie Usługi internetowej i/lub Usługi telefonii i/lub Usługi telewizji, zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług;

**Urządzenie/a** - komputer, telefon, tzw. bramka VoIP, odbiornik telewizyjny lub inne podobne urządzenie zlokalizowane w miejscu świadczenia Usług, umożliwiające Abonentowi nadawanie, przetwarzanie i odbiór danych w celu korzystania z Usług, będące własnością Abonenta. Urządzeniami są także przekazane na własność lub sprzedane przez Dostawcę usług Abonentowi inne urządzenia niezbędne do korzystania z Usług np. dekodery, Set Top Box, router, chyba że Dostawca usług bez przenoszenia ich własności udostępni je (odpłatnie lub nieodpłatnie) Abonentowi do korzystania wyłącznie przez okres obowiązywania Umowy, a wówczas są traktowane jako Sprzęt;

**Usługi** - łącznie Usługa internetowa, Usługa telefonii, Usługa telewizji, oraz Usługi Dodatkowe, świadczone za pośrednictwem Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług;

**Usługi Dodatkowe** - usługi towarzyszące Usługom, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Dostawcę usług, takie jak: VoD (Video on Demand), RMFon, EPG - elektroniczny przewodnik po programach, PVR, CatchUP TV, usługa blokady rodzicielskiej, stały niezmienny adres IP i ewentualnie inne znajdujące się w ofercie Dostawcy usług;

**Usługa E-Rachunek** - wysyłka faktur na podany przez Abonenta adres poczty elektronicznej przez Dostawcę usług za zgodą Abonenta;

**Usługa internetowa** - usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu stałego (nielimitowanego czasowo) dostępu do Internetu;

**Usługa SAN** - Super Antena Naziemna jest związana z możliwością współdzielenia anteny naziemnej, która odbiera programy tzw. FTA (Free-to-air). Operator nie pobiera opłaty za reemisję tych programów, ale oczekuje

jedynie współuczestnictwa w kosztach eksploatacji zbiorczej anteny. Usługa jest dobrowolna. Dostępność kanałów wynika z bieżącej dostępności technicznej zastosowanych anten i infrastruktury przesyłowej oraz dostępności kanałów FTA na danym MUX.

**Usługa SAS** – Super Antena Satelitarna jest związana z możliwością współdzielenia anteny satelitarnej, która odbiera programy tzw. FTA (Free-to-air). Operator nie pobiera opłaty za reemisję tych programów, ale oczekuje jedynie współuczestnictwa w kosztach eksploatacji zbiorczej anteny. Usługa jest dobrowolna. Dostępność kanałów wynika z bieżącej dostępności technicznej zastosowanych anten i infrastruktury przesyłowej oraz dostępności kanałów FTA na danym transponderze.

**Usługa telefonii** - usługa telekomunikacyjna, 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;

**Usługa telewizji** - usługa telekomunikacyjna, polegająca na dostarczaniu Programów metodą cyfrowej transmisji sygnału telewizyjnego za pomocą Sieci obsługującej protokół IP;

**Usterka** – techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, obniżająca jakość Usług, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie, lecz umożliwiająca korzystanie z Usług;

**Windykacja** - proces przed sądowego 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, za pomocą środków określonych w obowiązujących przepisach prawnych i warunkach Umowy oraz Regulaminu;

**Wirtualny Dekoder** - oprogramowanie 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;

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

**Zamawiający** - podmiot wnioskujący o zawarcie Umowy lub przyjmujący ofertę Dostawcy usług zawarcia Umowy.

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

### **§ 2.**

- 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 internetową i/lub Usługę telefonii i/lub Usługę telewizji, a także ewentualnie Usługi Dodatkowe, jeśli Abonent z nich zamierza korzystać. Zakres oferowanych przez Dostawcę usług pakietów taryfowych, w jakich świadczone są Usługi określony jest w Cennikach lub Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrane przez Abonenta pakiety taryfowe określone są w treści Umowy.
- 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.
- Postanowienia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz odrębnych Regulaminów promocji odmiennie od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
- Cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych obowiązujący u Dostawcy usług oraz Regulamin, a także Regulamin promocji dostępne są na stronie internetowej Dostawcy usług, a także są przekazywane Abonentowi na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa oraz później 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 niezminionej postaci) na wskazany przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępniany i przekazywane są w BOK.
- W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, za zgodą Abonenta informację, o których mowa w art. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), będą mu przesyłane w pliku PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przechoywanych informacji w niezminionej postaci) pocztą elektroniczną przed podpisaniem Umowy, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
- 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 pliku PDF pocztą elektroniczną lub przekazywane mu na innym Trwałym nośniku – w zależności od formy oświadczenia Abonenta.
- W ramach świadczonych Usług, Abonent otrzymuje Numer Identyfikacyjny Abonenta / ID, który służy do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, dokonywania zmian w Usługach, logowania się w EBOK.
- Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usług, w tym Usługi Dodatkowe mogą być zgłaszane Dostawcy usług: **(a)** telefonicznie; **(b)** pisemnie; **(c)** osobiście w Biurze Obsługi Klienta; **(d)** za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Dostawcy usług, lub za pomocą Elektronicznego Biura Obsługi Klienta.

- 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.
- Zmiana lub dodanie pakietu taryfowego lub dodatkowej opcji Usługi następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie.
- Świadczenie Usług w zmienionej lub dodanej taryfie lub nowej opcji Usługi następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, występującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, 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.

## III. Jakość i funkcjonalność Usług.

### **§ 3.**

- Dostawca usług świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej. Ponadto Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranej przez Abonenta taryfy wedle transferów od i do Urządzenia określonych w Umowie lub Cenniku. Dostawca usług gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi dostępu do Internetu dla danych wysyłanych i odbieranych dla Usług świadczonych na minimalnym poziomie 80 % deklarowanej w Umowie prędkości. Deklarowana w Umowie prędkość pobierania i wysyłania danych stanowi prędkość maksymalną. Zwykle dostępna prędkość mieści się w przedziale prędkości minimalnej i deklarowanej (maksymalnej). 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 Centrum Informacji Konsumentckiej UKE ([www.cik.uke.gov.pl](http://www.cik.uke.gov.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.
- 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 14 min 5 s dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 10 Mb/s przy maksymalnej dostępnej prędkości pobierania danych. Przy przepustowości na poziomie minimalnym, czas pobierania będzie odpowiednio dłuższy. 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.
- Dostawca usług nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych.
- Korzystanie z innych Usług świadczonych przez Dostawcę usług za pomocą Sieci nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do Internetu. Dostawca usług świadczy inne Usługi wyłącznie wtedy, gdy przepustowość Sieci umożliwia równoczesne korzystanie ze wszystkich Usług pozostaje bez wpływu na ich jakość.
- Instalacja zostanie wykonana nie później niż w ciągu 30 dni od podpisania Umowy, w terminie dogodnym dla Abonenta i Dostawcy usług, przy czym Dostawca usług dołoży starań, aby została ona wykonana jak najszybciej. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, Instalacja lub Aktywacja mogą nastąpić przed upływem ustawowego, czternastodniowego terminu na odstąpienie od Umowy. Aktywacja Usługi dla wybranej przez Abonenta taryfy nastąpi nie później niż w ciągu 7 dni od wykonania Instalacji, przy czym Dostawca usług dołoży starań, aby została ona wykonana jak najszybciej.
- Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej.
- 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 Regulaminie oraz w Umowie.
- Dostawca usług zapewni bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianym służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy. 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. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe do właściwego terytorialnie centrum ratunkowego mogą wynikać także z nie poinformowania przez Abonenta Dostawcy usług o zmianie lokalizacji Urządzenia, zgodnie z ust. 9 poniżej. W przypadku zawieszenia usługi, nie działania aparatu Abonenta lub braku zasilania dostawca usług nie gwarantuje połączeń z numerami alarmowymi.
- Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia, 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 zmieni lokalizację Urządzenia inicjującego/odbierającego połączenia (tzw. bramka VoIP), o czym z uwagi na konieczność prawidłowego kierowania połączeń na numery alarmowe zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług.



10. 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.**

##### **§ 4.**

- Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej na czas określony lub 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.
- Umowa może zostać zawarta z Dostawcą usług: **(a)** w lokalu jego Biura Obsługi Klienta; **(b)** poza jego lokalem w rozumieniu ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827); **(c)** na odległość tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron, jeśli Dostawca Usług zaoferuje możliwość zawierania umów w taki sposób.
- Jeżeli Umowa została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta Dostawcy usług lub na odległość, w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), 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 bądź dokumentowej, w siedzibie lub BOK Dostawcy usług, w rozmowie telefonicznej (pod numerem Dostawcy usług wskazanym w Umowie), poprzez wysłanie listownie na adres siedziby/BOK Dostawcy usług albo poprzez wiadomość mailową (wysłaną na adres 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 Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany Sprzęt, a Dostawca usług zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta, Dostawca usług zwraca Abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Jeśli Dostawca usług udostępnił Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy np. router, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.
- W przypadku, o którym mowa w ust. 3, jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi np. instalacyjnej, przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz 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, Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku.
- Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług wedle wybranego przez Zamawiającego pakietu taryfowego i lokalizacji.
- 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.
- 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.
- Postanowienia Umowy i Regulaminu mają także odpowiednie zastosowanie do Umowy zawieranej elektronicznie za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług.

##### **§ 5.**

- 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)** imiona rodziców; **(c)** miejsce i data urodzenia; **(d)** adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania; **(e)** numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej; **(f)** 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; **(g)** zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług z Umowy; **(h)** adres poczty elektronicznej.
- 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.
- 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*, przy czym Dostawca usług obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności.
- 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.
- Dostawca 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, zamierzającego zawrzeć Umowę w formie elektronicznej lub dokonano negatywnej oceny wiarygodności Zamawiającego na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa powyżej.

- Zabezpieczenie wiarygodności wynikających z Umowy nastąpi poprzez wpłacenie kaucji w wysokości nieprzekraczającej standardowej opłaty instalacyjnej oraz trzykrotności miesięcznych opłat abonamentowych dla wybranej przez Abonenta taryfy.
- Dostawca usług może ponadto zażądać wpłacenia kaucji gdy: **(a)** Abonent nie dokonuje terminowych wpłat należności wynikających z Umowy; **(b)** Abonent nie umyślnie się terminowo z obowiązków finansowych wynikających z innej umowy zawartej z Dostawcą usług; **(c)** udostępniono Abonentowi Sprzęt, a kaucja ma zabezpieczyć roszczenia Dostawcy usług mogące powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu; **(d)** Abonent posiada Tytuł prawny do Lokalu inny niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, w celu zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z odwołaniem zgody na zainstalowanie Zakończenia Sieci i Sprzętu w Lokalu przez osobę, której przysługuje prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do Lokalu, uniemożliwiające świadczenie w Lokalu Usług.
- Abonent jest zobowiązany wpłacić kaucję na wskazany numer rachunku bankowego Dostawcy usług w terminie 14 dni od zawarcia Umowy lub zażądania w późniejszym czasie przez Dostawcę usług wpłaty kaucji w przypadkach określonych w ust. 7 lit. a) i b). Niedokonanie wpłaty kaucji w terminie uprawnia Dostawcę usług do zawieszenia świadczenia Usług lub rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, określonym w § 20 Regulaminu.
- Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności i jest zdeponowana na rachunku bankowym Dostawcy usług.
- Po bezskutecznym upływie terminu – wskazanego w wezwaniu do zapłaty – wymagalnych należności wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy lub jej załączników, Dostawca usług ma prawo zaspokoić swoją należność z kwoty wpłaconej przez Abonenta tytułem kaucji oraz uzależnić dalsze świadczenie Usług od uzupełnienia przez Abonenta kwoty kaucji, o czym Dostawca usług informuje Abonenta w wezwaniu do zapłaty. O zaspokojeniu swej należności z pobranej od Abonenta kaucji Dostawca usług zawiadomi Abonenta pisemnie.
- Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy i braku wymagalnych zobowiązań Abonenta wynikających z Umowy lub jej załączników, kaucja zostanie zwrócona w ciągu 7 dni w formie dyspozycji Abonenta na wskazany przez niego rachunek bankowy lub zostanie przelana przekazem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta, bądź zostanie zaliczona na poczet niewymagalnych jeszcze zobowiązań Abonenta wobec Dostawcy usług.

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

##### **§ 6.**

- Zawierając Umowę wraz z zapewnieniem przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu (jeśli jest to konieczne do korzystania Usług), do którego posiada Tytuł prawny lub zgodę osoby, której taki Tytuł przysługuje. Instalacja nastąpi w terminie wspólnie uzgodnionym przez Strony, a podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
- Jeśli korzystanie ze Sprzętu jest niezbędne do korzystania z Usług, wówczas Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiający 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 przekazania Sprzętu i Instalacji**, przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy usług po wykonaniu Instalacji.
- Zasilanie Sprzętu i Urządzeń w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.
- Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z instrukcją postępowania ze Sprzętem, przekazaną lub udzieloną mu przez Przedstawiciela Dostawcy usług.
- Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, włącznie o ile nie dokonano jego sprzedaży na podstawie odrębnej umowy zawieranej wraz z Umową.
- 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.
- 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. Abonent nie ma prawa modyfikować, rozkręcać ani wykorzystywać Udostępnionego Sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem, jak również udostępnić go osobom trzecim.
- 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 po zawiadomieniu.

##### **§ 7.**

- Urządzenia podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
- Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Urządzeń, chyba że wynika to z 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. Za ewentualne szkody spowodowane zaniedbaniem tego obowiązku Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności.

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

##### **§ 8.**

1. Okresem Rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy.
2. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług oraz sposób ich naliczania określają Cenniki, co nie wyklucza zamieszczenia ich w treści Umowy. Jeśli Umowa zawierana jest na warunkach promocyjnych, niektóre ceny mogą być zawarte także w Regulaminie promocji.
3. Abonenci przy podpisaniu Umowy, a najpóźniej przy wykonaniu Instalacji i konfiguracji Urządzenia zobowiązani są do zapłaty opłaty instalacyjnej, w wysokości określonej w Umowie lub Cennikach, bądź w Regulaminie promocji, jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych. W sytuacji, gdy Abonent posiada już przyłączenie do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług i nie jest wymagana instalacja, a Abonent zawiera Umowę lub dokonuje zmiany pakietu taryfowego, wówczas obciążony zostanie opłatą aktywacyjną w wysokości określonej w Umowie (dla każdej z wybranych Usług) lub Cenniku, bądź w Regulaminie promocji, jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych.
4. W przypadku, gdy Usługi były świadczone przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługi były świadczone w danym Okresie Rozliczeniowym, chyba że Umowa stanowi inaczej.

##### **§ 9.**

1. Wszystkie opłaty Abonent jest zobowiązany uiszczać w wyznaczonych terminach, na rachunek bankowy Dostawcy usług wskazany na Rachunku lub Umowie, bądź gotówką w kasie BOK Dostawcy usług.
2. Abonent uiszcza bez uprzedniego wezwania opłatę abonamentową z góry do 15 dnia każdego miesiąca za dany miesiąc, w którym Usługa/i jest/są świadczone/ane. Opłaty za świadczone Usługi telefonii, wynikające z przeprowadzonych rozmów lub przekroczenia przez Abonenta pakietu minut wliczonych do miesięcznego abonamentu, pobierane będą z dołu, do 15 dnia każdego miesiąca za poprzedni miesiąc, na podstawie Rachunku. Opłaty za Usługi telewizyjne nie wliczone do miesięcznej opłaty abonamentowej będą płatne z dołu, do 15 dnia każdego miesiąca za poprzedni miesiąc, na podstawie Rachunku.
3. Operator udostępnia Abonentowi rachunki i zestawienia połączeń. Na żądanie Abonenta udostępni je za pośrednictwem EBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, w tym elektronicznej (e-faktura).
4. Opłaty inne niż abonamentowa (np. opłata instalacyjna, aktywacyjna itp.) pobierane będą w chwili wykonania usługi lub na podstawie faktury lub faktury elektronicznej w terminie 7 dni od jej dostarczenia Abonentowi.
5. Za opóźnienia w zapłacie Dostawca usług pobierał będzie od Abonenta odsetki ustawowe.

#### **VII. Windykacja należności.**

##### **§ 10.**

1. Wobec Abonentów zalegających z opłatami w stosunku do terminu płatności określonego w Rachunku, prowadzone są czynności windykacyjne.
2. W razie opóźnienia z zapłatą którejkolwiek płatności, Abonent zapłaci Dostawcy usług odsetki w wysokości określonej w § 9 ust. 5 Regulaminu, poczynając od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności wskazany na Rachunku. W przypadku gdy opłaty nie zostały uiszczone w całości, odsetki nalicza się od kwoty pozostajej do uiszczenia.
3. Jeżeli Abonent posiada względem Dostawcy usług kilka długów, uiszczając opłatę, Abonent może wskazać przy dokonywaniu płatności, który z długów chce zaspokoić. Dostawca usług zalicza dokonaną opłatę na poczet wskazanej przez Abonenta należności, chyba że Abonent posiada wcześniej wymagalne długi. Wówczas Dostawca usług może zaliczyć taką wpłatę na poczet najdawniej wymaganego zadłużenia. W każdym przypadku dokonana opłata może zostać w pierwszej kolejności zaliczona na poczet zaległych należności ubocznych, w szczególności na poczet odsetek za opóźnienie w zapłacie.
4. W celu polubownego uzyskania spłat należności przez Abonenta, Dostawca usług rozpocznie procedurę Windykacji pozasądowej z Abonentem, obejmującej w szczególności kontakt bezpośredni, listowny, telefoniczny lub za pośrednictwem poczty elektronicznej bądź EBOK.
5. W ramach Windykacji pozasądowej, Dostawca usług wysłał do Abonenta wezwanie do dobrowolnego uregulowania należności z określeniem 7 dniowego terminu płatności. Wezwanie wysyłane jest listem poleconym za potwierdzeniem odbioru. Wezwanie zawiera informację, że niedotrzymanie terminu płatności spowodować może zawieszenie świadczenia Usługi lub rozwiązanie Umowy z winy Abonenta, co przy rozwiązaniu Umowy jest związane z możliwością żądania przez Dostawcę usług zaległych płatności oraz zwrotu równowartości udzielonej ulgi, proporcjonalnie pomniejszonej za czas od zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania z winy Abonenta, jeżeli w ramach Umowy przyznana została Abonentowi ulga.
6. Jeśli przed zawarciem Umowy lub w trakcie jej obowiązywania Abonent wpłacił kaucję na zabezpieczenie należności Dostawcy usług, w wezwaniu do zapłaty Dostawca usług informuje dodatkowo Abonenta, że w razie nieuczynienia zadość jego wezwaniu może on zaspokoić swoją należność z kwoty wpłaconej przez Abonenta tytułem kaucji oraz uzależnić dalsze świadczenie Usług od uzupełnienia przez Abonenta kwoty kaucji.
7. W przypadku braku zadośćuczynienia przez Abonenta kierowanemu do niego wezwaniu do uiszczenia zaległości w wyznaczonym terminie, Dostawca usług wedle uznania, albo korzysta z uprawnień określonych w ust. 6, w tym przechodząc do Windykacji sądowej, bądź wysłał ostateczne wezwanie do zapłaty (tzw. ostateczne przed sądowe wezwanie do zapłaty) i określa

nieprzekraczalny 7 dniowy termin do zapłaty zaległości wraz z należnymi odsetkami za opóźnienie, pod rygorem że skieruje następnie sprawę do Windykacji sądowej.

8. Rozwiązując Umowę w trybie natychmiastowym z winy Abonenta z powodu braku płatności, Dostawca usług wystawi Abonentowi notę obciążeniową, w której wyliczy kwotę należnej Dostawcy usług ulgi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania jeżeli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych oraz prześle ją Abonentowi listem poleconym wraz z wezwaniem do zapłaty wszystkich niezapłaconych należności, w tym ulg określonych w nocie obciążeniowej, a wynikających z Umowy, Cennika lub Regulaminu promocji.
9. Na poczet należności przypadających Dostawcy usług zaliczone zostaną także rzeczywiste koszty poniesionych pisemnych wezwań do zapłaty, chyba że zaległość Abonenta powstała wskutek okoliczności jego niedotyczących, a należność zostanie zapłacona przez Abonenta w pierwszym możliwym terminie, mieszczącym się w terminie określonym w skierowanym do Abonenta wezwaniu do zapłaty. 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.
10. 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.
11. 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 - dłużnikowi.
12. 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 skarbowe, opłaty za odpis z KRS), poniesie Abonent – dłużnik, 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.

#### **VIII. Usługa dostępu do sieci Internet**

##### **§ 11.**

1. Usługę stanowi usługa szerokopasmowego dostępu do sieci Internet. Usługa ta polega na udostępnieniu stałego, całonocnego połączenia z ogólnosiatową siecią komputerową, łączącą lokalne sieci, korzystającą z pakietowego protokołu komunikacyjnego TCP/IP.
2. Usługi Dodatkowe są związane z Usługą dostępu do sieci Internet i mogą obejmować w szczególności: hosting, publiczny adres IP i inne. Z tytułu świadczenia Usług Dodatkowych Dostawca usług może pobierać dodatkową opłatę.
3. Dostawca usług ma obowiązek zapewnić funkcjonowanie Usługi zgodnie z możliwościami organizacyjnymi i technicznymi. Operator ostrzega, iż specyfika stosowanej technologii może skutkować występowaniem przerw w świadczeniu Usługi.

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

##### **§ 12.**

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 poprawnego świadczenia usług 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 ograniczenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących i przychodzących zgodnie z ofertą Dostawcy usług lub obowiązującymi przepisami prawa. W szczególności oznacza to prawo Abonenta do żądania od Dostawcy usług nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów, jak również poszczególnych rodzajów takich usług, jak również domagania się poinformowania przez Dostawcę usług lub zablokowania możliwości wykonywania połączeń w razie przekroczenia w Okresie Rozliczeniowym określonego progu kwotowego, przy czym Dostawca usług oferuje co najmniej trzy progi kwotowe, które wynoszą 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 przekroczenia progu kwotowego.
3. Abonent Usługi telefonii nie może wykorzystywać jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, 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 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:

- a. obszarze o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku numerów geograficznych;
  - b. na terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
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:
- a. obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych;
  - b. terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
7. Żądając przeniesienia przydzielonego numeru na podstawie ust. 6, Abonent może rozwiązać Umowę 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.
8. Przeniesienie numeru, o którym mowa w ust. 6 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 Regulaminu.
9. 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 telekomunikacyjnych (numer wywołany, data i godzina rozpoczęcia połączenia, czas trwania połączenia i jego koszty) dostarczany jest Abonentowi na jego żądanie odpłatnie, wedle stawki określonej w Cenniku Usług telefonii.
10. 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 (1) numeru Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta, (2) nazwiska i imion Abonenta, (3) nazwy miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się Zakończenie Sieci.

#### X. Usługa telewizyjna.

##### **§ 13.**

1. Dostawca usług zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia Sieci sygnał Programów telewizyjnych o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.
2. Abonentowi, zwłaszcza w okresach promocyjnych, mogą zostać udostępnione do czasowego korzystania, bez dodatkowych opłat ani zobowiązań dodatkowe Programy telewizyjne lub pakiety telewizyjne nieobjęte Umową lub Usługą dodatkową, co nie wpłynie na wybrane przez Abonenta w Umowie pakiety. Zmiana, o której mowa w zdaniu pierwszym nie wymaga zmiany warunków Umowy, a dodatkowe Programy na wniosek Abonenta mogą w każdej chwili zostać wycofane. Zmiany w zawartości zamówionych przez Abonenta pakietów (wycofanie, zamiana programów TV itp.) traktowane będą jak zmiana treści Umowy, wymagająca przeprowadzenia procedur opisanych w Umowie.
3. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów telewizyjnych oraz zmiany ramówki Programów.
4. Abonent może kopiować audycje nadawane w ramach Programów telewizyjnych w całości lub ich części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiągnięciem korzyści majątkowych. Dostawca usług może ograniczyć nagrywanie Programów telewizyjnych i innych treści na zewnętrznych nośnikach danych.
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 uprawniony jest do korzystania z Usługi telewizyjnej 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.
7. Dostawca usług w ramach oferty udostępni Programy telewizyjne pogrupowane w pakiety bądź dostępne pojedynczo.
8. Dostawca usług oprócz dostępu do Programów telewizyjnych świadczy również dostęp do Usług Dodatkowych, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Dostawcę usług, takie jak: VoD (Video on Demand), RMFon, EPG – elektroniczny przewodnik po programach, PVR, CatchUP TV, 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 Regulaminach Promocji.
9. W zależności od wybranej Usługi Dodatkowej, dostęp do niej może być uwzględniony zarówno w cenie lub może być dodatkowo płatny. Szczegółowe postanowienia w tym zakresie określa Umowa, Cennik telewizyjny lub Regulamin Promocji.
10. Operator nie może ograniczać przywilejów Abonenta wynikających z art. 23 Ustawy o prawach autorskich oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/1128 z dnia 14 czerwca 2017 r. w sprawie transgranicznego przenoszenia na rynku wewnętrznym usług online w zakresie treści nawet jeśli umowy operatora z dostawcami treści ograniczają możliwość świadczenia usług na wprost wynikających z powyższego prawa.
11. Abonent może za pomocą TV Panelu po podaniu kodu PIN aktywować samodzielnie usługi dodatkowe. Dezaktywacja usług dodatkowych możliwa jest za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta po okresie minimalnym uruchomionej usługi wskazanym w TV Panelu.

12. Dostawca usług może z ważnych przyczyn zaprzestać nadawanie kanałów promocyjnych. Zmiana w zakresie kanałów promocyjnych nie jest podstawą do odstąpienia Klienta od Umowy.

13. Podstawa prawną dla Head On, PVR, Permanent Head On jest USTAWA z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, Rozdział 3. Oddział 3, Dozwolony użytek chronionych utworów, Art. 23. 1. Bez zezwolenia twórcy wolno nieodpłatnie korzystać z już rozpowszechnionego utworu w zakresie własnego użytku osobistego. Przepis ten nie upoważnia do budowania według cudzego utworu architektonicznego i architektoniczno-urbanistycznego oraz do korzystania z elektronicznych baz danych spełniających cechy utworu, chyba że dotyczy to własnego użytku naukowego niezwiązanego z celem zarobkowym. 2. Zakres własnego użytku osobistego obejmuje korzystanie z pojedynczych egzemplarzy utworów przez krąg osób pozostających w związku osobistym, w szczególności pokrewieństwa, powinowactwa lub stosunku towarzyskiego.

#### XI. Odpowiedzialność Dostawcy usług, wysokość odszkodowania, zasady i terminy jego wypłaty.

##### **§ 14.**

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa oraz postanowień Umowy i jej załączników.
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za: **(a)** niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem usług świadczonych przez Dostawcę usług; **(b)** płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowości elektronicznej) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu; **(c)** nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Dostawcę usług lub osoby, za które Dostawca usług odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę; **(d)** informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu; **(e)** jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci; **(f)** korzystanie przez Abonenta z numerów o podwyższonej opłacie, jeśli Abonent nie zgłosił wniosku, o którym mowa w § 12 ust. 2; **(g)** zmiany w ramówce Programów.
3. W razie przerwy w świadczeniu Usług lub pogorszeniu jej jakości, wywołanej Awarią lub Usterką, Abonentowi przysługuje obliczony proporcjonalnie upust w opłacie abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszeniu jej jakości.
4. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w § 12 ust. 8, 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.
5. Zwrot opłat (upust w opłacie) i/lub odszkodowanie, są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, przekazem pocztowym na adres wskazany w reklamacji, w gotówce za potwierdzeniem, lub w Biurze Obsługi Klienta, bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec Dostawcy usług.
6. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie abonamentu oraz wypłaty odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym dalej w dziale **Reklamacje. Postępowanie mediacyjne.**
7. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usług, o której mowa w § 24, 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.

#### XII. 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. Abonentowi zabrania się udostępniania Usług poza Lokal, bez pisemnej zgody Dostawcy usług, 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. 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 jakiegokolwiek 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 kontang. spamming); **(g)** korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do

naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług.

4. 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 przeciwprzebiegowych, zabezpieczeń Urządzenia i Sprzętu; **(c)** 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.
5. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci telekomunikacyjnej oraz zawieszenia świadczenia Usług, bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta, w przypadku naruszenia przez Abonenta obowiązków, o których mowa w ust. 2 i 3, gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniecha. Warunki rozwiązania określone są w Umowie.
6. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy usług w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową, Regulaminem oraz za działania sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
7. W przypadku pogorszenia parametrów usługi Abonent powinien niezwłocznie o tym fakcie powiadomić Dostawcę usług.

### XIII. 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: **(a)** bieżącą naprawę Usterki i Awarii Sieci; **(b)** techniczną pomoc przy usuwaniu Usterki lub Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu; **(c)** uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Dostawcę usług, trwających promocjach i ofertach specjalnych; **(d)** rozpatrywanie reklamacji; **(e)** informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem EBOK; **(f)** cykliczne przeglądy stanu technicznego jego Sieci telekomunikacyjnej.
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informacje na temat Usług: **(a)** na stronie internetowej Dostawcy usług, **(b)** pod numerem telefonu BOK Dostawcy usług wskazanym na stronie internetowej Dostawcy usług, **(c)** e-mailem na adres podany w Umowie, **(d)** osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
3. Opłaty za połączenie z numerem BOK Dostawcy usług nie będą wyższe niż opłata za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodne z wybranym przez Abonenta pakietem taryfowym.
4. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczanym na stronie internetowej Dostawcy usług oraz dostarczanym 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 Usterki lub Awarii, a także pomoc techniczna następuje: **(a)** nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Dostawcy usług lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent; **(b)** odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia, lub Usterki bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, w tym z którymi zawarł on umowę na świadczenie usług dostępu do Internetu, z wykorzystaniem których świadczono są Usługi telefonii, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, w tym Regulaminem, a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Dostawcy usług.

### XIV. Reklamacje. Postępowanie mediacyjne.

#### **§ 17.**

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 jego pełnomocnik w każdej jednostce Dostawcy usług, obsługującej abonentów (dalej „Jednostka”). Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia zgłoszenia. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług.
3. Reklamacje winny być zgłaszane Dostawcy usług w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w Jednostce lub przesyłką pocztową, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Jednostce, w formie elektronicznej pocztą elektroniczną.
4. Reklamacja powinna zawierać: **(a)** imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta; **(b)** określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu; **(c)** przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację; **(d)** przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez dostawcę usług lub adres miejsca 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 Dostawcy usług; **(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 wniosek 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, 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 przyjęcie, 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 lit. „f”, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, Jednostka traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

#### **§ 18.**

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamacja złożona po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
2. 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 ustawy z 16 lipca 2004 roku *Prawo telekomunikacyjne*; **(f)** dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska; **(g)** 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.

#### **§ 19.**

1. Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
2. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, 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.
3. Przepisu ust. 1 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.
4. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone powyżej odpowiednio dla potwierdzenia/złożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
5. Jeżeli wysłana przez 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.
6. 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. 5, 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.

7. 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.
8. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko 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 ustawy z 16 lipca 2004 roku *Prawo telekomunikacyjne*. Postępowanie w trybie art. 109 w/w ustawy 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 tego urzędu: <https://cik.uke.gov.pl/>

#### **XV. Zawieszenie świadczenia usług, opłaty w momencie rozwiązania umowy, sposób przekazywania informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą.**

##### **§ 20.**

1. Z zastrzeżeniem innych postanowień Regulaminu bądź Umowy, Dostawca usług może zawiesić świadczenie usług Abonentowi, albo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent, pomimo wezwania do zaniechania naruszania Umowy: **(a)** opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty nie będącej opłatą okresową, przewidzianej Umową, Regulaminem, Regulaminem Promocji, Cennikiem o co najmniej 14 dni od terminu wymagalności świadczenia; **(b)** używa Sprzętu lub korzysta z Usług niezgodnie z Umową lub jej załącznikami, w szczególności naraża na zniszczenie ten Sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim lub dokonuje samowolnej przeróbki Sprzętu lub Zakończenia Sieci; **(c)** korzysta z Usług niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym zwłaszcza ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych; **(d)** udostępnił Usługę poza Lokal; **(e)** używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług; **(f)** uniemożliwia Przedstawicielom Dostawcy usług wymianę lub naprawę Sprzętu bądź Zakończenia Sieci jak również usunięcia Usterki albo Awarii; **(g)** utraci Tytuł prawny do Lokalu lub cofnięta bądź odwołana zostanie zgoda na świadczenie Usług w Lokalu osoby, która taki Tytuł posiada; **(h)** w inny, rażący sposób narusza postanowienia Umowy lub/i jej załączników bądź przepisów prawa;
2. Ponowna aktywacja Usług, zawieszonych na podstawie niniejszego paragrafu następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, a w przypadku zaległości w opłatach nie wcześniej niż po ich uregulowaniu przez Abonenta.
3. W przypadku zawieszenia Usług dłużej niż przez 30 dni od Abonenta nie jest pobierana opłata abonamentowa.

##### **§ 21.**

1. Na wniosek Abonenta, który nie zalega z żadną opłatą na rzecz Dostawcy usług oraz gdy Umowa o świadczenie usług obowiązuje na czas nieokreślony, Dostawca usług może zawiesić świadczenie Usług. Wniosek, zawierający przewidywany okres zawieszenia, musi być doręczony Dostawcy usług najpóźniej w 5-tym dniu przed końcem Okresu Rozliczeniowego poprzedzającego okres, w którym ma nastąpić zawieszenie.
2. Zawieszenie świadczenia Usługi liczone jest w pełnych Okresach rozliczeniowych i nie może trwać dłużej niż 3 miesiące w ciągu roku. Za zawieszenie świadczenia Usługi Operator może pobrać opłatę jednorazową, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
3. Po upływie wnioskowanego przez Abonenta okresu zawieszenia, Operator wznowia świadczenie Usług, na dotychczasowych, wynikających z Umowy Abonenckiej warunkach, bez osobnego powiadomienia Abonenta.
4. Dostawca usług na czas zawieszenia usługi może zażądać zwrócenia powierzzonego Abonentowi Sprzętu.

##### **§ 22.**

1. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia, jak również odstąpienia przez Abonenta od Umowy w trybie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu. Zwrotu dokonuje się w BOK, w godzinach jego pracy, 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 poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.
2. W przypadku naruszenia postanowień ust.1 powyżej, jak również w razie zwrócenia Sprzętu uszkodzonego Dostawca usług odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub jego naprawy bądź zapłaty jego równowartości.
3. Prócz opłat, o których mowa powyżej, w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług w 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 w Umowie.

4. Prócz powyższych opłat, Abonent zobowiązany jest także do zapłaty za świadczenia spełnione, zgodnie z treścią § 4 ust. 4 Regulaminu.

##### **§ 23.**

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.

##### **§ 24.**

1. W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
2. Dostawca usług wykonuje Aktywację Usług w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia obowiązywania umowy łączącej Abonenta z dotychczasowym dostawcą usług dostępu do sieci Internet.
3. W przypadku rozwiązania Umowy, Dostawca usług jest zobowiązany świadczyć Usługę na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet z Abonentem terminu aktywacji tej nowej usługi.
4. Uzgodnienie terminów, o których mowa w ust. 2 i 3 powyżej, powinno nastąpić niezwłocznie na Trwałym nośniku.
5. 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. W celu realizacji tego uprawnienia Abonent powinien wysłać wiadomość e-mail na adres [bok@feromedia.com](mailto:bok@feromedia.com), wskazując adres poczty elektronicznej, o który chodzi oraz okres, przez jaki Dostawca usług ma zapewnić do niego dostęp, z tym, że okres ten nie może być dłuższy niż 12 miesięcy od dnia rozwiązania Umowy.
6. Za czynności związane z realizacją uprawnienia, o którym mowa w ust. 1-5 powyżej, Dostawca usług nie pobiera opłat od Abonenta.

#### **XVI. Postanowienia końcowe.**

##### **§ 25.**

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. Za pisemną 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 20.09.2024 roku.

# informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych



Szanowny Kliencie,

Od 25 maja 2018 r. stosowane jest rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. 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 osobowych), Dz. Urz. UE. L Nr 119, str. 1, w skrócie: **RODO**. RODO nakazuje, aby podmiot decydujący o tym, w jaki sposób i w jakim celu przetwarzane są dane osobowe, czyli tzw. administrator danych, przekazał Państwu informacje niezbędne do zapewnienia rzetelności i przejrzystości przetwarzania danych osobowych.

## ADMINISTRATOR DANYCH

Administratorem Państwa danych osobowych (dalej jako: „Administrator danych”) jest TELEKOM SYSTEM PRO Spółka z o.o., NIP: 8252207911, REGON 529703344, tel: 25 794 00 00, e-mail bok@feromedia.com

## DANE KONTAKTOWE ADMINISTRATORA DANYCH

Administrator danych wyznaczył inspektora ochrony danych. We wszelkich sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych przez Administratora danych można uzyskać informację, kontaktując się z Administratorem danych w następującej formie:

1. telefonicznie pod numerem telefonu: 25 794 00 00
2. za pośrednictwem poczty elektronicznej, przysyłając informację na adres: bok@feromedia.com
3. listownie i osobiście pod adresem siedziby Administratora danych: TELEKOM SYSTEM PRO Spółka z o.o., ul. Żelechowska 22, 21-400 Łuków

## CEL ORAZ PODSTAWA PRAWNA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

Państwa dane osobowe uzyskane przy zawieraniu umowy oraz w trakcie jej trwania wykorzystywane są w następujących celach:

1. zawarcia i wykonania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz świadczenia tych usług zgodnie z zawartą umową, **podstawa przetwarzania:** art. 6 ust. 1 lit. „b” RODO,
2. wykonania ciężających na Administratorze danych obowiązków prawnych (np. wystawienia i przechowywania faktur oraz innych dokumentów księgowych, udostępniania danych tzw. uprawnionym podmiotom, sądowi i prokuratorowi), **podstawa przetwarzania:** art. 6 ust. 1 lit. „c” RODO,
3. dochodzenia ewentualnych roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zawartej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, **podstawa przetwarzania:** art. 6 ust. 1 lit. „f” RODO,
4. marketingu usług świadczonych przez Administratora danych, **podstawa przetwarzania:** art. 6 ust. 1 lit. „f” RODO.

## OKRES PRZECHOWYWANIA DANYCH

Państwa dane osobowe będą przechowywane:

1. przez okres trwania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz po zakończeniu trwania takiej umowy w celu pełnego rozliczenia się stron z warunków umowy, w tym do czasu upływu terminu przedawnienia roszczeń z takiej umowy (3 lata od rozwiązania umowy), a w zakresie rozliczeń z urzędem skarbowym przez okres przedawnienia zobowiązań podatkowych, tj. 5 lat od końca roku podatkowego, w którym pojawiła się konieczność zapłaty podatku z tytułu świadczonych na Państwa rzecz usług,
2. jeśli dane są przetwarzane w oparciu o wyrażoną zgodę, dane osobowe będą przetwarzane do momentu wycofania tej zgody przez osobę, której dane dotyczą.

## ODBIORCY DANYCH

Dostęp do danych będą miały osoby pracujące i współpracujące z Administratorem danych w zakresie realizacji na Państwa rzecz usług, w tym realizujących usługi wsparcia technicznego oraz podmioty realizujące usługi prawno-finansowe na rzecz Administratora danych. Państwa dane w przypadkach ściśle określonych przepisami prawa, w tym m.in. ustawy Prawo telekomunikacyjne będą musiały być przekazane tak zwanym uprawnionym organom, Policji, prokuraturze.

## PRZEKAZYWANIE DANYCH OSOBOWYCH POZA OBSZAR EOG

Administrator danych nie zamierza przekazywać Państwa danych poza obszar Europejskiego Obszaru Gospodarczego (tj. obszar obejmujący kraje Unii Europejskiej, Norwegię, Liechtenstein i Islandię).

## PRAWA OSOBY, KTÓREJ DANE DOTYCZĄ

Informujemy, że przysługują Państwu następujące prawa dotyczące danych osobowych:

1. **dostępu do danych osobowych**, tj. uzyskania informacji, czy Administrator danych przetwarza Państwa dane, a jeśli tak, to w jakim zakresie,
2. **sprostowania danych osobowych**, w przypadku, gdy Państwa zdaniem są one nieprawidłowe lub niekompletne
3. **ograniczenia przetwarzania danych**, tj. nakazania przechowywania danych dotychczas zebranych przez Administratora danych i wstrzymania dalszych operacji na danych, za wyjątkiem ich przechowywania
4. **usunięcia przetwarzania danych**, które przetwarzane są przez Administratora danych bezpodstawnie,
5. **przeniesienia danych osobowych**, tj. przesłania danych innemu administratorowi danych (np. innemu operatorowi) lub przesłania ich do Państwa.

## PRZETWARZANIE DANYCH W OPARCIU O WYRAŻONĄ ZGODĘ

W przypadku, gdy przetwarzanie danych odbywa się w oparciu o wyrażoną przez Państwa zgodę, przysługuje Państwu prawo do cofnięcia tej zgody w dowolnym momencie, z tym zastrzeżeniem, że wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

## PRAWO DO WYRAŻENIA SPRZECIWU WOBEC PRZETWARZANIA DANYCH

Przysługuje Państwu również prawo do wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu:

1. wobec przetwarzania dotyczących Państwa danych na potrzeby **marketingu bezpośredniego**. Administratorowi danych, po wniesieniu takiego sprzeciwu, nie będzie wolno już przetwarzać danych osobowych do takich celów,
2. z przyczyn związanych z Państwa szczególną sytuacją – wobec przetwarzania danych, które odbywa się w oparciu o **wykonanie zadania realizowanego w interesie publicznym lub dla celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów Administratora danych**. Administratorowi danych, po wniesieniu takiego sprzeciwu, nie będzie wolno już przetwarzać danych osobowych do takich celów, chyba że Administrator danych wykaże, że istnieją ważne prawnie uzasadnione podstawy do dalszego przetwarzania danych, które będą nadrzędne wobec Państwa interesów, praw i wolności, albo gdy istnieć będą podstawy do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

## PODSTAWA PODANIA DANYCH OSOBOWYCH

Do zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych wymagane jest podanie przez Państwa danych wskazanych w formularzu umowy. Dopuszczalny zakres zbierania i przetwarzania tych danych jest obecnie określony obowiązującą ustawą z 2004 roku *Prawo telekomunikacyjne* (art. 161 ust. 2 oraz art. 60b ust. 1).

1). Podanie tych danych przy zawieraniu umowy wiąże się z obowiązkiem Administratora danych (dostawcy usługi telekomunikacyjnej potwierdzenia tożsamości abonenta oraz z możliwością wykonania umowy. Bez tych danych nie będziemy mogli realizować zawartej umowy.

Dodatkowo możemy prosić o podanie danych opcjonalnych, których nie podanie znacząco utrudni lub spowoduje brak możliwości kontaktu z Państwem (np. numer telefonu), ale nie wpłynie na możliwość zawarcia umowy. Dane te zostały określone w art. 161 ust. 3 powołanej wyżej ustawy *Prawo telekomunikacyjne*.

## PRAWO DO WNIESIENIA SKARGI DO ORGANU NADZORU

Przysługuje Państwu prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym ma być ustanowiony **Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych** w przypadku, gdy Państwa zdaniem przetwarzanie danych osobowych przez Administratora danych odbywa się z naruszeniem prawa.

## INFORMACJA O AUTOMATYZOWANYM PODEJMOWANIU DECYZJI

Państwa dane **nie będą** przetwarzane w sposób zautomatyzowany w tym również profilowane, co oznacza, że żadne decyzje wywołujące wobec Państwa skutki prawne lub w podobny sposób na Państwa istotnie wpływające nie będą oparte wyłącznie na automatycznym przetwarzaniu danych osobowych i nie wiążą się taką automatycznie podejmowaną decyzją.