

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

I. Część ogólna

§ 1 WSTĘP I DEFINICJE

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej, zwany dalej „**Regulaminem**”, określa warunki i zasady świadczenia oraz zapewnienia usługi komunikacji elektronicznej w zakresie usługi dostępu do Internetu, usługi telefonii stacjonarnej, usługi telefonii mobilnej oraz usługi telewizji przez Dostawcę usług. Usługa telewizji cyfrowej, której dostawcą jest Partner, jest zapewniana przez Dostawcę usług, a Usługa telefonii mobilnej jest świadczona łącznie przez Dostawcę usług i Operatora Sieci ruchomej.
2. Regulamin składa się z Część ogólnej, zawierającej postanowienia wspólne dla wszystkich Usług, jakie oferuje lub świadczy w swojej Sieci lub w Sieci ruchomej Dostawca usług, a także z Części szczegółowej, zawierającej postanowienia dotyczące poszczególnych Usług, wybranych przez Abonenta. Zawarte w Regulaminie informacje wraz z Cennikami określającymi opłaty za Usługi wybrane przez Abonenta stanowią informacje przedumowne, o których mowa w art. 285 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej.
3. Regulamin obowiązuje od dnia 05.02.2025 roku.
4. Użyte w Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:
 - 1) **Abonent** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę z Dostawcą usług lub z Dostawcą usług i Partnerem;
 - 2) **Aktywacja** – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług Stacjonarnych lub korzystanie z Usług na zmienionych warunkach jak również czynności, w wyniku których następuje uruchomienie Usług Mobilnych;
 - 3) **Awaria** – uszkodzenie Sieci ograniczające lub uniemożliwiające korzystanie z Usług;
 - 4) **Biuro Obsługi Klienta / BOK** – miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Dostawcy usług, znajdujące się pod adresem wskazanym na stronie internetowej Dostawcy usług;
 - 5) **BT (bezterminowa umowa)** – oznacza umowę na świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartą na czas nieokreślony, która może zostać rozwiązana przez każdą ze stron na warunkach określonych w Regulaminie lub Umowie;
 - 6) **Cenniki** – łącznie cenniki świadczenia Usług wybranych przez Abonenta, stanowiące zestawienie cen i opłat za Usługi;
 - 7) **Forma gotówkowa** – znaki pieniężne emitowane przez NBP w postaci banknotów i monet opiewających na złote i grosze;
 - 8) **IBOK** – aplikacja, dostępna na stronie internetowej Dostawcy usług pod adresem www.media-sys.pl, umożliwiającą zarządzanie Umową i Usługami dla Abonenta i przez Abonenta w zakresie określonym w Umowie (w tym w jej załącznikach), do której dostęp następuje poprzez podanie numeru ID oraz PIN zawartych w Umowie.
 - 9) **Instalacja** – czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia sieci i/lub montaż Urządzenia dostępowego w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci i świadczenia mu Usług lub też czynności polegające na wykonaniu Przyłącza na podstawie odrębnej umowy o realizację Przyłącza, o której mowa w art. 299 Ustawy;
 - 10) **Kaucja** – kwota pieniężna wpłacana przez Abonenta Dostawcy usług przy zawieraniu Umowy bądź w trakcie jej trwania w celu zabezpieczenia opłat i innych należności przypadających Dostawcy usług, które mogą powstać z tytułu świadczonych Usług;
 - 10a) **KSeF** – Krajowy System e-Faktur;
 - 11) **Konsument** – Abonent lub Zamawiający będący osobą fizyczną, zawierający Umowę w celu niezwiązanym z jego działalnością gospodarczą lub zawodową;
 - 12) **Lokal** – budynek lub jego część (wyodrębniony lokal), bądź inne miejsce, w którym są lub będą świadczone Usługi Stacjonarne;
 - 13) **Mb/s** - (megabit na sekundę) – jednostka miary przepustowości łącza internetowego, określająca ilość danych przesyłanych w ciągu jednej sekundy. Jeden megabit to równowartość 1 000 000 bitów. Parametr Mb/s służy do określenia szybkości pobierania (download) oraz wysyłania (upload) danych w ramach świadczenia usługi dostępu do Internetu;
 - 14) **MFH** – (Multi Family House) oznacza budynek mieszkalny wielorodzinny (blok lub dom) znajdujący się pod danym adresem obejmujący co najmniej 5 lokali mieszkalnych. MFH obejmuje także budynki, w których oprócz co najmniej 5 lokali mieszkalnych znajdują się także lokale usługowe;

- 15) **Numer abonencki** – nadany Abonentowi przez Dostawcę usług numer telefoniczny określony w Umowie;
- 16) **Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług;
- 17) **Dostawca usług** – MEDIA-SYS sp. z o. o., adres siedziby: ul. Śnigurskiego 9/03U, 37-700 Przemyśl, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000650586, NIP 8133732350, REGON 366001409, tel. + +16 888 3 888, adres e-mail: kontakt@media-sys.pl, www.media-sys.pl;
- 18) **Opłata Abonamentowa** – miesięczna opłata z tytułu Usług świadczonych Abonentowi przez Dostawcę usług, określona w Umowie lub w jej załącznikach, w szczególności w Cenniku;
- 19) **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 zawarcia, zmiany lub rozwiązania Umowy bądź też wykonania jej postanowień, także w zakresie wydania Abonentowi Urządzenia dostępowego oraz Instalacji;
- 20) **Przedsiębiorca-konsument** – Abonent lub Zamawiający będący mikroprzedsiębiorcą, małym przedsiębiorcą lub organizacją pozarządową w rozumieniu art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie;
- 21) **Przerwa techniczna** – przerwa w dostępie do Sieci związana z koniecznością przeprowadzenia przez Dostawcę usług konserwacji lub modernizacji Sieci;
- 22) **Przyłącze** - odcinek linii kablowej podziemnej, linii kablowej nadziemnej lub kanalizacji kablowej, zawarty między złączem rozgałęźnym a zakończeniem tych linii lub kanalizacji w Lokalu lub w budynku, w którym Lokal się znajduje;
- 23) **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 podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej lub przez IBOK;
- 24) **Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej;
- 25) **SFH** - (Single Family House) Budynek o typie zabudowy jednorodzinnej - budynek wolno stojący albo budynek w zabudowie bliźniaczej, szeregowej lub grupowej, stanowiący konstrukcyjnie samodzielną całość, w którym są wydzielone nie więcej niż dwa lokale (mieszkalne lub użytkowe);
- 26) **Sieć** – sieć telekomunikacyjna Dostawcy usług lub innego operatora, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Stacjonarnych Abonentowi;
- 27) **Sieć Ruchoma** - sieć telekomunikacyjna Dostawcy usług lub innego operatora, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Stacjonarnych Abonentowi;
- 28) **Siła Wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, niezależne od Stron, którego skutków nie da się przewidzieć ani któremu, mimo dołożenia należytej staranności, nie można zapobiec. Siłę Wyższą stanowią w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powodzie, strajki, pandemia, epidemie;
- 29) **Strony** – Dostawca usług i Abonent;
- 30) **Światłowodowy internet FTTH** – Inaczej usługa dostępu do Internetu;
- 31) **Terminal** – Urządzenie końcowe, komputer wykorzystywany przez Abonenta, umożliwiający podłączenie do Sieci i korzystanie z Usługi dostępu do Internetu;
- 32) **Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające Konsumentowi lub innemu podmiotowi przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezminionej postaci, np. pendrive (pamięć USB), twardy dysk, inny nośnik informatyczny, papier, płyta CD-ROM, płyta DVD, plik PDF;
- 33) **Tytuł prawny do Lokalu** – prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego, użytkowanie, 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;

- 34) **Umowa** – umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawarta w formie pisemnej, elektronicznej albo dokumentowej pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług lub między Abonentem a Dostawcą usług i Partnerem;
- 35) **Urządzenie dostępowe** – urządzenie techniczne (np. modem, router) 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;
- 36) **Sprzęt końcowy** – urządzenie umożliwiające korzystanie z Usługi, będące własnością Abonenta, bądź będącego w jego władaniu, w tym Aparat telefoniczny, Odbiornik telewizyjny bądź Terminal;
- 37) **Usługi** – wybrane przez Abonenta usługi, świadczone mu przez Dostawcę usług lub przez Dostawcę usług i Partnera tj. Usługa dostępu do Internetu, Usługa telefonii, Usługa telewizji oraz Usługi Dodatkowe, świadczone za pośrednictwem Sieci, a także Usługi Mobilne, świadczone za pośrednictwem Sieci ruchomej;
- 38) **Usługi Mobilne** – Usługa telefonii mobilnej świadczona z wykorzystaniem Sieci ruchomej po wykonaniu Aktywacji na terenie Polski oraz poza jej granicami we wszystkich dostępnych na danym obszarze technologiach (LTE, HSPA+, HSPA, HSDPA, 3G, EDGE oraz GPRS), zapewniane przez Dostawcę usług we własnym imieniu i na własny rachunek, a wykonywane przez Partnera;
- 39) **Usługi Stacjonarne** – Usługa dostępu do Internetu, telefonii, telewizji, świadczone z wykorzystaniem Sieci po wykonaniu Instalacji lub Aktywacji w stałym miejscu przez cały okres obowiązywania Umowy;
- 40) **Usługi Wiązane** – Usługa dostępu do Internetu lub Usługa telefonii lub Usługa telefonii mobilnej, świadczona/świadczona z inną Usługą lub z promocyjnym Urządzeniem końcowym;
- 41) **Ustawa** - ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej;
- 42) **Usterka** – techniczna wada Sieci, obniżająca jakość Usługi, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie, lecz umożliwiającą korzystanie z tej Usługi;
- 43) **UstPK** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
- 44) **Zakończenie sieci** – część Sieci doprowadzona do Lokalu, zakończona odpowiednim gniazdem lub wtykiem, umożliwiającym podłączenie Urządzenia końcowego lub Urządzenia dostępowego do Sieci i korzystanie z Usług Stacjonarnych;
- 45) **Zamawiający** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej wnosząca o zawarcie Umowy lub przyjmująca od Dostawcy usług ofertę zawarcia Umowy;
- 46) **Zwięzłe podsumowanie warunków Umowy** - podsumowanie głównych elementów informacji przedumownych, stanowiące integralną część Umowy, sporządzone przez Dostawcę usług na podstawie rozporządzenia wykonawczego Komisji (UE) 2019/2243 z dnia 17 grudnia 2019 r. *ustanawiającego formularz zawierający podsumowanie warunków umowy, który ma być używany przez dostawców publicznie dostępnych usług łączności elektronicznej na podstawie dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1972*.
- 47) **12MC (Umowa terminowa na 12 miesięcy)** – oznacza umowę na świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartą na czas określony wynoszący 12 miesięcy od dnia jej zawarcia, po upływie którego umowa wygasa lub może zostać przedłużona na warunkach określonych w Regulaminie lub Umowie;
- 48) **24MC (Umowa terminowa na 24 miesiące)** – oznacza umowę na świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartą na czas określony wynoszący 24 miesiące od dnia jej zawarcia, po upływie którego umowa wygasa lub może zostać przedłużona na warunkach określonych w Regulaminie lub Umowie.

§ 2 POSTANOWIENIA OGÓLNE, ZAKRES USŁUG

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony lub nieokreślony w formie pisemnej, elektronicznej albo dokumentowej. W przypadku Umowy zawieranej z Abonentem będącym Konsumentem, ma on prawo dokonać wyboru formy zawarcia Umowy bądź jej zmiany spośród oferowanych przez Dostawcę usług.
2. Umowa może zostać zawarta z Dostawcą usług:
 - 1) w BOK;
 - 2) poza BOK (lokalem Dostawcy usług) w rozumieniu UstPK, z zastrzeżeniem, że nie będą zawierane Umowy podczas nieumówionej wizyty w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Konsumenta;

- 3) na odległość, tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron.
3. Na podstawie Umowy Dostawca usług będzie świadczył na rzecz Abonenta wybrane przez niego Usługi po ich Aktywacji. Zakres oferowanych przez Dostawcę usług taryf, w jakich świadczone mogą być Usługi, określony jest w Cenniku, a wybrana przez Abonenta taryfa dla wybranej Usługi wskazana jest w Umowie i w Związłym podsumowaniu warunków Umowy. Rozpoczęcie świadczenia Usług może być poprzedzone wykonaniem Instalacji.
4. Umowa w zakresie Usług Stacjonarnych może być zawarta tylko z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu.
5. Po zawarciu Umowy w zakresie Usługi Mobilnej Abonentowi dostarczana jest aktywna Karta SIM.
6. Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy usług. Dostawca usług oferuje Usługi na terenach, na których posiada Sieci umożliwiające świadczenie Usług.
7. Abonent może zawrzeć Umowę z Dostawcą usług przez pełnomocnika.

§ 3 ZAWARCIE UMOWY, ZAKRES DANYCH OSOBOWYCH WYMAGANYCH DO ZAWARCIA UMOWY ORAZ PRZETWARZANYCH W ZWIĄZKU ZE ŚWIADCZENIEM USŁUG, POTWIERDZENIE TOŻSAMOŚCI ABONENTA.

1. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - 1) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wynikających z Umowy;
 - 2) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, przy czym Dostawca usług jest obowiązany powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności;
 - 3) zawarcia umowy o realizację Przyłącza, o ile jego realizacja jest niezbędna do świadczenia Usług Stacjonarnych, w tym zapewnienia przyłączenia do Sieci.
 - 4) przedłożenia odpisu z właściwego rejestru lub innego dokumentu, na podstawie którego dana jednostka funkcjonuje oraz zaświadczenia z Urzędu Skarbowego o braku zaległości w zapłacie podatków – w przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej
2. Dostawca usług może odmówić zawarcia Umowy w przypadku: **(i)** niespełnienia przez Abonenta warunków wskazanych w ust. 1, **(ii)** braku możliwości technicznych świadczenia Usługi.
3. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, Dostawca usług poza odmową, o której mowa w ust. 2 może zażądać zawarcia Umowy na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta niż standardowe np. poprzez żądanie zabezpieczenia w postaci Kaucji, w maksymalnej wysokości odpowiadającej wartości trzykrotności standardowej (tj. niepromocyjnej) Opłaty Abonamentowej. Wpłata i rozliczenie Kaucji następuje na następujących zasadach:
 - 1) wpłata Kaucji dokonywana jest na wskazany przez Dostawcę usług numer rachunku bankowego najpóźniej w terminie 3 dni roboczych od zawarcia Umowy;
 - 2) Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności i jest zdeponowana na rachunku bankowym Dostawcy usług;
 - 3) w przypadku gdy Abonent zalega z płatnościami na rzecz Dostawcy usług za co najmniej jeden pełny Okres rozliczeniowy i mimo wezwania do zapłaty oraz wyznaczenia mu dodatkowego, 14-dniowego terminu nadal zobowiązań nie reguluje, Dostawca usług ma prawo zaspokoić wymagalną wierzytelność przysługującą mu wobec Abonenta z Kaucji i uzależnić dalsze świadczenie Usług od uzupełnienia przez Abonenta kwoty Kaucji;
 - 4) Dostawca usług zawiadomi Abonenta o zaspokojeniu swojej wierzytelności z Kaucji;
 - 5) po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy, w przypadku braku wymagalnych zobowiązań Abonenta wynikających z Umowy, Kaucja zostanie rozliczona w ciągu 14 dni - wedle dyspozycji Abonenta - na jeden ze wskazanych poniżej sposobów:
 - a) zostanie zwrócona na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy albo
 - b) zostanie zaliczona na poczet niewymagalnych jeszcze zobowiązań Abonenta wobec Dostawcy usług.
4. Do zawarcia Umowy i rozpoczęcia świadczenia Usług Abonent podaje Dostawcy usług następujące dane:

- 1) imię i nazwisko,
 - 2) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
 - 3) numer ewidencyjny PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej, albo nazwę, serię 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,
 - 4) adres poczty elektronicznej, jeśli zgodnie z ustaleniami Stron Umowa ma zostać zawarta w formie dokumentowej poprzez wymianę oświadczeń lub dokumentów zawierających treść Umowy i oświadczeń o związaniu się przez Strony Umowy jej warunkami, bądź też, gdy dane, o których mowa w pkt „1)”, „3)” lub „6)” Abonent przekazuje Dostawcy usług drogą elektroniczną,
 - 5) numer telefonu Abonenta, jeśli zgodnie z ustaleniami Stron Umowa ma zostać zawarta w formie dokumentowej, a wymiana dokumentów zawierających treść Umowy lub oświadczeń o związaniu się przez Strony Umowy jej warunkami ma nastąpić przez telefon np. z wykorzystaniem wiadomości MMS lub SMS,
 - 6) w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną – nazwę, numer REGON lub numer NIP lub numer KRS oraz dodatkowo dane osób reprezentujących Abonenta, umożliwiające Dostawcy usług ich weryfikację.
5. Przed zawarciem Umowy Dostawca usług przetwarza ponadto dane zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań Abonenta wobec Dostawy usług.
6. Dostawca usług uzależnia rozpoczęcie świadczenia Usług od weryfikacji tożsamości Abonenta, wedle następującej procedury:
- 1) potwierdzenia tożsamości przez Przedstawiciela podczas Instalacji lub przez Przedstawiciela podczas wizyty Abonenta w BOK – poprzez potwierdzenie zgodności danych podanych przez Abonenta w Umowie:
 - a) w przypadku osoby fizycznej – z danymi zawartymi w dokumencie potwierdzającym tożsamość;
 - b) w przypadku innego podmiotu – z danymi zawartymi we właściwym rejestrze;
 - 2) w przypadku Umowy zawieranej w formie elektronicznej – potwierdzenia tożsamości Abonenta drogą elektroniczną przy wykorzystaniu danych weryfikowanych za pomocą kwalifikowanego certyfikatu podpisu elektronicznego.
7. Dostawca usług, w związku ze świadczeniem Usług przetwarza, oprócz danych, o których mowa w ust. 4 powyżej, następujące dane Abonenta:
- 1) numer rachunku bankowego Abonenta,
 - 2) numer telefonu/telefonów kontaktowych lub adres e-mail, jeśli nie zostały podane przed zawarciem Umowy,
 - 3) dane transmisyjne oraz dane o lokalizacji – których przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Dostawcy usług, a oznaczają odpowiednio dane przetwarzane do celów przekazywania komunikatów elektronicznych w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi komunikacji elektronicznej i mogą obejmować dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej lub w ramach usług komunikacji elektronicznej, wskazujące położenie geograficzne telekomunikacyjnego urządzenia końcowego użytkownika usług komunikacji elektronicznej.
8. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania przez Dostawcę usług danych osobowych Abonenta znajdują się w klauzuli informacyjnej (informacjach dotyczących przetwarzania danych osobowych), przekazywanej Abonentowi przy zawarciu Umowy.

§ 4 ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Jeżeli Umowa została zawarta poza BOK lub na odległość w rozumieniu UstPK, Abonent będący Konsumentem lub Przedsiębiorcą-konsumentem może od Umowy odstąpić, bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni, składając Dostawcy usług oświadczenie zawierające wolę odstąpienia od Umowy. W przypadku Umowy obejmującej Usługi Wiązane Abonent może dokonać wyboru, czy odstępuje od Umowy w zakresie wszystkich, czy niektórych tylko Usług składających się na Usługi Wiązane, przy czym jeśli z faktem zawarcia Umowy na świadczenie Usług Wiązanych, związane były promocyjne warunki świadczenia Usług składających się na Usługi Wiązane, to odstąpienie od jednej lub kilku Usług może spowodować utratę przez Abonenta prawa do promocyjnych warunków świadczenia Usług, w zakresie których od Umowy nie odstąpił.
2. Oświadczenie to można złożyć w sposób określony w Umowie, przy czym nadanie listu / wiadomości w powyższym 14-dniowym terminie, wystarczy do zachowania terminu. W przypadku odstąpienia od Umowy Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie przekazane mu Urządzenia dostępne (jeśli Dostawca usług udostępnił Abonentowi Urządzenia dostępne na

czas obowiązywania Umowy), a Dostawca usług zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej.

3. W razie odstąpienia od Umowy Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany u niego Sprzęt, a Dostawca usług zobowiązany jest do zwrotu Abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Zwrotu płatności Dostawca usług dokona przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Abonenta użyte przy dokonaniu płatności, chyba że Abonent złoży wniosek o dokonanie płatności w inny sposób, o ile nie będzie to wiązało się dla Abonenta z dodatkowymi kosztami. Jeśli Dostawca usług udostępnił Abonentowi Urządzenie dostępne na czas obowiązywania Umowy (np. router), uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Urządzenia dostępnego z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.
4. Jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie innych czynności (np. Instalacji) przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Dostawcy usług za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. W odniesieniu do Opłaty Abonamentowej Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi.

§ 5 OKRES OBOWIĄZYWANIA UMOWY, WARUNKI PRZEDŁUŻENIA I SPOSÓB ZAKOŃCZENIA OBOWIĄZYWANIA UMOWY. WARUNKI REZYGNACJI Z USŁUG WIĄZANYCH I ODSZKODOWANIE ZA PRZEDTERMINOWE ROZWIĄZANIE UMOWY I ZA ZACHOWANIE URZĄDZENIA

1. Umowa może zostać zawarta na czas nieokreślony lub na czas określony 12 lub 24 miesięcy. Dostawca usług może wprowadzić także inne oferty, obejmujące inne okresy obowiązywania Umowy, lecz nie dłuższe niż na 24 miesiące.
2. Ewentualne warunki promocyjne mogą być wprowadzane dla Umowy zawieranej na czas określony, wówczas skorzystanie z nich przez Abonenta związane będzie z koniecznością związania się treścią Umowy przez okres, na jaki została ona zawarta. Promocyjne warunki – w zależności od warunków promocji - mogą przysługiwać Abonentowi od dnia zawarcia Umowy lub mogą objąć Abonenta po pewnym czasie od zawarcia Umowy, szczegółów w tym zakresie zawarte są w Cenniku.
3. Umowa zawarta na czas określony ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po upływie okresu jej obowiązywania, o ile Abonent nie złoży przeciwnego oświadczenia co najmniej na 30 dni przed upływem terminu jej obowiązywania. Po automatycznym przedłużeniu się Umowy na czas nieokreślony, Abonent może ją wypowiedzieć w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie opłaty za świadczenie Usług objętych Umową. W przypadku Umowy obejmującej Usługi Wiązane Abonent może dokonać wyboru, czy wypowiada Umowę w zakresie wszystkich, czy tylko niektórych Usług składających się na Usługi Wiązane. Jeśli jednak z faktem zawarcia lub kontynuacji Umowy na świadczenie Usług Wiązanych związane były promocyjne warunki świadczenia Usług składających się na Usługi Wiązane, to wypowiedzenie w zakresie jednej lub kilku Usług składających się na Usługi Wiązane może spowodować, że Abonent utraci prawo do promocyjnych warunków świadczenia Usług, co do których Umowy nie wypowiedział.
4. Przed automatycznym przedłużeniem się Umowy na czas nieokreślony, Abonent otrzyma od Dostawcy usługi na Trwałym nośniku w rozsądnym terminie, nie później niż 30 dni przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta, jasne i zrozumiałe informacje o automatycznym przedłużeniu się Umowy i o zmianie warunków świadczenia Usługi względem warunków obowiązujących w okresie, na jaki została zawarta Umowa, sposobach i terminach jej wypowiedzenia oraz o najkorzystniejszych oferowanych pakietach taryfowych dotyczących Usług objętych Umową.
5. Abonentowi, który nie złoży oświadczenia o braku woli przedłużenia się Umowy, po jej przekształceniu się na czas nieokreślony naliczana będzie Opłata Abonamentowa dla wybranej przez niego w Umowie taryfy według cen dla Umów na czas nieokreślony. Po automatycznym przedłużeniu się Umowy, Dostawca usług informuje Abonenta co najmniej jeden raz w roku o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.
6. Każdej ze Stron przysługuje prawo do rozwiązania Umowy zawartej na czas nieokreślony z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia skutecznego na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym złożono oświadczenie o wypowiedzeniu, przy czym Dostawcy usług przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy tylko z ważnych przyczyn. W przypadku Usług Wiązanych Abonent może wypowiedzieć Umowę w zakresie wszystkich lub tylko niektórych Usług składających się na Usługi Wiązane.
7. Sytuacje, w których Dostawca usług jest uprawniony do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym określone są w § 9 Regulaminu.

8. Abonent może złożyć wniosek o przedłużenie okresu obowiązywania Umowy lub o przekształcenie Umowy zawartej na czas nieokreślony w Umowę na czas określony wedle wybranego pakietu taryfowego (ogólnego lub promocyjnego), o ile nie posiada zaległości płatniczych wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych mu na podstawie Umowy Usług.
9. Oświadczenie Abonenta o braku woli automatycznego przedłużenia się Umowy na czas nieokreślony, oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, oświadczenie o rozwiązaniu Umowy bądź o jej wypowiedzeniu, powinno mieć formę pisemną bądź formę dokumentową. Abonent może złożyć oświadczenie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, w BOK Dostawcy usług, poprzez przesłanie listu na adres siedziby/BOK Dostawcy usług albo poprzez wiadomość e-mail.
10. W przypadku złożenia przez Abonenta jednego z oświadczeń, o których mowa w ust. 9, w formie dokumentowej, Dostawca usług niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu przez:
 - 1) wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku Abonenta, który wskazał numer niegeograficzny;
 - 2) wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku Abonenta, który wskazał numer geograficzny, przy czym obowiązek ten zostaje wykonany, jeśli Dostawca usług wykonał co najmniej 3 próby połączenia;
 - 3) wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta do kontaktu widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu.
11. Dostawca usług – poza czynnościami, o których mowa powyżej w ust. 10 – dostarczy Abonentowi na Trwałym nośniku potwierdzenie otrzymania powyższego oświadczenia w ciągu 14 dni od jego otrzymania, wskazując nazwę Usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia/odstąpienia, dzień otrzymania wypowiedzenia/odstąpienia i dzień zakończenia świadczenia Usługi.
12. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta, Dostawcy usług przysługuje roszczenie o zapłatę odszkodowania. Odszkodowanie nie może przekroczyć:
 - 1) z tytułu świadczenia Usługi - sumy pozostałych do zapłaty przez Abonenta do czasu zakończenia Umowy Opłaty Abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za tę Usługę;
 - 2) z tytułu sprzedanego promocyjnego Urządzenia końcowego - sumy części Opłaty Abonamentowej lub innej opłaty okresowej stanowiącej opłatę za to Urządzenie, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy.
13. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 12, nie przysługuje Dostawcy usług w przypadku wypowiedzenia Umowy przez Abonenta będącego Konsumentem przed wykonaniem Instalacji, a w przypadku gdy Instalacja nie jest wykonywana - przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem odszkodowania jest Urządzenie dostępne.
14. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Abonenta:
 - 1) z uwagi na brak akceptacji zmian Umowy, dokonywanych na podstawie §5 ust. 4 Umowy lub
 - 2) z uwagi na występowanie znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, a minimalnymi poziomami jakości Usług, określonymi w Części szczegółowej Regulaminu- Abonent może zachować promocyjne Urządzenie końcowe, pod warunkiem zapłaty na rzecz Dostawcy usług odszkodowania, o którym mowa w ust. 12 pkt 1) albo odszkodowania, o którym mowa w ust. 12 pkt 2) w zależności od tego, które z tych odszkodowań jest niższe.
15. Dostawca usług rozkłada na raty odszkodowanie, o którym mowa w ust. 14, przy czym liczba rat w cyklu miesięcznym nie może być niższa niż liczba Okresów Rozliczeniowych pozostałych do końca obowiązywania wypowiedzianej Umowy.
16. W przypadku Usługi telefonii mobilnej, Dostawca usług usuwa wszelkie ograniczenia w korzystaniu z promocyjnego Urządzenia końcowego, o ile zostały wprowadzone przez Dostawcę Usług lub na jego zlecenie, w przypadku upływu okresu, na jaki została zawarta Umowa lub w razie zapłaty odszkodowania, zgodnie z postanowieniami ust. 14.

§ 6 ZASADY WYKONANIA INSTALACJI PRZEZ DOSTAWCĘ USŁUG

1. Zawierając Umowę wraz z zapewnieniem przyłączenia do Sieci, Abonent wyraża zgodę na wywiercenie otworów, poprowadzenie i umocowanie infrastruktury / kabli / urządzeń na ścianach Lokalu, zainstalowanie Zakończenia sieci oraz innych urządzeń niezbędnych do wykonania Usług, w sposób wskazany przez Przedstawiciela.
2. W przypadku konieczności zastosowania szczególnych, ponadnormatywnych rozwiązań technicznych w zakresie Instalacji, przed przystąpieniem do wykonania prac instalacyjnych Dostawca usług powiadomi o tym Abonenta, okazując mu stosowny kosztorys, Instalacja zostanie wykonana wyłącznie w przypadku akceptacji kosztorysu przez Abonenta.

3. Wykonywanie Instalacji w Lokalu odbywa się w obecności Abonenta lub upoważnionej przez niego osoby pełnoletniej.
4. Przygotowanie Lokalu do wykonania Instalacji jest obowiązkiem Abonenta. Dostawca usług nie wykonuje prac polegających na przenoszeniu, przemieszczaniu lub przesuwaniu elementów wyposażenia Lokalu Abonenta.
5. Potwierdzenie wykonania Instalacji oraz udostępnienia Urządzenia dostępowego następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta (lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę) na protokole odbioru, przedłożonym przez Przedstawiciela po wykonaniu Instalacji. Podpisanie protokołu stanowi potwierdzenie, że Urządzenia dostępowe nie posiadały widocznych wad lub uszkodzeń w chwili ich wydania Abonentowi.

§ 7 ZASADY KORZYSTANIA Z URZĄDZENIA DOSTĘPOWEGO, ZASADY ZWROTU URZĄDZENIA DOSTĘPOWEGO

1. W przypadku gdy do świadczenia Usług niezbędne jest Urządzenie dostępowe, Dostawca usług udostępni Abonentowi na czas obowiązywania Umowy, właściwe dla danego rodzaju Usług Urządzenie dostępowe, które będzie wolne od wad. Potwierdzenie udostępnienia Urządzenia dostępowego następuje poprzez potwierdzenie jego przejęcia przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na protokole odbioru Urządzenia dostępowego.
2. Abonent uprawniony jest do korzystania z urządzenia innego niż Urządzenie dostępowe dostarczone przez Dostawcę usług po uprzednim uzyskaniu zgody Dostawcy usług. Dostawca usług może odmówić udzielenia zgody wyłącznie w przypadku, gdy brak jest technicznych możliwości wykorzystania takiego urządzenia dla celów świadczenia Usług bądź istnieje poważne ryzyko, że wykorzystane urządzenie będzie powodowało zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci lub uniemożliwiało należyte świadczenie Usługi, w tym negatywnie wpływało na jej jakość.
3. W przypadku udostępnienia Urządzenia dostępowego:
 - 1) pozostaje ono własnością Dostawcy usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, względnie o ile nie dokonano jego sprzedaży na podstawie odrębnej umowy (lub dokumentu sprzedaży np. faktury), zawieranej wraz z Umową;
 - 2) Abonent jest uprawniony do jego używania wyłącznie w Lokalu. Zmiana lokalizacji Urządzenia dostępowego wymaga uprzedniej zgody Dostawcy usług;
 - 3) wydanie Urządzenia dostępowego następuje w chwili zawarcia Umowy bądź w chwili wykonania Instalacji w Lokalu Abonenta, na podstawie protokołu odbioru Urządzenia dostępowego;
 - 4) z chwilą wydania Urządzenia dostępowego Abonentowi na Abonenta przechodzi na obowiązek zabezpieczenia Urządzenia dostępowego przed uszkodzeniem i utratą. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług o utracie Urządzenia dostępowego oddanego mu do używania;
 - 5) Abonent zobowiązany jest do używania Urządzenia dostępowego zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, wynikającymi z instrukcji obsługi;
 - 6) Abonent nie jest uprawniony do wykonywania samodzielnych napraw i modernizacji Urządzeń dostępowych, Zakończenia Sieci czy zmiany oprogramowania lub konfiguracji Urządzenia dostępowego. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Dostawcę usług o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, Usterkach lub uszkodzeniach Urządzeń dostępowych, Zakończenia Sieci oraz Sieci;
 - 7) Abonent zobowiązany jest udostępnić Lokal Dostawcy usług celem napraw i konserwacji Zakończenia sieci, usuwania Awarii bądź Usterek, jak również przeprowadzenia kontroli sposobu korzystania z Usług i Urządzenia dostępowego. O zamiarze przeprowadzenia kontroli Abonent zostanie powiadomiony ze stosowanym wyprzedzeniem, nie krótszym niż 7 dni, a Strony wspólnie ustalą dogodny dla nich termin kontroli. W przypadku Awarii lub Usterki Abonent powinien udostępnić Lokal - celem ich usunięcia - niezwłocznie od zawiadomienia.
4. W przypadku sprzedaży Urządzenia dostępowego:
 - 1) z chwilą zapłaty ceny Urządzenie dostępowe staje się własnością Abonenta (tj. Promocyjnym urządzeniem końcowym);
 - 2) wydawane jest ono Abonentowi w chwili zawarcia Umowy lub w chwili wykonania Instalacji w Lokalu Abonenta, na podstawie protokołu odbioru;
 - 3) objęte jest ono gwarancją udzieloną przez producenta na określonych zasadach określonych w oświadczeniu gwarancyjnym.

5. Dostawca usług może oferować do sprzedaży Abonentowi Promocyjne urządzenia końcowe, w szczególności Aparaty telefoniczne. Postanowienia ust. 4 niniejszego paragrafu mają odpowiednie zastosowanie do sprzedaży Promocyjnych urządzeń końcowych.
6. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Urządzeń, chyba że wynika to z powodu okoliczności jego dotyczących.
7. Dostawca usług zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urządzeniu końcowym oprogramowania antywirusowego i dokonywanie okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Urządzenia końcowego, jak też kontrolowanie pod tym kątem wszelkich danych uzyskanych za pomocą sieci Internet.
8. Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenie dostępne i Urządzenie końcowe podczas wyładowań atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej, powinien także odłączyć kabel sygnałowy od Urządzenia końcowego. Za ewentualne szkody spowodowane zaniedbaniem tego obowiązku Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności.
9. Zasilanie Urządzenia dostępnego i Urządzenia końcowego w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.
10. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia, jak również odstąpienia od Umowy w trybie UstPK przez Abonenta będącego Konsumentem, Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Urządzenia dostępnego. Zwrotu dokonuje się w BOK, w godzinach jego otwarcia, terminie 14 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta. Abonent ponosi odpowiedzialność względem Dostawcy usług za zmniejszenie wartości Urządzenia dostępnego, 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.
11. W przypadku naruszenia powyższych postanowień, jak również w razie zwrócenia uszkodzonego Urządzenia dostępnego, Dostawca usług odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Urządzenia dostępnego lub zapłaty jego równowartości.

§ 8 ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG NA WNIOSEK ABONENTA

1. Na wniosek Abonenta Dostawca usług może wyrazić zgodę na zawieszenie świadczenia Usług na następujących warunkach:
 - 1) zawieszenie następuje na czas określony i wyrażony w pełnych miesiącach kalendarzowych, nie krótszy jednak niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż trzy miesiące;
 - 2) zawieszenie następuje nie częściej niż jeden raz w każdym roku obowiązywania Umowy;
 - 3) termin zawieszenia rozpoczyna się od pierwszego dnia miesiąca następującego po zgłoszeniu wniosku przez Abonenta;
 - 4) wniosek może zostać złożony tylko przez Abonenta, który nie zalega z jakimikolwiek opłatami na rzecz Dostawcy usług;
 - 5) w okresie zawieszenia nie jest pobierana Opłata Abonamentowa, ale jest pobierana opłata miesięczna za utrzymanie łącza;
 - 6) z dniem zawieszenia świadczenia Usług następuje zaprzestanie dostarczania sygnału;
 - 7) zawieszenie i odwieszenie Usług wiąże się z Opłatami Jednorazowymi, których wysokość określa Cennik.
2. Abonent ma prawo do wystąpienia z wnioskiem o wcześniejsze zakończenie okresu zawieszenia świadczenia Usług przez Dostawcę usług - w takim przypadku Dostawca usług rozpocznie świadczenie Usług nie później niż w terminie 24 godziny od dnia doręczenia powyższego wniosku.
3. Jeśli Abonent nie wystąpił z wnioskiem wskazanym w ustępie 2 niniejszego paragrafu, Dostawca usług rozpoczyna świadczenie Usług po upływie okresu zawieszenia wskazanego we wniosku o zawieszenie świadczenia Usług, o którym mowa w ustępie 1 powyżej.

§ 9 ZAKRES OBOWIĄZKÓW I ODPOWIEDZIALNOŚCI ABONENTA.

ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG I ROZWIĄZANIE UMOWY Z WINY ABONENTA. WINDYKACJA

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy (w tym jej załączników) zarówno w stosunku do Dostawcy usług, jak i osób trzecich. Abonent w szczególności zobowiązuje się do terminowego uiszczania należnych Dostawcy usług opłat, a także wykonywania innych obowiązków wynikających z Umowy i jej załączników.

2. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Dostawcy usług w terminie 7 dni o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego, zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy, o utracie przysługującego mu Tytułu prawnego do Lokalu lub zmianie innych danych niezbędnych dla zgodnego z Umową świadczenia Usług. W przypadku niepowiadomienia Dostawcy usług przez Abonenta o zmianie danych niezbędnych do prawidłowego świadczenia Usług, Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Usług lub ich nienależytą jakość.
3. Abonentowi zabrania się podejmowania jakichkolwiek czynności zagrażających bezpieczeństwu lub integralności Sieci bądź Usług, w tym:
 - 1) naruszania lub ingerowania w Sieć, Urządzenia dostępne oraz w Zakończenie sieci, w tym samowolnego dokonywania zmian, przeróbek, napraw, konserwacji oraz samodzielnego usuwania uszkodzeń;
 - 2) naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich;
 - 3) umożliwiania dostępu do Sieci i Urządzeń dostępowych osobom trzecim, chyba że udostępnienie Usługi następuje za pośrednictwem lokalnej sieci radiowej;
 - 4) zakłócania działania Sieci;
 - 5) podejmowania działań mogących uszkodzić lub zakłócić pracę Sieci lub urządzeń innych Abonentów;
 - 6) blokowania działania oraz dokonywania prób włamań do systemów oraz wszelkich innych działań powodujących zakłócenia w pracy Internetu;
 - 7) rozpowszechniania w Internecie treści niezgodnych z przepisami prawa, jak też rozpowszechnianie ich w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy np. poprzez spamming (tzw. zaśmiecanie konta);
 - 8) rozpowszechniania nielegalnego oprogramowania oraz plików audiowizualnych;
 - 9) podejmowania działań powodujących ingerowanie lub niszczenie danych innych Abonentów lub innych użytkowników Internetu, jak też dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody;
 - 10) rozpowszechnianie wirusów komputerowych,
 - 11) korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci lub Sieci ruchomej i systemów teleinformatycznych, umożliwiających świadczenie Usług, jak również za korzystanie z nich w sposób zagrażający bezpieczeństwu Sieci lub Sieci ruchomej oraz świadczonych za ich pośrednictwem Usług.
4. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci lub Sieci ruchomej oraz do zawieszenia świadczenia mu Usług, bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta, w przypadku:
 - 1) naruszenia przez Abonenta obowiązków, o których mowa w ust. 3,
 - 2) w przypadku podejmowania przez Abonenta działań, stanowiących przypadek nadużycia telekomunikacyjnego lub powodujących wykorzystanie świadczonych mu Usług niezgodnie z przeznaczeniem lub obowiązującymi przepisami prawa,
 - 3) gdy Abonent używa udostępnionego mu przez Dostawcę usług Sprzętu niezgodnie z warunkami Umowy i jej załączników,
 - 4) gdy Abonent w inny, rażący sposób narusza postanowienia Umowy lub/i jej załączników

- gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniecha. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody, które wyrządził Dostawcy usług lub innym Abonentom na zasadach ogólnych.
5. Dostawca usług zaleca Abonentowi:
 - 1) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego, itp.;
 - 2) zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzebieciowych, zabezpieczających Urządzenie końcowe i Urządzenie dostępne;
 - 3) stosowanie do kont pocztowych 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.
6. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą całości lub części Opłaty Abonamentowej lub jakiegokolwiek innej opłaty przewidzianej Umową lub Cennikiem, Dostawca usług powiadamia Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usług/i, jeżeli Abonent ten nie ureguluje zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia.

7. W przypadku braku uregulowania należności w wyznaczonym terminie, ograniczenie świadczenia Usług/i nastąpi w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia.
8. W przypadku dalszego braku uregulowania należności, Dostawca usług uprawniony jest do wystosowania kolejnego wezwania do uiszczenia zaległości w wyznaczonym terminie. Jednocześnie powiadomi on Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usług/i, w przypadku braku uregulowania należności w terminie 3 dni od otrzymania przez Abonenta powiadomienia. Powiadomienie zostanie wysłane nie wcześniej niż po upływie 7 dni od dnia ograniczenia świadczenia Usług/i. W przypadku złożenia reklamacji co do wysokości należności z tytułu świadczenia Usług/i, zawieszenie świadczenia Usług/i nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego i pod warunkiem zapłaty należności niespornych.
9. Jeśli świadczenie Usług zostało zawieszona i upłynęło dalsze 7 dni od dnia ich zawieszenia, a pomimo to zaległości nie zostały uregulowane, Dostawca usług powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta, a następnie może ją rozwiązać, jeśli Abonent po otrzymaniu powiadomienia w ciągu 7 dni nie dokona zapłaty należności.
10. Dostawca usług, w przypadku gdy opóźnienie się przez Abonenta z zapłatą całości lub części Opłaty Abonamentowej dotyczy usługi dostępu do Internetu lub Usługi telewizji cyfrowej, bądź jakiegokolwiek innej opłaty przewidzianej Umową lub Cennikiem – w zakresie przedmiotowych Usług – wdraża działania opisane w ust. 8 z pominięciem etapu ograniczenia świadczenia Usługi.
11. Powiadomienia w toku opisanej powyżej procedury windykacyjnej Dostawca usług doręczać będzie na Trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta do kontaktu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej.
12. W przypadku uregulowania przez Abonenta zaległych opłat, wznowienie świadczenia ograniczonych lub zawieszonych Usług nastąpi nie później niż w terminie 3 dni od otrzymania zaległych opłat. Za wznowienie świadczenia Usług może być pobierana od Abonenta dodatkowa opłata określona w Cenniku.
13. W przypadku uporczywego opóźniania się przez Abonenta z zapłatą za Usług/ę, gdy nie ureguje on zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia Usług/i, Dostawca usług uprawniony jest od razu do zawieszenia świadczenia Usług/i.

§ 10 ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG, WYSOKOŚĆ ODSZKODOWANIA ORAZ ZASADY, TERMIN I PROCEDURY JEGO WYPŁATY

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, w tym wynikające z nienależytej reakcji Dostawcy usług na występowanie incydentów i zagrożeń związanych z bezpieczeństwem oraz luk w systemach bezpieczeństwa, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w tym zakresie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa lub postanowień Umowy. Niezachowanie wskaźników jakości Usług stanowi nienależyte wykonanie Umowy.
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 1) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 - 2) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (m.in. bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu;
 - 3) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Dostawcę usług lub osoby, za które Dostawca usług odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę;
 - 4) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 - 5) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci lub Sieci ruchomej;
 - 6) działania osób trzecich, za które Dostawca usług nie odpowiada i którymi nie posługuje się przy świadczeniu Usług;
 - 7) korzystanie przez Abonenta z numerów o podwyższonej opłacie,
 - 8) zmiany w ramówce Programów, w przypadku Abonenta, który korzysta z Usługi telewizji,
 - 9) treść serwisów dostępnych pod numerami specjalnymi;
 - 10) czasowy bądź stały brak możliwości połączenia z numerami specjalnymi;

- 11) treść serwisów dostępnych pod numerami audiotekstowymi oraz numerami infolinii;
 - 12) czasowy bądź stały brak możliwości połączenia z numerami audiotekstowymi oraz numerami infolinii;
 - 13) prawidłowość dostarczonych przez nadawców Programów informacji o audycjach telewizyjnych, w tym zawartych w treści EPG – elektronicznego przewodnika po programach;
 - 14) zabezpieczenie danych Abonenta zapisanych w pamięci Terminalu, w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich;
 - 15) utratę Programów nagranych na Dekoderze (w wyniku uszkodzenia dysku, zmiany oprogramowania, itp.) oraz za nieprawidłowo nagrane Programy, jeśli nieprawidłowości wyniknęły z przyczyn leżących po stronie Abonenta bądź błędów w EPG.
3. Za przerwę w świadczeniu Usługi, w tym w sytuacji Usterki lub kiedy nie został osiągnięty określony w warunkach umownych poziom jakości świadczonej Usługi, jak również w sytuacji, gdy Dostawca usług nie zareagował odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa, Abonentowi przysługuje względem Dostawcy usług prawo do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, określonych w ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. *Kodeks cywilny* lub w wiążących Rzeczpospolitą Polską umowach międzynarodowych, jeśli mają one zastosowanie. Niezależnie od prawa do dochodzenia odszkodowania, Abonentowi przysługuje obliczony proporcjonalnie upust w Opłacie Abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszenia jej jakości, w tym wywołanej Usterką.
 4. Abonentowi przysługuje ponadto odszkodowanie w formie kary umownej za nieterminową Aktywację Usługi przez Dostawcę usług w wysokości 1/30 Opłaty Abonamentowej za każdy dzień zwłoki w uruchomieniu Usługi, przy czym nie pozbawia się Abonenta prawa do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, w razie poniesienia przez niego szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej kary.
 5. Upust w Opłacie Abonamentowej lub odszkodowanie są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych Opłat Abonamentowych wobec Dostawcy usług.
 6. Rozpatrzenie wniosków Abonenta o obniżenie Opłaty Abonamentowej lub zapłaty odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym dalej w § 14 Regulaminu.
 7. W przypadku Usług Wiązanych Abonent, poza możliwością dochodzenia odszkodowania z tytułu nienależytego wykonania Umowy, o którym mowa w ust. 3 i 4, w przypadku występowanie znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usługi lub Usług, składających się na Usługi Wiązane, a minimalnymi poziomami jakości określonymi w Części szczegółowej Regulaminu lub Cennika dla danej Usługi ma prawo, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, do wypowiedzenia Umowy w zakresie wszystkich Usług objętych Umową lub w zakresie Usługi, która jest wykonywana nienależycie. W powyższych przypadkach Dostawcy usług nie przysługuje odszkodowanie, o którym mowa w § 5 ust. 12 Regulaminu.
 8. Uprawnienie, o którym mowa w ust. 7, przysługuje także Abonentowi, który nie korzysta z Usługi dostępu do Internetu, a znaczące, stałe lub częste rozbieżności występują między rzeczywistym wykonaniem innej Usługi, z której korzysta Abonent, a minimalnymi poziomami jakości określonymi w Części szczegółowej Regulaminu dla Usługi wykonywanej nienależycie.
 9. Obowiązkiem Dostawcy usług jest utrzymanie Sieci w stanie zapewniającym świadczenie Usług zgodnie z zawartą Umową oraz jej załącznikami.

§ 11 ZAKRES DZIAŁAŃ PODEJMOWANYCH PRZEZ DOSTAWCĘ USŁUG W ZWIĄZKU Z PRZYPADKAMI NARUSZENIA BEZPIECZEŃSTWA SIECI LUB USŁUG.

1. 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 Sieci ruchomej oraz Usług zawarte są w § 9 Regulaminu.
2. Dostawca usług publikuje informacje, w tym na swojej stronie internetowej, o:
 - 1) potencjalnych zagrożeniach związanych z korzystaniem ze świadczonych przez niego Usług;
 - 2) rekomendowanych środków ochronnych i sposobach:
 - a) zabezpieczania Urządzeń końcowych przed złośliwym oprogramowaniem;

- b) zwiększenia bezpieczeństwa treści indywidualnych komunikatów, które Abonenci mogą podjąć dla bezpieczeństwa korzystania z Usług, w tym o związanych z tym kosztach;
 - c) przykładowych konsekwencjach braku lub nieodpowiedniego zabezpieczenia Urządzeń końcowych.
3. Dostawca usług w przypadku szczególnego i znacznego zagrożenia wystąpienia incydentu bezpieczeństwa, informuje o nim Abonentów, na których takie zagrożenie może mieć wpływ, w tym o możliwych środkach, które Abonenci ci mogą podjąć oraz o związanych z tym kosztach.
 4. Dostawca usług informuje, w tym na swojej stronie internetowej, o incydencie bezpieczeństwa i jego wpływie na dostępność świadczonych Usług, jeżeli w jego ocenie ten wpływ jest istotny.
 5. W przypadku stwierdzenia przesyłania komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci (lub Sieci ruchomej) i Usług, Dostawca usług może zastosować środki polegające na:
 - 1) zablokowaniu przesłania takiego komunikatu;
 - 2) ograniczeniu albo przerwaniu świadczenia Usługi na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie takiego komunikatu– w zakresie niezbędnym dla zapobieżenia zagrożeniu i nie dłużej niż do czasu ustania przyczyny stwierdzenia zagrożenia.
 6. Zastosowanie środków, o których mowa w ust. 5, nie wyklucza zastosowania środków, o których mowa w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. *ustanawiającego środki dotyczące dostępu do otwartego internetu i dotyczące opłat detalicznych za uregulowane usługi łączności wewnętrznej oraz zmieniającego dyrektywę 2002/22/WE, a także rozporządzenie (UE) nr 531/2012, względnie aktu prawnego go zastępującego.*
1. Dodatkowe informacje o zagrożeniach związanych z korzystaniem z Usług, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta, są zamieszczone na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentycznej: <https://cik.uke.gov.pl/edukacja/top/>. Na wniosek Abonenta Dostawca usług udziela mu informacji, o których mowa w zdaniu pierwszym telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

§ 12 SERWIS TECHNICZNY, POMOC TECHNICZNA, WARUNKI I OPŁATY DOTYCZĄCE USŁUG POSPRZEDAŹNYCH, KONSERWACJI I OBSŁUGI ABONENTA, SPOSÓB UZYSKANIA INFORMACJI NA TEMAT OBOWIĄZUJĄCYCH CEN I OPŁAT.

1. Dostawca usług zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Dostawca usług zapewnia:
 - 1) bieżącą naprawę Usterek i Awarii Sieci lub interwencje i zgłaszanie awarii Sieci ruchomej;
 - 2) techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii;
 - 3) w razie konieczności - wizytę ekipy technicznej w Lokalu;
 - 4) uzyskiwanie, w tym telefonicznie, informacji o Usługach i Pakietach stosowanych przez Dostawcę usług, trwających promocjach i ofertach specjalnych;
 - 5) rozpatrywanie reklamacji;
 - 6) informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem IBOK.
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informacji na temat Usług oraz pozyskiwać informacje na temat Rachunków i alternatywnych taryf pod numerem telefonu BOK wskazanym na stronie internetowej Dostawcy usług, z wykorzystaniem IBOK, osobiście w BOK lub e-mailem na adres podany w Umowie.
3. W celu przyspieszenia usunięcia Usterki lub Awarii zgłoszenie powinno zawierać: adres Lokalu z podaniem numeru bloku i numeru mieszkania, numer telefonu kontaktowego Abonenta oraz krótką charakterystykę Awarii / Usterki.
4. Opłaty za połączenie z numerem BOK nie będą wyższe niż opłata za zwykłe połączenia telefoniczne, zgodnie z wybranym przez Abonenta pakietem taryfowym.
5. Działania zmierzające do usunięcia Awarii będą podejmowane przez Dostawcę usług według kolejności zgłoszenia, nie później niż w ciągu 36 godzin - w dni robocze - od chwili zgłoszenia Awarii przez Abonenta. Maksymalny czas usunięcia uszkodzenia (od zgłoszenia przez Abonenta braku możliwości korzystania z usług do przywrócenia możliwości korzystania z usług wyrażony w godzinach) nie dłużej niż 120 godzin, 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. Dostawca usług zapewnia serwis techniczny w godz. od 8:00 do 16:00 w dni powszednie.

7. Dostawca usług powiadomi Abonenta o planowanej Przerwie technicznej na co najmniej 7 dni wcześniej na stronie internetowej Dostawcy usług lub na kanale informacyjnym.
8. Naprawa lub wymiana Urządzenia dostępowego bądź usuwanie Usterek lub Awarii, a także pomoc techniczna następuje:
 - 1) nieodpłatnie - w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Urządzeniu dostępowym lub Sieci bądź wywołanych działaniem / zaniechaniem Dostawcy usług;
 - 2) odpłatnie - w przypadku utraty Urządzenia dostępowego, jego uszkodzenia, Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby, za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Urządzenia dostępowego lub korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, w także w razie oczywiście nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Dostawcy usług.
6. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

§ 13 UDOGODNIENIA I USŁUGI PRZEZNACZONE DLA ABONENTÓW/ZAMAWIAJĄCYCH Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI ORAZ SPOSÓB UZYSKANIA AKTUALIZACJI TYCH INFORMACJI.

1. Dostawca usług przy zawieraniu Umowy oraz na każde żądanie osoby z niepełnosprawnościami oferuje pomoc osoby reprezentującej Dostawcę usług we właściwym skonfigurowaniu Urządzeń i uruchomieniu Usługi. Pomoc może być udzielona telefonicznie, w BOK lub w Lokalu, według wyboru Abonenta.
2. Dostawca usług, na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej, w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania, udostępnia Umowę, Regulamin, Cennik oraz Zwięzłe podsumowanie warunków Umowy w postaci możliwej do odczytu maszynowego i umożliwiającej zmianę rozmiaru i koloru czcionki oraz kontrastu tekstu.
3. Dostawca usług na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej, będącej Stroną Umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, udostępnia:
 - 1) informacje o danych zawartych w Rachunku wraz z podstawowym wykazem wykonanych Usług,
 - 2) szczegółowy wykaz wykonanych Usług- sporządzone w postaci możliwej do odczytu maszynowego i umożliwiającej zmianę rozmiaru i koloru czcionki oraz kontrastu tekstu.
4. W przypadku zgłoszenia żądania, o którym mowa w ust. 3 powyżej:
 - 1) przed rozpoczęciem lub w trakcie Okresu Rozliczeniowego, za który będzie wystawiony Rachunek – Dostawca usług realizuje żądanie niezwłocznie po wystawieniu Rachunku;
 - 2) dotyczącego Okresu Rozliczeniowego, za który już został wystawiony Rachunek i wykonane Usługi – Dostawca usług realizuje żądanie w terminie 30 dni od dnia jego zgłoszenia.
5. Dostawca usług na każde żądanie Abonenta będącego osobą z niepełnosprawnościami, w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania, przekazuje Abonentowi informacje o oferowanych udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami, w postaci papierowej lub w postaci elektronicznej na udostępniony w tym celu przez Abonenta adres poczty elektronicznej, z zastrzeżeniem, że w przypadku osoby niewidomej lub słabowidzącej takie informacje powinny być sporządzane na papierze w alfabecie Braille'a lub przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania ich pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym.

§ 14 REKLAMACJE, SPOSOBY INICJOWANIA PROCEDUR POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW. SPORY, W TYM TRANSGRANICZNE

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci lub określonego w Umowie terminu Aktywacji, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
2. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik w BOK. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 dni od dnia jej złożenia. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Dostawcę usług odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
3. Reklamacje winny być zgłaszane Dostawcy usług w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w BOK lub przesyłką pocztową albo przesyłką kurierską, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w BOK, pocztą elektroniczną.

4. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) login nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres miejsca świadczenia Usług;
 - 5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu Aktywacji lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci;
 - 6) wysokość odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa, jeśli reklamujący żąda ich wypłaty, oraz numer rachunku bankowego bądź numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
 - 7) sposób, w jakim ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,
 - 8) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku złożenia reklamacji w:
 - 1) BOK: osobiście, w formie pisemnej lub ustnie, Przedstawiciel Dostawcy usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie, przy czym – w przypadku złożenia reklamacji ustnej- sporządzany jest protokół ze złożenia reklamacji, którego kopia stanowi potwierdzenie złożenia reklamacji i jest przekazywana Abonentowi;
 - 2) formie pisemnej przesyłką pocztową albo przesyłką kurierską, telefonicznie lub na adres poczty elektronicznej Operatora wskazany w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej: Dostawca usług potwierdza jej przyjęcia w ciągu 14 dni od dnia doręczenia reklamacji jej złożenie.
6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji:
 - 1) wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu BOK obsługującego reklamację;
 - 2) przekazywane jest Abonentowi na Trwałym nośniku.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Dostawca usług niezwłocznie przekaze Abonentowi wezwanie do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wskazując element lub elementy reklamacji wymagające uzupełnienia wraz z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Dostawca usług może odstąpić od wezwania, o którym mowa w zdaniu poprzednim, jeżeli ich uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 8. Reklamację nieuzupełnioną w terminie, o którym mowa w zdaniu pierwszym, Dostawca usług pozostawia bez rozpoznania. Natomiast reklamacja uzupełniona w terminie, o którym mowa w zdaniu pierwszym, wywołuje skutki od dnia jej złożenia.
8. W przypadku niewskazania przez Abonenta sposobu przekazania odpowiedzi na reklamację, Dostawca usług ma prawo wezwać Abonenta do uzupełnienia braków albo udzielić odpowiedzi na reklamacje w formie elektronicznej lub pisemnej lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja, lub w sposób określony przez Abonenta w toku obowiązywania Umowy.
9. 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 Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym BOK niezwłocznie powiadamia reklamującego.
10. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 1) nazwę i dane kontaktowe Dostawcy usług (w tym numer telefonu i adres e-mail) lub dane BOK rozpatrującego reklamację;
 - 2) datę złożenia reklamacji;
 - 3) informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji.
 - 4) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności wynikającej z umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub z przepisów prawa – wskazanie wysokości kwoty i terminu wypłaty przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji albo informację, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności;
 - 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie do dochodzenia roszczeń w postępowaniu

sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 383 Ustawy;

6) w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne, a jeśli odpowiedź na reklamację jest udzielana na piśmie w postaci papierowej – powinna także zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą lub przesyłką kurierską.

11. Jeżeli przekazana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Dostawca usług, na żądanie Abonenta, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób wskazany przez Abonenta w tym żądaniu.
12. 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 do dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 Ustawy. Postępowanie w trybie art. 383 i następnym Ustawy jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta będącego Konsumentem 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/uslugi-teleko/dochodzenie-rozszcen/porasadowe-rozwiazywanie-sporow-adr-tele>.
13. Informacje na temat sporów transgranicznych w związku ze świadczeniem Usług można znaleźć na stronie internetowej <https://konsument.gov.pl/>, a szersze informacje o procedurach dochodzenia roszczeń w przypadku takich sporów można znaleźć na stronie internetowej <https://konsument.gov.pl/dochodzenie-rozszcen/>. Co do zasady potencjalny spór o charakterze transgranicznym w związku ze świadczeniem Usług będzie podlegał procedurze sądowej w sprawach drobnych roszczeń, która ma na celu usprawnienie i uproszczenie rozwiązywania sporów transgranicznych powstałych w państwach członkowskich Unii Europejskiej z wyjątkiem Danii. Postępowanie takie jest uregulowane Rozporządzeniem (WE) nr 861/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lipca 2007 r. ustanawiającym europejskie postępowanie w sprawie drobnych roszczeń.
14. Dostawca usług nie przystąpił i nie zobowiązał się do stosowania kodeksu dobrych praktyk w rozumieniu art. 2 pkt. 5) ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.