



## Rozdział I.

### Postanowienia ogólne

#### § 1

1. Niniejszy regulamin, dalej zwany Regulaminem, określa zasady świadczenia usług przez IGAZ Sp. z o.o. z siedzibą w Wołowie przy ulicy Ścinawskiej 24 wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców pod numerem 000048194 prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu. (w zakresie, w jakim zawarte przez nie umowy odwołują się do niniejszego Regulaminu), dalej zwany Dostawcą.
2. Regulamin stanowi regulamin świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych w rozumieniu Ustawy Prawo Telekomunikacyjne w odniesieniu do świadczonych na jego podstawie usług telekomunikacyjnych.
3. W przypadku Usług Interaktywnych będących usługami świadczonymi drogą elektroniczną, Regulamin jest regulaminem w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
4. Regulamin stanowi integralną część Umowy Abonenckiej.
5. W przypadku wprowadzenia usług nie określonych w Regulaminie, Dostawca usług zastrzega możliwość określenia szczegółowych warunków świadczenia tych usług w regulaminach szczegółowych.
6. Dostawca usług może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („Regulaminy promocji”).
7. Postanowienia Umowy Abonenckiej oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

#### § 2

Określenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:

- 1) **Abonent** – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie Usług zawartej z Dostawcą usług.
  - 2) **Aktywacja** – czynności administracyjne w przypadku istnienia już wykonanego zakończenia sieci, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług.
  - 3) **Awaria** – techniczna wada Sieci całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły Wyższej.
  - 4) **Biuro Obsługi Klienta** – jednostka Dostawcy wyznaczona do kontaktów z Abonentami i Zamawiającymi.
  - 5) **Cennik** – zestawienie cen za Usługi świadczone przez Dostawcę stanowiące integralną część Umowy Abonenckiej.
  - 6) **Dekoder** – Sprzęt (dekoder wraz z pilotem) umożliwiający korzystanie z Usługi Telewizji Cyfrowej.
  - 7) **Instalacja** – czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie Abonentowi dostępu do Sieci, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci.
  - 8) **Kategoria Programów** – grupa Programów wyróżniona ze względu na ich profil tematyczny lub inne cechy, wskazana w Wykazie Programów.
  - 9) **Konfiguracja** – czynności techniczne podejmowane w przypadku gdy Abonent posiada własny sprzęt zgodny ze specyfikacją Dostawcy, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług.
  - 10) **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
  - 11) **Lokal** – nieruchomości lub jej część (budynek lub pomieszczenie), w której Zamawiający zamierza korzystać z Usług Dostawcy lub w której zgodnie z Umową Abonencką jest zlokalizowane Zakończenie Sieci.
  - 12) **Menu** – dostępne za pomocą Dekodera menu graficzne, umożliwiające Abonentowi korzystającemu z Usługi Telewizji Cyfrowej obsługę funkcji w ramach Usługi Telewizji Cyfrowej.
  - 13) **Minimalna Liczba Programów** – wskazana w Wykazie Programów minimalna liczba Programów w ramach danej Kategorii Programów.
  - 14) **Numer ID** – numer nadany Abonentowi przez Dostawcę, wymagany m.in. do rozliczeń z Abonentem oraz identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą Usług.
  - 15) **Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający się pierwszego dnia danego miesiąca i kończący się ostatniego dnia danego miesiąca.
  - 16) **Okres Zobowiązania** – wskazany w Umowie Abonenckiej minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych.
- 17) **Pakiet Taryfowy** – określona w Cenniku Usługa, grupa Usług, Programów lub Kategorii Programów dostępnych na danym terenie, objęta jedną opłatą abonamentową.
  - 18) **PIN** - prywatny numer identyfikacyjny wygenerowany przez Dostawcę dla Abonenta. Przy użyciu którego Abonent loguje się do Panelu Abonenta. Natomiast w przypadku Usługi Telewizji Cyfrowej w Menu, przy użyciu którego Abonent korzysta z funkcji określonych w Menu. W przypadku Usługi Telewizji Cyfrowej Abonent ma możliwość określenia indywidualnie hasła PIN, nie określenie przez Abonenta hasła PIN, powoduje że Abonent korzysta z domyślnego hasła PIN wygenerowanego przez Dostawcę.
  - 19) **Programy** - programy radiowe lub telewizyjne.
  - 20) **Przedstawiciel Dostawcy** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy Abonenckiej na podstawie stosownego pisemnego upoważnienia oraz do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych.
  - 21) **Rachunek** – dokument zawierający opłaty wynikające z Umowy Abonenckiej, Regulaminu i Cennika wystawiany Abonentowi przez Dostawcę zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym faktury elektroniczne umieszczane w Panelu Abonenta
  - 22) **Komunikat** – zindywidualizowane komunikaty przesyłane na Urządzenia Końcowe lub Dekoder i wyświetlane na odbiorniku telewizyjnym Abonenta.
  - 23) **Sieć** – sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług.
  - 24) **Siła Wyższa** – zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne.
  - 25) **Sprzęt** – urządzenie techniczne (np. dekodery, anteny, ONU, APRouter) oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność Dostawcy niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową Abonencką.
  - 26) **Umowa Abonencka** – umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług w formie pisemnej albo elektronicznej, za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy.
  - 27) **Urządzenie Końcowe** – urządzenie będące własnością Abonenta, w szczególności: telefon, tablet, telewizor, radio, komputer lub inne urządzenia audio video przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia Sieci.
  - 28) **Usługi** – Usługi Internetowe, Usługi Telefoniczne, Usługi Telewizji Cyfrowej lub związane z nimi usługi dodatkowe.
  - 29) **Usługi Interaktywne** – usługi dodatkowe dostępne w ramach Usługi Telewizji Cyfrowej, takie jak: video na żądanie.
  - 30) **Usługi Internetowe** – zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci.
  - 31) **Usługa Telewizji Cyfrowej** – dostarczanie Programów metodą transmisji sygnału telewizyjnego lub radiowego w postaci sygnału cyfrowego wraz z innymi usługami dodatkowymi.
  - 32) **Ustawa** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne.
  - 33) **Usterka** – techniczna wada Sieci obniżająca jakość Usługi, lecz umożliwiająca korzystanie z tej Usługi, w tym również – w przypadku Usług Telewizji Cyfrowej - techniczna wada Sieci uniemożliwiająca odbiór tylko niektórych Programów.
  - 34) **Wykaz Programów** – załącznik do Umowy Abonenckiej opisujący poszczególne Kategorie Programów oraz Minimalną Liczbę Programów w ramach poszczególnych Kategorii Programów.
  - 35) **Zakończenie Sieci** – sieć telekomunikacyjna (instalacja) w Lokalu Abonenta zakończona gniazdem lub złączem umożliwiającą podłączenie Urządzeń Końcowych do Sieci lub Sprzętu i korzystanie z Usług.
  - 36) **Zamawiający** – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy Abonenckiej.

#### § 3

1. Dostawca usług oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenach, na których posiada Sieć umożliwiającą świadczenie Usług.
2. Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy. Ograniczenia w dostępie lub w korzystaniu z Usług mogą wynikać z zasięgu Sieci, ograniczeń technicznych Urządzeń Końcowych, a w zakresie Usług świadczonych w sieci telefonii komórkowej - z obciążenia stacji nadawczych, siły odbieranego sygnału oraz warunków atmosferycznych, ukształtowania terenu, uwarunkowań urbanistycznych a także innych czynników wpływających na propagację fal radiowych.

## Rozdział II.

### Zawarcie Umowy Abonenckiej

#### § 4

1. Zamawiający składa u Dostawcy wniosek o zawarcie Umowy Abonenckiej. Dostawca usług dopuszcza możliwość składania wniosku telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej albo na stronie internetowej Dostawcy.
2. Dostawca usług udziela Zamawiającemu odpowiedzi na wniosek w terminie do 30 dni. W razie odmowy, Dostawca usług informuje o jej przyczynach.
3. Umowa może zostać zawarta przez Zamawiającego;
  - 1) w Biurze Obsługi Klienta,
  - 2) poza Biurem Obsługi Klienta, z upoważnionym Przedstawicielem Dostawcy,



3) na odległość, w tym za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy.

## –§ 5

- Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej lub za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy. Zawarcie umowy następuje po spełnieniu przez Zamawiającego wymogów określonych w Regulaminie oraz w przypadku, o którym mowa w § 4 ust. 3 pkt. 3) wymogów wskazanych w formularzu elektronicznym.
- Umowa Abonencka zawierana jest na czas nieokreślony albo na czas określony.
- Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy Abonenckiej od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego.

## –§ 6

- Umowa Abonencka może być zawarta z Zamawiającym posiadającym tytuł prawny do Lokalu.
- Zamawiający zobowiązany jest posiadać dokument potwierdzający tytuł prawny do Lokalu.
- Abonent obowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od utraty tytułu prawnego do Lokalu, do pisemnego powiadomienia Dostawcy o tym fakcie.

## –§ 7

- Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od podania przez Zamawiającego następujących danych:
  - nazwisko i imiona,
  - adres miejsca zamieszkania oraz adres korespondencyjny, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
  - numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
  - 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,
  - zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej,
  - potwierdzenie nadania numeru REGON oraz NIP, odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego lub innego właściwego rejestru.Dane o których mowa w ust. 1 pkt 1)-5) dotyczą wyłącznie osób fizycznych, zaś dane o których mowa w ust. 1 pkt 6) – podmiotów niebędących osobami fizycznymi. Weryfikacja danych, o których mowa w ust. 1 pkt 1) – 5) następuje na podstawie dowodu osobistego lub paszportu Zamawiającego.
- Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od:
  - dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy wynikających z Umowy Abonenckiej (np. dokumentów potwierdzających wykonanie zobowiązań wobec innych dostawców mediów, za okres trzech ostatnich miesięcy poprzedzających zawarcie Umowy Abonenckiej),
  - pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych; Dostawca usług obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
- Dostawca usług, w szczególności w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego, może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu bądź też nieterminową wpłatą należności przewidzianych Umową Abonencką, Cennikiem lub Regulaminem bądź od spełnienia dodatkowych wymogów.
- Ponadto Dostawcy przysługują prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej, jeżeli:
  - Zamawiający posługuje się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności,
  - Zamawiający lub inna osoba korzystająca z Usług w Lokalu zalega z opłatami na rzecz Dostawcy,
  - wcześniejsza umowa o świadczenie Usług zawarta z Zamawiającym lub inną osobą korzystającą z Usług w Lokalu została rozwiązana przez Dostawcę lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu,
  - w zakresie Usług Telewizji Cyfrowej – Lokal jest budynkiem publicznym, obiektem gastronomicznym, handlowym lub rozrywkowym, placówką edukacyjną, klubem, biurem, częścią wspólną budynku, zajazdem, hotelem, motelem, domem gościnnym, internatem lub innym miejscem, które ze względu na swój charakter jest dostępne dla większej – nieograniczonej lub ograniczonej – grupy osób.

## Rozdział III.

### Instalacja oraz zasady korzystania ze Sprzętu i Urządzeń Końcowych

## –§ 8

- Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny.
- Zgoda na Instalację i eksploatację Sprzętu oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu,

wykonanie Zakończenia Sieni oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy i zaakceptowany przez Abonenta. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Zakończenia Sieni.

- Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy instalację w możliwie najkrótszym czasie, w sposób niepowodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Przedstawiciel Dostawcy nie jest zobowiązany ani uprawniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności.
- Podczas Instalacji w Lokalu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
- Przedstawiciel Dostawcy nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń Końcowych.
- W wypadkach wskazanych w Umowie Abonenckiej Dostawca usług dopuszcza Instalację Sprzętu przez Abonenta według instrukcji udzielonej przez Dostawcę. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za skonfigurowanie Sprzętu w sposób niezgodny z instrukcją udzieloną przez Dostawcę.
- Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Sprzętu Abonentowi jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na dokumencie przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy.
- Zasilanie prądem Sprzętu oraz Urządzeń Końcowych odbywa się na koszt Abonenta.

## –§ 9

Jeżeli Umowa Abonencka nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego Zakończenia Sieni. Instalacja kolejnych Zakończeń Sieni w Lokalu wykonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.

## –§ 10

- Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Odebranie Sprzętu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że nie posiadał on jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru, które Abonent mógł z łatwością zauważyć.
- Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego instrukcją.
- Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Dostawcy, o ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie, ani udostępniać go osobom trzecim, o ile odrębne postanowienia Umowy Abonenckiej nie stanowią inaczej.
- Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie Abonenckiej, o ile odrębne postanowienia Umowy Abonenckiej nie stanowią inaczej. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Dostawcy.
- Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane w celu świadczenia – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, o ile odrębne postanowienia Umowy Abonenckiej nie stanowią inaczej.
- Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży. Abonent zobowiązany jest poinformować Biuro Obsługi Klienta o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego Abonentowi przez Dostawcę do używania, w terminie nie przekraczającym 48 godzin od stwierdzenia tego zdarzenia.

## –§ 11

- Urządzenia Końcowe podłączone do Zakończenia Sieni powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
- Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za działanie Urządzeń Końcowych używanych przez Abonenta.
- Dostawca usług zaleca, aby podczas wyładowań atmosferycznych Urządzenia Końcowe zostały odłączone od zasilania energetycznego. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za szkody wywołane niezastosowaniem się Abonenta do tego zalecenia.

## –§ 12

- Dostawca usług ma prawo wymienić używany przez Abonenta Sprzęt na inny, nawet jeżeli wiązać się to będzie z koniecznością zmiany ustawień Urządzenia Końcowego przez Abonenta. Abonent obowiązany jest umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez Dostawcę terminie.
- Dostawca usług może wymienić Sprzęt ze względu na zmianę technologii świadczenia Usług, na skutek której Abonent nie będzie w stanie korzystać z Usług przy użyciu dotychczasowych Urządzeń Końcowych, jeżeli powszechnie w punktach sprzedaży detalicznej oferowane są urządzenia umożliwiające korzystanie z Usług po dokonanej przez Dostawcę wymianie Sprzętu. W razie skorzystania z powyższego uprawnienia przez Dostawcę Abonentowi nie przysługują roszczenia wobec Dostawcy.

## Rozdział IV.

### Opłat

## –§ 13

- Za Instalację Zakończenia Sieni w Lokalu Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej w wysokości określonej w Cenniku.



2. W przypadku, gdy Instalacja Zakończenia Sieci jest połączona z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca usług jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty instalacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy Abonenckiej.
3. Za uruchomienie świadczenia Usług Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej w wysokości określonej w Cenniku.
4. W przypadku zawierania nowej Umowy Abonenckiej, a odnoszącej się do Lokalu, w którym znajduje się Zakończenie Sieci a Abonent posiada własny sprzęt zaakceptowany przez Dostawcę, pobiera się opłatę za konfigurację w wysokości określonej w Cenniku.
5. W przypadku zmiany Lokalu, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca świadczenia Usługi w wysokości określonej w Cenniku. Zmiana miejsca świadczenia Usługi nie jest możliwa, jeżeli nowy Lokal znajduje się poza obszarem działania Dostawcy lub na tym terenie Dostawca usług nie świadczy danej Usługi.
6. W przypadku zmiany przez Abonenta Lokalu, na Lokal w którym nie ma wykonanej instalacji Zakończenia Sieci, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej na zasadach określonych w ust. 1 lub 2.

#### –§ 14

1. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę oraz sposób ich naliczania określa Cennik, a w przypadku Usług Interaktywnych również Menu.
2. Cennik jest podawany przez Dostawcę do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową Abonencką, a także na żądanie Abonenta. Aktualny Cennik jest również dostępny na stronie internetowej Dostawcy oraz w Biurach Obsługi Klienta.
3. Dostawca usług powiadamia Abonenta o zmianie Cennika z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tej zmiany w życie – na piśmie, bądź o ile Abonent tego zażądał, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
4. Abonent, nie później niż do dnia wejścia zmian Cennika w życie, może doręczyć Dostawcy pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu umowy z powodu braku akceptacji zmian Cennika. W przypadku doręczenia takiego oświadczenia Umowa Abonencka ulegnie rozwiązaniu w dniu poprzedzającym zmianę Cennika. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian Cennika.
5. W przypadku zmian Cennika polegających na podwyższeniu cen oraz wypowiedzenia Umowy Abonenckiej przez Abonenta w związku ze skorzystaniem przez Abonenta z uprawnień, o którym mowa w ust. 4 przed upływem Okresu Zobowiązania, Dostawcy nie przysługuje zwrot opustu, chyba że zmiana ta następuje na skutek zmian prawa, usunięcia niedozwolonej klauzuli lub wynika z Decyzji Prezesa UKE.
6. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmian Cennika następuje na skutek zmian prawa, powoduje obniżenie cen Usług lub dodanie nowej Usługi bądź wynika z Decyzji Prezesa UKE, zmiany takie podane zostaną przez Dostawcę do publicznej wiadomości.

#### –§ 15

1. Abonent uiszcza z góry opłatę abonamentową w wysokości określonej w Cenniku, z częstotliwością odpowiadającą Okresowi Rozliczeniowemu lub jego wielokrotności (np. kwartał, półrocze, rok). Zmiana częstotliwości opłacania Rachunków na wielokrotność Okresu Rozliczeniowego następuje na wniosek Abonenta.
2. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość opłaty abonamentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.
3. Opłaty pobierane przez Dostawcę nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego należnych na podstawie odrębnej ustawy.

#### –§ 16

1. O terminie, w którym Dostawca usług wystawiać będzie Rachunki, Abonent zostanie powiadomiony przy zawarciu Umowy Abonenckiej lub doręczeniu pierwszego Rachunku. Dostawca usług może w każdym czasie zmienić termin wystawiania Rachunków ze skutkiem od dnia powiadomienia Abonenta o tej zmianie. Powyższa zmiana nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej i Regulaminu.
2. W związku ze zmianą terminu wystawiania Rachunków, zakresu Usług objętych Umową Abonencką lub w przypadku zaistnienia innych ważnych względów organizacyjnych lub technicznych, Dostawca usług może, bez konieczności uprzedniego powiadomienia, wystawić Abonentowi Rachunek międzyokresowy płatny w terminie w nim określonym.
3. Abonent zobowiązany jest do comiesięcznego uiszczenia stałych opłat abonamentowych do 15 dnia każdego miesiąca. W przypadku opłat jednorazowych, w szczególności opłaty instalacyjnej i opłaty konfiguracyjnej, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia ich gotówką bezpośrednio po wykonaniu usługi (np. Instalacja Sprzętu lub Aktywacja Usług), chyba że odrębne indywidualne uzgodnienia Abonenta z Dostawcą potwierdzone odpowiednim dokumentem stanowią inaczej.
4. Wszystkie pozostałe przewidziane Umową Abonencką, Regulaminem i Cennikiem opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminach wskazanych na Rachunku.
5. Abonent uiszczał będzie opłaty na rachunek bankowy wskazany przez Dostawcę. Uiszczając opłatę Abonent zobowiązany jest podać Numer

Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez Dostawcę.

6. Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia Usług przez Dostawcę nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi.

### Rozdział V.

#### Rodzaj świadczonych Usług

#### –§ 17

1. Dostawca usług oferuje:
  - 1) Usługi Telewizji Cyfrowej.
  - 2) Usługi Internetowe.
  - 3) Usługi mobilne.
  - 4) Związane z powyższymi Usługami usługi dodatkowe, szczegółowo określone postanowieniami Umowy Abonenckiej dotyczącej danego typu Usługi, Cennika, Regulaminu oraz Menu w przypadku Usług Interaktywnych.
2. Rodzaje Usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa Abonencka oraz Cennik.

### Rozdział VI.

#### Usługi Telewizji Cyfrowej

#### –§ 18

1. Dostawca usług zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia Sieci sygnał umożliwiający korzystanie z Usług Telewizji Cyfrowej, o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.
2. Dostawca usług zobowiązuje się dostarczać Abonentowi Programy w liczbie nie mniejszej niż Minimalna Liczba Programów w danej Kategorii Programów objętej Umową Abonencką, posiadające cechy wskazane w opisie danej Kategorii Programów. Rodzaj oraz liczba Programów dostarczanych Abonentowi w ramach poszczególnych Kategorii Programów określana jest przez Dostawcę.
3. Dostawca usług nie jest zobowiązany dostarczać Abonentowi Programów w ramach Kategorii Programów objętych Umową Abonencką w liczbie większej niż Minimalna Liczba Programów.
4. Abonentowi mogą zostać udostępnione bez dodatkowych opłat dodatkowe Programy w szczególności w okresach testowych i promocyjnych. Zarówno udostępnianie jak i wycofywanie takiego Programu nie wymaga zmiany Umowy Abonenckiej, ani uprzedniego powiadomienia o tym Abonenta.
5. Z zastrzeżeniem ust. 2 powyżej, zastąpienie Programu przez inny Program oraz zwiększenie lub zmniejszenie liczby Programów dostarczanych w ramach danej Kategorii Programów, nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej. O zmianach takich Abonenci będą informowani przez powiadomienie na piśmie lub drogą elektroniczną, w tym za pomocą informacji dostarczonej za pośrednictwem odpowiedniego Dekodera, lub za pomocą stosownego komunikatu tekstowego emitowanego na ekranie odbiornika telewizyjnego, na 30 dni przed wprowadzeniem zmiany, chyba że zachowanie tego terminu nie będzie możliwe z przyczyn niezależnych od Dostawcy.
6. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów.
7. Abonent może kopiować Programy w całości lub ich części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiągnięcie korzyści majątkowych. Dostawca usług może ograniczyć nagrywanie Programów i innych treści na zewnętrznych nośnikach danych.
8. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość dostarczonych przez nadawców informacji o audycjach telewizyjnych, zawartych w treści elektronicznego przewodnika po programach.
9. Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi Telewizji Cyfrowej wyłącznie na użytek własny, w sposób nie łączyący się z osiągnięciem korzyści majątkowych, w Lokalu który ze względu na swój charakter nie jest dostępny dla większej – nieograniczonej lub ograniczonej – grupy osób, chyba że Umowa Abonencka stanowi inaczej.

#### –§ 19

1. W ramach Usługi Telewizji Cyfrowej mogą być świadczone przez Dostawcę Pakiety Taryfowe lub Usługi Interaktywne, do których dostęp zabezpieczony jest hasłem PIN. W celu odblokowania dostępu należy użyć hasła PIN zamieszczonego na umowie Abonenckiej.
2. Abonent Usługi Telewizji Cyfrowej za pomocą hasła PIN może uruchomić system zabezpieczeń w udostępnianiu określonych Pakietów Taryfowych lub Usług Interaktywnych związanych z wiekiem użytkownika. Wybranie odpowiedniej opcji w Menu o nazwie „Kontrola rodzicielska” pozwala Abonentowi określić poziom ograniczenia dostępności określonych Pakietów Taryfowych lub Usług Interaktywnych dla wybranej przez Abonenta grupy wiekowej.
3. Abonent może wyłączyć hasło PIN, w wyniku czego operacje dokonywane w Menu, które wymagają potwierdzenia hasłem PIN, będzie można zrealizować bez konieczności jego wprowadzenia. Abonent może w dowolnej chwili przywrócić zabezpieczenie operacji hasłem PIN.
4. Dostępne w ramach Usługi Telewizji Cyfrowej Pakiety Taryfowe lub Usługi Interaktywne mogą zawierać treści nieprzeznaczone dla osób małoletnich lub



dla osób, które sobie tego nie życzą. W celu zabezpieczenia dostępu do takich treści Abonent zobowiązany jest do niewyłączenia hasła PIN.

5. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:

- 1) nieuprawnione użycie hasła PIN, będące skutkiem udostępnienia przez Abonenta hasła PIN osobom trzecim lub niedbalstwa Abonenta; oraz
- 2) niezabezpieczenie przez Abonenta, poprzez zmianę wygenerowanego przez Dostawcę hasła PIN, dostępu do treści nieprzeznaczonych dla osób małoletnich lub osób, które sobie tego nie życzą.

#### § 20

1. W ramach Usługi Telewizji Cyfrowej, Dostawca usług może świadczyć Usługi Interaktywne. Usługi Interaktywne dostępne są na zasadach opisanych w Regulaminie oraz w części Menu poświęconej Usługom Interaktywnym. Korzystanie z Usług Interaktywnych następuje przy użyciu Dekodera dostarczonego przez Dostawcę.
2. Dostawca usług oferuje w ramach Usług Interaktywnych video na żądanie, polegające na umożliwieniu Abonentowi dostępu do aktualizowanych cyklicznie filmów lub audycji. Filmy lub audycje są udostępniane pojedynczo lub w ramach określonych pakietów.
4. Usługi Interaktywne mogą mieć charakter odpłatny bądź nieodpłatny. W przypadku płatnych Usług Interaktywnych, informacje dotyczące wysokości opłat zawarte są w części Menu poświęconej Usługom Interaktywnym.
5. W przypadku płatnych Usług Interaktywnych, wysokość opłaty przedstawiona jest w Menu, w części poświęconej określonej Usłudze Interaktywnej, w sposób umożliwiający Abonentowi zatwierdzenie opłaty przy użyciu hasła PIN przed zamówieniem Usługi Interaktywnej. Opłata z tytułu skorzystania z płatnych jednorazowo Usług Interaktywnych uwzględniona zostanie na Rachunku wystawionym po zakończeniu Okresu Rozliczeniowego, w którym Abonent korzystał z płatnych Usług Interaktywnych.
6. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do wycofania lub modyfikacji istniejących Usług Interaktywnych ze względów natury prawnej lub technicznej, w tym:
  - 1) ochrony prywatności lub danych Abonenta;
  - 2) innych prawnych względów związanych z zawartością lub sposobem działania danych Usług Interaktywnych;
  - 3) trudności technicznych związanych ze świadczeniem Usług Interaktywnych.

### Rozdział VII. Usługi Internetowe

#### § 21

1. Abonent nie ma prawa udostępniać Usług Internetowych osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych usług – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniać Usług Internetowych poza Lokalem bez zgody Dostawcy wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.
2. Jeżeli Abonent, we własnym zakresie, dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustawionych przez Przedstawicieli Dostawcy konfiguracji i parametrów Sprzętu i Urządzeń Końcowych bądź dokona innych czynności, w następstwie czego niemożliwe będzie korzystanie przez niego z Usług Internetowych, przywrócenie stanu pierwotnego, umożliwiającego ponowne korzystanie z Usługi, odbędzie się na koszt i ryzyko Abonenta. Postanowienie powyższe nie dotyczy sytuacji, o których mowa w § 8 ust. 6, o ile Abonent wykonał wszystkie czynności zgodnie z instrukcją otrzymaną od Dostawcy.
3. Dostawca usług zaleca aby Abonent we własnym zakresie dołożył wszelkich starań w celu zabezpieczenia swojego komputera przed generowanymi w sieci Internet takimi zagrożeniami jak np. wirusy, konie trojańskie, włamania do komputerów, spam, itd., w szczególności przez zastosowanie odpowiedniego oprogramowania antywirusowego i stałej jego aktualizacji.

#### § 22

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług Internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy Abonenckiej oraz Regulaminu, zarówno w stosunku do Dostawcy jak i osób trzecich. Niezależnie od powyższego Abonent zobowiązany jest do utrzymania bezpieczeństwa używanego systemu informatycznego poprzez regularne instalowanie aktualizacji bezpieczeństwa dostarczanych przez producentów oprogramowania oraz do stosowania regularnie aktualizowanego oprogramowania antywirusowego.
2. W szczególności zabronione są następujące zachowania:
  - 1) naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich;
  - 2) rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim czy pornograficznym lub mających na celu zastraszanie, grożenie, obrażanie czy niepokojenie osób trzecich;
  - 3) prowadzenie działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub przechowywanych w nich informacji polegających w szczególności na przełamaniu zabezpieczeń lub obchodzeniu mechanizmów lub procedur zabezpieczeń;
  - 4) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody;
  - 5) przesyłanie niezamówionej informacji handlowej;

- 6) korzystanie z Usług internetowych w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usług internetowych.

#### § 23

Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy w wyniku naruszenia zobowiązań, określonych Umową Abonencką oraz Regulaminem, w tym jest zobowiązany do zwrotu Dostawcy kosztów, poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.

#### § 24

Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:

- 1) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Usług Internetowych u innych podmiotów niż Dostawca usług;
- 2) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych;
- 3) jakiegokolwiek szkody poniesione przez Abonentów niebędących Konsumentami w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych, spowodowane brakiem transmisji, nieprawidłową bądź powolną transmisją, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu Usług Internetowych,
- 4) nieprawidłowe funkcjonowanie urządzeń końcowych, utratę plików lub inne uszkodzenia, wynikające z instalacji Sprzętu, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy osoby, za którą odpowiedzialność ponosi Dostawca usług;
- 5) informacje gromadzone i przekazywane przez Abonenta; Dostawca usług nie nadzoruje działań Abonenta w tym zakresie i nie ma obowiązku monitorowania materiałów, przekazywanych lub gromadzonych przez Abonenta,
- 6) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet.

#### § 25

1. Prędkości transmisji danych Pakietów Taryfowych Usług Internetowych określone w Umowie Abonenckiej, Cenniku, Regulaminach Promocji, Parametrach technicznych Usług Internetowych oraz materiałach marketingowych Dostawcy, są możliwymi do osiągnięcia prędkościami pobierania oraz wysyłania danych. Opisane w zdaniu poprzednim prędkości są prędkościami deklarowanymi oraz jednocześnie prędkościami maksymalnymi.
2. Zwykle dostępna oraz minimalna prędkość transmisji danych (pobierania oraz wysyłania), określona jest jako stosunek tych prędkości do prędkości maksymalnej, zgodnie z poniższymi tabelami:

Technologia wykonania zakończenia sieci	Prędkość zwykle dostępna (średnia dobowa)	Prędkość minimalna
Technologia Radiowa	70%	30%
Technologia FTTH / LAN	80%	40%

3. Prędkości transmisji danych określone zgodnie z ust. 1-2 powyżej są prędkościami dostępnymi bezpośrednio w Zakończeniu Sieci, w udostępnionym przez Dostawcę sprzęcie i mogą być zależne od:
  - 1) zachowania normalnych warunków eksploatacji Sieci wolnych od zdarzeń pozostających poza kontrolą Dostawcy;
  - 2) ograniczeń prędkości transmisji danych występujących poza Siecią, a tym samym poza kontrolą Dostawcy;
  - 3) krótkotrwałego, wzmożonego natężenia ruchu generowanego w Sieci, wynikającego z jej specyfiki technologicznej;
  - 4) Urządzeń Końcowych w zakresie m.in. parametrów technicznych, ilości, konfiguracji oraz stanu technicznego, przy czym parametry transmisji danych za pośrednictwem połączenia bezprzewodowego mogą być niższe od prędkości osiąganych przy połączeniu kablowym np. ze względu na właściwości technologii WiFi).
4. Korzystanie z poszczególnych treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji danych niż zwykle dostępna, może być ograniczone, w szczególności w następujących przypadkach:
  - 1) odtwarzania online treści video o wysokiej rozdzielczości;
  - 2) korzystania z treści, aplikacji lub usług wymagających prędkości zbliżonej do maksymalnej;
  - 3) jednoczesnego korzystania z innych treści, aplikacji lub usług.
5. W przypadku stosowania przez Dostawcę limitów transmisji danych w Sieci, przekroczenie limitu ilości danych może powodować ograniczenie lub brak dostępu do treści, aplikacji lub usług w szczególności tych, które wymagają wyższej prędkości niż dostępna dla Abonenta po wyczerpaniu limitu.
6. Niezależnie od prędkości transmisji danych oraz limitu transmisji danych, wpływ na jakość świadczonych Usług Internetowych mogą mieć opóźnienia transmisji danych, wahania opóźnień transmisji danych oraz utrata pakietów danych.



7. Korzystanie z innych Usług świadczonych przez Dostawcę może mieć wpływ na prędkość transmisji danych.
8. Ewentualne znaczne odstępstwa od prędkości zwykle dostępnych mogą mieć charakter wyłącznie krótkotrwały, co może powodować ograniczenia dostępu do treści, aplikacji lub usług.
9. W przypadku wystąpienia stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usług Internetowych na rzecz Abonentów będących konsumentami, a wykonaniem usługi opisanym w niniejszym paragrafie, w szczególności w stosunku do minimalnej prędkości transmisji danych, Abonentowi przysługują uprawnienia przewidziane w §30-32 oraz postanowieniach Rozdziału IX Regulaminu.

## Rozdział VIII.

### Zmiana Regulaminu, zawieszenie świadczenia Usług, zmiana Abonenta

#### –§ 26

1. Dostawca usług powiadamia Abonenta o zmianie Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie - na piśmie, bądź o ile Abonent tego zażądał, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
2. Abonent, nie później niż do dnia wejścia zmian Regulaminu w życie, może doręczyć Dostawcy pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej z powodu braku akceptacji zmian Regulaminu. W przypadku doręczenia takiego oświadczenia Umowa Abonencka ulegnie rozwiązaniu w dniu poprzedzającym zmianę Regulaminu.
3. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.
4. W przypadku zmian Regulaminu oraz wypowiedzenia Umowy Abonenckiej przez Abonenta w związku ze skorzystaniem przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w ust. 2 przed upływem Okresu Zobowiązania, Dostawcy nie przysługuje zwrot ulgi – chyba, że zmiana ta następuje na skutek zmiany prawa, usunięcia niedozwolonej klauzuli lub wynika z Decyzji Prezesa UKE.
5. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmian Regulaminu następuje na skutek zmiany prawa lub dodania nowej Usługi bądź wynika z Decyzji Prezesa UKE, zmiany takie podane zostaną przez Dostawcę do publicznej wiadomości.

#### –§ 27

1. Dostawca usług może zawiesić świadczenie usług Abonentowi, albo wypowiedzieć Umowę Abonencką ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent:
  - 1) opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, konfiguracyjnej, abonamentowej lub trzykrotności dowolnej innej opłaty okresowej przewidzianej Umową Abonencką, Regulaminem lub Cennikiem o co najmniej 7 dni od terminu wymagalności świadczenia, przy czym wypowiedzenie Umowy Abonenckiej może nastąpić po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zapłaty opóźnionej należności;
  - 2) używa Sprzętu, niezgodnie z Regulaminem lub Umową Abonencką, w szczególności naraża na zniszczenie ten Sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim;
  - 3) kopiuje Programy w całości lub części w celach przekraczających zakres własnego użytku osobistego w szczególności jeżeli łączy się z tym osiągnięcie korzyści majątkowych;
  - 4) wykorzystuje Sprzęt zarejestrowany przez Dostawcę jako oddany do użytkowania innemu Abonentowi, utracony albo skradziony;
  - 5) pożytuje się Urządzeniem Końcowym nieautoryzowanym przez Dostawcę, chyba że prawo do posługiwania się przez Abonenta takim urządzeniem wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa;
  - 6) używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci albo wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie Sieci;
  - 7) uniemożliwia Przedstawicielom Dostawcy wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez Dostawcę terminie bądź też nie umożliwia dostępu do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów lub usunięcia Usterki albo Awarii;
  - 8) utraci tytuł prawny do Lokalu;
  - 9) w przypadku Usług Internetowych – narusza postanowienia § 22 lub § 23 ust. 2, przy czym zawieszenie lub wypowiedzenie Umowy Abonenckiej nastąpi po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania działań opisanych w § 22 lub § 23 ust. 2;
  - 10) w przypadku Usług Telewizji Cyfrowej – narusza postanowienia § 18;
2. Zawieszenie świadczenia Usług może nastąpić również na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z opłatami wynikającymi z Umowy Abonenckiej, przy czym Abonentowi związani z Dostawcą umową terminową okres na który została zawarta umowa zostanie wydłużony o okres zawieszenia usługi. Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta może nastąpić raz w roku na pełne miesiące i okres nie dłuższy niż sześć miesięcy. We wniosku Abonent wskazuje termin ponownej aktywacji Usług.
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 2, powinien być złożony z jednomiesięcznym wyprzedzeniem i będzie skutkować od początku kolejnego Okresu Rozliczeniowego.
4. Za zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta Dostawca usług pobiera opłatę określoną w Cenniku.

5. Z dniem zawieszenia Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia.
6. Ponowna aktywacja Usług, zawieszonych na podstawie ust. 1 niniejszego paragrafu następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, nie wcześniej, niż po uiszczeniu przez Abonenta zaległości wobec Dostawcy.
7. W przypadku zaistnienia wskazanych w ust. 1 pkt 1) powyżej przesłanek do zawieszenia świadczenia Usług z uwagi na opóźnienie w płatności, Dostawca usług może nadto podjąć wobec Abonenta działania zmierzające do windykacji opóźnionej należności. W związku z powyższym, dane osobowe Abonentów mogą być przekazywane uprawnionym organom oraz instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami oraz ich pełnomocnikom, z zachowaniem wymogów określonych właściwymi przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych.
8. W okresie zawieszenia usługi na podstawie ust. 1 Dostawcy przysługuje prawo wezwania Abonenta do zwrotu Sprzętu. Do zwrotu Sprzętu stosuje się postanowienia § 28 ust. 1

#### –§ 28

1. Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonenckiej Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy. Zwrot Sprzętu może nastąpić bezpośrednio w Biurze Obsługi Klienta lub poprzez wysyłkę Sprzętu na adres wskazany na stronie internetowej Dostawcy na koszt Abonenta.
2. W przypadku naruszenia postanowień ust.1 niniejszego paragrafu Dostawca usług wzywa Abonenta do zwrotu Sprzętu. W przypadku niezwrócenia Sprzętu pomimo wezwania Abonenta do zwrotu Sprzętu, Dostawca usług za dodatkową opłatą określoną w Cenniku może odebrać Sprzęt z Lokalu.
3. W przypadku niezwrócenia Sprzętu bądź zwrotu Sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji, mimo dodatkowego wezwania ze strony Dostawcy, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej za brak zwrotu Sprzętu lub zwrócenie Sprzętu uszkodzonego, określonej przez Dostawcę w Cenniku.
4. Dostawca usług informuje, iż zużyty Sprzęt nie może być umieszczany łącznie z innymi odpadami i powinien zostać dostarczony do Dostawcy, zgodnie z postanowieniami niniejszego paragrafu. Realizując ten obowiązek, gospodarstwa domowe przyczyniają się do ponownego użycia i odzysku, w tym recyklingu, zużytego Sprzętu. Na Sprzęcie został umieszczony symbol składający się z przekreślonego, kołowego kontenera na odpady wskazujący na selektywne zbieranie zużytego Sprzętu. Umieszczenie zużytego Sprzętu wraz z innymi odpadami może stanowić zagrożenie dla środowiska i zdrowia ludzi wynikające z obecności składników niebezpiecznych w Sprzęcie. Informacja o masie Sprzętu została dołączona do Sprzętu.

#### –§ 29

1. Za zgodą Dostawcy Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej na osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie.
2. Dostawca usług może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Dostawcy.
3. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej Dostawca usług może pobierać opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

## Rozdział IX.

### Odpowiedzialność Dostawcy, zakres obsługi serwisowej

#### –§ 30

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług, wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie. Odpowiedzialność Dostawcy nie obejmuje korzyści utraconych przez Abonenta niebędącego Konsumentem.
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady Urządzeń Końcowych i nie dokonuje ich napraw, regulacji lub adaptacji. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za inne zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania lub zaniechania Abonenta.
3. Za dodatkowe świadczenia wykonane przez Dostawcę w ramach realizacji serwisu wezwanego na wniosek Abonenta, w szczególności z przyczyn wymienionych w ust. 2 powyżej, Dostawca usług może pobierać opłatę określoną w Cenniku w ramach serwisów płatnych.
4. Jeżeli jest to niezbędne do zdiagnozowania problemu związanego ze świadczeniem Usług Internetowej, Abonent, na żądanie Dostawcy, udzieli wszelkich informacji, w szczególności rodzaju systemu operacyjnego oprogramowania zainstalowanego na komputerze oraz informacji dotyczących sprzętu podłączonego do komputera i jego konfiguracji.

#### –§ 31

1. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług na infolinii Dostawcy, emailem, na stronie internetowej Dostawcy oraz osobiście w Biurach Obsługi Klienta. Dostawca usług zamieszcza na stronie [www.icomo.pl](http://www.icomo.pl) informacje o aktualnych zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych.
2. Lokalizacja oraz dane kontaktowe Biura Obsługi Klienta są dostępne na stronie [www.icomo.pl](http://www.icomo.pl)



3. Usunięcie Usterki powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszenia. O ile Usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 5 dni roboczych od jej zgłoszenia, Dostawca usług określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
4. Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od momentu zgłoszenia. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 2 dni roboczych od jej zgłoszenia, Dostawca usług określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
5. Dostawca usług nie odpowiada za Usterki lub Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń Końcowych.
6. Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionym Przedstawicielom Dostawcy dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Usterki i Awarii w godzinach od 8 do 16. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
7. Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje:
  - 1) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie,
  - 2) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu lub uszkodzeń będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z Umową Abonencką, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem Sprzętu, za zapłatą:
    - a) kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć,
    - b) opłaty za wymianę Sprzętu zgodnie z Cennikiem Dostawcy, jeśli Sprzęt został utracony lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.
8. Wymiana Sprzętu następuje po okazaniu przez Abonenta Sprzętu wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego, względnie kopii protokołu zgłoszenia kradzieży Sprzętu właściwemu organowi ścigania.
9. Za konsultacje techniczne i podłączenie Urządzeń Końcowych na wniosek Abonenta Dostawca usług może pobierać opłatę określoną w Cenniku.

### § 32

1. Zakres odpowiedzialności Dostawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonenckiej określają właściwe przepisy, w szczególności Ustawy oraz Kodeksu cywilnego.
2. Za każdy dzień, w którym wystąpiła przerwa w świadczeniu Usługi wynikająca z Awarii, Abonentowi przysługuje prawo do bonifikaty w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za Usługę, której dotyczy Awaria.
3. W sytuacji określonej w ust. 1 i 2 Abonent uprawniony jest do żądania odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, wynikających z przepisów Kodeksu cywilnego.
4. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje bonifikata, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
5. Przyznanie bonifikaty następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale X Regulaminu.

### § 33

1. Dostawca zastrzega, iż prawidłowe świadczenie Usług wymaga okresowego prowadzenia niezbędnych prac konserwacyjnych i modernizacyjnych Sprzętu oraz Sieci, skutkujących krótkotrwałymi, nietrwającymi łącznie dłużej niż 24 godziny w miesiącu, przerwami w możliwości korzystania z Usług. Prace te prowadzone będą przez Dostawcę w sposób zapewniający minimalizowanie ich uciążliwości dla Abonentów. Czas trwania przerw powyżej 24 godzin traktowany jest jako Awaria.

## Rozdział X.

### Tryb postępowania reklamacyjnego

#### § 34

1. Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy Dostawcy określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
2. 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) Numer Identyfikacyjny lub adres Lokalu;
  - 5) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług;
  - 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty;
  - 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosku o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
  - 8) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Klienta nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt 1-5, 7 lub 8, Dostawca usług, o ile

uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamację nieuzupełnioną pozostawia się bez rozpoznania.

4. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 3 powyżej nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt 1-5, 7 lub 8, Dostawca usług, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

#### § 35

1. Reklamacja może być złożona w każdym Biurze Obsługi Klienta.
2. Reklamacja może być złożona:
  - 1) w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Klienta albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);
  - 2) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Klienta;
  - 3) w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej udostępniony do tego celu przez Dostawcę lub z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wskazanych do tego celu przez Dostawcę.
3. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w Biurze Obsługi Klienta, tj. w formie pisemnej lub ustnie do protokołu, Przedstawiciel Dostawcy jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie.
4. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej, Dostawca usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
5. Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Biura Obsługi Klienta rozpatrującego reklamację. Powyższych zasad nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
6. Za zgodą Abonenta wyrażoną w reklamacji, w Umowie Abonenckiej 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 reklamującego środka komunikacji elektronicznej, o ile Dostawca usług stosuje taki środek w ramach postępowania reklamacyjnego.
7. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela Abonentowi odpowiedzi na reklamację na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej, o ile Dostawca usług stosuje taki środek w ramach postępowania reklamacyjnego. 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 reklamującego do złożenia reklamacji, o ile Dostawca usług stosuje taki środek w ramach postępowania reklamacyjnego.

#### § 36

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 Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
3. Dostawca usług udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Dostawcę odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
4. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamującym jest osoba fizyczna wnosząca o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z usług telekomunikacyjnych dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy (szczegółowo na [www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl)):
  - 1) w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów prowadzonych przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub,
  - 2) przed sądem polubownym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Postępowanie reklamacyjne uważa się za wyczerpane, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Dostawca usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona. W razie nierozwiązania sporu w następstwie złożonej reklamacji, Dostawca usług



przekazuje Abonentowi w odpowiedzi na reklamację oświadczenie o wyrażeniu zgody albo odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich.

## Rozdział XI.

### Ochrona danych osobowych, tajemnica telekomunikacyjna, zarządzanie ruchem telekomunikacyjnym

#### \_§ 37

- Dane osobowe przetwarzane są przez Dostawcę zgodnie z wymogami wynikającymi z przepisów prawa, w oparciu o następujące podstawy:
  - wykonanie Umowy Abonenckiej (np. w celu świadczenia Usług),
  - wypełnienie obowiązku prawnego ciążącego na Dostawcy (np. na potrzeby rozpatrywania reklamacji),
  - realizacja prawnie uzasadnionego interesu realizowanego przez Dostawcę usług (np. na potrzeby zapobiegania nadużyciom w sieci telekomunikacyjnej, marketingu bezpośredniego),
  - zgoda Abonenta (np. na potrzeby udostępnienia funkcji „Polecane”).
- Abonentowi przysługuje prawo do żądania dostępu do danych osobowych, które go dotyczą, ich sprostowania, usunięcia, przeniesienia, ograniczenia przetwarzania, a także do wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania oraz odwołania udzielonych zgód.
- Dostawca usług informuje Abonenta, iż w zakresie przewidzianym przez obowiązujące przepisy prawa przetwarza:
  - dane osobowe Abonenta oraz inne dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną;
  - dane transmisyjne, w tym dane lokalizacyjne (wskazujące położenie geograficzne Urządzenia Końcowego lub Sprzętu), dane o numerze użytkownika wywoływanoego i wywołującego, rodzaj i czas połączenia oraz dane o jakości połączenia. Dane transmisyjne przetwarzane są dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, zarządzania ruchem w sieciach telekomunikacyjnych, rozliczeń międzyoperatorskich, obsługi klienta, naliczania opłat z tytułu świadczenia Usług oraz dla celów marketingowych.
  - informacje dotyczące faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia. Powyższe dane będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy Abonenckiej, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń, nie dłużej niż do czasu ich przedawnienia, lub wykonywania zadań przewidzianych w przepisach prawa
- Szczegółowe informacje dotyczące ochrony danych osobowych, w tym obowiązków i uprawnień związanych z ich pozyskiwaniem i przetwarzaniem, zawarte są w polityce prywatności udostępnianej Abonentowi przy zawieraniu Umowy Abonenckiej. Aktualną treść polityki prywatności można znaleźć również na stronie internetowej Dostawcy usług.

#### \_§ 38

- W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług, Dostawca usług jest uprawniony do podejmowania proporcjonalnych i uzasadnionych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci i usług, a także Urządzeń Końcowych w zakresie świadczenia Usług Internetowych. W szczególności Dostawca usług uprawniony jest do:
  - eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług;
  - przerwania albo ograniczenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci, usług lub Urządzeń Końcowych.

- Dostawca usług jest uprawniony do stosowania środków zarządzania ruchem w Sieci na zasadach określonych w przepisach powszechnie obowiązującego prawa oraz w postanowieniach Regulaminu, obejmujących w szczególności:
  - zarządzanie ruchem dla potrzeb realizacji obowiązków określonych w ust. 1 powyżej oraz wykonania orzeczeń sądów lub rozstrzygnięć innych uprawnionych organów państwowych, w tym realizacji prawnego obowiązku blokowania określonych treści;
  - zapobieganie grożącym przeciążeniom Sieci oraz złagodzenie skutków wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia pojemności łącza w Sieci, w sytuacjach, w których nagły wzrost liczby użytkowników w stosunku do liczby użytkowników regularnych lub nagły wzrost zapotrzebowania na określone treści, aplikacje lub usługi, może doprowadzić do przekroczenia zdolności przesyłowej niektórych elementów Sieci oraz sprawić, że pozostała część Sieci będzie mniej reaktywna;
  - automatyczny i cykliczny pomiar ruchu w Sieci za pomocą specjalistycznego oprogramowania w celu zapewnienia podziału ruchu na niezależne kolejki i pozwalającego w przypadku Awarii na kierowanie w pierwszej kolejności ruchu dla Usług Telewizyjnych;
  - analizowanie natężenia ruchu telekomunikacyjnego na poziomie zagregowanym przy użyciu próbek statystycznych na potrzeby planowania natężenia ruchu telekomunikacyjnego.

Z zastrzeżeniem sytuacji określonych w pkt 1)-2) środki zarządzania ruchem stosowane przez Dostawcę nie mogą obejmować monitorowania konkretnych treści. Przetwarzanie danych osobowych może odbywać się tylko na zasadach określonych w przepisach prawa, jeśli takie przetwarzanie jest niezbędne i proporcjonalne do osiągnięcia celów określonych w niniejszym paragrafie.

- Środki zarządzania ruchem stosowane przez Dostawcę mogą powodować krótkotrwałe obniżenie jakości świadczonych Usług lub uniemożliwić dostęp do poszczególnych treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji danych, w szczególności w zakresie przeglądania stron internetowych, korzystania z poczty e-mail, streamingu video lub głosowego.

## Rozdział XII.

### Postanowienia przejściowe i końcowe

#### \_§ 39

- W trakcie trwania Umowy Abonenckiej Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie Abonenckiej w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
- Abonent niebędący Konsumentem obowiązany jest z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni do pisemnego powiadomienia Dostawcy o mającym nastąpić rozwiązaniu, likwidacji, upadłości, przekształceniu formy prawnej, podziale, połączeniu lub innym zdarzeniu mogącym mieć wpływ na byt prawny Abonenta.

#### \_§ 40

- Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej, Dostawca usług może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Umowy Abonenckiej innym Dostawcom usług, na co Abonent wyraża zgodę.
- Abonent nie może bez zgody Dostawcy przekazać praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej na inną osobę.
- Dostawca usług zastrzega sobie prawo do rejestrowania rozmów telefonicznych prowadzonych przez Abonenta z Biurem Obsługi Klienta w celu utrwalenia jego wniosków oraz oświadczeń.

#### \_§ 41

- W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą w szczególności odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, Ustawy i przepisów wykonawczych.
- Do spraw wszczętych i niezakończonych przed wejściem w życie Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu.
- Regulamin wchodzi w życie w dniu 01.06.2018.