

# Regulamin Świadczenia Usługi Telewizyjnej

## Rozdział I

### Przedmiot Regulaminu

Regulamin Świadczenia Usługi Telewizyjnej określa ogólne warunki świadczenia usługi telewizyjnej przez Podlaskie Sieci Światłowodowe Sp. z o.o. ul. Mickiewicza 6c 19-200 Grajewo NIP: 719-156-70-51 REGON: 360214222 KRS: 0000533554 zwane dalej DT oraz Giganet Paweł Jastrzębski ul. Kopernika 5 19-200 Grajewo NIP: 719431216, REGON: 451087894 zwanego dalej Operatorem, abonentom.

## Rozdział II

### Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

**Abonament** – opłata miesięczna za możliwość korzystania przez Abonenta z Usług Operatora i DT oraz za utrzymanie infrastruktury niezbędnej do świadczenia Usług;

**Abonent** – podmiot będący stroną zawartej z Operatorem i DT Umowy Abonenckiej;

**Autoryzowany Przedstawiciel Operatora** – podmiot uprawniony przez Operatora i DT do zawarcia Umowy Abonenckiej z Abonentem lub składania innych oświadczeń woli w imieniu Operatora i DT wobec Abonenta, a związanych z Umową lub Usługami lub składania innych oświadczeń woli w imieniu Operatora i DT wobec Abonenta, a związanych z Umową lub Usługami;

**Autoryzowany Punkt Obsługi Serwisowej** – podmiot uprawniony przez Operatora i DT do obsługi serwisowej Abonenta;

**Awaria** – zdarzenie polegające na braku sygnału telewizyjnego lub nie działanie Usług świadczonych przez Operatora lub DT, znaczne pogorszenie jakości Usług uniemożliwiającej korzystanie z nich;

**Biuro Obsługi Klienta** – wydzielona u Operatora jednostka organizacyjna odpowiedzialna za obsługę Abonentów; **godziny urzędowania poszczególnych Biur Obsługi Klienta oraz ich adresy są podane na stronie internetowej Operatora, pod adresem <http://www.giganet.net.pl>;**

**Cennik** – zestawienie cen i opisów Usług udostępnianych przez Operatora i DT, będący integralną częścią Umowy Abonenckiej;

**Lokal** – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe Abonenta, w którym jest zainstalowany sprzęt umożliwiający korzystanie z Usług, adres Lokalu jest równoznaczny z Miejscem Instalacji zdefiniowanym w Zamówieniu Instalacji, o ile Umowa nie stanowi inaczej;

**Operator** – Giganet Paweł Jastrzębski, operator sieci Internet wykorzystujący infrastrukturę światłowodową, podłączoną do infrastruktury wykorzystywanej przez DT, do świadczenia Usług Abonentowi i współpracujący z DT w dziedzinie udostępniania Usług, w szczególności: udostępnienia kodowanych programów telewizyjnych i radiowych, dostępu do serwisów informacyjnych i multimedialnych, innych wskazane w Umowie, Regulaminie i Regulaminach Dodatkowych; Operator wstępuje także jako pełnomocnik DT w relacjach z Abonentem wynikających z zawarcia Umowy Abonenckiej, o ile Regulamin, Regulamin Dodatkowy, Regulamin Promocji lub Umowa nie stanowią inaczej.

**Opłata/Opłaty** – wszystkie płatności, w tym odszkodowania, uiszczane przez Abonenta na rzecz Operatora lub DT w związku z zawarciem Umowy Abonenckiej;

**Okres Rozliczeniowy** – jednomiesięczny okres liczony od początku do końca miesiąca kalendarzowego, chyba że w Umowie Abonenckiej lub Regulaminie Dodatkowym dotyczącym pewnych Usług lub Regulaminie Promocji określono inaczej, w którym naliczane są należności za wyświadczone Abonentowi Usługi;

**Panel** – wirtualne biuro obsługi abonenta;

**Pakiet** – grupa programów telewizyjnych i innych Usług określona w Cenniku;

**Pakiet Dodatkowy** – Pakiet programów telewizyjnych, innych niż zawarte w Pakiecie Podstawowym, może zawierać kanały o podobnej tematyce lub kanały Premium (Pakiet Premium);

**Pakiet Podstawowy** – podstawowy Pakiet programów telewizyjnych wraz z dodatkowymi Usługami;

**Pełnomocnik** – osoba uprawniona, stosownie do wymogów prawa, przez Abonenta do reprezentowania go wobec Operatora i DT;

**Promocja** – specjalna oferta związana ze szczególnymi warunkami świadczenia Usług i naliczania Opłat opisanymi w Regulaminie Promocji;

**Protokół Przekazania Sprzętu** – dokument, w którym Abonent potwierdza przyjęcie do użytkowania kompletu Udostępnionego przez Operatora lub DT Sprzętu;

**Protokół Zwrotu Sprzętu** – dokument, w którym Operator, DT lub inny upoważniony przez powyższych podmiot potwierdza zwrot przez Abonenta Udostępnionego Sprzętu w komplecie bądź nie, wraz z informacją o stanie sprzętu w momencie zwrotu;

**Przedstawiciel Operatora** – pracownik Autoryzowanego Przedstawiciela Operatora, Autoryzowanego Punktu Obsługi Serwisowej lub DT;

**Regulamin** – niniejszy dokument, Ogólny Regulamin Świadczenia Usług regulujący główne zasady świadczenia Usług przez Operatora i DT, będący integralną częścią Umowy Abonenckiej;

**Regulamin Promocji** – Regulamin opisujący szczególne warunki świadczenia Usług w ramach danej Promocji; Abonent nie jest zobligowany do zamawiania danej Promocji; na zasadach określonych w Regulaminach Promocji, promocje te ulegają lub nie ulegają łączeniu. **Regulamin Promocji nie wiąże Abonenta, jeśli nie zamówił on Usług objętych takim Regulaminem Promocji;**

**Regulamin Dodatkowy** – dokument opisujący zasady związane ze świadczeniem przez Operatora lub DT pewnych Usług, gdy zasady te wykraczają poza opisane w niniejszym Regulaminie; Regulamin Dodatkowy nie wiąże Abonenta, jeśli nie zamówił on Usług objętych takim Regulaminem Dodatkowym;

**Set Top Box lub moduł CAM (STB)** – urządzenie pozwalające na dekodowanie dostarczonego sygnału telewizyjnego w lokalu Abonenta oraz na dostęp do wszelkich innych Usług dostępnych za jego wykorzystaniem i oferowanych przez Operatora lub DT, urządzenie takie może zostać wydzierżawione lub kupione przez Abonenta od Operatora, lub też udostępnione Abonentowi przez Operatora lub DT w inny sposób, na zasadach wskazanych Umową lub Regulaminami; Abonent może wykorzystać własny STB, o ile jest to technicznie możliwe;

**DT** - spółka będąca właścicielem platformy cyfrowej DVB-C, pozwalającej na świadczenie Usług telewizyjnych Abonentom przy współpracy z Operatorem;

**Udostępniony Sprzęt** – sprzęt Operatora przekazany Abonentowi do użytkowania w celu korzystania z Usług Operatora w czasie obowiązywania Umowy Abonenckiej, elementy wchodzące w skład Udostępnionego Sprzętu są wymienione w Protokole Przekazania Sprzętu; o ile nie postanowiono inaczej w Umowie, Sprzęt ten pozostaje własnością Operatora i podlega zwrotowi po rozwiązaniu Umowy.

**Umowa Abonencka (Umowa)** – umowa o świadczeniu Usług podpisywana z Abonentem, w skład umowy wchodzi w szczególności: Umowa Abonencka, Regulamin, ewentualnie dodatkowo Regulamin Promocji lub Regulamin Dodatkowy dotyczące pewnych Usług, jeśli Abonent zamówi część oferty Operatora lub DT objętą takimi Regulaminami;

**Usługa** – każda usługa świadczona przez Operatora w porozumieniu z DT;

**Usterka** – defekt w odbiorze Usługi nie będący Awarią;

**Zamówienie Instalacji** – dokument podpisywany przez osobę chcącą zostać Abonentem w celu wskazania miejsca instalacji;

**Zamówienie na zawarcie Umowy Abonenckiej** – dokument podpisywany przez osobę chcącą zostać Abonentem, dokument pozwala na wskazanie wybranych przez taką osobę Usług z oferty Operatora lub DT, które mają być udostępnione na STB w lokalu Abonenta w momencie instalacji.

## Rozdział III

### Postanowienia ogólne

1. Umowa pomiędzy Abonentem, DT i Operatorem może być zawarta w imieniu DT: samodzielnie przez Operatora, przez Autoryzowanego Przedstawiciela Operatora bądź przez DT.

2. Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej.

3. Niniejszy Regulamin oraz ewentualnie Regulamin Promocji i Regulamin Dodatkowy stanowią integralną część podpisywanej z Abonentem Umowy Abonenckiej.

4. Promocje oraz świadczenie pewnych dodatkowych Usług mogą być organizowane przez Operatora lub DT na podstawie osobnych Regulaminów opisujących warunki świadczenia tych Usług.

5. W przypadku skorzystania przez Abonenta z wybranej Promocji, Regulamin tej promocji staje się integralną częścią Umowy Abonenckiej.

6. W przypadku zaistnienia rozbieżności w postanowieniach Umowy i jej załączników, pierwszeństwo ma Umowa, następnie odpowiednio Regulamin Promocji, Regulamin Dodatkowy, Cennik oraz niniejszy Regulamin.

7. W przypadku chęci zakupu przez Abonenta Usług objętych Regulaminami Dodatkowymi, Abonent przed dokonaniem zakupu otrzymuje te Regulaminy, a po zakupie Regulaminu Dodatkowego staną się częścią Umowy Abonenckiej.

8. Wskutek zawarcia Umowy Abonenckiej Operator i DT zobowiązują się do świadczenia Usług zgodnie z Ogólnym Regulaminem Świadczenia Usług i wszystkimi innymi Regulaminami związanymi z zakupionymi przez Abonenta Usługami i Promocjami.

9. Opłaty abonentowe na rzecz Operatora lub DT świadczone na mocy Umowy Abonenckiej nie zawierają abonamentu radiowo-telewizyjnego.

10. Abonent nie nabywa praw do udostępniania Usług Operatora ani DT osobom trzecim (za wyjątkiem udostępniania dla osób pozostających w związku osobistym, w szczególności pokrewieństwa, powinowactwa lub stosunku towarzyskiego) ani do publicznego rozpowszechniania. Abonent zobowiązuje się do korzystania z usług Operatora lub DT jedynie do prywatnego użytku w Lokalu. Abonent nie jest uprawniony do wykorzystywania Usług świadczonych przez Operatora lub DT dla prowadzenia działalności gospodarczej i jakichkolwiek innych działań komercyjnych. W przypadku złamania przez Abonenta powyższych zakazów, Operator może dochodzić odszkodowania w wysokości proporcjonalnej do opisanego powyżej naruszenia, na zasadach ogólnych.

11. Operator oraz DT informują, że prawo wglądu w Umowę Abonencką będą mieli także pracownicy firm i instytucji dokonujących audytów i kontroli działalności Operatora lub DT, zgodnie z obowiązującym prawem.

12. Operator będzie informował na piśmie Abonenta o wszelkich zmianach Regulaminu, Cennika lub Regulaminów Promocji z wyprzedzeniem przynajmniej miesiąca przed ich wejściem w życie. Każdorazowo Abonent zostanie poinformowany o prawie do odstąpienia od Umowy i ewentualnej możliwości, lub jej braku, dochodzenia roszczeń przez Operatora z tego tytułu.

13. Podłączenie do zakończenia sieci Operatora lub DT w Lokalu innych urządzeń niż STB Abonenta jest niedozwolone, o ile Strony nie postanowią inaczej.

14. Operator oraz DT mogą przetwarzać dane osobowe Abonentów będących osobami fizycznymi, zgodnie z art. 161 ust. 2 Ustawy – Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. 2004, Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.), tj.:

- a. nazwisko i imię,
- b. imiona rodziców,

c. miejsce i data urodzenia,  
d. adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,  
e. numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,  
f. nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość,  
a w przypadku cudzoziemca (w rozumieniu Ustawy Prawo Telekomunikacyjne), który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu.  
15. Dla Abonenta będącego osobą fizyczną, przetwarzanie przez Operatora oraz DT danych osobowych innych niż wskazane w ust. 14 może nastąpić tylko za jego zgodą.  
16. Zasady przetwarzania danych osobowych wskazanych w ust. 14 będą określone w Umowie lub osobnym dokumencie.  
17. Gdziekolwiek w niniejszym Regulaminie mowa jest o zgodzie Abonenta, wówczas zgoda ta musi być wyrażona wprost i bezpośrednio, może być wyrażona drogą elektroniczną oraz może być wycofana w każdym czasie, w sposób prosty i wolny od opłat. Oświadczenia takie mogą być składane przez Abonenta zarówno DT jak i Operatorowi.  
18. W przypadku, gdyby doszło do naruszenia danych osobowych Abonenta i naruszenie to może mieć niekorzystny wpływ na prawa Abonenta będącego osobą fizyczną, Operator lub DT niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia, zawiadomi o takim naruszeniu Abonenta.  
19. Przez naruszenie danych osobowych, o którym mowa w ust. 18, rozumie się takie naruszenie, które w szczególności może skutkować nieuprawnionym posługiwaniem się danymi osobowymi, szkodą majątkową, naruszeniem dóbr osobistych, ujawnieniem tajemnicy bankowej lub innej ustawowo chronionej tajemnicy zawodowej.  
20. Zawiadomienie, o którym mowa w ust. 18, nie jest wymagane, jeżeli Operator lub, odpowiednio, DT wdrożyli przewidziane przepisami o ochronie danych osobowych odpowiednie techniczne i organizacyjne środki ochrony, które uniemożliwiają odczytanie danych przez osoby nieuprawnione oraz zastosował je do danych, których ochrona została naruszona.  
21. Zawiadomienie, o którym mowa w ust. 18, powinno zawierać:  
a. opis charakteru naruszenia danych osobowych;  
b. dane kontaktowe Operatora lub DT, umożliwiające uzyskanie informacji dotyczących naruszenia ochrony danych osobowych;  
c. informacje o zalecanych środkach mających na celu złagodzenie ewentualnych niekorzystnych skutków naruszenia danych osobowych;  
d. informacje o działaniach podjętych przez Operatora lub DT;  
e. opis skutków naruszenia danych osobowych;  
f. opis proponowanych przez Operatora lub DT środków naprawczych.  
22. Abonent może złożyć żądanie, aby wszelkie zmiany dotyczące warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, dotyczące Cennika, lub inne, określone Umową, były mu przekazywane drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

## Rozdział IV

### Zakres i warunki świadczenia usług

1. Usługi świadczone przez Operatora i DT obejmują: dostęp do Pakietów, dostęp do usług dodatkowych, m. in. VOD (wideo na żądanie), dostęp do serwisów informacyjnych, dostęp do serwisów multimedialnych i inne, o ile zgodnie z postanowieniami Regulaminu Promocji lub Regulaminu Dodatkowego stosuje się do nich Regulaminu.  
2. O ile Umowa, Regulamin Promocji lub Regulaminu Dodatkowego nie stanowią inaczej, Operator i DT zapewniają dostępność świadczonych Usług na poziomie 97%. Usługi jednorazowe, w szczególności usługi VOD (wideo

na żądanie) są dostępne przez okres wskazany dla takiej Usługi w stosownych Regulaminach Dodatkowych lub Regulaminach Promocji.

3. Świadczenie Usług przez Operatora i DT dla Abonenta jest związane jedynie z tą końcówką sieci, która została aktywowana w momencie instalacji Usług w Lokalu.

4. Świadczenie niektórych Usług może podlegać Regulaminom Dodatkowym, a ich zakup może być objęty Promocją wg warunków opisanych w Regulaminie Promocji.

5. Operator wraz z DT oferują Usługi Abonentom zamierzającym z nich korzystać na terenie objętym swoim wspólnym zakresem działania.

6. Zakres Usług oferowanych przez Operatora i DT na poszczególnych obszarach może być zróżnicowany jedynie w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych, o czym Abonent jest informowany przed zawarciem Umowy; w szczególności może to dotyczyć dostępności usług dodatkowych. Umowa nie może zostać zawarta na Usługi niedostępne na danym terenie.

7. Zakres świadczonych Usług dla danego Abonenta określa zawarta z nim Umowa Abonencka.

8. O ile Umowa nie stanowi inaczej, zamówione Usługi zostaną uruchomione niezwłocznie po podpisaniu Umowy, nie później jednak, niż w przeciągu 30 dni od dnia podpisania Umowy.

9. O ile jest to możliwe oraz uzasadnione technicznie, Operator i DT mogą umożliwić Abonentowi, który rozwiązuje umowę z innym operatorem dostarczającym analogiczne do Operatora i DT usługi, płynne przejście na Usługi Operatora i DT, tj. bez przerwy w dostarczaniu Usług podczas zmiany operatorów. W tym celu Abonent może zawrzeć z Operatorem i DT Umowę na warunkach specjalnych lub zawierającą inne postanowienia szczególne w przedmiocie takiej zmiany, zgodnie z obowiązującym prawem. Zawarcie takiej umowy jest opcjonalne dla Abonenta.

10. W ramach opłaty abonamentowej Operator i DT zapewniają:

a. stały dostęp do Sieci Operatora lub sieci DT, zależnie od przypadku;

b. możliwość korzystania z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej;

c. obsługę serwisową, na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie, Regulaminach Dodatkowych lub Regulaminach Promocji, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.

11. Abonent może zmieniać zakres świadczonych mu Usług zgodnie z Umową Abonencką, niniejszym Regulaminem, Regulaminami Promocji i Regulaminami Dodatkowymi.

12. Operator i DT, poprzez stosowne postanowienie w Umowie lub aneks do Umowy, mogą, poza formą pisemną, umożliwić Abonentowi zmianę warunków Umowy dotyczących świadczonych Usług, okresu na jaki została zawarta Umowa, pakietu taryfowego, sposobu składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi, oraz sposobów dokonywania płatności, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie, pocztą elektroniczną, faxem oraz za pomocą Panelu. W takim przypadku Operator lub DT utrwała oświadczenie Abonenta złożone w powyższy sposób i przechowuje je do końca obowiązywania umowy na zmieniających warunkach i udostępnia jego treść Abonentowi na jego żądanie, zgłoszone w szczególności w trakcie postępowania reklamacyjnego. W przypadku zmiany warunków umowy dokonanej telefonicznie powinna być utrwalona cała rozmowa.. Jednocześnie Operator lub DT potwierdzi Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, w formie pisemnej, w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed

jego upływem. Tak zmieniona Umowa jest skuteczna w stosunku do DT jak i Operatora.

13. Potwierdzenie, o którym mowa w ust. 12, Operator lub DT dostarcza drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Potwierdzenie powinno zawierać:

a. treść zmiany warunków Umowy dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość lub w przypadku, gdy treść zmiany ze względu na jej objętość utrudniać będzie Abonentowi zapoznanie się z nią - odesłanie do miejsca na stronie internetowej DT lub Operatora, gdzie abonent może się z nią zapoznać;

b. informację o złożeniu przez Abonenta oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jej zakresie i terminie wprowadzenia tych zmian.

14. W przypadku braku możliwości dostarczenia potwierdzenia, o którym mowa w ust. 12, w sposób określony w ust. 13 lub na żądanie Abonenta DT lub Operator dostarcza potwierdzenie w formie pisemnej.

15. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, o którym mowa w ust. 12, jeżeli DT lub Operator, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy.

16. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 12, termin, w którym Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy, wynosi trzy miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy. Jeżeli jednak Abonent po rozpoczęciu biegu terminu otrzyma potwierdzenie, termin ulega skróceniu do 10 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia.

17. Poza przypadkami wskazanymi wprost w Regulaminach czy Umowie, Operator ani DT nie wprowadzają innych ograniczeń w korzystaniu z usług czy aplikacji.

18. Z uwagi na charakter świadczonych usług (usługi telewizyjne) oraz ich ograniczenia techniczne, Operator ani DT nie zapewniają Abonentom możliwości wykonywania połączeń na numery alarmowe.

19. DT i Operator zobowiązani są dostarczyć rzeczy wolne od wad.

20. Operator oraz DT oferują usługi posprzedażne w zakresie wyłączenie określonym niniejszym Regulaminem, Regulaminami Promocji, Regulaminami Dodatkowymi, Cennikiem oraz Umową Abonencką.

## Rozdział V

### Zawarcie i odstąpienie od umowy

1. Umowa Abonencka zawierana jest na czas nieokreślony, chyba że Regulamin Promocji, z której korzysta Abonent w momencie podpisywania Umowy, Regulaminu Dodatkowego lub Umowa stanowią inaczej.

2. Umowa zawarta na czas określony, równy lub dłuższy niż 30 dni, ulega po upływie okresu, na jaki została zawarta, automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że Abonent przed datą upływu okresu obowiązywania Umowyłoży Operatorowi lub DT oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy.

3. Umowa Abonencka podpisywana jest po instalacji wykonanej w Lokalu Abonenta i po odebraniu przez Abonenta poprawnie działającej Usługi, chyba, że Umowa stanowi inaczej.

4. W przypadku zawierania umowy za pomocą środków porozumiewania się na odległość, Operator ani DT nie zapewniają Abonentowi takich środków, a opłata za skorzystanie z tych środków zależy od operatora udostępniającego Abonentowi takie środki.

5. Gdy Umowa Abonencka została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora (bądź odpowiednio DT), lub gdy Umowa została zawarta na odległość, Abonent może odstąpić od Umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w ust.14, 16 i 17

składając Operatorowi lub DT stosowne oświadczenie o odstąpieniu.

6. Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik do Umowy. O ile Umowa nie stanowi inaczej lub Strony nie postanowiły inaczej, Operator ani DT nie zapewniają możliwości złożenia w/w oświadczenia drogą elektroniczną. Dla zachowania terminu wystarczające jest wysłanie stosownego oświadczenia na adres Operatora lub DT przed upływem tego terminu.

7. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się:

a. dla umowy, w wykonaniu której Operator lub DT wydaje rzecz, będąc zobowiązany do przeniesienia jej własności - od objęcia rzeczy w posiadanie przez Abonenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku umowy, która:

o obejmuje wiele rzeczy, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach - od objęcia w posiadanie ostatniej rzeczy, partii lub części,

o polega na regularnym dostarczaniu rzeczy przez czas oznaczony - od objęcia w posiadanie pierwszej z rzeczy;

b. dla pozostałych umów - od dnia zawarcia umowy.

8. W przypadku odstąpienia od Umowy Abonenckiej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora bądź DT, lub na odległość, Umowa taka jest uważana za niezawartą.

9. DT i Operator mają obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy.

10. DT i Operator dokonują zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Abonent, chyba że Abonent wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

11. Jeżeli DT i Operator nie zaproponowali, że sami odbiorą rzecz od Abonenta, mogą wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Abonenta do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

12. Jeżeli Abonent wybrał sposób dostarczenia rzeczy inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez DT lub Operatora, nie są oni zobowiązani do zwrotu Abonentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.

13. Abonent ma obowiązek zwrócić rzecz DT lub Operatorowi (lub przekazać ją osobie upoważnionej przez DT lub Operatora do odbioru) niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że DT lub Operator zaproponowali, że sami odbiorą rzecz. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem.

14. Abonent ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy, chyba że DT lub Operator zgodzili się je ponieść lub nie poinformowali Abonenta o konieczności poniesienia tych kosztów.

15. Jeżeli umowę zawarto poza lokalem przedsiębiorstwa a rzecz dostarczono Abonentowi do miejsca, w którym zamieszkiwał w chwili zawarcia umowy, DT i Operator są zobowiązani do odebrania rzeczy na swój koszt, gdy ze względu na charakter rzeczy nie można jej odesłać w zwykły sposób pocztą.

16. Abonent ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy, chyba że DT lub Operator nie poinformowali Abonenta o prawie odstąpienia od umowy zgodnie z wymaganiami Ustawy o prawach konsumenta.

17. Jeżeli Abonent wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu wyraźnego żądania świadczenia mu usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione od chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są

nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.

18. Abonent nie ponosi kosztów:

a. świadczenia usług, w całości lub w części, za czas do odstąpienia od umowy, jeżeli:

· DT ani Operator nie poinformowali Abonenta o prawie odstąpienia od umowy i skutkach jego wykonania zgodnie z przepisami Ustawy o prawach konsumenta lub

· Abonent nie żądał spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zgodnie z przepisami Ustawy o prawach konsumenta lub

b. dostarczania treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli:

· Abonent nie wyraził zgody na spełnienie świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od umowy lub

· Abonent nie został poinformowany o utracie przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy w chwili udzielania takiej zgody, lub

c. DT lub Operator nie dostarczyli potwierdzenia zawarcia umowy zgodnie z przepisami Ustawy o prawach konsumenta.

19. Prawo odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa nie przysługuje w wypadkach:

a. świadczenie usług, jeżeli DT lub Operator wykonali w pełni usługę za wyraźną zgodą Abonenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez DT lub Operatora utraci prawo odstąpienia od umowy;

b. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji Abonenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;

c. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;

d. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;

e. w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;

f. w której przedmiotem wyraźnie żądał, aby DT lub Operator do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli DT lub Operator świadczą dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania Abonent żądał, lub dostarczają rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje Abonentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;

g. w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;

h. o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;

i. o dostarczenie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnienie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Abonenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez DT lub Operatora o utracie prawa odstąpienia od umowy.

20. Operator lub DT mogą uzależnić zawarcie Umowy od:

a. dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec dostawcy usług wynikającego z Umowy (w tym wobec Operatora lub DT);

b. pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora, DT lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. 2010, Nr 81, poz. 530 z późn. zm.); Operator lub DT powiadamia Abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.

21. Operator lub DT mogą odmówić użytkownikowi końcowemu zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę

na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa w ust 20 ppkt b., w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z zawieranej Umowy.

22. Wskutek zawarcia Umowy Operator i DT zobowiązują się do świadczenia Usług na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, Cenniku oraz – jeśli jest to uzasadnione zamawianymi Usługami – Regulaminami Promocji oraz Regulaminami Dodatkowymi, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika oraz Regulaminów Promocji oraz Regulaminów Dodatkowych, w szczególności do terminowego uiszczania opłat za Usługi.

## Rozdział VI

### Pakiety i programy telewizyjne

1. Operator lub DT w ramach oferty udostępniają niekodowane i/lub kodowane programy telewizyjne pogrupowane w Pakiety bądź dostępne pojedynczo.

2. Minimalnym zakresem Usług, jaki Abonent jest zobowiązany posiadać by korzystać z Pakietów Dodatkowych, jest usługa telewizyjna zawierająca Pakiet Podstawowy.

3. W ramach Pakietu, Operator i DT zobowiązują się do udostępniania programów telewizyjnych oraz ew. innych świadczeń wyraźnie wskazanych w opisie takiego Pakietu (programy i świadczenia gwarantowane). Opis taki zamieszczony jest w Cenniku, Regulaminie dodatkowym bądź ofercie DT i Operatora. Powyższe nie wyklucza udostępnienia Abonentowi dodatkowych programów lub świadczeń, niewskazanych w opisie Pakietu, lub określonych jako świadczenia dodatkowe i niegwarantowane, według uznania Operatora i DT. Takie dodatkowe programy lub świadczenia mogą być także, według uznania Operatora lub DT, zmieniane lub wyłączone.

4. Zmiany zawartości zamówionych przez Abonenta Pakietów w zakresie programów lub świadczeń gwarantowanych traktowane będą jak zmiana treści Umowy.

## Rozdział VII

### Usługi dodatkowe

1. Operator i DT, oprócz dostępu do Pakietów i pojedynczych kanałów telewizyjnych świadczą również dostęp do dodatkowych usług takich jak: VOD (wideo na żądanie), kanały radiowe, dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych, i inne, wskazane w Cenniku, Regulaminach Promocji lub Regulaminach Dodatkowych.

2. W zależności od Usługi Dodatkowej, dostęp do danej Usługi może być uwzględniony zarówno w cenie Pakietu Podstawowego, może być uwzględniony w cenie innych Pakietów lub być dodatkowo płatny. Szczegółowe postanowienia w tym zakresie określa Umowa, Cennik, Regulaminy Promocji, lub Regulaminy Dodatkowe.

3. Ceny dodatkowych Usług płatnych znajdują się w Cenniku, Regulaminach Promocji lub Regulaminach Dodatkowych.

## Rozdział VIII

### Zmiany Pakietów, zakup Usług dodatkowych

1. Abonent po podpisaniu Umowy Abonenckiej może dokonywać zakupu Pakietów Dodatkowych, dodatkowych Usług, materiałów typu VOD (wideo na żądanie) i innych Usług dostępnych w danym momencie na platformie Operatora lub DT.

2. Zakupu Pakietów Dodatkowych Abonent może dokonywać w dowolnym momencie, jeśli nie jest to sprzeczne z Umową, Regulaminem, Regulaminami Promocji lub z Regulaminami Dodatkowymi dotyczącymi wykupionych dotychczas przez niego Usług, a Pakiety takie są dostępne w ofercie Operatora i DT.

3. W przypadku opisanym w ust. 2 aktywacja dostępu do nowych Pakietów Dodatkowych nastąpi najpóźniej w następnym dniu roboczym po dokonaniu zakupu, chyba że istnieje osobny

Regulamin Dodatkowy lub Regulamin Promocji dotyczący danego Pakietu Dodatkowego i w Regulaminie tym podany jest inny warunek dotyczący terminu uruchomienia dostępu do Pakietu.

4. Zakup Pakietu Dodatkowego może być dokonany na minimum jeden Okres Rozliczeniowy liczony od pierwszego dnia miesiąca następującego po dniu aktywacji Pakietu Dodatkowego.

5. Abonent ma prawo do rezygnacji z wykupionego na czas nieokreślony Pakietu Dodatkowego z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożone zostanie wypowiedzenie.

6. Rezygnacja, o której mowa w ust. 5, powinna być złożona w trybie przewidzianym dla wypowiedzenia Umowy, wskazanym w Rozdziale XIII, lub, o ile jest to technicznie uzasadnione i wykonalne i nie narusza postanowień Umowy lub Regulaminów, w sposób wskazany w Rozdziale IV ust. 12.

7. Zakup lub zmiana wykupionych Pakietów Dodatkowych może podlegać osobnym Regulaminom Promocji lub Regulaminom Dodatkowym i może wiązać się z zapłatą za aktywację. Szczegółowe postanowienia w tym przedmiocie znajdują się w Umowie, Cenniku, Regulaminach Promocji lub Regulaminach Dodatkowych.

## Rozdział IX Cennik i opłaty

1. Ceny za wszystkie Usługi określają Cennik, Regulamin Dodatkowy lub Regulamin Promocji.

2. Operator i DT mogą udzielać rabatów i zniżek zgodnych z Cennikiem lub Regulaminami Promocji.

3. Operator lub DT doręcza na piśmie Abonentowi, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ust. 5, oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE.

Jednocześnie Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmiany w Cenniku, poprzez złożenie Operatorowi lub DT oświadczenia o braku akceptacji zmian najpóźniej do dnia wejścia tej zmiany w życie.

4. W przypadku, gdy proponowana zmiana w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator lub DT podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, poprzez złożenie Operatorowi lub DT oświadczenia o braku akceptacji zmian najpóźniej do dnia wejścia tej zmiany w życie.

5. Na żądanie Abonenta, który złożył żądanie wskazane w Rozdz. III ust. 22, Operator lub DT dostarczy treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

6. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, w razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, Operatorowi ani DT nie przysługuje zwrot ulgi udzielonej Abonentowi.

7. Informacja o aktualnym Cenniku, zawierającym również informacje o kosztach usług serwisowych dostępna jest na stronach WWW Operatora lub

DT. Umowa może wskazywać dodatkowe sposoby uzyskiwania w/w informacji przez Abonenta.

8. Opłaty stałe dotyczące okresów krótszych niż Okres Rozliczeniowy są naliczane proporcjonalnie do czasu świadczenia Usług w danym Okresie Rozliczeniowym.

9. Opłaty stałe są naliczane i płatne z góry za dany Okres Rozliczeniowy.

10. Opłaty jednorazowe mogą być naliczane i płatne w momencie zakupu Usługi, lub też z dołu na koniec Okresu Rozliczeniowego w którym zostały wyświadczone. Szczegółowe postanowienia w tym przedmiocie znajdują się w Umowie, Cenniku, Regulaminach Promocji lub Regulaminach Dodatkowych.

11. Abonent jest zobowiązany do dokonania płatności w terminie płatności, w wysokości nie mniejszej niż należność do zapłaty, na rachunek wskazany w Umowie lub na stosownej fakturze.

12. Od należności zapłaconych po terminie płatności Operator albo DT może naliczyć odsetki ustawowe za zwłokę od niezapłaconej w terminie kwoty.

13. W przypadku gdy Abonent nie wskaże za jakie należności płaci, Operator albo DT ma prawo do zaliczenia takiej wpłaty na poczet najstarszych zaległości Abonenta.

14. W przypadku Usług kupowanych na życzenie, jednorazowo, np. pojedynczych materiałów multimedialnych typu VOD, istnieje możliwość ograniczenia wysokości zakupów w Okresie Rozliczeniowym. Ograniczenie wysokości zakupów może dokonać Abonent, zaś Operator lub DT jedynie w przypadku niespełnienia przez Abonenta warunków określonych w Rozdziale V ust. 22 lub zaistnienia sytuacji wskazanej w Rozdziale V ust. 23.

15. W przypadku zalegania Abonenta z płatnościami i stwierdzenia tego stosownym tytułem wykonawczym, Operator lub DT mają prawo do przekazania informacji o tym do właściwego biura informacji gospodarczej w trybie określonym w Ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. 2010, Nr 81, poz. 530 z późn. zm.).

16. W przypadku nieotrzymania faktury lub innego stosownego dokumentu księgowego w terminie, w którym Abonent zwyczajowo taką fakturę otrzymywał, powinien on niezwłocznie poinformować o tym fakcie Operatora lub DT.

## Rozdział X Udostępnienie Sprzętu

1. W ramach usługi telewizyjnej zawierającej Pakiet Podstawowy i w ramach posiadanych zasobów Operator lub DT mogą na wniosek Abonenta udostępnić sprzęt niezbędny do korzystania z zakupionych Usług, zgodnie z opłatą wskazaną w Cenniku.

2. O ile w Umowie nie wskazano inaczej, Sprzęt jest udostępniany w formie dzierżawy, za którą Abonent ponosi opłatę zgodnie z dzierżawą i sprzęt ten pozostaje własnością odpowiednio Operatora lub DT.

3. Abonent może zmienić sprawny i nieuszkodzony model udostępnionego STB na inny, znajdujący się w ofercie Operatora i DT. Wymiana taka może być wykonana w lokalu Operatora lub w Autoryzowanym Punkcie Obsługi Serwisowej i związana jest z opłatą podaną w Cenniku. Powyższe nie dotyczy wymiany urządzeń uszkodzonych, których wymianę regulują postanowienia Rozdziału XI.

4. Koszt energii elektrycznej niezbędnej do zasilania Udostępnionego Abonentowi Sprzętu, jak również sprzętu własnego wykorzystywanego do korzystania z Usługi w Lokalu (w tym w szczególności odbiornika telewizyjnego oraz własnego STB) ponosi Abonent.

5. Odpowiedzialność Abonenta za Udostępniony Sprzęt rozpoczyna się od momentu podpisania Protokołu Przekazania Sprzętu i trwa do momentu zwrotu Udostępnionego Sprzętu i podpisania Protokołu Zwrotu Sprzętu przez Operatora, Autoryzowany Punkt Obsługi Serwisowej lub inny upoważniony podmiot. Powyższe nie wyklucza roszczeń Operatora lub DT związanych z uszkodzeniem Sprzętu z winy Abonenta,

zgłaszanych po zwrocie tego Sprzętu, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

6. Abonent zobowiązany jest do informowania Operatora lub DT o wszelkich uszkodzeniach oraz zaginięciu Udostępnionego Sprzętu.

7. W przypadku gdy uszkodzenia są wynikiem nieprawidłowego użytkowania Abonent poniesie koszt naprawy bądź wymiany zniszczonego sprzętu zgodnie z Cennikiem, z zastrzeżeniem ust.

8. Dotyczy to również uszkodzeń będących wynikiem zalania, wadliwej instalacji elektrycznej lub odgromowej w Lokalu, itp., o ile Abonent ponosi winę za takie działanie lub zaniechanie (w szczególności świadomie użytkował wadliwą instalację elektryczną lub świadomie doprowadzał do jej przeciążenia).

8. W przypadku sporu co do zasadności naliczenia kosztów naprawy Sprzętu z winy Abonenta, klasyfikacji uszkodzenia sprzętu, pod kątem oceny czy uszkodzenia są wynikiem nieprawidłowego użytkowania, dokona niezależny rzeczoznawca. W przypadku stwierdzenia, że uszkodzenia powstały z winy Abonenta, Operator albo DT może obciążyć Abonenta kosztami takiej ekspertyzy. Odpowiednio Operator albo DT może odstąpić od obciążania Abonenta kosztami naprawy lub wymiany. Abonentowi, który nie zgadza się z wykonaną klasyfikacją uszkodzenia przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub postępowaniu wskazanym w Rozdz. XVII ust. 2-3.

9. W przypadku opisanym w ust. 7, wydanie Abonentowi nowego lub naprawionego Sprzętu nastąpi po poniesieniu przez Abonenta wyżej opisanych kosztów wymiany lub naprawy Udostępnionego Sprzętu, stosownie do postanowień ust. 7-8.

10. W przypadku zaginięcia Udostępnionego Sprzętu z przyczyn, za które odpowiada Abonent, wydanie Abonentowi nowego Sprzętu nastąpi po poniesieniu przez Abonenta kosztów takiego wydania.

11. W przypadku niepokrycia przez Abonenta kosztów naprawy, wymiany lub wydania nowego Sprzętu, gdy na mocy Umowy, Regulaminów lub bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa był do tego zobowiązany, Operator lub DT mogą zawiesić świadczenie całości bądź części Usług, albo rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty w terminie 14 dni.

12. Abonent nie ma prawa modyfikować, rozkręcać ani wykorzystywać Udostępnionego Sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem.

13. Abonent nie ma prawa udostępnić Udostępnionego Sprzętu osobom trzecim. Powyższe nie narusza postanowień Rozdziału III ust. 10, tj. Abonent może udostępnić jedynie Usługi świadczone przy pomocy Udostępnionego Sprzętu dla osób pozostających w związku osobistym, w szczególności pokrewieństwa, powinowactwa lub stosunku towarzyskiego

14. Abonent powinien, w miarę możliwości powiadomić Operatora lub DT o zamiarze opuszczenia Lokalu w którym zainstalowany jest Udostępniony Sprzęt.

15. Zwrot Udostępnionego Sprzętu w przypadku rozwiązania Umowy Abonentkiej jest opisany w Rozdziale XIII.

## Rozdział XI Serwis i postępowanie reklamacyjne

1. Obsługa serwisowa oraz postępowanie reklamacyjne prowadzone są przez Operatora, także w imieniu DT. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:

- a. telefoniczną obsługę Abonenta w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta;
- b. usuwanie Awarii;
- c. możliwość uzyskania informacji dotyczącej aktualnego Cennika oraz świadczonych Usług, w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta;
- d. możliwość uzyskania informacji o ofertach promocyjnych, w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta.

2. Usterki lub Awarie można zgłaszać telefonicznie, pocztą elektroniczną, listownie, faksem do Biura Obsługi Klienta lub osobiście w siedzibie Operatora

(bądź DT). Kontakt do podmiotów świadczących usługi serwisowe wskazany będzie na Umowie.

3. Abonent może składać reklamacje dotyczące usług telekomunikacyjnych, które to reklamacje mogą dotyczyć w szczególności:

a. niedotrzymania z winy Operatora lub DT określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych,

b. niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej,

c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

4. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce obsługującej Abonentów Operatora bądź DT, w szczególności w lub za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta. Reklamacja może być złożona:

a. w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów Operatora bądź DT, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);

b. ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów Operatora bądź DT;

c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez Operatora lub DT.

5. Przyjęcie reklamacji złożonej w formie pisemnej, telefonicznej, lub w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, wymaga potwierdzenia przez Operatora (bądź DT) z podaniem dnia złożenia reklamacji, nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora (bądź DT) rozpatrującej reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, z wyjątkiem przypadku udzielenia odpowiedzi w tym terminie.

6. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów Operatora bądź DT, pisemnie lub ustnie, upoważniona osoba reprezentująca Operatora bądź DT, przyjmująca reklamację, obowiązana jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie.

7. Reklamacja powinna zawierać:

a. imię i nazwisko lub nazwę Abonenta wraz z adresem zamieszkania lub siedziby;

b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;

c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;

d. przydzielony reklamującemu numer, którego reklamacja dotyczy, numer ewidencyjny (o ile dotyczą danego reklamującego) lub adres miejsca zakończenia sieci;

e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – gdy reklamacja dotyczy niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;

f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa, w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;

g. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;

h. podpis reklamującego w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

8. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów Operatora bądź DT nie spełnia warunków określonych w ust. 7, upoważniona osoba reprezentująca Operatora bądź DT, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

9. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 8 nie spełnia warunków określonych w ust. 7, jednostka Operatora bądź DT rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to

konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie zwraca 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.

10. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 7 pkt f), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Operatora bądź DT rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

11. Operator bądź DT udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora lub DT odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

12. Odpowiedź na reklamację zawiera:

a. nazwę jednostki Operatora (bądź DT) rozpatrującej reklamację;

b. informację o dniu złożenia reklamacji;

c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;

d. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w ust. 6 pkt g);

e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, oraz o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy – Prawo Telekomunikacyjne, tj. postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu komunikacji Elektronicznej oraz w postępowaniu przed polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej;

f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora (bądź DT), z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:

a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;

b. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

14. Reklamacje mogą być składane w okresie do 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.

15. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora (bądź DT) rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

16. DT lub Operator potwierdzają przyjęcie reklamacji oraz udzielają odpowiedzi na reklamację na papierze.

17. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie Abonenckiej lub w odrębnym oświadczeniu, DT lub Operator potwierdzają przyjęcie reklamacji oraz udzielają odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.

18. Przepisu ust. 16 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku DT lub Operator potwierdzają przyjęcie reklamacji oraz udzielają odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej

na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, DT lub Operator potwierdzają przyjęcie reklamacji oraz udzielają odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.

19. Jeżeli wysłana przez DT lub Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, DT lub Operator, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w ust. 4, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

20. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem i DT, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 19, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, DT lub Operator ponownie przekazują odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

21. DT ani Operator nie są obowiązani do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikat lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

22. Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Lokalu w którym zainstalowana jest Usługa, w przypadku konieczności wykonania prac serwisowych lub usunięcia Usterki lub Awarii w Lokalu Abonenta.

23. Jeśli podczas wizyty serwisowej pracownik lub Przedstawiciel Operatora stwierdzi że przyczyną Usterki lub Awarii jest uszkodzenie Udostępnionego Sprzętu, to Sprzęt ten zostanie wymieniony na miejscu lub będzie odebrany do naprawy lub wymiany przez pracownika lub Przedstawiciela Operatora, a po naprawie lub wymianie będzie on dostarczony i podłączony przez pracownika lub Przedstawiciela Operatora w Lokalu Abonenta, z zastrzeżeniem postanowień ust. 28.

24. W przypadku gdy reklamowany Sprzęt będzie dostarczony osobiście przez Abonenta do siedziby Operatora (bądź DT) lub do Autoryzowanego Punktu Obsługi Serwisowej, w miarę możliwości powinien on być w oryginalnym opakowaniu i być kompletny zgodnie z wyszczególnionym w Protokole Przekazania Sprzętu spisem udostępnionych elementów.

25. W przypadku gdy reklamowany Sprzęt dostarczony zostanie przez Abonenta do siedziby Operatora (bądź DT) lub do Autoryzowanego Punktu Obsługi Serwisowej, to wydanie naprawionego lub nowego Sprzętu nastąpi w tym samym miejscu, a o możliwości odbioru Abonent zostanie odpowiednio poinformowany.

26. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 28, w przypadku konieczności odebrania Sprzętu do naprawy, Abonentowi zostanie wydany sprzęt zastępczy, o parametrach nie gorszych niż Sprzęt odebrany. Jeśli wydanie takiego sprzętu nie jest możliwe, Abonentowi za okres od odebrania do ponownego oddania Sprzętu nie będą naliczane opłaty za Usługi, a ponadto Abonent ma prawo dochodzenia kar umownych wskazanych w Rozdziale XII ust. 5.

27. Ust. 28 nie stosuje się, jeśli Sprzęt odebrany do naprawy nie jest niezbędny do korzystania z Usług lub jakiegokolwiek ich części lub też jego odebranie nie powoduje ograniczenia jakości czy dostępności Usług, z tym zastrzeżeniem, że nie ogranicza to praw Abonenta w zakresie dochodzenia od Operatora lub DT jakichkolwiek roszczeń czy składania reklamacji.

28. W przypadku gdy przyczyną Usterki lub Awarii będzie uszkodzenie bądź zniszczenie Udostępnionego Sprzętu z winy Abonenta lub też stwierdzone zostaną próby nieuprawnionego otwarcia Sprzętu przez Abonenta, pokryje on koszty naprawy, wymiany i prac serwisowych.

Postanowienia Rozdziału X ust.7-11 stosuje się odpowiednio.

29. Operator lub DT mogą powierzyć wykonywanie czynności serwisowych, a także przyjmowanie zgłoszeń o Awarii lub Usterce oraz Reklamacji osobom trzecim, przy czym w Umowie wskazany będzie kontakt od takich osób. W takim wypadku całościowa obsługa Abonenta w zakresie zgłoszenia, likwidacji lub obsługi takiej Awarii lub Usterki, jak również w zakresie Reklamacji, może być wykonywana przez taką osobę trzecią. Operator i DT odpowiadają za działania i zaniechania takiej osoby trzeciej w zakresie powierzonych jej obowiązków jak za swoje własne.

## **Rozdział XII**

### **Odpowiedzialność Operatora i DT**

1. Operator oraz DT odpowiadają za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług zakupionych przez Abonenta i zobowiązują się do świadczenia Usług o dobrej jakości, przez całą dobę i przez 7 dni w tygodniu (o ile z charakteru Usługi nie wynika inaczej) z zastrzeżeniem postanowień niniejszego Rozdziału.

2. Do Awarii zaliczane są również przerwy wynikające z prac serwisowych Operatora, z zastrzeżeniem postanowień ust. 3.

3. Do Awarii nie jest wliczany czas planowanych prac serwisowych, ogłoszonych na stronie www Operatora lub DT na minimum 7 dni przed pracami serwisowymi, jeśli czas trwania takich prac nie przekracza łącznie 6 godzin w Okresie Rozliczeniowym. Do Awarii nie zalicza się także okresów zawieszenia lub ograniczenia Usług, jeśli do takiego zawieszenia lub ograniczenia Operator lub DT byli uprawnieni na mocy Regulaminów, Umowy bądź bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

4. Czas Awarii liczony jest od momentu jej wystąpienia.

5. W przypadku uznania przez Operatora lub DT wniesionej reklamacji dotyczącej Awarii, Abonent otrzyma zwrot Opłat w wysokości 1/30 sumy miesięcznych Opłat za Usługi, których dotyczy Awaria, za każde rozpoczęte 24 godziny Awarii.

6. Zwrot wskazany w ust. 5 liczony jest dla wszystkich Usług łącznie, chyba, że Umowa, Regulaminy Promocji lub Regulaminy Dodatkowe stanowią inaczej.

7. Kwoty uznane na rzecz Abonenta w wyniku Reklamacji dotyczącej Awarii, na wyraźne żądanie Abonenta, będą odliczane od należności w następnych Okresach Rozliczeniowych.

8. Operator ani DT nie odpowiadają za Awarie i złą jakość Usług, jeśli powodem ich wystąpienia jest awaria lub zła jakość sprzętu należącego do Abonenta, w szczególności odbiornika telewizyjnego, a Operator lub DT nie ponoszą odpowiedzialności za taki stan rzeczy.

9. Obsługą roszczeń Abonenta wynikających z Umowy Abonenckiej, w tym również wypłatą odszkodowań, w imieniu DT zajmuje się Operator.

## **Rozdział XIII**

### **Zmiana i rozwiązanie umowy**

1. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę spełniającą kryteria do zawarcia Umowy Abonenckiej, wyłącznie za łączną zgodą Operatora i DT.

2. Abonent powinien w miarę możliwości informować Operatora lub DT o wszelkich zmianach przekazanych bądź wskazanych w Umowie Abonenckiej danych osobowych, w szczególności adresu zameldowania.

3. Abonent ma prawo do rozwiązania umowy zawartej na czas nieokreślony z zachowaniem jednomiesięcznego terminu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożone zostanie wypowiedzenie, przy czym wypowiedzenie przez Abonenta umowy tylko Operatorowi lub tylko DT skutkuje wypowiedzeniem takiej Umowy obu tym podmiotom łącznie.

4. Wypowiedzenie powinno być złożone na piśmie w siedzibie Operatora lub DT bądź wysłane przesyłką poleconą na adres Operatora lub DT. Operator lub DT, wypowiadając lub rozwiązując Umowę zgodnie z postanowieniami Regulaminu, zachowuje formę pisemną i podaje przyczynę takiego wypowiedzenia lub rozwiązania, zaś w przypadku wskazanym w ust. 11 dodatkowo precyzuje ważne przyczyny takiego rozwiązania.

5. W przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej zawartej na czas określony, przez Abonenta lub przez Operatora lub DT z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta, w przypadku gdy podpisanie Umowy lub instalacja i aktywacja związane były z przyznaniem Abonentowi ulgi, Operator lub DT mają prawo dochodzić odszkodowania w wysokości nie wyższej niż wartość ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenia nie przysługują w przypadku rozwiązania przez Abonenta Umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.

6. Abonent ma prawo do rozwiązania Umowy Abonenckiej bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku, gdy przerwa w świadczeniu Usług trwa dłużej niż jeden miesiąc i wynika ona z winy Operatora, DT bądź siły wyższej. W takim wypadku Operatorowi ani DT nie przysługują żadne dodatkowe roszczenie z tytułu rozwiązania Umowy.

7. Umowa Abonencka wygasa w razie śmierci Abonenta z chwilą śmierci Abonenta. Małżonek, zstępni, wstępni lub rodzeństwo mogą wystąpić o zawarcie z danym spadkobiercą Umowy Abonenckiej na warunkach identycznych z dotychczasową Umową, o ile nie spowoduje to konieczności zmiany konfiguracji Usług, w tym konieczności zmiany Miejsca Instalacji. W takim wypadku Operator oraz DT zobowiązują się, że po otrzymaniu takiego wniosku podpiszą daną Umowę Abonencką z nowym Abonentem. Jednocześnie może istnieć tylko jedna Umowa Abonencka na zawarta w/w warunkach.

8. Operator lub DT mają prawo do rozwiązania Umowy Abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku zalegania Abonenta z płatnościami za przynajmniej dwa Okresy Rozliczeniowe, po uprzednim wezwaniu go do zapłaty z terminem przynajmniej 14-dniowym. W przypadku takiego rozwiązania Umowy, Operator lub DT mają prawo dochodzić odszkodowania w wysokości nie wyższej niż wartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, jeśli z zawarciem takiej Umowy wiązało się przyznanie Abonentowi ulgi.

9. Operator lub DT mogą rozwiązać Umowę Abonencką z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia w razie cofnięcia lub ograniczenia Operatorowi lub DT koncesji lub zezwolenia na prowadzenie działalności, a także w przypadku wypowiedzenia umów Operatorowi lub DT przez nadawców kanałów telewizyjnych. W takim wypadku Operatorowi ani DT nie przysługują żadne dodatkowe roszczenie z tytułu rozwiązania Umowy.

10. Operator lub DT mogą rozwiązać Umowę Abonencką w każdym czasie za skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy Abonent wykorzystuje Usługi lub Udostępniony Sprzęt niezgodnie z prawem, Regulaminem, Regulaminem Promocji, lub postanowieniami Umowy Abonenckiej, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania takich naruszeń.

11. Operator lub DT mogą rozwiązać Umowę Abonencką z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożone zostanie wypowiedzenie, w przypadku ważnych przyczyn technicznych lub ekonomicznych uniemożliwiających lub znacznie ograniczających możliwość świadczenia Usług, bądź zaistnienia siły wyższej uniemożliwiającej dalsze świadczenie Usług. W takim wypadku Operatorowi ani DT nie przysługują żadne dodatkowe roszczenie z tytułu rozwiązania Umowy.

12. W przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego zwrotu Udostępnionego mu Sprzętu Operatora (także sprzętu należącego do DT), wyszczególnionego w Protokole Przekazania Sprzętu. Sprzęt zostanie odebrany przez Operatora, DT lub upoważniony przez któregoś z powyższych podmiot, na koszt Operatora lub DT. Abonent może osobiście dokonać zwrotu w siedzibie Operatora, DT bądź w Autoryzowanym Punkcie Obsługi Serwisowej.

13. Po rozwiązaniu Umowy, upoważniony przez Operatora podmiot, Operator lub DT podejmą przynajmniej dwie próby kontaktu z Abonentem, w odstępie 14 dni, w celu odebrania Sprzętu. W przypadku odmowy zwrotu Sprzętu przez Abonenta lub niemożności odebrania Sprzętu pomimo dwóch prób kontaktu z Abonentem, postanowienia ust. 16 stosuje się odpowiednio.

14. Upoważniony przez Operatora podmiot, Operator, DT bądź Autoryzowany Punkt Obsługi Serwisowej poświadczą odbiór oraz kompletność (lub braki) i stan zwracanego Sprzętu za pomocą Protokołu Zwrotu Sprzętu.

15. Udostępniony sprzęt powinien zostać zwrócony w oryginalnym opakowaniu, wraz z udostępnionym osprzętem (tj. w szczególności okablowaniem, pilotem, instrukcją etc.).

16. Zwrot Udostępnionego Sprzętu w stanie nadmierne zużycia niż wynikałoby to z normalnej eksploatacji, zniszczonego, uszkodzonego bądź niekompletnego uprawnia Operatora (bądź DT) do dochodzenia

odszkodowania równego wysokości powstałej stąd szkody. W przypadku braku zwrotu Sprzętu, Operator (bądź DT) może dochodzić odszkodowania w wysokości rynkowej wartości Sprzętu, pomniejszonej o normalne jego zużycie.

17. Operator lub DT doręczy na piśmie Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, chyba że abonent złożył żądanie określone w ust. 18, oraz poda do publicznej wiadomości treść każdej takiej proponowanej zmiany z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent ma prawo do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, poprzez złożenie Operatorowi lub DT oświadczenia o braku akceptacji zmian najpóźniej do dnia wejścia tych zmian w życie.

18. Na żądanie Abonenta, który udostępnił swoje dane zgodnie z Rozdz. III ust. 22, Operator lub dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

19. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w ust. 17, Operatorowi nie przysługują roszczenia określone w pkt. 5.

20. Przepisu ust. 19 nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 17, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub wynika z decyzji Prezesa UKE.

21. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator lub DT podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, poprzez złożenie

Operatorowi oświadczenia o braku akceptacji zmian najpóźniej do dnia wejścia tych zmian w życie.

22. Operator i DT niezwłocznie informują na piśmie o zmianie swojej nazwy (firmy), adresu lub siedziby, chyba że abonent złożył żądanie otrzymania tych informacji drogą elektroniczną na wskazany przez abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.

## Rozdział XIV

### Zawieszenie świadczenia usług

1. Operator lub DT mają prawo do wstrzymania świadczenia części lub całości Usług, w przypadku zalegania Abonenta z zapłatą za zakupione Usługi przez co najmniej dwa Okresy Rozliczeniowe, działań niezgodnych z prawem, Umową lub Regulaminami związanymi z zakupionymi Usługami, po uprzednim wezwaniu Abonenta do dopełnienia swoich obowiązków lub zaniechania naruszeń w terminie nie krótszym niż 14 dni, ze wskazaniem takich obowiązków lub naruszeń.

2. Postanowienia ust. 1 nie będą dotyczyć zawieszenia świadczenia Usług spowodowanego żądaniem uprawnionego do takiego żądania organu, w szczególności sądu, Policji czy Prokuratora.

3. Gdy wstrzymanie lub pogorszenie jakości świadczenia Usług przez Operatora lub DT było spowodowane nieterminowym regulowaniem płatności lub ich nieregulowaniem przez Abonenta, to przywrócenie świadczenia Usług wymaga ze strony Abonenta uregulowania zaległości.

4. W okresie zawieszenia świadczenia danej Usługi, opłaty za zawieszony Usług nie są naliczane.

5. Zawieszenie Usług zgodnie z niniejszym paragrafem nie wyłącza innych uprawnień Operatora czy DT przewidzianych Regulaminami lub przepisami prawa, w szczególności prawa do wypowiedzenia lub rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, zgodnie z postanowieniami Rozdziału XIII.

## Rozdział XV

### Bezpieczeństwo i integralność sieci

1. Operator oraz DT podejmują środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, uwzględniając stopień ryzyka, oraz najnowocześniejszych osiągnięcia techniczne oraz koszty wprowadzenia tych środków, oraz informują Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora lub DT, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Informacja taka może być przekazana drogą elektroniczną lub poprzez podanie jej do publicznej wiadomości.

2. W celu realizacji obowiązku wskazanego w ust. 1, Operator lub DT mogą podjąć środki zmierzające do lub powodujące:

a. Eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług, lub

b. Przerwanie lub ograniczenie świadczenia Usług telekomunikacyjnej na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.

3. Operator oraz DT mogą informować innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach, o których mowa w ust. 1. Informacja może zawierać dane niezbędne do identyfikacji oraz ograniczenia zagrożenia.

4. Operator i DT sprawdzają i mierzą jakość Usług, oraz porównują tak zebrane dane z danymi

historycznymi, w celu zapewnienia odpowiedniej jakości Usług, zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, w tym aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. Umowa lub Regulaminy mogą przewidywać wprowadzanie lub korzystanie z odrębnych procedur dotyczących czynności określonych w zd. pierwszym.

5. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator i DT zapewniają zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej w rozumieniu Ustawy – Prawo telekomunikacyjne, w tym tajemnice:

a. informacji przekazywanych w sieci telekomunikacyjnej;

b. informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia;

c. identyfikacji bądź lokalizacji Zakończeń Sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie telekomunikacyjne w taki sposób, w jaki umożliwiła to technologia stosowana przez Operatora i DT, z wyjątkiem sytuacji określonych w ust. 6 oraz innych przypadkach, w których Operator lub DT są zobowiązani do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.

6. Środki techniczne stosowane przez Operatora i DT zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator ani DT nie gwarantują jednak całkowitego bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: awarii Usługi, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Operatora i DT.

7. Operator i DT są uprawnieni do gromadzenia i przetwarzania danych transmisyjnych oraz innych danych dotyczących Abonenta w celach i zakresie przewidzianych prawem, w szczególności w zakresie dopełnienia obowiązków na rzecz obronności wskazanych w Ustawie – Prawo telekomunikacyjne, w celu poprawnej realizacji obowiązków wynikających z Umowy – w tym w celu rozpoznawania reklamacji, w celach marketingowych (za stosowną zgodą Abonenta), w celu naliczania opłat i rozliczeń operatorskich, świadczenia usług o wartości wzbogaconej (w rozumieniu Ustawy). O ile nie wskazano inaczej, Operator i DT będą gromadzić dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

8. Przez dane transmisyjne rozumie się dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego użytkownika publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.

9. Przez dane dotyczące Abonenta rozumie się wszelkie dane udostępnione przez Abonenta w celu realizacji Umowy lub w celach reklamowych i związanych z marketingiem, dane pozwalające na identyfikację Abonenta oraz dane, które Abonent uczynił powszechnie dostępnymi. Abonent ma prawo do wglądu i poprawiania danych dotyczących Abonenta, a także usunięcia ich z baz danych Operatora i DT, o ile taka zmiana lub usunięcie nie spowoduje naruszenia prawa ani nie uniemożliwi lub nie utrudni wykonywania obowiązków wynikających z Umowy.

10. Operator i DT mają prawo do rejestrowania rozmów i innych operacji Abonentów realizowanych za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, zgodnie i w granicach obowiązującego prawa, w szczególności w celu udokumentowania transakcji handlowej czy zamówienia przez Abonenta nowych Usług.

11. Dane transmisyjne przetwarzane do celów naliczania opłat Abonenta i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich będą przetwarzane do końca okresu obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu – w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych powszechnie obowiązującym prawem.

12. Przetwarzanie danych transmisyjnych na cele marketingowe lub świadczenie usług o wartości wzbogaconej odbywa się na podstawie zgody

Abonenta. Może on w każdej chwili odwołać taką zgodę.

13. Za zgodą Abonenta, oraz jedynie dla celów niezbędnych do świadczenia usług o wartości wzbogaconej, Operator lub DT mogą wykorzystywać dane o lokalizacji Abonenta. Dane te mogą być przetwarzane przez czas obowiązywania Umowy i mogą być przekazane podmiotom trzecim dla celów świadczenia usługi tworzącej wartość wzbogaconą. Dane te będą poddawane anonimizacji, a Abonent ma prawo wycofać taką zgodę, także okresowo lub w związku z konkretnym połączeniem.

## Rozdział XVI

### Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Umową, Regulaminami oraz Cennikiem mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego (Dz. U. 1964, Nr 16, poz. 93 z późn. zm.) oraz Ustawy – Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. 2004, Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.).

2. W przypadku powstania sporu między Operatorem a Abonentem, lub DT a Abonentem, Operator i DT dopuszczają możliwość rozwiązania powstałego między nimi polubownie.

3. Abonent ma prawo w każdej chwili skierować sprawę do mediacji przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub do sądu konsumenckiego działającego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej, w trybie wskazanym w art 109 i 110 Ustawy – Prawo Telekomunikacyjne.

4. W sprawach wszczętych a niezakończonych przed wejściem w życie jakichkolwiek zmian do treści Regulaminów i Umowie Abonenckiej, stosuje się postanowienia obowiązujące w Regulaminach i Umowie Abonenckiej obowiązujących w momencie wszczęcia tych spraw, chyba, że powszechnie obowiązujące prawo stanowi inaczej.

5. Operator oraz DT są zobowiązani do zachowania tajemnicy telekomunikacyjnej, zgodnie z obowiązującym prawem.

6. W przypadku zaistnienia jakiegokolwiek sporu wynikającego z Umowy Abonenckiej, którego stroną jest Abonent, wszelkie prawa i obowiązki DT, na etapie pozasądowym i poza mediacją, o której mowa w ust. 3, realizowane będą przez Operatora (jako pełnomocnika DT).

7. Aktualne wersje Regulaminu, Regulaminów Dodatkowych oraz Regulaminów Promocji są dostępne na stronie www Operatora, pod adresem <http://www.markomp.com.pl> Abonent może także uzyskać informację o Umowie, Regulaminach lub Cenniku dzwoniąc do Biura Obsługi Klienta. Niezależnie od powyższego, Operator na żądanie Abonenta dostarczy mu nieodpłatnie aktualne Regulaminy lub Cennik.

8. Regulamin w niniejszej wersji obowiązuje od dnia 01 listopada 2015 roku.