

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

I. WSTĘP ORAZ DEFINICJE.

§ 1.

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej określa warunki i zasady świadczenia Usług przez „Operatora” – **LOGIKA Tomasz Gruca z siedzibą w Gdyni**, adres siedziby: ul. Izdy 13, 81-601 Gdynia, NIP 9581476759, REGON 193108087, <https://wave.com.pl/>, tel. 555 00 55 00, adres e-mail: info@wave.com.pl.
2. Użyte w Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:
 - 1) **Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę z Operatorem;
 - 2) **Aktywacja** – czynności, 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;
 - 4) **BOK** – miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Operatora, znajdujące się pod adresem podanym na stronie internetowej Operatora;
 - 5) **Cennik** - cennik świadczenia usług komunikacji elektronicznej, stanowiący zestawienie cen za Usługi, stanowiący integralną część Umowy; łącznie cennik Usługi internetowej, Usługi telefonii i Usługi telewizji;
 - 6) **Dekoder** - urządzenie pozwalające na dekodowanie dostarczanego sygnału telewizyjnego w Lokalu Abonenta oraz na dostęp do wszelkich innych Usług Dodatkowych dostępnych z jego wykorzystaniem i oferowanych przez Operatora. Dekoder może zostać udostępniony lub kupiony przez Abonenta od Operatora;
 - 7) **EPG** - elektroniczny przewodnik po programach; środek lub rozwiązanie techniczne stosowane w systemach telewizji cyfrowej, umożliwiające wybór programów, zawierające dodatkowe dane opisujące programy występujące w cyfrowym sygnale telewizyjnym;
 - 8) **Forma gotówkowa** – znaki pieniężne emitowane przez NBP w postaci banknotów i monet opiewających na złote i grosze;
 - 9) **Informacje przedumowne** – Regulamin oraz Cennik;
 - 10) **Instalacja** – czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci i świadczenia mu Usług, obejmujące przyłączenie Lokalu do Sieci Operatora (chyba że Lokal posiada już takie przyłączenie), z czego – o ile Umowa wyraźnie nie stanowi inaczej – wykonywane przyłącze, po jej zrealizowaniu, stanowi własność Operatora;
 - 11) **Konsument** – Abonent lub Zamawiający będący osobą fizyczną, zawierający z Operatorem Umowę niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
 - 12) **Lokal** – budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług;
 - 13) **Numer abonencki** – nadany Abonentowi korzystającemu z Usługi telefonii przez Operatora numer telefoniczny, określony w Umowie;
 - 14) **Numer ID** - oznacza numer nadany Abonentowi przez Operatora, umożliwiający m.in. rozliczenia z Abonentem, identyfikację Abonenta w kontaktach z Operatorem, w tym logowanie się do TV Panelu;
 - 15) **Odbiornik telewizyjny** – urządzenie służące do odbioru sygnału telewizyjnego, stanowiące własność Abonenta;
 - 16) **Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta z tytułu świadczonych Usług;
 - 17) **Pakiet** – grupa Programów lub innych Usług określona w Cenniku;
 - 18) **Programy** - uporządkowane zestawy audycji telewizyjnych, reklam i innych przekazów, regularnie nadawane przez nadawcę w ściśle określonych ramach czasowych (ramówce programowej);

- 19) **Przedstawiciel** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, w tym na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu;
- 20) **Rachunek** – dokument, w tym faktura bądź faktura elektroniczna, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, jeśli Abonent - nieprowadzący działalności gospodarczej - nie zgłosił Operatorowi zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury;
- 21) **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej;
- 22) **Regulamin promocji** - regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia Usług przez Operatora, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za Usługi bądź innych opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy;
- 23) **Sieć** – publiczna sieć telekomunikacyjna Operatora, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi;
- 24) **Siła wyższa** – zdarzenie niezależne od Abonenta lub Operatora, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powódzie, strajki, epidemie;
- 25) **Sprzęt** – urządzenia techniczne (np. modem) umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci, stanowiące własność Operatora, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług;
- 26) **Treść cyfrowa** - dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej np. oprogramowanie, treści w usłudze VOD;
- 27) **Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające Konsumentowi lub innemu podmiotowi przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmięnionej postaci, np. pendrive (pamięć USB), twardego dysku, inny nośnik informatyczny, papier, płyta CD-ROM, płyta DVD, plik PDF, itp.;
- 28) **TV Panel** - serwis dostępny za pomocą Odbiornika telewizyjnego podłączonego do Dekodera w miejscu Instalacji, do którego dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru ID i hasła dostępu;
- 29) **Tytuł prawny do Lokalu** – prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu i świadczenie Usług Abonentowi w Lokalu;
- 30) **Umowa** – umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawarta w formie pisemnej, dokumentowej albo elektronicznej pomiędzy Abonentem a Operatorem;
- 31) **Urządzenie/a** – komputer, tzw. bramka VoIP, Odbiornik telewizyjny lub inne podobne urządzenie zlokalizowane w miejscu świadczenia Usług, umożliwiające Abonentowi nadawanie, przetwarzanie i odbiór danych w celu korzystania z Usług, będące własnością Abonenta. Urządzeniami są także przekazane na własność lub sprzedane Abonentowi przez Operatora inne urządzenia niezbędne do korzystania z Usług np. Dekoder, router, chyba że Operator bez przenoszenia ich własności udostępni je (odpłatnie lub nieodpłatnie) Abonentowi do korzystania wyłącznie przez okres obowiązywania Umowy, a wówczas są traktowane jako Sprzęt;
- 32) **Usługa internetowa** - stacjonarna usługa komunikacji elektronicznej polegająca na zapewnieniu dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci;
- 33) **Usługa telefonii** - stacjonarna usługa komunikacji elektronicznej, pozwalająca na inicjowanie i odbieranie głosowych połączeń krajowych i międzynarodowych, lokalnych i strefowych, międzystrefowych, do i z sieci komórkowych, oraz uzyskanie dostępu do służb powołanych do niesienia pomocy, za pomocą numerów ustalonych w krajowym lub międzynarodowym planie numeracji telefonicznej;
- 34) **Usługa telewizyjna** - usługa komunikacji elektronicznej, polegająca na dostarczaniu Programów metodą cyfrowej transmisji sygnału telewizyjnego;

- 35) **Usługi** - łącznie Usługa internetowa, Usługa telewizji, Usługa telefonii oraz Usługi Dodatkowe, świadczone za pośrednictwem Sieci;
- 36) **Usługi Dodatkowe** - usługi towarzyszące Usługom, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Operatora;
- 37) **Usterka** – techniczna wada Sieci, obniżająca jakość Usługi, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie, lecz umożliwiającą korzystanie z tej Usługi;
- 38) **UstPK** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
- 39) **UstPKE** – ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. poz. 1221).
- 40) **VOD** - wideo na żądanie;
- 41) **Zakończenie Sieci** – sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona gniazdem, umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci lub Sprzętu i korzystanie z Usług;
- 42) **Zamawiający** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, wnioskująca o zawarcie Umowy lub przyjmująca ofertę Operatora zawarcia Umowy.

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

§ 2.

1. Regulamin jest integralną częścią zawartej z Abonentem Umowy, na mocy której Operator, po wykonaniu Instalacji - jeśli jest wymagana - oraz dokonaniu Aktywacji, świadczy na rzecz Abonenta, wedle jego wyboru, Usługę internetową, Usługę telewizji lub Usługę telefonii, a także ewentualnie Usługi Dodatkowe, jeśli Abonent zamierza z nich korzystać. Zakres oferowanych przez Operatora taryf, w jakich świadczone są Usługi, określony jest w Cenniku lub Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrana przez Abonenta taryfa określona jest w treści Umowy.
2. Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, związane z akcjami promocyjnymi (Regulaminy promocji), obowiązujące Abonentów, o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej.
3. Postanowienia Umowy oraz odrębnych Regulaminów promocji, odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
4. Cennik oraz Regulamin są doręczane Abonentowi na trwałym nośniku przed zawarciem umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej. Cennik obowiązujący u Operatora oraz Regulamin, a także Regulaminy promocji, dostępne są również na stronie internetowej Operatora, a także są przekazywane Abonentowi na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa oraz na każde żądanie Abonenta na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
5. W przypadku Umowy zawieranej/zmienianej w formie dokumentowej lub w formie elektronicznej Operator może korzystać z platformy zewnętrznej do zawierania/zmiany Umowy, której funkcjonowanie może podlegać odrębnym regulaminom. Bez akceptacji przez Abonenta regulaminu tej platformy, nie będzie możliwe zawarcie/zmiana Umowy z jej wykorzystaniem. Korzystanie z takiej platformy będzie nieodpłatne dla Abonenta i nie będzie wymagać od Abonenta rejestracji (utworzenia konta) w odrębnym serwisie. W takim przypadku Operator przekaze Abonentowi wszystkie niezbędne informacje do zawarcia/zmiany Umowy w ten sposób.
6. W przypadku Umowy zawieranej/zmienianej w formie dokumentowej treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków/zmienionych warunków Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami/zmienionymi warunkami będą przez Operatora utrwalane i przesyłane Abonentowi na Trwałym nośniku (w zależności od formy oświadczenia Abonenta).
7. W przypadku Umowy zawieranej w formie elektronicznej/zmiany Umowy w formie elektronicznej:
 - 1) treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków/zmian warunków Umowy będzie Abonentowi przesyłana w pliku PDF pocztą elektroniczną;

- 2) do zawarcia/zmiany Umowy konieczne jest złożenie przez Operatora i Abonenta, na tym samym pliku PDF, kwalifikowanych podpisów elektronicznych;
 - 3) Abonent może zawrzeć/zmienić Umowę, wyłącznie postępując się własnym kwalifikowanym podpisem elektronicznym (podpis musi być przyporządkowany do Abonenta);
 - 4) Operator nie zapewnia Abonentom kwalifikowanych podpisów elektronicznych, a jeśli chcą oni zawrzeć/zmienić Umowę w formie elektronicznej, muszą we własnym zakresie, w sposób zgodny z przepisami powszechnie obowiązującego prawa, zapewnić sobie dysponowanie odpowiednim podpisem;
 - 5) podpis jest ważny (wywołuje skutki prawne), jeśli jego kwalifikowany certyfikat został wydany przez kwalifikowanego dostawcę usług zaufania i był ważny w momencie składania podpisu. Podpis złożony w okresie zawieszenia certyfikatu wykorzystywanego do jego weryfikacji nie wywołuje skutków prawnych.
8. W ramach świadczonych Usług, Abonent otrzymuje Numer ID, który służy do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Operatorem, dokonywania zmian w Usłudze, logowania się w TV Panelu.

III. JAKOŚĆ I FUNKCJONALNOŚĆ USŁUG.

§ 3.

1. Operator świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Wskaźniki te mogą być zamieszczone na stronie internetowej Operatora. Ponadto, Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranej przez Abonenta taryfy wedle transferów od i do Urządzenia określonych w Umowie. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej odsyłającej do certyfikowanego narzędzia PRO Speed Test - za pomocą urządzenia serwisowego Operatora podłączonego do Sprzętu w Lokalu Abonenta. Jakość parametrów Usługi internetowej jest gwarantowana na odcinku od routera brzegowego Operatora do Zakończenia Sieci w Lokalu Abonenta. Z uwagi na to, że świadczenie Usług telewizji (Usługi mają charakter telewizji IPTV) oparte jest na protokole IP, Operator gwarantuje ich jakość wedle parametrów prędkości transmisji danych, jak dla Usługi internetowej. W razie niezachowania parametrów, o których mowa powyżej, dostęp do informacji i treści oraz możliwość ich rozpowszechniania, a także możliwość korzystania z niektórych aplikacji i usług, mogą być ograniczone. Niezachowanie parametrów dotyczących prędkości stanowi nienależyte wykonanie Umowy, za które Operator ponosi odpowiedzialność na zasadach określonych w Regulaminie.
2. Zależnie od wybranej przez Abonenta oferty, prędkość pobierania i wysyłania danych różni się. Wybór Usługi internetowej o prędkości minimalnej pobierania danych niższej niż 10 Mb/s może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści i aplikacji wymagających wyższych prędkości, takich jak odtwarzanie on-line treści w jakości HD, korzystanie z komunikatorów przesyłających obraz w jakości HD lub granie w niektóre gry on-line.
3. Operator nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych.
4. Korzystanie z innych Usług świadczonych przez Operatora za pomocą Sieci nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi internetowej. Operator świadczy inne Usługi wyłącznie wtedy, gdy prędkość Sieci umożliwia równoczesne korzystanie ze wszystkich Usług i pozostaje bez wpływu na ich jakość.
5. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczone są do godzin działania BOK, podanych przez Operatora na jego stronie internetowej.
6. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług oraz działania, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług, zawarte są w Umowie.
7. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Operator za pomocą odpowiednich narzędzi prowadzi stały monitoring obciążenia Sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług, prywatność Abonenta i ochronę jego danych osobowych.
8. Operator gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie. Z uwagi na charakter Sieci, lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończenia Sieci. Zmiana adresu Zakończenia Sieci wymaga formy pisemnej w postaci aneksu podpisanego przez obie Strony.

§ 4.

1. W przypadku Usługi telewizji, Operator zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia Sieci sygnały Programów. Operator w ramach oferty udostępnia kodowane Programy pogrupowane w Pakiety bądź dostępne pojedynczo.
2. W ramach Pakietów Operator zobowiązuje się do udostępniania Programów oraz ewentualnie innych świadczeń wyraźnie wskazanych w opisie takiego Pakietu (tzw. **Programy i Świadczenia Gwarantowane**). Opis taki zamieszczony jest w Regulaminie, Cenniku, regulaminie dodatkowym bądź ofercie. Powyższe nie wyklucza udostępnienia, zwłaszcza w okresach promocyjnych i wedle uznania Operatora, Abonentowi dodatkowych Programów lub świadczeń, niewskazanych w opisie Pakietu, lub określonych jako świadczenia dodatkowe i niegwarantowane, o ile nie będą zobowiązywać Abonenta do dodatkowej zapłaty. Takie dodatkowe Programy lub świadczenia mogą być także, według uznania Operatora, zmieniane lub wyłączone w dowolnym czasie. Zmiany zawartości zamówionych przez Abonenta Pakietów w zakresie Programów lub Świadczeń Gwarantowanych traktowane będą jak zmiana Umowy, wymagająca przeprowadzenia procedur opisanych w Umowie. Dodatkowe Programy (niegwarantowane) na wniosek Abonenta mogą w każdej chwili zostać wycofane lub zablokowane.
3. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany numeracji Programów. Zmiana numeracji Programów nie stanowi zmiany Umowy.
4. Operator zastrzega sobie prawo do emisji Programów w pełnym paśmie częstotliwości w Sieci. Zmiana częstotliwości emisji Programu nie stanowi zmiany Umowy. O takiej zmianie Abonenci będą informowani, w szczególności na antenie programu informacyjnego.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów oraz zmiany ramówki Programów.
6. Abonent może kopiować audycje nadawane w ramach Programów w całości lub ich części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiągnięcie korzyści majątkowych. Operator może ograniczyć nagrywanie Programów i innych treści na zewnętrznych nośnikach danych.
7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość dostarczonych przez nadawców Programów informacji o audycjach telewizyjnych, w tym zawartych w treści EPG.
8. Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi telewizji wyłącznie na użytek własny, w sposób nie łączący się z osiągnięciem korzyści majątkowych, w Lokalu, który ze względu na swój charakter, nie jest dostępny dla większej – nieograniczonej grupy osób, chyba że Umowa stanowi inaczej.
9. Operator w ramach oferty udostępnia Programy pogrupowane w Pakiety bądź dostępne pojedynczo.
10. Operator oprócz dostępu do Programów, świadczy również dostęp do Usług Dodatkowych, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi, takie jak: VOD, programy radiowe, EPG, usługa blokady rodzicielskiej i ewentualnie inne znajdujące się w ofercie Operatora, kanały radiowe, dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych i inne, wskazane w Umowie bądź innych jej załącznikach, szczególnie w Regulaminach promocji.
11. W zależności od wybranej Usługi Dodatkowej, dostęp do niej może być uwzględniony w cenie lub może być dodatkowo płatny. Szczegółowe postanowienia w tym zakresie określa Umowa, Cennik lub Regulamin promocji.
12. Konsument zawierający umowę na odległość lub poza BOK, w przypadku wyrażenia zgody na dostarczenie Treści cyfrowych (np. VOD) przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od Umowy, traci prawo do odstąpienia od Umowy co do tych Treści cyfrowych.
13. Funkcjonalność Treści cyfrowych to możliwe sposoby ich wykorzystywania. W przypadku korzystania przez Abonenta z Usług:
 - 1) VOD – Treściami cyfrowymi są udostępniane filmy i seriale. W ramach VOD Abonent może bez ograniczeń ilościowych oglądać wypożyczone bądź zakupione przez siebie utwory za pośrednictwem posiadanego przez Abonenta Sprzętu w określonym czasie wskazanym w TV Panelu. Abonenci nie mogą nagrywać przedmiotowych utworów oraz ich publicznie odtwarzać (dozwolone jest jedynie prywatne odtwarzanie). W celu ochrony przedmiotowych utworów Operator stosuje odpowiednie środki techniczne, poprzez zastosowanie m.in. kart dekodujących.

- 2) EPG – Treściami cyfrowymi są udostępniane Abonentom w formie komunikatów na ekranie telewizora informacje, w tym informacje na temat programów telewizyjnych dostępnych w ramach Usługi telewizji. W ramach EPG Abonent może bez ograniczeń korzystać z udostępnionych im informacji.
14. W razie, gdy w ramach Usług Dodatkowych Operator zaferuje korzystanie przez Abonenta z innych Treści cyfrowych, ich funkcjonalność zostanie przedstawiona Abonentowi przed podjęciem przez niego decyzji o skorzystaniu z tych Treści cyfrowych.
15. Interoperacyjność Treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem oznacza rodzaj sprzętu i oprogramowania, jaki niezbędny jest do korzystania z Treści cyfrowych. W celu korzystania z Usług obejmujących dostarczenie Treści cyfrowych, konieczne jest posiadanie Urządzenia o standardzie umożliwiającym korzystanie z przekazanego Dekodera, a informacje te znajdują się w jego instrukcji obsługi oraz na wniosek Abonenta udzielane są dodatkowo przez BOK lub Przedstawiciela.
16. Opłaty abonamentowe za Usługę telewizji, zgodnie z Cennikiem, nie zawierają abonamentu radiowo-telewizyjnego.
17. W przypadku Usługi telewizji, podłączenie do Zakończenia Sieci w Lokalu innych urządzeń niż Dekoder, jest niedozwolone, o ile Strony nie postanowią inaczej.

§ 5.

1. Operator bezpłatnie zapewnia określenie progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie, tj. usług komunikacji elektronicznej z dodatkowym świadczeniem, które mogą być realizowane przez inny podmiot niż Operator, dla każdego Okresu Rozliczeniowego, a w przypadku jego braku, dla każdego miesiąca kalendarzowego, po przekroczeniu którego Operator będzie obowiązany do: (a) natychmiastowego poinformowania Abonenta o osiągnięciu progu kwotowego; (b) nieodpłatnego zablokowania połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów (chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta), jak również poszczególnych rodzajów takich usług. Operator ustala progi na poziomie 0 zł, 35 zł, 100 zł i 200 złotych. Jeśli Abonent nie określił progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie, uznaje się, że próg ten wynosi 35 złotych dla każdego Okresu Rozliczeniowego. Obowiązek poinformowania o przekroczeniu w Okresie Rozliczeniowym określonego progu kwotowego uznaje się za wykonany, jeśli Operator wykonał co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od osiągnięcia progu kwotowego. Abonent może ponadto żądać, by Operator nieodpłatnie blokował połączenia wychodzące na numery o podwyższonej opłacie lub połączenia przychodzące z takich numerów bądź na numery (lub z numerów) poszczególnych usług o podwyższonej opłacie, jak również usług, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta.
2. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent korzystający z Usługi telefonii, wykorzystujący przydzielony Numer abonencki należący do planu numeracji krajowej, może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej Sieci na obszarze:
 - 1) O tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku numerów geograficznych,
 - 2) na terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
3. Abonent korzystający z Usługi telefonii, wykorzystujący przydzielony Numer abonencki należący do planu numeracji krajowej, może żądać przy zmianie Operatora przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci innego operatora na:
 - 1) obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych,
 - 2) terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
4. Prawo do przeniesienia numeru do istniejącej sieci innego operatora, o którym mowa w ust. 3, Abonent zachowuje także po rozwiązaniu Umowy, przez okres 1 miesiąca od dnia rozwiązania Umowy. Abonent może zrzec się prawa do przeniesienia numeru po rozwiązaniu Umowy, o którym mowa w zdaniu poprzednim.
5. Żądając przeniesienia przydzielonego numeru na podstawie ust. 3, Abonent może rozwiązać Umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim wypadku jest jednak zobowiązany do uiszczenia Operatorowi opłaty abonamentowej w wysokości nieprzekraczającej opłaty za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi, obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy (w przypadku Umowy zawartej na warunkach promocyjnych).

6. Przeniesienie numeru, o którym mowa w ust. 3, powinno nastąpić w ciągu 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej z przeniesieniem przydzielonego numeru jako dzień rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usług.
7. Abonent ma możliwość zmiany miejsca świadczenia Usługi telefonii pod warunkiem istnienia możliwości technicznych. Za zmianę miejsca świadczenia Usług, za wyjątkiem sytuacji określonej w ust. 2, Operator pobiera opłatę w wysokości określonej w Cenniku.
8. Abonent Usługi telefonii nie może wykorzystywać jakichkolwiek Urządzeń, które umożliwiają podłączenie do Sieci i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa, w tym w sposób powodujący nadużycie telekomunikacyjne.
9. Operator przydziela Abonentowi w Umowie Numer abonencki.
10. Abonent może żądać zmiany przydzielonego Numeru abonenckiego, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego Numeru abonenckiego jest uciążliwe.
11. Umieszczenie Abonenta w spisie abonentów odbywa się za jego zgodą, na podstawie odrębnej umowy zawieranej przez Operatora z podmiotem publikującym spis abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, z zachowaniem gwarancji ochrony danych osobowych Abonenta i tajemnicy komunikacji elektronicznej. Umieszczenie danych Abonenta w spisie ograniczone jest do (i) numeru Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta, (ii) nazwiska i imion Abonenta, (iii) nazwy miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się Zakończenie Sieci.
12. Operator zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi, tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianych służbom powołanym do niesienia pomocy. Z uwagi na możliwość korzystania przez Abonenta z Usługi telefonii w sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług, z którym Abonent ma zawartą umowę o świadczenie usług dostępu do Internetu, możliwe są ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych wynikające z nienależytego wykonania przez tego dostawcę umowy z Abonentem lub niespełnieniem przez łącze internetowe tego dostawcy niezbędnych parametrów. O minimalnych parametrach niezbędnych do korzystania z Usługi telefonii w sieci innego dostawcy usług, Operator informuje Abonenta na jego wniosek pisemnie, telefonicznie lub za pośrednictwem korespondencji e-mail.
13. Operator świadczy Usługę telefonii tylko w miejscu określonym w Umowie jako adres Zakończenia Sieci, w związku z czym Abonent zobowiązuje się do korzystania z Usługi telefonii wyłącznie pod adresem Zakończenia Sieci.
14. Operator świadczy Usługę telefonii w jego Sieci lub w zasięgu dowolnej sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług w zakresie zapewnianych przez niego możliwości technicznych. Łącze internetowe Abonenta winno zapewniać niezbędną jakość do poprawnej transmisji danych głosowych. Dodatkowo, z uwagi na ryzyko niedostępności lub nienależytej jakości połączeń, Operator nie zaleca uruchamiania Usługi telefonii na internetowych łączach radiowych.
15. Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym Rachunkiem podstawowy wykaz Usług telefonii zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach telefonicznych z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń. W wykazie Operator informuje Abonenta o możliwości złożenia żądania, o którym mowa w art. 343 UstPKE.
16. Operator dostarcza, w terminie 14 dni od dnia złożenia pisemnego żądania przez Abonenta, szczegółowy wykaz Usług telefonii za Okresy Rozliczeniowe poprzedzające o nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym złożono żądanie. Szczegółowy wykaz zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto. Na pisemne żądanie Abonenta szczegółowy wykaz, zawierający powyższe dane, będzie dostarczany także Abonentowi począwszy od Okresu Rozliczeniowego, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, aż do końca Okresu Rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu. Za wydanie Abonentowi szczegółowego wykazu, o których mowa w niniejszej ustępie, Operator może pobierać opłatę określoną w Cenniku, przy czym jeśli uwzględniona zostanie reklamacja dotycząca Usługi telefonii, opłata podlega zwrotowi za ten wykaz, w którym ujęta została Usługa telefonii podlegająca reklamacji. Samo wniesienie przez Abonenta reklamacji nie zwalnia go z konieczności zapłaty opłaty za wykaz.
17. Wykaz szczegółowy za bieżący Okres Rozliczeniowy dostarczany jest w formie wydruku lub w innej uzgodnionej przez strony formie np. na adres poczty elektronicznej Abonenta, wraz z Rachunkiem za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy.

IV. ZAWARCIE UMOWY. WERYFIKACJA WIARYGODNOŚCI PŁATNICZEJ I TOŻSAMOŚCI.

§ 6.

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, formie dokumentowej albo w formie elektronicznej na czas określony lub nieokreślony. W przypadku Umowy zawieranej z Abonentem będącym Konsumentem, ma on prawo dokonać wyboru formy zawarcia Umowy bądź jej zmiany spośród oferowanych przez Operatora.
2. Umowa może zostać zawarta z Operatorem:
 - 1) w BOK;
 - 2) poza BOK;
 - 3) na odległość w rozumieniu UstPK, tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron.
3. Jeżeli Umowa została zawarta poza BOK lub na odległość w rozumieniu UstPK, Abonent będący Konsumentem może od Umowy odstąpić bez podania przyczyny w terminie 14 dni od jej zawarcia, składając Operatorowi oświadczenie zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to można złożyć w sposób określony w Umowie, przy czym nadanie listu/wiadomości w powyższym 14-dniowym terminie wystarczy do zachowania terminu. W przypadku odstąpienia, Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany Sprzęt, a Operator zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta, Operator zwraca Abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Jeśli Operator udostępnił Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy np. router lub Dekoder, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi np. instalacyjnej, przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Operatora za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy, w tym opłaty za Instalację, wskazanej w Umowie lub Cenniku. W odniesieniu do opłat abonamentowych, Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku.
5. Operator uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi wedle wybranej przez Zamawiającego taryfy i lokalizacji.
6. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Operatora dokument potwierdzający Tytuł prawny do Lokalu.
7. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty Tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Operatora o tej okoliczności.

§ 7.

1. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:
 - 1) nazwisko i imię;
 - 2) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania;
 - 3) numer ewidencyjny PESEL, jeżeli Zamawiający go posiada albo nazwa, seria i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu;
 - 4) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora z Umowy;
 - 5) adres poczty elektronicznej.
2. W przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, Operator może żądać w szczególności odpisu z właściwego rejestru lub innego dokumentu, na podstawie którego dana jednostka funkcjonuje oraz zaświadczenia z Urzędu Skarbowego o braku zaległości w zapłacie podatków.
3. Operator może również uzależnić zawarcie Umowy od:

- 1) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy,
 - 2) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w *ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych*, przy czym Operator obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności.
4. Operator uzależnia rozpoczęcie świadczenia Usług od weryfikacji tożsamości Abonenta, wedle następującej procedury:
- 1) potwierdzenia tożsamości przez Przedstawiciela podczas Instalacji;
 - 2) potwierdzenia tożsamości przez Przedstawiciela podczas wizyty Abonenta w BOK;
 - 3) w przypadku Umowy zawieranej w formie elektronicznej – potwierdzenia tożsamości Abonenta drogą elektroniczną przy wykorzystaniu danych weryfikowanych za pomocą kwalifikowanego certyfikatu podpisu elektronicznego.
5. Operatorowi przysługuje prawo do odmowy zawarcia Umowy lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe, jeżeli:
- 1) dokonano negatywnej oceny wiarygodności Zamawiającego na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa powyżej;
 - 2) Zamawiający zalega z opłatami wobec Operatora z jakiegokolwiek tytułu;
 - 3) Zamawiającego i Operatora łączyła już uprzednio Umowa i została ona rozwiązana z winy Zamawiającego..

V. INSTALACJA I ZASADY KORZYSTANIA ZE SPRZĘTU I URZĄDZEŃ, OGRANICZENIA W ZAKRESIE KORZYSTANIA Z UDOSTĘPNIONEGO SPRZĘTU I URZĄDZEŃ.

§ 8.

1. Zawierając Umowę wraz z zapewnieniem przyłączenia do publicznej Sieci, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada Tytuł prawny do Lokalu, w szczególności poprowadzenie kabli, przewiercenie niezbędnych otworów, zainstalowanie Zakończenia Sieci. Instalacja nastąpi w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony, a podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
2. Operator zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie wykonania Instalacji oraz udostępnienia Sprzętu następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na *Protokole wykonania Instalacji i udostępnienia Sprzętu*, przedłożonym przez Przedstawiciela po wykonaniu Instalacji.
3. Zasilanie Sprzętu w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.
4. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z Instrukcją postępowania ze Sprzętem.

§ 9.

1. Urządzenia podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Urządzeń, chyba że wynika to z powodu okoliczności jego dotyczących. Operator zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urządzeniu oprogramowania antywirusowego i dokonywanie okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Urządzenia, jak też kontrolowanie pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą sieci Internet.
3. Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenie i Sprzęt podczas wyładowań atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej, powinien także odłączyć kabel sygnałowy od Urządzenia. Za ewentualne szkody spowodowane zaniedbaniem tego obowiązku Operator nie ponosi odpowiedzialności.

VI. CZAS TRWANIA UMOWY, WARUNKI JEJ PRZEDŁUŻENIA, MINIMALNY OKRES WYMAGANY DO SKORZYSTANIA Z WARUNKÓW PROMOCYJNYCH

§ 10

1. W przypadku Abonenta będącego Konsumenta okres obowiązywania umowy, zawieranej na czas określony, nie może być dłuższy niż 24 miesiące.
2. W przypadku rozwiązania Umowy z przez Operatora z winy Abonenta lub przez Abonenta przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta, zastosowanie ma § 13 niniejszego Regulaminu, w zakresie odszkodowania z tytułu przedterminowego rozwiązania Umowy.
3. Umowa zawarta na czas określony ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, o ile Abonent nie złoży przeciwnego oświadczenia w terminie 30 dni przed upływem terminu obowiązywania Umowy na czas określony.
4. Abonentowi, który nie skorzysta z uprawnienia do złożenia oświadczenia o braku woli przedłużenia Umowy, po przekształceniu się Umowy na czas nieokreślony naliczana będzie opłata dla wybranej przez niego w Umowie taryfy według cen dla Umów na czas nieokreślony, określonych w Cenniku.
5. W przypadku gdy Umowa zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia Usług objętych Umową.

VII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA, WYSOKOŚĆ ODSZKODOWANIA, ZASADY I TERMINY JEGO WYPŁATY.

§ 11.

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa lub postanowień Umowy, w tym jej załączników.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 1) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 - 2) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu;
 - 3) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Operatora lub osoby, za które Operator odpowiada lub za pomocą których wykonuje Umowę;
 - 4) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 - 5) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci.
3. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w § 5 ust. 6, Abonentowi przysługuje od Operatora jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy miesięcznych opłat abonamentowych za Usługę telefonii, liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych. W przypadku gdy opóźnienie w przeniesieniu Numeru abonenckiego nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie Operatora, przysługuje mu zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, z winy którego nastąpiło opóźnienie.
4. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi, o której mowa w § 21, z przyczyn leżących po stronie Operatora:
 - 1) a jest on dotychczasowym dostawcą Usługi internetowej - Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone Usługi, liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych;
 - 2) a jest on nowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet - Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie usługi świadczone Abonentowi przez

dotychczasowego dostawcę usług, liczonej według rachunków tego dostawcy z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.

5. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi wywołanej Awarią lub Usterką, w tym w sytuacji, kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje obliczony proporcjonalnie upust w opłacie abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszeniu jej jakości.
6. Upust wskazany w ust. 5, należy jest również w razie występowania stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonywaniem usługi dostępu do Internetu a prędkościami wysyłania i odbierania danych wskazanych w Umowie, o ile spowodowały one niemożliwość korzystania przez Abonenta z usługi, a niemożliwość ta trwała co najmniej 3 dni.
7. Abonentowi przysługuje prawo do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, z tym, że w przypadku Abonentów innych niż Konsumenty, wyłączona jest odpowiedzialność Operatora z tytułu utraconych korzyści.
8. Odszkodowanie, jak również upust w opłacie abonamentowej, są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych.
9. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie abonamentu lub wypłatę odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym dalej w dziale REKLAMACJE. POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE.

VIII. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ ABONENTA.

§12.

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy, w tym jej załączników, zarówno w stosunku do Operatora, jak i osób trzecich.
2. Abonent nie ma prawa udostępniać Usług osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych Usług - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek usług komunikacji elektronicznej innym podmiotom, w tym udostępniać Usług poza Lokal bez zgody Operatora wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.
3. Korzystając z Usług, Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:
 - 1) naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich;
 - 2) rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa;
 - 3) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania;
 - 4) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody;
 - 5) rozpowszechnianie wirusów komputerowych;
 - 6) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie konta - ang. spamming);
 - 7) korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług.
4. Operator zaleca Abonentowi:
 - 1) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego, itp.;
 - 2) zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzebieciowych, zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt;
 - 3) stosowanie do kont pocztowych oraz innych aplikacji internetowych wymagających podania hasła, haseł o długości co najmniej 8 znaków, zawierających oprócz małych i dużych liter także cyfry i inne znaki, w tym interpunkcyjne.
5. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Operatorowi w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową, w tym jej załącznikami oraz za działania sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

IX. ODSZKODOWANIE Z TYTUŁU PRZEDTERMINOWEGO WYPOWIEDZENIA UMOWY PRZEZ ABONENTA

§ 13.

1. W razie wypowiedzenia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas określony przez Abonenta bądź przez Operatora z winy Abonenta, Operator uprawniony jest do żądania zapłaty odszkodowania przez Abonenta.
2. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 1 nie przysługuje w przypadku:
 - a) wypowiedzenia przez konsumenta umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej przed rozpoczęciem przyłączenia go do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a w przypadku, gdy przyłączenie nie jest wykonywane - przed rozpoczęciem świadczenia usług telekomunikacyjnych, chyba że przedmiotem odszkodowania jest promocyjne urządzenie końcowe;
 - b) przeniesienia numeru w następstwie cofnięcia lub zmiany przez Prezesa UKE prawa do wykorzystywania zasobów numeracji.
3. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 1 nie może przekroczyć:
 - a) z tytułu usługi telekomunikacyjnej - sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za tę usługę, które abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy;
 - b) z tytułu promocyjnego urządzenia końcowego - sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za to urządzenie, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy.

X. USŁUGA SERWISOWA.

§ 14.

1. Operator zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Operator zapewnia:
 - 1) cykliczne przeglądy stanu technicznego jego Sieci;
 - 2) bieżącą naprawę Usterek i Awarii Sieci;
 - 3) techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu;
 - 4) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Operatora, trwających promocjach i ofertach specjalnych;
 - 5) rozpatrywanie reklamacji;
 - 6) informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach.
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informacji na temat Usług:
 - 1) na stronie internetowej Operatora;
 - 2) pod numerem telefonu BOK wskazanym na stronie internetowej Operatora;
 - 3) e-mailem na adres podany w Umowie;
 - 4) osobiście w BOK.
3. Opłaty za połączenie z numerem BOK nie będą wyższe niż opłata za zwykłe połączenia telefoniczne, zgodne z wybranym przez Abonenta pakietem taryfowym.
4. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
5. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 3 dni od dnia powiadomienia o Usterce lub Awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.
6. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterek lub Awarii, a także pomoc techniczna następuje:

- 1) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Operatora lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent;
- 2) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia lub Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby, za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową, w tym jej załącznikami, w szczególności Regulaminem i Instrukcją postępowania ze Sprzętem.

XI. REKLAMACJE. POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE.

§ 15.

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Operatora terminu przyłączenia do Sieci Operatora lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
2. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik w BOK. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 dni od dnia jej złożenia. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Operatora.
3. Reklamacje winny być zgłaszane Operatorowi w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w BOK lub przesyłką pocztową, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w BOK, w formie elektronicznej pocztą elektroniczną.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) Numer ID lub adres miejsca świadczenia Usług,
 - 5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora terminu przyłączenia do Sieci Operatora;
 - 6) wysokość odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa, jeśli reklamujący żąda ich wypłaty, oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
 - 7) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,
 - 8) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w BOK, w formie pisemnej lub ustnie, Przedstawiciel jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub elektronicznie przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Operator zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.
6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu BOK obsługującego reklamację.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w BOK nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Przedstawiciel, przyjmując reklamację jest zobowiązany, o ile to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania. W przypadku gdy reklamacja złożona w inny sposób aniżeli wynika to ze zdania pierwszego nie spełnia warunków określonych w ust. 4, BOK rozpatrujący reklamację, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia, wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli jednak w reklamacji nie została wskazana kwota, o której mowa w ust. 4 pkt

- 6, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, BOK traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
8. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym BOK rozpatrujący reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
9. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
- 1) nazwę BOK i jego adres;
 - 2) informację o dniu złożenia reklamacji;
 - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - 4) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta;
 - 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument w rozumieniu UstPK, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 383 i następnych UstPKE;
 - 6) dane identyfikujące Przedstawiciela z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska;
 - 7) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
10. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym lub w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich roszczeń określonych w ustawie PKE. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi komunikacji elektronicznej została uwzględniona.

§ 16

1. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
2. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
3. Postanowienia ust. 1 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.
4. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone powyżej odpowiednio dla potwierdzenia/złożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
5. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
6. Abonent, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 5, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w

całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

7. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
8. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Operatorowi lub składając wniosek o zawiązanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument w rozumieniu UstPK, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 i następnych UstPKE. Postępowanie w trybie art. 383 UstPKE jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Szczegółowe informacje dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej <https://cik.uke.gov.pl/>.

XII. OPŁATY W MOMENCIE ROZWIĄZANIA UMOWY, SPOSÓB PRZEKAZYWANIA INFORMACJI O ZAGROŻENIACH ZWIĄZANYCH ZE ŚWIADCZONĄ USŁUGĄ.

§ 17.

1. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia, jak również odstąpienia przez Abonenta będącego Konsumentem od Umowy w trybie UstPK, Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu, jeśli został przekazany przez Operatora i nie stanowi on własności Abonenta. Zwrotu dokonuje w BOK, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie – nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta. Abonent ponosi ponadto odpowiedzialność względem Operatora za zmniejszenie wartości Sprzętu, będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza jego przeznaczenie, w tym za uszkodzenie lub zużycie w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania. Na żądanie i koszt Abonenta Sprzęt może zostać odebrany z Lokalu przez Przedstawiciela.
2. W razie wypowiedzenia przez Abonenta umowy, z uwagi na brak akceptacji jednostronnej zmiany warunków umowy zawartej na czas określony dokonanej przez Operatora, przy jednoczesnym zatrzymaniu urządzenia końcowego, Operator jest uprawniony do żądania zapłaty odszkodowania w wysokości:
 - a) sumy części opłaty abonamentowej, które abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy, albo
 - b) sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za to urządzenie, które abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy.- w zależności od tego, które z tych odszkodowań jest niższe.
3. W przypadku naruszenia postanowień ust. 1 powyżej, jak również w razie zwrócenia Sprzętu uszkodzonego, Operator odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub zapłaty jego równowartości.
4. Prócz powyższych opłat, Abonent zobowiązany jest także do zapłaty za świadczenia spełnione, zgodnie z § 6 ust. 4 Regulaminu.

§ 18.

Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta zamieszczone są na stronie internetowej Operatora, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

§ 19.

1. W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.

2. Operator wykonuje Aktywację Usługi internetowej w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia obowiązywania umowy łączącej Abonenta z dotychczasowym dostawcą usług dostępu do sieci Internet.
3. W przypadku rozwiązania Umowy, Operator jest zobowiązany świadczyć Usługę internetową na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet z Abonentem terminu aktywacji tej nowej usługi.
4. Uzgodnienie terminów, o których mowa w ust. 2 i 3 powyżej, powinno nastąpić niezwłocznie na Trwałym nośniku.
5. W przypadku rozwiązania Umowy, w ramach której Operator zapewniał Abonentowi dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, Abonent może żądać od Operatora zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 12 miesięcy od dnia rozwiązania Umowy.
6. Za czynności związane z realizacją uprawnień, o którym mowa w ust. 1-5 powyżej, Operator nie pobiera opłat od Abonenta.

XIII. INFORMACJE DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

§ 20

1. Na żądanie konsumenta z niepełnosprawnościami informacje przedumowne, zwięzłe podsumowanie warunków umowy oraz pozostałe informacje zawarte w umowie, o której mowa w art. 288 lub art. 289, doręczane są w postaci dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami.
2. Przed zawarciem z konsumentem umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w zakresie usług komunikacji elektronicznej innych niż usługi transmisji danych używane do świadczenia usług komunikacji maszyna-maszyna, dostawca usług komunikacji elektronicznej doręcza konsumentowi, na trwałym nośniku dotyczące tej usługi informacje, zwane "informacjami przedumownymi"
 - a. W przypadku umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w zakresie usługi dostępu do internetu lub usługi komunikacji interpersonalnej dostawca tych usług w ramach informacji przedumownych doręcza również informacje o:
udogodnieniach i usługach przeznaczonych dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami oraz sposobie uzyskania aktualnych informacji
3. Operator usług komunikacji elektronicznej świadczący usługę dostępu do internetu lub usługę komunikacji interpersonalnej publikuje na swojej stronie internetowej w sposób jasny, zrozumiały oraz umożliwiający odczyt maszynowy, w formie dostępnej dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami, aktualne informacje dotyczące świadczenia usług oraz ich warunki.
4. Operator usług komunikacji elektronicznej zapewnia użytkownikom końcowym z niepełnosprawnościami dostęp do świadczonych przez siebie udogodnień i dostęp do świadczonych przez siebie usług równoważny dostępowi do usług komunikacji elektronicznej z jakiego korzysta większość użytkowników końcowych, oraz publikuje informacje o tych udogodnieniach i usługach na swojej stronie internetowej.
5. Prezes UKE udostępnia na stronie podmiotowej BIP UKE informacje o normach i specyfikacjach opublikowanych przez Komisję Europejską w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej, dotyczących udogodnień i usług dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami.
6. Minister właściwy do spraw informatyzacji określi, w drodze rozporządzenia, szczegółowe wymagania dotyczące świadczenia udogodnień i usług dla osób z niepełnosprawnościami przez dostawców publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej, biorąc pod uwagę potrzebę zapewnienia użytkownikom końcowym z niepełnosprawnościami dostępu równoważnego dostępowi do usług komunikacji elektronicznej, z jakiego korzysta większość użytkowników końcowych.
7. Operator jest zobowiązany zapewnić użytkownikom końcowym z niepełnosprawnościami:
 - a) Możliwość wjazdu do BOK na wózku inwalidzkim,

- b) Otrzymywanie faktur, informacji, dokumentów w alfabecie Braille'a,
- c) Umożliwić rozmowę z doradcą klienta za pośrednictwem tłumacza polskiego języka migowego,
- d) Możliwość otrzymania mailem dokumentów, które odczyta program czytający,
- e) Pomoc przy konfigurowaniu ustawień telefonu bądź tabletu,
- f) Możliwość zakupu urządzenia końcowego, przystosowanego do używania przez osoby z niepełnosprawnością słuchu.

XIV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.

§ 21.

1. W trakcie trwania Umowy, Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Operatora o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
2. Za pisemną zgodą Operatora, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą Tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie, zwłaszcza co do wiarygodności płatniczej.
3. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 10.11.2024 r.