

# REGULAMIN OGÓLNY ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

## Część I. Przepisy wstępne

### §1 Przedmiot Regulaminu

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez **Dostawcę**, którym jest: Malborskie Światłowody sp. z o. o., z siedzibą pod adresem ul. Tadeusza Kościuszki 24, 82-200 Malbork, numer KRS 0000690758, NIP 5792262935, akta rejestrowe przechowywane przez Sąd Rejonowy w Gdańsku- Północ w Gdańsku, numer RPT 12121, kapitał zakładowy 5000zł.
2. Niniejszy Regulamin stanowi element dokumentacji abonenckiej, regulującej świadczenie Usług przez Dostawcę. Na dokumentację abonencką składają się następujące dokumenty:
  - a. **Podsumowanie Warunków Umowy** – dokument doręczany Abonentowi będącemu Konsumentem przed zawarciem Umowy, na trwałym nośniku, zawierający podsumowanie najważniejszych warunków świadczenia Usługi; Podsumowanie Warunków Umowy stanowi integralną część Umowy;
  - b. **Umowa** - umowa zawarta pomiędzy Abonentem, a Dostawcą, określająca przede wszystkim zakres świadczonych usług, należne Dostawcy opłaty abonamentowe oraz inne warunki świadczenia usług wymagane na mocy przepisów prawa.
  - c. **Regulamin promocji** - regulamin określający promocyjne warunki świadczenia usług, które obowiązują Abonenta w okresie promocyjnym.
  - d. **Regulamin** - niniejszy Regulamin, określający warunki świadczenia usług właściwe dla wszystkich usług świadczonych przez Dostawcę.
  - e. **Załączniki Produktowe do Regulaminu** - załączniki do Regulaminu, zawierające postanowienia specyficzne i właściwe wyłącznie dla konkretnych Usług objętych danym załącznikiem.
  - f. **Cennik** - określający ceny usług oraz opłaty dodatkowe.
  - g. **Polityki, oświadczenia i informacje** - dodatkowe dokumenty, w szczególności wykazy kanałów telewizyjnych w poszczególnych pakietach, polityki, wymagane prawem pouczenia i informacje (np. Informacja o przetwarzaniu danych osobowych Abonenta, Pouczenie o prawie odstąpienia od Umowy).
3. Dokumenty wskazane w punktach lit c – f zawierają **informacje przedumowne**, to jest wymagane prawem informacje o warunkach świadczenia Usług, i są doręczane Abonentowi będącemu Konsumentem przed zawarciem Umowy, na trwałym nośniku; dokumenty zawierające informacje przedumowne stanowią integralną część Umowy;
4. Dokumenty opisane w ust. 3 zostały wymienione według hierarchii ich obowiązywania. W przypadku wystąpienia sprzeczności, postanowienia zawarte w dokumencie wymienionym wyżej mają pierwszeństwo przed dokumentem wymienionym niżej. Dostawca przekazuje Abonentowi wraz z Umową te dokumenty, które mają

zastosowanie do zawartej Umowy (z uwzględnieniem zakresu zamówionych Usług).

5. Z Dostawcą można skontaktować się w sprawach związanych ze świadczonymi Usługami w następujący sposób:
  - a. telefonicznie, pod numerem: 556 556 320 (opłata nie wyższa niż za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent);
  - b. pocztą elektroniczną, pod adresem: [biuro@malborskieswiatlowody.pl](mailto:biuro@malborskieswiatlowody.pl)
  - c. osobiście w Biurze Obsługi Klienta (BOK).  
Malborskie Światłowody sp. z o.o.  
ul. Tadeusza Kościuszki 24, 82-200 Malbork

### §2 Definicje

Pojęcia pisane wielką literą należy rozumieć zgodnie z poniższymi definicjami:

1. **Abonament lub Opłata abonamentowa** - stała opłata miesięczna za korzystanie z Usług Dostawcy;
2. **Abonent** - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna albo jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, z którą Dostawca zawarł Umowę;
3. **Awaria** - nieprawidłowość funkcjonowania Sieci lub Sprzętu, skutkująca zaprzestaniem świadczenia lub niedotrzymaniem parametrów jakości Usług;
4. **BOK** - lokal Dostawcy przeznaczony do obsługi Abonentów oraz potencjalnych Abonentów. Aktualna lista Biur Obsługi dostępna jest na Stronie Internetowej Dostawcy;
5. **Gniazdo abonenckie** - fizyczny punkt w Lokalu, w którym Abonent uzyskuje dostęp do Sieci, umożliwiając podłączenie Urządzenia lub Sprzętu, celem korzystania z Usług;
6. **KC** - ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. (tj. z dnia 10 maja 2018 r., Dz.U. z 2018 r. poz. 1025 z późn. zm.);
7. **Konsument** - osoba fizyczna zawierająca Umowę na Usługi, w zakresie niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Jeżeli postanowienia dokumentacji abonenckiej nie stanowią inaczej, zapisy dotyczące Konsumenta stosuje się również do Abonenta będącego osobą fizyczną, który zawiera Umowę bezpośrednio związaną z jego działalnością gospodarczą, gdy z treści tej Umowy wynika, że nie posiada ona dla niego charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez niego działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej; we wskazanych w dokumentacji abonenckiej przypadkach uprawnienia Konsumenta przysługują także podmiotom będącym mikroprzedsiębiorcą, małym przedsiębiorcą lub organizacją pozarządową w rozumieniu art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2023 r. poz. 571 oraz z 2024 r. poz. 834), chyba że podmiot ten, najpóźniej w chwili zawarcia Umowy, wyraził zgodę, by uprawnienia te mu nie przysługiwały.
8. **Okres rozliczeniowy** - okres, za który rozliczane są opłaty za Usługi, pokrywający się z miesiącem kalendarzowym;
9. **Strona Internetowa** - strona internetowa dostępna pod adresem [www.malborskieswiatlowody.pl](http://www.malborskieswiatlowody.pl);

10. **Sieć** - sieć telekomunikacyjna wykorzystywana do świadczenia Usług, będąca własnością Dostawcy lub udostępniona mu przez innego operatora na podstawie umowy o dostęp hurtowy;
11. **Siła wyższa** - zewnętrzne zdarzenie niezależne od Stron, które nie jest możliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności: wojny, katastrofy naturalne, strajki;
12. **Sprzęt** - udostępniane Abonentowi przez Dostawcę, w ramach Umowy, urządzenia elektryczne lub elektroniczne przeznaczone do odbioru Usług (w szczególności dekodery, moduł CAM, zasilacz i kable);
13. **Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające Abonentowi lub Dostawcy 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 niezmienionej postaci; w szczególności papier, pamięć, USB, płyty CD-ROM, DVD, karty pamięci, dyski twarde komputerów, sms lub poczta elektroniczna;
14. **Umowa zawarta na odległość** - Umowa zawarta z Konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia Umowy włącznie ;
15. **Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy - Umowa z Konsumentem zawarta:**
  - a. przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy (siedzibą Dostawcy lub Biurem Obsługi),
  - b. w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Konsumenta w okolicznościach, o których mowa pod lit. a,
  - c. w lokalu przedsiębiorstwa Dostawcy (siedzibie Dostawcy lub Biurze Obsługi) lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość (przy wykorzystaniu formularza zamieszczonego w Serwisie internetowym Dostawcy) bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z Konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy (siedzibą Dostawcy lub Biurem Obsługi), przy jednoczesnej fizycznej obecności stron.
16. **Urządzenie końcowe**- urządzenie Abonenta umożliwiające korzystanie z Usług, w szczególności telefon, smartfon, komputer lub router;
17. **Urządzenie dostępowe** – urządzenie umożliwiające odbiór sygnału oraz / lub transmisję danych do Urządzenia końcowego Abonenta, takie jak dekodery, modemy;
18. **Usługa** - usługa telekomunikacyjna, Usługa dodatkowa lub inna usługa zawarta w ofercie Dostawcy lub objęta zawartą Umową.
19. **Usługi dodatkowe** - zawarte w ofercie Dostawcy lub określone Cennikiem usług powiązane z Usługami.

## Część II. Zawarcie, rozwiązanie i zawieszenie Umowy

### §3 Forma umowy i innych oświadczeń Abonenta

1. Dostawca umożliwia zawarcie Umowy w formie pisemnej. Dostawca może dodatkowo umożliwić zawarcie umowy także w formie elektronicznej (elektronicznie z wykorzystaniem bezpiecznego podpisu elektronicznego) lub formie dokumentowej (elektronicznie bez użycia bezpiecznego podpisu elektronicznego). W przypadku udostępnienia takiej możliwości, szczegóły procesu będą dostępne na Stronie Internetowej.
2. Abonentowi przysługuje prawo wyboru formy Umowy spośród oferowanych przez Dostawcę.
3. Postanowienia dotyczące procesu zawarcia Umowy, w tym weryfikacji Abonenta i oceny jego wiarygodności płatniczej, stosuje się odpowiednio do zmiany Umowy, o ile szczegółowe postanowienia Regulaminu nie stanowią odmiennie.
4. O ile postanowienia dokumentacji abonenckiej lub bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, wszelkie oświadczenia związane z wykonaniem Umowy mogą być składane w formie pisemnej, elektronicznej lub w formie dokumentowej.
5. W przypadku gdy oświadczenia woli (w tym oświadczenia o zawarciu lub zmianie umowy) składane są w formie dokumentowej, Dostawca utrwała i dostarcza Abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami na Trwałym nośniku. W przypadku oświadczeń składanych za pomocą poczty elektronicznej lub telefonu Abonent zobowiązany jest do korzystania z adresu (numeru telefonu) podanego Dostawcy przy zawarciu Umowy (z uwzględnieniem dokonanych przez Abonenta późniejszych zmian).

### §4 Weryfikacja tożsamości Abonenta

1. Abonent może zawrzeć Umowę osobiście lub przez przedstawicieli. Prawidłowość umocowania przedstawiciela Dostawca weryfikuje zgodnie z przepisami Kodeksu Cywilnego. Dostawcy przysługuje prawo żądania okazania dokumentów wykazujących umocowanie do działania w imieniu Abonenta.
2. Na Dostawcy ciąży prawny obowiązek zweryfikowania Abonenta zgodnie z art. 296 ust. 3 ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej. W związku z powyższym, Abonent zobowiązany jest do podania następujących danych:
  - a. w przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną: i) imię i nazwisko, ii) numer PESEL, jeżeli go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu; iii) inne dane określone we wzorze Umowy jako obowiązkowe;
  - b. w przypadku abonenta niebędącego osobą fizyczną: i) nazwę, ii) numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo ewidencji działalności gospodarczej, lub innym właściwym rejestrze; iii) inne dane określone we wzorze Umowy jako obowiązkowe.

3. Dostawcy przysługuje prawo żądania okazania dowodu tożsamości, paszportu, karty pobytu, lub potwierdzenia wpisu w odpowiednim rejestrze. Potwierdzenia tożsamości Abonenta Dostawca może dokonać również za pośrednictwem osoby trzeciej działającej w jego imieniu (np. kurier, sprzedawca). W przypadku udostępnienia możliwości zawierania umów na odległość, Abonent zobowiązany jest dokonać potwierdzenia swojej tożsamości w sposób określony przez Dostawcę, zgodny z art. 296 ust. 3 ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej. Szczegółowe informacje o sposobie potwierdzenia tożsamości zostaną w takim wypadku przekazane na Stronie Internetowej.
4. Dostawcy przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy, jeżeli podmiot dokonujący Zamówienia posługuje się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności.

### **§5 Wiarygodność płatnicza Abonenta**

1. Dostawca, w przypadku powzięcia wątpliwości co do możliwości wykonania przez Abonenta przewidywanych zobowiązań z Umowy, o której zawarcie Abonent wnosi, może uzależnić jej zawarcie od:
  - a. dostarczenia dokumentów potwierdzających możliwość wykonania Umowy;
  - b. pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych posiadanych przez Dostawcę lub udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej zgodnie z właściwymi przepisami. Dostawca powiadamia Abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
2. W wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta Dostawca może odmówić zawarcia Umowy lub zawrzeć ją na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta. W szczególności, Dostawca może odmówić zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych lub żądać zabezpieczenia poprzez dokonanie przedpłaty w wysokości sumy opłaty przyłączeniowej, aktywacyjnej oraz sześciokrotności Opłaty abonamentowej. Dostawca może również żądać złożenia kaucji za wydany Abonentowi Sprzęt.
3. Dostawca uprawniony jest do zaspokojenia wymagalnych i niezapłaconych przez Abonenta roszczeń z kaucji lub przedpłaty opisanych w ust. 2. Warunkiem zaspokojenia w ten sposób jest uprzednie wezwanie Abonenta do zapłaty należności. Postanowienia zdania pierwszego nie naruszają innych uprawnień Dostawcy opisanych w Regulaminie, w szczególności prawa do zawieszenia świadczenia Usług lub wypowiedzenia Umowy.
4. W przypadku skorzystania przez Dostawcę z prawa do zaspokojenia swoich roszczeń z kaucji lub przedpłaty, Abonent zobowiązany jest do ich uzupełnienia do kwot wskazanych w ust. 2. Uzupełnienie powinno nastąpić w terminie 7 dni od doręczenia wezwania Dostawcy.
5. Dostawca zwróci Abonentowi nominalną kwotę opisaną w ust. 2, w terminie 7 dni od dnia wygaśnięcia Umowy oraz zaspokojenia przez Abonenta roszczeń Dostawcy wynikających z Umowy (o biegu terminu decyduje data późniejsza).

### **§6 Okres obowiązywania Umowy**

1. O ile postanowienia Umowy nie stanowią odmiennie, zostaje ona zawarta na czas nieoznaczony.
2. W przypadku zawarcia Umowy na czas oznaczony, ulega ona, po jego upływie, automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony. Strony mogą zapobiec przedłużeniu obowiązywania Umowy składając odpowiednie oświadczenie. Aby oświadczenie takie było skuteczne, powinno ono zostać doręczone drugiej Stronie do końca Okresu Rozliczeniowego poprzedzającego Okres Rozliczeniowy w którym upływa czas obowiązywania Umowy. W przypadku nieprzedłużenia okresu obowiązywania Umowy na czas oznaczony, Umowa wygasa z ostatnim dniem czasu, na który została zawarta.
3. Minimalny czas trwania Umowy stanowi jeden pełny Okres rozliczeniowy. Postanowienie to zapewnia Abonentowi możliwość zawarcia Umowy na czas nie dłuższy niż 12 miesięcy.
4. W przypadku Konsumenta, czas oznaczony, stanowiący czas obowiązywania Umowy nie może być dłuższy niż 24 miesiące. Postanowienie to stosuje się także do Abonenta będącego mikroprzedsiębiorcą, małym przedsiębiorcą lub organizacją pozarządową w rozumieniu art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2023 r. poz. 571 oraz z 2024 r. poz. 834), chyba że wyraził on, najpóźniej w chwili zawarcia Umowy, zgodę na to, by uprawnienia Konsumenta nie miały do niego zastosowania. Nie dotyczy to Abonentów, o których mowa w zdaniu drugim definicji „Konsumenta” określonej w §2 ust. 7.

### **§7 Rozwiązanie Umowy za wypowiedzeniem**

1. Abonent i Dostawca są uprawnieni do rozwiązania Umowy, w całości lub w części dotyczącej poszczególnych Usług, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego. Wypowiedzenie Umowy Konsumentowi przez Dostawcę wymaga podania ważnej przyczyny.
2. W przypadku gdy Umowa na czas oznaczony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony po upływie pierwotnego okresu jej obowiązywania, Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia abonent ponosi jedynie koszty świadczenia Usług objętych Umową.
3. W przypadku, gdy Umowa została wypowiedziana przez Abonenta lub przez Dostawcę z winy Abonenta przed upływem okresu na jaki została zawarta Dostawca może dochodzić od Abonenta odszkodowania. Odszkodowanie nie może przekroczyć opłat za Usługę, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy.
4. Opłata opisana w ust. 3 nie przysługuje Dostawcy w przypadku rozwiązania przez Konsumenta (nie dotyczy Abonentów, o których mowa w zdaniu drugim definicji „Konsumenta” określonej w § 2 Regulaminu) umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.

5. Opłata określona w ust. 3 nie jest należna w przypadku, gdy rozwiązanie Umowy przez Abonenta wynika z dokonanej przez Dostawcę zmiany warunków Umowy.

#### **§8 Zawieszenie świadczenia Usług przez Dostawcę**

1. Jeśli Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę wówczas:
  - a. Dostawca informuje Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usługi, jeśli Abonent nie zapłaci należności w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia;
  - b. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w pkt a powyżej Dostawca może ograniczyć świadczenie Usługi w ten sposób, że blokuje możliwość inicjowania połączeń głosowych, a także blokuje możliwość korzystania z transmisji danych (nie dotyczy to inicjowania połączeń na numery alarmowe); Dostawca nie ogranicza Usługi jeśli jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne;
  - c. Jeśli w terminie 7 dni od ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia Usługi, o której mowa w pkt b powyżej Abonent nie zapłacił zaległych należności Dostawca powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi;
  - d. Jeśli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w pkt c powyżej Abonent nie zapłaci zaległych należności, wówczas Dostawca może zawiesić świadczenie Usługi, co skutkuje brakiem możliwości korzystania przez Abonenta z Usługi (za wyjątkiem połączeń na numery alarmowe);
  - e. Jeśli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia Usługi Abonent nie zapłaci zaległych należności Dostawca powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia, jeśli Abonent nie zapłaci w tym czasie zaległych należności;
  - f. Jeśli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczone usługi Dostawca powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia Usługi i może Usługę zawiesić jeśli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia.

Powiadomienia, o których mowa w niniejszym ustępie doręcza się na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeśli Dostawca umożliwia korzystanie z takiego środka.

2. Dostawcy przysługuje prawo zawieszenia świadczenia Usług, jeżeli Abonent nie zaprzestanie naruszania Umowy, pomimo uprzedniego wezwania i wyznaczenie terminu nie krótszego niż 7 dni, w szczególności jeżeli Abonent:
  - a. ingeruje w Sieć lub ją uszkadza,
  - b. dokonuje nadużyć telekomunikacyjnych, rozumianych jako nieuprawniona zmiana adresacji, generowanie sztucznego ruchu, CLI spoofing, phishing, smishing lub inne niezgodne z prawem wykorzystanie usług telekomunikacyjnych, mogące powodować szkody po stronie Dostawcy, operatorów współpracujących z Dostawcą lub innych użytkowników,

- c. wykorzystuje usługi w celu wprowadzania do sieci danych niezgodnych z prawem lub uzyskiwania nieuprawnionego dostępu do danych lub urządzeń innych użytkowników,
  - d. wykorzystuje Usługi do dokonywania czynów zabronionych lub wykroczeń,
  - e. udostępnia odpłatnie Usługi osobom trzecim w sposób wskazujący na prowadzenie w tym zakresie zorganizowanej działalności gospodarczej, choćby nie zarejestrowanej,
  - f. uporczywie podejmuje działania uniemożliwiające Dostawcy prawidłowe wykonanie Umowy, w tym uniemożliwia usunięcie Awarii,
  - g. dokonuje innych naruszeń Umowy, precyzyjnie wskazanych w wezwaniu do zaprzestania naruszeń.
3. W przypadkach wskazanych w ust. 3 pkt a. - d. zawieszenie świadczenia Usług może wyjątkowo nastąpić przed doręczeniem wezwania, jeżeli jest to konieczne w celu ochrony Dostawcy, współpracujących operatorów lub innych użytkowników przed szkodą lub jeżeli żądanie natychmiastowego zaprzestania świadczenia Usług zostało złożone przez uprawniony organ.
  4. Dostawca zobowiązany jest wznowić świadczenie Usług w ciągu 3 dni roboczych od ustania przyczyn zawieszenia, w szczególności uiszczenia wszystkich zaległości wraz z należnymi odsetkami.
  5. W okresie zawieszenia świadczenia Usług, Dostawca jest zwolniony z obowiązku świadczenia Usług objętych Umową, a Abonent z obowiązku uiszczenia Opłat abonamentowych należnych za okres zawieszenia (co nie wyłącza ani nie zawiesza obowiązku uiszczenia opłat naliczonych za okres przed zawieszeniem).

#### **§9 Rozwiązanie umowy bez wypowiedzenia oraz wygaśnięcie Umowy**

1. Każdej ze Stron przysługuje prawo do jednostronnego rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, gdy druga Strona narusza jej istotne warunki i nie zaprzestanie naruszania w adekwatnym terminie wskazanym w wezwaniu Strony dotkniętej naruszeniem, a Regulamin nie zawiera w tym zakresie postanowień szczególnych. Zapis zdania pierwszego dotyczy w szczególności uprawnienia Abonenta w przypadku:
  - a. nieświadczenia lub nienależytego świadczenia Usług przez Dostawcę, to jest w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, (z wyłączeniem Usługi internetu), a warunkami określonymi w Umowie. Uprawnienie to przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i nie wpływa na uprawnienia Abonenta do dochodzenia roszczeń z nienależytego wykonania Umowy; przypadku, gdy Abonent zawarł Umowę o świadczenie usług obejmującą usługę dostępu do internetu lub usługę telefonii oraz inną Usługę, prawo wypowiedzenia Umowy ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy obejmuje wszystkie usługi objęte Umową;
  - b. w razie braku akceptacji jednostronnej zmiany przez Dostawcę postanowień Umowy w tym zawartych w Podsumowaniu Warunków Umowy, Regulaminie lub Cenniku;

- c. w przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, lub zmiany dostawcy telefonii z przeniesieniem numeru – jednak Abonent jest wówczas zobowiązany do uiszczenia opłaty za okres wypowiedzenia, w wysokości nie wyższej niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, oraz zapłaty odszkodowania za wypowiedzenie Umowy przed upływem okresu na jaki została zawarta.
2. Umowa wygasa automatycznie w przypadku:
    - a. upływu terminu, na który została zawarta (dotyczy umów, których okres obowiązywania nie uległ automatycznemu przedłużeniu zgodnie z Regulaminem), rozwiązania za wypowiedzeniem lub w trybie natychmiastowym,
    - b. utraty przez Dostawcę zdolności do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej,
    - c. dostarczenia Dostawcy aktu zgonu Abonenta, chyba że uprawniona osoba złoży wniosek o kontynuowanie Umowy zgodnie z postanowieniami Regulaminu,
    - d. ustania bytu prawnego Abonenta niebędącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejściem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego,
    - e. upływu terminu 2 miesięcy od dnia zawieszenia świadczenia Usług, jeżeli w tym okresie nie ustały przyczyny zawieszenia, o których mowa w §8 ust. 2 powyżej.
  3. Rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy powoduje natychmiastowe zaprzestanie świadczenia Usług na rzecz Abonenta, a także zaprzestanie naliczania jakichkolwiek opłat. Postanowienie powyższe nie narusza postanowień Umowy lub Regulaminu, które przewidują zaprzestanie świadczenia Usług lub naliczania opłat przed wygaśnięciem Umowy.

#### **§10 Odstąpienie od Umowy - Konsument**

1. Na zasadach szczegółowo określonych w pouczeniu o odstąpieniu od Umowy stanowiącym załącznik do Umowy, Konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy, może w terminie 14 dni od jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów z wyjątkiem kosztów wskazanych w pouczeniu. W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa umowę uważa się za niezawartą. Jeżeli Konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy zanim Dostawca przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać.
2. Prawo odstąpienia, o którym mowa w ust. 1 nie przysługuje Konsumentowi w przypadku, w którym Dostawca wykonał w pełni Usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Dostawcę utraci prawo odstąpienia od Umowy.
3. Jeżeli Konsument nie został poinformowany przez Dostawcę o prawie odstąpienia od Umowy, prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy od dnia upływu terminu, o którym mowa w ust.1. Jeżeli Konsument został poinformowany przez Dostawcę o prawie odstąpienia od Umowy przed upływem terminu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, termin do odstąpienia od Umowy upływa

po 14 dniach od udzielenia Konsumentowi informacji o tym prawie.

4. Konsument nie ponosi kosztów świadczenia Usług za czas do odstąpienia od Umowy, jeżeli Dostawca nie poinformował Konsumenta w wymagany prawem sposób o prawie odstąpienia od Umowy i skutkach jego wykonania lub jeżeli Konsument nie żądał spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.

### **Część III. Opłaty**

#### **§11 Rodzaje opłat**

1. Z tytułu świadczonych Usług Dostawca pobiera opłaty jednorazowe, Opłaty abonamentowe oraz wynikające ze zużycia Usługi. Opłaty określa Umowa oraz Cennik.
2. Abonament obejmuje świadczenie Usługi nierozliczanej w oparciu o zużycie, gotowość do świadczenia Usługi rozliczanej w oparciu o zużycie, dostarczanie Sieci oraz Podstawową obsługę serwisową. Abonament nie obejmuje świadczeń, dla których Cennik przewiduje opłaty odrębne, w tym: i) usług serwisowych nieobjętych Podstawową obsługą serwisową, ii) opłat za zużycie Usługi, iii) dodatkowych pakietów taryfowych lub opcji usługi (np. dodatkowych pakietów transferu danych lub pakietu minut na określone typy połączeń), iv) usług związanych z udostępnieniem Sprzętu, v) usług związanych z przyłączeniem i aktywacją usługi.
3. Abonent może uzyskać informację o obowiązujących cenach i kosztach usług serwisowych z Cennika dostępnego na stronie internetowej Dostawcy, a także poprzez kontakt telefoniczny z BOK .

#### **§12 Warunki płatności**

1. Faktura VAT wystawiona przez Dostawcę zawiera informacje o:
  - a. opłatach za Usługi świadczone przez Dostawcę na rzecz Abonenta, w szczególności o terminie oraz sposobie płatności,
  - b. podstawowy wykaz Usług wykonanych w Okresie Rozliczeniowym, tj. w szczególności informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń,
  - c. Inne informacje wymagane na podstawie Prawa telekomunikacyjnego.
2. Na żądanie Abonenta Dostawca dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług. Szczegółowy wykaz może być dostarczany:
  - a. począwszy od bieżącego Okresu Rozliczeniowego, do końca Okresu Rozliczeniowego, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu;
  - b. za okres obejmujący Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie. W takim przypadku szczegółowy wykaz wykonanych Usług dostarcza się w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.

3. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług, o którym mowa w ust. 2, podlega opłacie wskazanej w Cenniku. Opłata ta jest zwracana w przypadku uwzględnienia reklamacji związanej z dostarczeniem szczegółowego wykazu.
4. Dostawca może wystawiać i udostępniać faktury VAT drogą elektroniczną, w szczególności za pośrednictwem Serwisu internetowego Dostawcy, na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa. W przypadku Abonentów będących osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą lub osobami prawnymi faktury udostępniane są w Krajowym Systemie eFaktur do samodzielnego pobrania przez Abonenta.
5. Abonent uiszcza należne opłaty na podstawie doręczonej przez Dostawcę faktury VAT, z góry, nie później niż do końca Okresu Rozliczeniowego, w którym świadczona była dana Usługa. Opłaty, których wysokość zależy od zużycia powinny być uiszczane z dołu w Okresie Rozliczeniowym następującym po tym, w którym nastąpiło zużycie. Opłaty za przyłączenie do Sieci lub aktywację Usług płatne są wraz z pierwszą fakturą, o ile Umowa nie stanowi inaczej.
6. Abonent zobowiązany jest uiszczać opłaty na rachunek bankowy Dostawcy wskazany na fakturze VAT. W przypadku udostępnienia przez Dostawcę BOK, płatność może być dokonana także w kasie Dostawcy w BOK lub w kasie innego wskazanego przez Dostawcę podmiotu. Aktualna informacja o akceptowanych metodach płatności oraz kasach znajduje się na Stronie Internetowej.
7. Wygaśnięcie Umowy nie zwalnia Abonenta od obowiązku uiszczenia opłat za Usługi wykonane do tego czasu. Wyjątkiem jest skorzystanie z uprawnień do odstąpienia od Umowy przez Konsumenta opisanych w §10 oraz w pouczeniu stanowiącym załącznik do Umowy.
8. W przypadku braku płatności w terminie, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia odsetek ustawowych za opóźnienie w zapłacie.
9. W przypadku rozpoczęcia świadczenia Usług w trakcie Okresu rozliczeniowego opłaty okresowe/miesięczne będą naliczane w proporcjonalnej wysokości, odpowiadającej rzeczywistemu okresowi świadczenia Usług na rzecz Abonenta (przykładowo - w przypadku rozpoczęcia świadczenia Usług w połowie Okresu rozliczeniowego, Abonent zapłaci za ten Okres rozliczeniowy połowę Abonamentu).
5. W ramach obsługi serwisowej Dostawca usług zapewnia:
  - a. telefoniczną obsługę Klientów;
  - b. usuwanie Awarii;
  - c. informacje o świadczonych Usługach.
6. Dostawca nie świadczy usług gwarancyjnych innych niż podstawowa obsługa serwisowa.

#### **§14 Bezpieczeństwo**

1. Dostawca wprowadza następujące procedury, w celu pomiaru ruchu i organizacji w Sieci:
  - a. zautomatyzowana analiza obciążenia ruchem wybranych elementów Sieci w czasie rzeczywistym,
  - b. interwencja serwisu technicznego, w przypadku Awarii, jak również przypadkach opisanych w ust. 3, środki zarządzania ruchem wskazane w poszczególnych Załącznikach Produktowych.
2. Procedury opisane w ust. 1 umożliwiają ograniczenie częstotliwości oraz czasu występowania Awarii, jak również pozytywnie wpływają na bezpieczeństwo i integralność Sieci. Procedury te nie posiadają negatywnego wpływu na jakość Usługi.
3. W uzasadnionych przypadkach, gdy Abonent ingeruje w Sieć, korzysta z Usług w sposób sprzeczny z ich przeznaczeniem lub naruszając przepisy prawa, w szczególności w przypadkach opisanych w §8 ust. 2 pkt a. - d., jeżeli będzie do proporcjonalne i uzasadnione z punktu widzenia zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci lub Usług, Dostawca może dokonać:
  - a. eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
  - b. zawiesić świadczenie Usług na podstawie postanowień Regulaminu.
4. Dostawca nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, w zakresie wynikającym z podjętych uzasadnionych i proporcjonalnych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci lub Usług. Postanowień zdania pierwszego nie stosuje się w przypadku zakazania przez Prezesa UKE stosowania takich środków.
5. Dostawca przekazuje Abonentowi:
  - a. informacje o zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych;
  - b. w zakresie wymaganym przez właściwe przepisy - informacje o naruszeniu danych osobowych, które mogło mieć niekorzystny wpływ na prawa Abonenta;
  - c. informacje o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci lub Usług, wymagającego podjęcia przez Abonenta dodatkowych środków, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach.
6. Przekazanie informacji o których mowa w ust. 5 może nastąpić, w zależności od decyzji Abonenta, udzielonych przez niego zgód oraz posiadanych przez Dostawcę danych, w formie pisemnej, telefonicznie lub w formie dokumentowej (SMS, poczta elektroniczna). W przypadku informacji dotyczących ogółu lub większej grupy Abonentów, Dostawca może ponadto przekazać przedmiotową informację w formie komunikatu umieszczonego na Stronie Internetowej.

### **Część IV. Obowiązki Dostawcy**

#### **§13 Podstawowe zasady świadczenia Usług**

1. Dostawca zobowiązuje się świadczyć Usługi z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych. Dostawca świadczy Usługi 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
2. Minimalne poziomy jakości zostały określone dla każdej z Usług w odpowiednim Załączniku Produktowym.
3. Dostawca nie wprowadza ograniczeń w dostępie ani korzystaniu z Usługi, innych niż jednoznacznie określone w dokumentacji abonenckiej.
4. Dostawca informuje, że ewentualne usługi posprzedażne wynikają z Cennika.

## **Część V. Zmiana Umowy**

### **§15 Zmiana Umowy na wniosek Abonenta**

1. Jeżeli Abonent nie ma zaległości w opłatach, Strony mogą rozszerzyć zakres świadczonych Usług, w tym określić wyższy poziom parametrów Usługi, objąć Umową kolejną Usługę lub uzgodnić świadczenie przez Dostawcę dodatkowych pakietów taryfowych lub opcji Usługi.
2. Do zmiany Umowy stosuje się odpowiednio postanowienia dotyczące jej zawarcia. Dostawca może umożliwić Abonentowi zmianę zakresu świadczonych Usług poprzez złożenie oświadczeń w formie elektronicznej lub dokumentowej, w tym za pomocą środków porozumiewania się na odległość (telefonu, poczty e-mail lub Strony Internetowej). Możliwość opisana w zdaniu pierwszym dotyczy w szczególności:
  - a. zamówienia oraz rezygnacji z Usług dodatkowych,
  - b. zmiany pakietu, w którym świadczone są Usługi.
3. Regulaminy Usług lub Regulaminy Promocji mogą w inny sposób określać dopuszczalne sposoby składania zamówień na pakiety taryfowe lub na dodatkowe opcje usługi albo wykluczać niektóre sposoby składania takich zamówień.
4. W przypadku gdy zmiana Umowy dokonywana jest poprzez oświadczenia woli (w tym oświadczenia o zawarciu lub zmianie umowy) składane są w formie dokumentowej, dostawca usług utrwała i dostarcza abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków umowy oraz oświadczenie abonenta o związaniu się tymi warunkami na Trwałym nośniku.
5. Zmiana zakresu świadczonych Usług nastąpi od pierwszego dnia Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym w którym złożono skutecznie wniosek. Dostawca może z ważnych przyczyn określić inny termin realizacji wniosku.
6. Konsument jest uprawniony od odstąpienia od zmiany warunków Umowy dokonanej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy na zasadach określonych odpowiednio w §10 oraz pouczeniu o odstąpieniu stanowiącym załącznik do Umowy. Każdorazowo przed dokonaniem zmiany Dostawca ponownie pouczy Konsumenta o przysługującym mu uprawnieniu w tym zakresie.

### **§16 Inne przypadki zmiany Umowy, zmiana Abonenta**

1. Zasady zmiany warunków Umowy z inicjatywy Dostawcy określa Umowa.
2. Niezależnie od postanowień §15 i ust. 1 powyżej, Strony mogą w każdym przypadku dokonać zmiany Umowy na zasadzie dwustronnego porozumienia.
3. W razie śmierci Abonenta, jego małżonek, wstępny, zstępny, brat, siostra lub osoba wspólnie z nim zamieszkująca, po uiszczeniu opłat za wykonane Usługi, może w ciągu 30 dni od daty śmierci Abonenta wystąpić do Dostawcy z wnioskiem o wstąpienie w prawa i obowiązki zmarłego (z wyłączeniem przysługujących mu uprawnień osobistych). Dostawca zawiera Umowę z wyżej wymienioną osobą, która wystąpi z takim wnioskiem i przedstawi:

- a. Kartę SIM zmarłego Abonenta wraz z dowodem urzędowym, potwierdzającym zgon oraz dokument pozwalający na ustalenie stopnia pokrewieństwa lub wspólnego zamieszkania (w przypadku usług mobilnych);
  - b. Dokument pozwalający na ustalenie pokrewieństwa lub dokument wskazujący na tytuł prawny do lokalu w którym świadczone są Usługi lub dowód wspólnego zamieszkiwania (w przypadku usług stacjonarnych).
4. Po uzyskaniu uprzedniej zgody Dostawcy oraz po uregulowaniu wszelkich wymagalnych zobowiązań z Umowy, Abonent ma prawo dokonać przeniesienia (cesji) praw i obowiązków z Umowy na rzecz osoby trzeciej. Cesja może podlegać opłacie określonej w Cenniku.
  5. Do zawarcia umowy w przypadkach określonych w ust. 3 i 4 powyżej stosuje się postanowienia dotyczące weryfikacji Abonenta i badania jego wiarygodności płatniczej.

## **Część VI. Odpowiedzialność Dostawcy**

### **§17 Zasady odpowiedzialności Dostawcy**

1. Dostawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy na zasadach wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, z zastrzeżeniem postanowień dokumentacji abonenckiej. W przypadku Abonenta będącego Konsumentem, żadne postanowienie dokumentacji abonenckiej nie może być rozumiane jako ograniczenie lub wyłączenie praw przysługujących temu Konsumentowi na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
2. Z zastrzeżeniem odmiennych postanowień przepisów prawa, Dostawca nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, jeżeli było ono wynikiem wystąpienia Siły Wyższej lub wynikało z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

### **§18 Awarie**

1. Dostawca zobowiązuje się do usuwania Awarii w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze od momentu zgłoszenia Awarii. W przypadku, gdy Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 3 dni roboczych, Dostawca usług określi nowy termin jej usunięcia i przekaze tę informację zgłaszającemu.
2. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy o Awariach oraz jakichkolwiek zakłóceniach w korzystaniu z Usług.
3. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Dostawcę, w tym gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości Usługi, lub stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usług internetowych pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usług, a deklarowanym przez Dostawcę w Umowie, w przypadku gdy odnośne fakty zostały ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE, lub braku reakcji Dostawcy na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa Sieci lub Usług, Abonentowi przysługuje:

- a. Prawo obniżenia Abonamentu o 1/30 za każdy dzień, w którym doszło do niewykonania lub nienależytego wykonywania Usług (Bonifikata).
- b. Prawo żądania odszkodowania w formie kary umownej w wysokości 1/30 średniej sumy opłat miesięcznych z ostatnich trzech miesięcy, za każdy dzień, w którym doszło do niewykonania lub nienależytego wykonywania Usług.
4. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje Bonifikata oraz kara umowna, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
5. Przyznanie Bonifikaty oraz wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej w trybie określonym niniejszym Regulaminem.
6. Bonifikata oraz kara umowna zostaną wypłacone Abonentowi gotówką (w BOK), przelewem na wskazany w reklamacji rachunek bankowy lub przekazem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta w reklamacji. Wypłata nastąpi w terminie 14 dni od dnia rozpatrzenia reklamacji. Przyznana kwota może też zostać zaliczona na poczet przyszłych należności, w przypadku takiego wniosku Abonenta zawartego w reklamacji. Jeżeli Abonent nie wskazał w reklamacji formy zwrotu, należna kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności.
- e. wysokość żądania, numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty żądanej kwoty, bądź wniosek o zaliczenie jej na poczet przyszłych płatności - w przypadku gdy reklamujący żąda przyznania odszkodowania, Bonifikaty lub innej należności,
- f. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. Dostawca potwierdza złożenie reklamacji:
  - a. w przypadku złożenia reklamacji na piśmie w BOK – niezwłocznie;
  - b. w przypadku złożenia reklamacji na piśmie przesyłką pocztową – w terminie 14 dni od dnia doręczenia jej Dostawcy;
  - c. w przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu – niezwłocznie, przekazując kopię protokołu, która stanowi potwierdzenie złożenia reklamacji;
  - d. w przypadku złożenia reklamacji telefonicznie, lub z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o których mowa w ust. 2 lit c powyżej – w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji.
 Potwierdzenie reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji, zawiera nazwę, adres oraz numer telefonu Dostawcy i jest przekazywane Abonentowi na trwałym nośniku.
6. W przypadku gdy reklamacja nie zawiera elementu lub elementów, o których mowa w ust. 4, a które są konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Dostawca niezwłocznie przekazuje Abonentowi wezwanie do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od otrzymania wezwania. W wezwaniu Dostawca wskazuje element lub elementy reklamacji wymagające uzupełnienia oraz pouczenie, że nieuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Dostawca przekazuje wezwanie do uzupełnienia braków w sposób wskazany w ust. 9 poniżej. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia. Reklamację nieuzupełnioną w terminie pozostawia się bez rozpoznania.

### §19 Reklamacje

1. Abonent może składać reklamacje w sprawach związanych z:
  - a. niedotrzymaniem z winy Dostawcy określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
  - b. niewykonania lub nienależytego wykonania Usług,
  - c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług lub usługi fakultatywnego obciążenia rachunku.
2. Reklamacja może być złożona w każdym BOK oraz na adres Dostawcy wskazany w §1 ust. 4. Dopuszczalne jest złożenie reklamacji w następujących formach:
  - a. w formie pisemnej - osobiście w BOK albo przesyłką pocztową na adres Dostawcy,
  - b. ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu w BOK,
  - c. z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez adres poczty elektronicznej wskazany w §1 ust. 4, za pomocą formularza on-line na Stronie Internetowej oraz przez system e-BOK.
3. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym wystąpiło zdarzenie uzasadniające reklamację. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym niezwłocznie powiadamia się reklamującego.
4. Reklamacja powinna zawierać:
  - a. imię i nazwisko (nazwę) oraz dane adresowe reklamującego,
  - b. określenie czego dotyczy reklamacja, jaki okres obejmuje oraz uzasadnienie,
  - c. numer telefoniczny, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany przez Dostawcę lub adres zakończenia Sieci,
  - d. datę zawarcia Umowy i uzgodniony termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji dotyczącej niedochowania terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
  - e. odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
    - a. nazwę i dane kontaktowe Operatora;
    - b. datę złożenia reklamacji;
    - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
    - d. w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty, który to termin nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo informacji, że kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności;
    - e. w przypadku przyznania kwoty zwrotu należności wynikającej z tytułu usługi fakultatywnego obciążenia rachunku - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu, który to termin nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo informacji, że kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności;

f. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozpatrywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

9. Dostawca przekazuje Abonentowi odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji. Jeśli Abonent nie wskazał w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, Dostawca przekazuje ją Abonentowi w sposób wskazany w Umowie, lub w sposób wskazany przez Abonenta w trakcie trwania Umowy, lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
10. Jeżeli odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca na żądanie reklamującego ponownie przekazuje tę odpowiedź w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia żądania, w sposób wskazany w tym żądaniu.- .

## **§20 Dochodzenie roszczeń na drodze sądowej, Sądownictwo polubowne,**

1. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonent uprawniony jest do dochodzenia roszczeń na drodze sądowej
2. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Konsument uprawniony jest także do złożenia do Prezesa UKE wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego, w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Prezes UKE może także wszcząć to postępowanie z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Zasady postępowania określa ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz wydane na jej podstawie akty wykonawcze. Postanowienia niniejszego ustępu nie dotyczą Abonentów, o których mowa w zdaniu drugim definicji „Konsumenta” określonej w § 2 ust. 7 Regulaminu.

## **Część VII. Szczegółowe warunki świadczenia Usług**

### **§21 Urządzenie dostępne**

1. W przypadku gdy do świadczenia Usług niezbędne jest Urządzenie dostępne, Dostawca udostępni Abonentowi na czas obowiązywania Umowy, właściwe dla danego rodzaju Usług Urządzenie dostępne.
2. W przypadku udostępnienia Urządzenia dostępowego:
  - a. pozostaje ono własnością Dostawcy;
  - b. opłata za udostępnienie Urządzenia dostępowego wskazana jest w Podsumowaniu Warunków Umowy;
  - c. wydanie Urządzenia dostępowego następuje w chwili zawarcia Umowy, bądź w chwili wykonania Instalacji w Lokalu Abonenta, na podstawie protokołu odbioru Urządzenia dostępowego;

- d. z chwilą wydania Urządzenia dostępowego Abonentowi przechodzi na niego obowiązek zabezpieczenia Urządzenia dostępowego przed uszkodzeniem i utratą;
  - e. Abonent ponosi wszelkie koszty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia dostępowego, w szczególności opłaty za energię elektryczną;
  - f. Abonent zobowiązany jest do używania Urządzenia dostępowego zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, wynikającymi z instrukcji obsługi;
  - g. Abonent nie jest uprawniony do wykonywania samodzielnych napraw i modernizacji Urządzeń dostępowych, w szczególności do zmiany oprogramowania lub konfiguracji Urządzeń. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Dostawcę o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzeń dostępowych;
  - h. Dostawca wykonuje naprawy lub wymianę Urządzeń dostępowych na swój koszt, bez pobierania opłat od Abonenta, z zastrzeżeniem pkt. i);
  - i. Abonent odpowiada za spowodowane z winy lub rażącego niedbalstwa Abonenta uszkodzenie, zniszczenie lub utratę Urządzenia dostępowego, w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Dostawcę;
  - j. Abonent nie ma prawa udostępniać Urządzenia dostępowego osobom trzecim;
3. Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia dostępowego udostępnionego przez Dostawcę w terminie 7 dni od dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy. Zwrot Urządzenia dostępowego następuje w BOA, na koszt Abonenta. W przypadku braku zwrotu Urządzenia dostępowego we wskazanym terminie Dostawca, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zwrotu Urządzenia dostępowego i bezskutecznym upływie dodatkowego 14 dniowego terminu, uprawniony jest do żądania od Abonenta zapłaty kary umownej określonej w Cenniku. Wysokość kary umownej odpowiada rzeczywistej wartości Urządzenia dostępowego. Kara umowna może zostać naliczona także w przypadku zwrócenia Urządzenia dostępowego w stanie uszkodzonym (z przyczyn innych niż tkwiące w Urządzeniu w chwili wydania), jeśli koszt naprawy przewyższa wartość Urządzenia.

### **§ 22. Usługi Internetowe**

1. W ramach Usługi Internetowej Dostawca zapewnia Abonentowi prawo do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranego Urządzenia końcowego, niezależnie od lokalizacji Abonenta lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usług.
2. Świadcząc Usługę Internetową Dostawca traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, pobierane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne.
3. Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usługi w zakresie określonych kategorii ruchu, Dostawca może stosować odpowiednie środki

- zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji danych, oraz są przejrzyste, niedyskryminacyjne i proporcjonalne.
4. Dostawca może stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmienić, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:
    - a. zapewnić zgodność z obowiązującym prawem, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami,
    - b. utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych,
    - c. zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz łagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
  5. W razie awarii lub powstania wyjątkowego, tymczasowego przeciążenia Sieci Dostawca może na czas takiego zdarzenia zastosować następujące środki zarządzania ruchem:
    - a. zmienić alokację zasobów dostępnych w danym obszarze Sieci, aby zapewnić możliwie najlepsze działanie Usługi dla wszystkich Abonentów oraz
    - b. zmienić kierowanie w zakresie ruchu do zasobów, do których dostęp został z w/w powodów ograniczony.  
Środki te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.
  6. Dostawca, w celu zapobieżenia przeciążenia Sieci, które mogą wpłynąć na utrzymanie integralności i bezpieczeństwa Usługi dostępu do Internetu, może zastosować tymczasowe rozwiązania ograniczające dostępność zasobów internetowych, będących źródłem naruszeń integralności i bezpieczeństwa Sieci. Rozwiązania te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.
  7. Stosowane przez Dostawcę odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych, ani ochronę ich danych osobowych.
  8. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usługi (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na jakość Usługi w zakresie transmisji danych poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług.
  9. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem Usługi w zakresie transmisji danych zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. Niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości transmisji danych niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.
  10. Prędkości pobierania i wysyłania danych, jak również informacje dot. wpływu parametrów Usługi na nią, czynników od których zależy realna prędkość, oraz wpływu jaki mają odstępstwa od prędkości pobierania i wysyłania na Usługę określa Cennik.
  11. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym Urządzeniu końcowym z Usługi oraz z oferowanych przez Operatora innych usług niewchodzących w zakres Usługi lub niebędących usługami dodatkowymi, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług, może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego Abonenta
  12. Stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi w zakresie transmisji danych pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi, a prędkością lub parametrami określonymi w Umowie lub Cenniku stanowią nienależyte wykonanie Umowy. W takim wypadku Abonentowi przysługują środki ochrony prawnej:
    - a. wskazane w § 19 Regulaminu (Reklamacje) - w tym prawo do złożenia reklamacji, oraz po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego także do dochodzenia roszczeń przed sądem powszechnym, a w przypadku Konsumentów także do złożenia wniosku do Prezesa UKE o polubowne rozstrzygnięcie sporu w drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
    - b. wskazane w § 18 (Awarie) – w tym prawo do obniżenia opłaty abonamentowej, prawo do Bonifikaty;
    - c. inne roszczenia przewidziane w przepisach prawa, w tym w kodeksie cywilnym, obejmujące między innymi prawo do żądania wykonania umowy, prawo do wypowiedzenia umowy, prawo do odstąpienia od umowy w przypadku zwłoki w jej wykonaniu przez Dostawcę.
  13. W przypadku zmiany dostawcy Usługi internetowej, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim zastosowanie ma następująca procedura:
    - a. Abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi:
      - z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi;
      - bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia
      - na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usługi;
    - b. Nowy dostawca usługi rozpoczyna świadczenie tej usługi w uzgodnionym z Abonentem terminie określonym w umowie o świadczenie usług;
    - c. Wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi;
    - d. Nowy dostawca usługi potwierdza Abonentowi niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia usługi na trwałym nośniku;
    - e. Zmiana dostawcy usługi nie może powodować przerwy w świadczeniu tej usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy;
    - f. W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi nie nastąpiło w ustalonym z Abonentem

terminie, dotychczasowy dostawca usługi kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi.

g. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi nie nastąpiło w terminie 30 dni od uzgodnionego z Abonentem terminu wówczas wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi ze względu na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczne, a umowę z nowym dostawcą usługi uważa się za niezawartą - o czym dotychczasowy dostawca usługi informuje Abonenta.

14. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu w terminie uzgodnionym z Abonentem, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi telekomunikacyjne, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy usługi nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego służącego do wymiany komunikatów między dostawcami usług dla potrzeb realizacji uprawnienia do zachowania ciągłości internetu przy zmianie dostawcy usług.

15. W przypadku rozwiązania umowy, w ramach której Abonent otrzymał dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z nazwą handlową lub znakiem towarowym Dostawcy, Abonent ma prawo żądać zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 6 miesięcy od dnia rozwiązania umowy.

### § 23. Usługi telefonii

1. Dostawca na żądanie Abonenta:

a. nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące na numery usług o podwyższonej opłacie oraz połączenia przychodzące z takich numerów,

b. nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie oraz połączenia przychodzące z takich numerów,

c. umożliwia Abonentowi określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, oraz połączeń przychodzących z takich numerów chyba że takie połączenia nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.

2. Dostawca uprawniony jest do sporządzania i uaktualniania spisów swoich abonentów, wydawanego w postaci papierowej lub elektronicznej, oraz udostępnianego za pośrednictwem call-center. Dostawca jest obowiązany zabezpieczyć spisy wydawane w formie elektronicznej w sposób uniemożliwiający wykorzystanie zawartych w nich danych niezgodnie z przeznaczeniem. Dostawca udostępnia niezbędne dane do celów prowadzenia spisów abonentów i informacji o numerach innym dostawcom usługi telefonii

pro-wadzącym spisy abonentów lub informacji o numerach, przy czym Dostawca zobowiązany jest informować Abonenta o przekazaniu jego danych. W spisie abonentów umieszczane są: (1) imiona i nazwisko, (2) numer telefonu, (3) nazwa miejscowości i ulicy. Umieszczenie danych Abonenta w spisie następuje za zgodą Abonenta.

3. Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe.

4. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego Numeru w ramach istniejącej sieci Dostawcy.

5. Przy zmianie dostawcy Usług telefonii Abonent może żądać od Dostawcy przeniesienia przydzielonego Numeru do sieci innego dostawcy usług, przy czym w przypadku usługi telefonii stacjonarnej dotyczy to sieci istniejącej na tym samym obszarze geograficznym. Prawo to przysługuje w terminie miesiąca od dnia zakończenia obowiązywania Umowy z dotychczasowym dostawcą usług, chyba, że Abonent zrzekł się tego prawa. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w pierwszym zdaniu tego ustępu zastosowanie ma następująca procedura:

a. Abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi:

– z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi;

– bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia

– na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usługi;

b. Przeniesienie numeru następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od uzgodnionego z Abonentem dnia rozpoczęcia świadczenia określonego w umowie o świadczenie usług; termin rozpoczęcia świadczenia usługi powinien być zgodny z terminem rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą usługi;

c. Nowy dostawca usługi potwierdza Abonentowi niezwłocznie przeniesienie numeru na trwałym nośniku;

d. W przypadku gdy przeniesienie numeru nie doszło do skutku terminie wskazanym w pkt b) powyżej, dotychczasowy dostawca usługi wznowia lub kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia numeru.

e. Jeżeli przeniesienie numeru nie nastąpiło w terminie 30 dni od uzgodnionego z Abonentem terminu wówczas wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi w przypadku braku przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczne, o czym dotychczasowy dostawca usługi informuje Abonenta, a umowę z nowym dostawcą usługi uważa się za niezawartą, o czym nowy dostawca usługi informuje Abonenta.

Jeżeli nie doszło do przeniesienia przydzielonego numeru w terminie, o którym mowa w pkt b) powyżej, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi telekomunikacyjne, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji

przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego służącego do wymiany komunikatów między dostawcami usług dla potrzeb przenoszenia przydzielonych numerów.

6. W ramach Usługi telefonii Dostawca zapewnia Abonentom bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi oraz kierowanie połączeń telefonicznych do numerów alarmowych 112, oraz innych numerów służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy oraz podmiotów uprawnionych do wykonywania ratownictwa. Dostawca nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych.

## **Część VIII**

### **Postanowienia końcowe**

#### **§24 Ochrona danych osobowych**

1. Przetwarzanie danych osobowych Abonenta odbywa się zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/We (Ogólne Rozporządzenie o Ochronie Danych) z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz.Urz.UE.L Nr 119), zwanego dalej RODO, z uwzględnieniem przepisów ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej.
2. Używanie przez Dostawcę w celu prowadzenia działalności marketingowej telekomunikacyjnych urządzeń końcowych i automatycznych systemów wywołujących wymaga zgody Abonenta.
3. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu przez Dostawcę danych osobowych Abonenta zawarto w osobnej Informacji o przetwarzaniu danych Abonenta, stanowiącej załącznik do Umowy.
4. Stosowane przez Dostawcę środki zarządzania ruchem nie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych, o ile nie jest to niezbędne i proporcjonalne do osiągnięcia celów związanych z bezpieczeństwem lub rozliczeniem Usługi. Środki zarządzania ruchem nie obejmują monitorowania konkretnych treści.
5. W przypadku naruszenia przez Dostawcę warunków Umowy, Abonentowi przysługują także środki ochrony prawnej niewymienione w Regulaminie, określone w przepisach prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego. Obejmują między innymi prawo żądania zapłaty odszkodowania lub kary umownej, prawo żądania wykonania umowy oraz prawo do odstąpienia od Umowy.

#### **§ 25 Udogodnienia dla osób z niepełnosprawnością**

1. Dostawca zapewnia następujące udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami:
  - a. przystosowanie BOA do obsługi osób z niepełnosprawnością narządu ruchu;
  - b. zapewnienie w BOA stanowiska obsługi, które jest wyposażone w urządzenia umożliwiające komunikację z osobami z niepełnosprawnością narządu wzroku (niewidomą

albo słabowidzącą) albo narządu słuchu albo narządu mowy (niesłyszącą albo niemówiącą);

- c. zapewnienie obsługi osób z niepełnosprawnością narządu słuchu albo narządu mowy (niesłyszącymi albo niemówiącymi), z wykorzystaniem komunikacji audiowizualnej z tłumaczem polskiego języka migowego w czasie rzeczywistym lub osobistego kontaktu z tłumaczem języka migowego w BOA w umówionym z Abonentem terminie;
  - d. doręczenie, na wniosek osoby z niepełnosprawnością narządu wzroku, na trwałym nośniku, dokumentów Umowy, faktury i podstawowego wykazu wykonanych Usług na wskazany we wniosku adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej, w sposób nadający się do odczytu maszynowego w formie dostępnej cyfrowo dla wnioskodawcy, albo na papierze z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez wnioskodawcę.
2. Aktualne informacje o udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami dostępne są na stronie internetowej Dostawcy, oraz telefoniczne w BOA.
  3. Usługa spełnia wymagania dostępności w rozumieniu ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze poprzez :
    - a. zapewnienie, że urządzenia udostępniane abonentowi na potrzeby świadczenia usługi spełniają wymagania dostępności;
    - b. udzielanie informacji o usługach w sposób wskazany w ust. 1 lit b – d powyżej;
    - c. zapewnienie jednolitości strony internetowej Operatora przez zapewnienie jej postrzegalności, funkcjonalności, zrozumiałości i kompatybilności;
    - d. w zakresie usług telewizji – zapewnienie postrzegalności, funkcjonalności, zrozumiałości i kompatybilności elektronicznych przewodników po programach oraz przekazywanie udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami w rozumieniu art. 4 pkt 28 ustawy z dnia 29 grudnia 1992 r. o radiofonii i telewizji dostarczanych przez dostawcę audiowizualnych usług medialnych – to jest napisów dla osób niesłyszących lub audiodeskrypcji, a także tłumaczenia na język migowy, z zapewnieniem jakości umożliwiającej ich właściwe wyświetlanie, zsynchronizowanie z dźwiękiem i obrazem oraz sterowanie nimi przez abonenta.

#### **§22 Postanowienia końcowe**

1. Abonent zobowiązany jest informować Dostawcę o zmianie danych podanych przy zawarciu Umowy, w tym w szczególności adresu miejsca zamieszkania lub siedziby, zmiany adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy firmy lub nazwiska i imion poprzez oświadczenie złożone na Trwałym nośniku, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.

Dostawca niezwłocznie informuje Abonentów o zmianie zawartej w Umowie nazwy (firmy), siedziby, danych adresowych, organu, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numeru, pod którym został zarejestrowany, kapitału zakładowego, adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu lub faksu Dostawcy na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa, chyba, że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji 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.

Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.

3. Aktualna dokumentacja abonencka Dostawcy, w tym wzór Umowy, Regulamin, Regulaminy Usług, Regulaminy Promocji oraz Cennik, dostępne są nieodpłatnie, na każde żądanie Abonenta, za pośrednictwem Strony Internetowej oraz w BOK. Dostawca nieodpłatnie dostarcza Abonentowi znajdującą zastosowanie do Umowy dokumentację abonencką najpóźniej wraz z Umową a także na każde żądanie Abonenta. Dostawca dostarcza dokumentację abonencką na papierze lub innym Trwałym nośniku wybranym przez Abonenta spośród oferowanych przez Dostawcę.

4. Regulamin wchodzi w życie dnia 14 marca 2026 r.

.....  
Podpis Abonenta

.....  
Podpis przedstawiciela Operatora