

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych

§1 [Przedmiot Regulaminu]

- Niniejszy regulamin określa szczegółowe zasady świadczenia Usług przez Telewizję Kablową Koszalin, sp. z o. o. z siedzibą w Koszalinie, 75 - 352 Koszalin, ul. Kotarbińskiego 3, NIP 669-10-02-556, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym, przez Sąd Rejonowy w Koszalinie Wydział IX Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000134671, kapitał zakładowy 500.000 zł, adres poczty elektronicznej bok@tkk.net.pl, numer telefonu kontaktowego 94-720-20-20 (opłata nie wyższa niż za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent), zwaną dalej **Dostawcą**.
- Dostawca świadczy Usługi w zasięgu Sieci, w zakresie istniejących możliwości technicznych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
- Podstawę korzystania z Usług, jak również ich świadczenia, stanowią:
 - Zamówienie usług telekomunikacyjnych, zwane dalej **Zamówieniem**,
 - Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zwana dalej **Umową**,
 - niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, zwany dalej **Regulaminem**,
 - Cennik świadczenia usług, zwany dalej **Cennikiem**,
 - Regulamin promocji**, jeżeli Umowa zawarta zostanie na warunkach promocyjnych.
- Z zastrzeżeniem postanowień Umowy przewidujących dokonanie czynności prawnej w formie szczególnej Dostawca będzie porozumiewał się z Abonentem za pośrednictwem danych kontaktowych podanych przez niego w tym celu w Umowie i za pomocą środka umożliwiającego kontaktowanie się przy wykorzystaniu tych danych (pocztą tradycyjną, poczta elektroniczna, telefon lub sms, w zależności od zakresu zgód udzielonych Dostawcy przez Abonenta). Abonent może kontaktować się z Dostawcą w analogiczny sposób za pośrednictwem danych kontaktowych wskazanych w ust. 1, jak również osobiście w Biurze Obsługi Klienta.

§2 [Definicje]

Żyjęte w Umowie, Regulaminie, Cenniku, Regulaminach promocji, a także pozostałych dokumentach stosowanych przez Dostawcę łączy oznaczają:

Abonent – należąca Dostawcy od Abonenta stała opłata miesięczna za korzystanie z Usług Dostawcy. Usługi objęte Abonentem szczegółowo określa Umowa;

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 na piśmie lub w formie elektronicznej;

Awaria – uszkodzenie techniczne Sieci lub Sprzętu, skutkujące zaprzestaniem świadczenia Usług lub niedotrzymaniem parametrów jakości ich świadczenia, określonych w Umowie lub Regulaminie, za której usunięcie ponosi odpowiedzialność Dostawca, zgodnie z zasadami Kodeksu cywilnego, z wyłączeniem przerw na konserwację, modernizację lub z powodu siły wyższej;

Biuro Obsługi Klienta – lokal Dostawcy, przeznaczony do obsługiwanym Abonentów;

Dekoderek – urządzenie służące do odbioru oraz rozszyfrowania sygnału cyfrowego w standardowym odborniku telewizyjnym, dostępnym Abonentowi, w ramach opłaty za utrzymanie gotowości dostępu do pakietów programowych telewizji cyfrowej SD, HD lub HD PVR, określonej w Cenniku. O ile z umowy nie wynika inaczej, to poprzez dekoderek należy rozumieć także dostarczone z nim wyposażenie, w tym dokumentację i opakowanie oraz kartę warunkowego dostępu.

Gniazdo abonenckie – fizyczny punkt, w którym Abonent uzyskuje dostęp do Sieci, znajdujący się w Lokalu, umożliwiający podłączenie Urządzenia lub Sprzętu, celem korzystania z Usług;

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.);

Konsument – osoba fizyczna dokonująca z Dostawcą czynności prawnej (zawarcia Umowy) niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;

Lokal – wydzielona trwałą ścianami w obrębie budynku izba lub zespół izb, w którym świadczone są lub mają być świadczone Usługi; **Okres rozliczeniowy** – miesięczny okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy z tytułu świadczonych Usług, pokrywający się z miesiącem kalendarzowym;

Obsługa serwisowa – obejmuje usługi w zakresie prawidłowości funkcjonowania oraz bezpieczeństwa Sieci i Sprzętu, w zakresie wskazanym w § 7 Regulaminu, w tym nieodpłatną (nie dotyczy opłaty z tytułu zakończenia połączenia, w przypadku połączeń telefonicznych) możliwość kontaktu ze służbami odpowiedzialnymi za obsługę serwisową za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem bok@tkk.net.pl oraz telefonicznie pod numerem 94-720-20-22;

Modem – urządzenie służące do nawiązywania połączenia z Internetem stanowiące zakończenie Sieci Dostawcy u Abonenta.

Netykietka – zbiór zasad postępowania użytkownika sieci obowiązujące nieformalnie w sieci Internet.

Przedstawiciel Dostawcy – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub uprawniona do wykonywania jej postanowień, a także osoba wykonująca w imieniu Dostawcy czynności techniczne konieczne do świadczenia Usług na rzecz Abonenta;

Sieć – sieć telekomunikacyjna, którą dysponuje Dostawca, oparta na technologii przewodowej, wykorzystywana przez Dostawcę do świadczenia Usług;

Siła wyższa – zewnętrzne zdarzenie niezależne od Stron, które nie jest możliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności: wojny, katastrofy naturalne, strajki;

Sprzęt – wszelkie urządzenia elektryczne lub elektroniczne, przeznaczone do świadczenia Usług (w szczególności dekodery, karta warunkowego dostępu, moduł CAM, modem kablowy lub WiFi, zasilacz, antena i kable), stanowiące własność Dostawcy oraz oddane do użytkowania Abonentowi. Postanowienia Regulaminu stosuje się odpowiednio, w przypadku Abonenta dysponującego własnym Sprzętem;

Świadczenie dodatkowe – świadczenie polegające na cyflicznej dostawie do skrzynki pocztowej w miejscu zamieszkania Abonenta na terenie miasta Koszalin, które jest jednocześnie miejscem świadczenia Usług, papierowego wydania tygodnika „Miasto” (bez dodatków wydawniczych) wydawanego przez Dostawcę zgodnie z aktualnie obowiązującym Cennikiem, przy czym liczba dostarczonych wydań może być różna w danym miesiącu.

Treść cyfrowa – dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej;

Trwały nośnik – materiał lub narzędzie umożliwiający 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 niezmiennej postaci; w szczególności papier, pamięć, USB, płyty CD-ROM, DVD, karty pamięci, dyski twarde komputerów, sms lub poczta elektroniczna;

Umowa – umowa o świadczenie Usług zawarta w formie pisemnej, a w przypadku udostępnienia przez Dostawcę takiej możliwości, także w formie elektronicznej lub dokumentowej pomiędzy Dostawcą a Abonentem;

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;

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 Klienta),

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 Klienta) lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualnie i osobiście kontakt z Konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy (siedzibą Dostawcy lub Biurem Obsługi Klienta), przy jednoczesnej fizycznej obecności stron.

Urządzenie – urządzenie Abonenta umożliwiające korzystanie z Usług, w szczególności telefon, router, komputer osobisty spełniający wymagania opisane w § 12 ust. 15;

Usługa – usługa dostarczania sieci telekomunikacyjnej, przeznaczonej do rozpowszechniania lub rozprowadzania programów telewizyjny, do świadczenia usługi dostępu do Internetu lub do świadczenia usługi telefonicznej, w tym usługa przyłączenia Lokalu do Sieci i dostosowania istniejącego przyłącza do wymogów Sieci (zwana dalej Przyłączeniem), usługa rozpowszechniania lub rozprowadzania programów telewizyjny, usługa dostępu do Internetu lub usługa telefonii stacjonarnej, w tym usługa Aktywacji (zwana dalej Aktywacją), wraz z Usługami dodatkowymi, jak również usługi serwisowe i konserwacyjne, świadczone na rzecz Abonenta przez Dostawcę. Zakres Usług świadczonych na rzecz poszczególnych Abonentów określa Umowa;

Usługi dodatkowe – usługi świadczone przez Dostawcę, powiązane z Usługami, wskazane w Cenniku, które nie wchodziły w skład Pakietu wybranego przez Abonenta;

Zamówienie – porozumienie, na podstawie którego Strony wskazują zakres Usług, które mają być przedmiotem Umowy, pozwalające na ustalenie faktu istnienia możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, stworzenie takich możliwości lub określenie kosztów ich stworzenia.

§3 [Zawarcie Umowy]

- Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, a w przypadku udostępnienia przez Dostawcę takiej możliwości, także w formie elektronicznej lub w formie dokumentowej, przy czym Abonentowi przysługuje prawo wyboru formy umowy. Umowa zostaje zawarta po spełnieniu przez Zamawiającego warunków określonych w Regulaminie oraz stwierdzeniu przez Dostawcę istnienia możliwości technicznych świadczenia Usług, w tym w szczególności na podstawie Zamówienia złożonego przez Zamawiającego. Zapis niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio w przypadku rozszerzenia zakresu Umowy o Usługę kolejnego rodzaju.
- W przypadku braku możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, jak również występowania okoliczności istotnie utrudniających przyłączenie Lokalu do Sieci lub rodzących znaczne jego koszty, Dostawca może odmówić zawarcia Umowy lub uzgodnić z Abonentem, przed zawarciem Umowy, w osobnym porozumieniu, sposób wykonania zleconych Usług, w szczególności ich termin oraz koszt.
- Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony, o ile jej postanowienia nie stanowią jednoznacznie odmiennie. W przypadku zawarcia Umowy na czas oznaczony, po upływie tego czasu, ulega ona automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony. Strony mogą zapobiec przedłużeniu okresu obowiązywania Umowy na czas nieoznaczony, składając odpowiednie oświadczenie. Dla swej skuteczności oświadczenie winno zostać doręczone drugiej Stronie najpóźniej 30 dni przed upływem okresu, na który umowa została zawarta. W przypadku nieprzedłużenia okresu obowiązywania Umowy, Umowa z ostatnim dniem czasu, na który została zawarta.
- Minimalny czas trwania Umowy stanowi jeden pełny Okres rozliczeniowy. Jeden pełny Okres rozliczeniowy stanowi również minimalny czas świadczenia poszczególnych, zamierzonych przez Abonenta, Usług o charakterze ciągłym. Zapis zdania pierwszego w szczególności zapewnia możliwość zawarcia Umowy na czas oznaczony, nie dłuższy niż 12 miesięcy. W przypadku Konsumenta, czas oznaczony, stanowiący początkowy czas obowiązywania Umowy nie może być dłuższy niż 24 miesiące.
- W przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych, Regulamin promocji traktować należy jako uregulowania szczególne wobec Regulaminu oraz Cennika.
- O ile Regulamin, Umowa, Cennik, Regulamin promocji lub bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, wszelkie oświadczenia mogą być składane w formie pisemnej, elektronicznej (w rozumieniu art. 781[1] KC) lub w formie dokumentowej (w rozumieniu art. 771[2] KC).
- W przypadku, gdy oświadczenia woli (w tym oświadczenia o zawarciu lub zmianie umowy) składane są w formie dokumentowej, dostawca usgdy 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 [Lokal]

1. Dostawca może żądać przedstawienia informacji lub dokumentów, potwierdzających przysługiwanie Abonentowi odpowiedniego tytułu prawnego do Lokalu lub zgodę właściciela Lokalu na świadczenie Usług przez Dostawcę.

2. Dostawca zawarł Umowę, obejmującą przyłączenie Lokalu do Sieci, wyłączenie z podmiotu, któremu przysługuje odpowiedni tytuł prawny do tego Lokalu lub który posiada zgodę właściciela Lokalu na świadczenie Usług przez Dostawcę. Dostawca może odmówić przyłączenia Lokalu do Sieci, w przypadkach opisanych we właściwych przepisach, w szczególności uzależnić wykonanie takiej

czynności od współdziałania uprawnionego, o którym mowa w art. 684 KC w związku z art. 32 ustawy o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych.

3. Abonent zobowiązany jest umożliwić Przedstawicielom Dostawcy, w uzgodnionym terminie, dostęp do Sprzętu oraz innych elementów Sieci, znajdujących się na terenie Lokalu, w zakresie, w którym jest to niezbędne dla zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Sieci, w tym w szczególności celem jej konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji

§5 [Abonent]

- Umowa jest zawierana:
 - w imieniu Dostawcy przez osobę przez niego umocowaną,
 - przez Abonenta – osobiście lub przez działającego w jego imieniu i na jego rzecz przedstawiciela ustawowego lub pełnomocnika. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Dostawcy oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej.
- Zawarcie Umowy może zostać uzależnione od podania przez Abonenta pełnych danych:
 - W przypadku osób fizycznych: nazwisko i imiona, imiona rodziców, miejsce i data urodzenia, adres aktualnego miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeżeli jest inny niż adres zamieszkania, adres poczty elektronicznej, numer ewidencji PESEL lub numer paszportu lub karty pobytu w przypadku obcokrajowca, a dodatkowo za zgodą Abonenta innych danych np. numer ewidencji podatkowej NIP Abonenta oraz numery telefonów kontaktowych,
 - W przypadku osób prawnych, jednostek organizacyjnych niebędących osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną i osób fizycznych zawierających Umowę w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą: nazwa firmy, aktualny i dokładny adres siedziby firmy oraz przedstawienie podstawowych dokumentów identyfikujących status prawny Abonenta, w szczególności: odpis z rejestru lub ewidencji oraz kopia zaświadczenia NIP i wydania numeru Regon.
- Dostawca, w przypadku powzięcia wątpliwości odnośnie możliwości wykonania przez Abonenta zobowiązań, może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - 3.1 dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawcy,
 - 3.2 pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530); Dostawca powiadamia Abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.

4. Dostawca może odmówić zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta, w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, w szczególności Dostawca może odmówić zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych.

5. Dostawcy przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy, jeżeli podmiot dokonujący Zamówienia posługuje się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności.

6. Abonent zobowiązany jest do zapewnienia zasilania Sprzętu oraz innych elementów Sieci, zainstalowanych w Lokalu, niezbędnych do korzystania z Usług.

§6 [Rozpoczęcie świadczenia Usług]

- Dostawca będzie świadczył Usługi na rzecz Abonenta na podstawie Umowy.
- Dostawca uprawniony jest do zróżnicowania zakresu oraz cen Usług dostępnych dla poszczególnych grup Abonentów, w tym w szczególności jego ograniczenia dla Abonentów korzystających z Usług na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej lub dla celów publicznego odtwarzania rozprowadzanych programów, w zależności od zakresu posiadanych przez Dostawcę uprawnień.
- Dostawca zobowiązuje się dokonać Przyłączenia oraz Aktywacji w terminie wskazanym w § 1 Umowy. Do terminu opisanego w zdaniu pierwszym nie wlicza się czasu, w którym dokonanie Przyłączenia lub Aktywacji nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
- Zawierając Umowę, Abonent wyraża zgodę na przeprowadzenie przez Przedstawicieli Dostawcy prac w Lokalu, niezbędnych dla Przyłączenia, w tym w szczególności poprowadzenie kabli, w tym przez nieruchomości gruntową, na której położony jest Lokal, przewiercenie niezbędnych otworów, zainstalowanie Gniazda abonenckiego oraz montaż Sprzętu.
- Abonent jest zobowiązany współpracować z Przedstawicielem Dostawcy, w sposób gwarantujący dokonanie Przyłączenia w możliwie najkrótszym czasie.
- Dostawca zastrzega możliwość przedłużenia terminu określonego w § 1 Umowy na uruchomienie Przyłącza Sietowego w przypadku, gdy ze względu na warunki techniczne instalacja jest znacznie utrudniona i wymaga dodatkowych prac i kosztów. W takim przypadku Strony przed wykonaniem Przyłącza Sietowego uzgodnią sposób i koszt wykonania Usług.
- Przedstawiciel Dostawcy nie jest zobowiązany do obsługi bądź naprawy Urządzenia, w szczególności do jego konfiguracji. Dostawca nie jest odpowiedzialny za zły stan techniczny Urządzeń Abonenta ani za zakończenia techniczne spowodowane tym stanem.
- W Lokalu Abonenta zostaje zainstalowane jedno Gniazdo abonenckie będące własnością Dostawcy. Za przyłączenie drugiego oraz kolejnych Gniazd abonenckich w Lokalu, Abonent ponosi opłatę zgodnie z obowiązującym Cennikiem. Maksymalną liczbę Gniazd abonenckich w Lokalu wyznacza oferta Dostawcy oraz techniczne warunki przyłącza Lokalu do Sieci.

§7 [Sprzęt]

- Sprzęt oraz wszelkie inne elementy Sieci przekazane Abonentowi, w tym zamontowane w Lokalu pozostają własnością Dostawcy.
- Sprzęt oraz wszelkie inne elementy Sieci mogą być używane jedynie w Lokalu wskazanym w Umowie lub w innym miejscu uzgodnionym przez Strony w Umowie.
- Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Sprzętem ani innymi elementami Sieci, a w szczególności do ich udostępniania (bezpłatnie i odpłatnie) osobom trzecim. Abonent nie jest uprawniony do przyłączenia do Sieci urządzeń innych niż Sprzęt lub Urządzenie.
- Udostępnienie Abonentowi Sprzętu, jak również Przyłączenie do Sieci potwierdzone zostaną w protokole odbioru, podpisanym przez Abonenta.
- Z chwilą wydania Sprzętu lub innych elementów Sieci zainstalowanych w Lokalu Abonent zobowiązany jest do przechowywania ich w sposób zabezpieczający je przed uratą (w tym również spowodowanej kradzieżą), zniszczeniem lub uszkodzeniem.
- Abonent zobowiązuje się używać Sprzętu oraz innych elementów Sieci zgodnie z udostępnioną instrukcją obsługi i ich przeznaczeniem oraz nie dokonywać w nich żadnych zmian. Niedopuszczalne w szczególności jest:
 - a. podłączenie do instalacji Urządzeń niespełniających obowiązujących norm technicznych lub Urządzeń nie przeznaczonych do podłączenia do instalacji tego typu;
 - b. dołączenie do instalacji Urządzeń poza gniazdami abonenckimi;
 - c. korzystanie z instalacji lub Sprzętu w sposób niezgodny z ich przeznaczeniem, a w szczególności w sposób wprowadzający zakłócenia lub utrudnienia w korzystaniu z Usług przez innych Abonentów;
 - d. uszkodzanie instalacji lub Sprzętu;
 - e. samowolne przerabianie, demontaż lub rozbudowa instalacji podlegającej konserwacji przez Dostawcę;
 - f. rozbudowa instalacji poza Lokalem (nieruchomości), której dotyczy Umowa;
 - g. udostępnianie sygnału lub Sprzętu poza lokalem (nieruchomością), której dotyczy Umowa;
 - h. wyносzenie Sprzętu poza lokal, którego dotyczy Umowa, bez udokumentowanej zgody Dostawcy;
 - i. dokonywanie jakichkolwiek zmian technicznych, programowych lub sprzętowych, w wynajętym Sprzęcie, w tym szczególnie łamanie zabezpieczeń, przerabianie, kopiowanie karty dostępu warunkowego;
 - j. podłączenie nieautoryzowanego przez Dostawcę Urządzenia bez udokumentowanej zgody Dostawcy.
- Dostawca wymaga, aby podczas wyładowań atmosferycznych Sprzęt i Urządzenie zostały odłączone od zasilania energetycznego oraz Gniazda abonenckiego.
- Abonent zobowiązany jest powiadomić Dostawcę – w terminie 48 godzin – o stwierdzeniu utraty lub zniszczenia Sprzętu lub innych elementów Sieci.

9. W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Sprzętu lub elementów Sieci zainstalowanych w Lokalu, po ich wydaniu Abonentowi jest on zobowiązany do zapłaty na rzecz Dostawcy kary umownej w wysokości określonej w Cenniku. Postanowienia zdania pierwszego nie dotyczą przypadków utraty, zniszczenia lub uszkodzenie wynikłego z wad Sprzętu lub elementów Sieci, za które odpowiedzialność na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym ponosi Dostawca, producent Sprzętu lub elementów Sieci.

10. Sprzęt ma unikatowy numer określony w protokole przekazania Sprzętu. Niedopuszczalne jest usuwanie, zamazywanie lub uszkodzanie numerów i plomb umieszczonych na Sprzęcie, opakowaniu i osprzęcie. Karta dostępu warunkowego o unikatowym, zamazanym lub uszkodzonym numerze jest traktowana jako karta zniszczona, natomiast w przypadku usunięcia, zamazania, zniszczenia plomby lub numeru seryjnego innego Sprzętu Abonent zobowiązany jest do pokrycia kosztów przeglądu technicznego, odczytania numeru i ponownego naniesienia unikatowych cech i plomb na ten Sprzęt, zgodnie z cennikiem Dostawcy.

11. Karta dostępu warunkowego nie może być użytkowana w innym Sprzęcie niż wynajęty od Dostawcy dekodery, a w dekodery nie można używać innych karty niż dostarczona przez Dostawcę. Niedopuszczalne jest pokonywanie technicznych zabezpieczeń, kopiowanie i przerabianie karty Dostawcy. W przypadku stwierdzenia przez Dostawcę próby pokonywania technicznych zabezpieczeń, kopiowania i przerabiania karty, Dostawca zawiadomi o tym fakcie właściwe organy ścigania przestępstw przeciwko mieniu.

12. Nieprzestrzeganie zasad użytkowania sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem, normami technicznymi lub postanowieniami niniejszej umowy upoważnia Dostawcę do natychmiastowej dezaktywacji Sprzętu oraz wstrzymania świadczenia usługi, bez obowiązku wcześniejszego powiadomienia o tym Abonenta. W takim przypadku Dostawcy przysługuje prawo rozwiązania umowy bez konieczności zachowania terminu wypowiedzenia. Postanowienia niniejszego ustępu nie ograniczają prawa Dostawcy do podjęcia innych działań wymienionych w umowie lub wynikających z przepisów prawa.

13. Wymiana Sprzętu lub jego elementów następuje nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji wad ukrytych.

14. Dostawca może dokonać wymiany Sprzętu lub dostarczonych wad z nim elementów, oraz aktualizacji jego oprogramowania bez podania przyczyn, po wcześniejszym powiadomieniu Abonenta. Z powodu wymiany nie przysługują roszczenia odszkodowawcze. Jeżeli wymiana spowoduje niemożność korzystania z usługi, Abonentowi przysługuje prawo do obniżenia abonamentu odpowiednio za okres braku świadczenia usługi.

15. Z zastrzeżeniem jednocześnie odmiennych postanowień Umowy lub Regulaminu, a w szczególności wskazanych w niniejszym paragrafie, Dostawca nie wprowadza ograniczeń w zakresie korzystania ze Sprzętu, jak również oświadcza, że nie zostały one wprowadzone na jego zlecenie.

§8 [Zwrot Sprzętu]

- Abonent zobowiązany jest na swój koszt zwrócić Sprzęt do Biura Obsługi Klienta, w ciągu 5 dni od dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, z zastrzeżeniem szczególnych postanowień dotyczących przypadku odstąpienia od Umowy zawartych w pozuceniu stanowiącym załącznik nr 5 do Umowy (dotyczy Umów zawartych z Konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy lub na odległość).
- Abonent zobowiązany jest do zwrotu na swój koszt Sprzętu, w przypadku zmiany Pakietu usług, skutkującej koniecznością wymiany Sprzętu, w ciągu 5 dni od dnia zmiany Pakietu usług. Dostawca uprawniony jest do uzależnienia wydania właściwego Sprzętu od zwrotu Sprzętu dotychczas posiadanego przez Abonenta.
- Na żądanie i koszt Abonenta Sprzęt może zostać odebrany z Lokalu przez Przedstawiciela Dostawcy, z zastrzeżeniem szczególnych postanowień dotyczących przypadku odstąpienia od Umowy zawartych w pozuceniu stanowiącym załącznik nr 5 do Umowy (dotyczy Umów zawartych z Konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy lub na odległość).
- Dostawca może obciążać Abonenta obowiązkiem zapłaty kary umownej, w wysokości 5 zł za każdy dzień opóźnienia, jeżeli Abonent nie zwróci Sprzętu, w terminie wskazanym w ust. 1-2, jednak nie dłuższy niż przez 30 dni. Po bezskutecznym upływie 30 – dniowego terminu, Abonent zobowiązany jest do zapłaty kary umownej w wysokości określonej w Cenniku. Kwota kary umownej liczona będzie odrębnie dla każdego elementu Sprzętu, udostępnionego Abonentowi.

§9 [Awaria]

1. Dostawca zobowiązuje się do usuwania Awarii:

a) w obrębie Sieci między budynkowej (tj. Sieci umiejscowionych poza budynkami) w terminie do 24 godzin roboczych od dnia i godziny powiadomienia o awarii,

- c) dotyczącej Sieci umiejscowionej w obrębie budynku w terminie do 48 godzin roboczych, licząc od dnia i godziny powiadomienia o awarii, o ile Abonent nie umówił się na inny termin, przy czym za godziny robocze przyjmuje się godziny od 10.00 do 18.00 w dni od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.
- W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii w terminie opisanym w zdaniu pierwszym, Dostawca określi termin jej usunięcia i poinformuje o takim terminie Abonenta.
2. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznej informowania Dostawcy o występujących zakłóceniach w korzystaniu z Usług.
3. W przypadku, gdy przeryw w świadczeniu Usług przez Dostawcę spowodowane są awarią w sieci i trwają dłużej niż cztery dni, wówczas abonament zostanie obniżony, w przypadku doręczenia oraz uznania przez Dostawcę reklamacji Abonenta w terminie do 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym ustala awaria, proporcjonalnie za każdy kolejny dzień awarii (w którym nastąpiło co najmniej cztery godziny braku sygnału).
4. Obniżka Abonamentu zostanie uwzględniona przez Dostawcę w opłatach za miesiąc następujący po rozpatrzeniu reklamacji, z uwzględnieniem postanowień § 18-19 Regulaminu. Upewnienie to nie przysługuje w przypadku, w którym termin wizyty serwisanta, który ma usunąć awarię został ustalony przez Abonenta na termin dłuższy niż 3 dni od zgłoszenia awarii, a także gdy awaria spowodowana została działaniem siły wyższej oraz przyczynami, za które odpowiedzialność ponosi Abonent.
5. Awaria spowodowana przyczynami, za które odpowiedzialność ponosi Abonent, będzie usuwane na jego koszt. Dostawca może powyższe koszty określić w Cenniku w postaci odpowiednich opłat.
6. Abonent powinien zapewnić dostęp do miejsca wystąpienia awarii, o ile istnieje przypuszczenie, że miejsce to znajduje się w lokalu (na nieruchomości) Abonenta lub w pomieszczeniach (lub na nieruchomości), do których ma dostęp. Jeżeli Abonent nie jest w stanie zapewnić dostępu do tego miejsca, wówczas termin usunięcia awarii ulega przedłużeniu, o czas konieczny na uzyskanie tego dostępu. W takim przypadku rozszczenie z tytułu przedłużenia terminu usunięcia awarii nie przysługują Abonentowi.
7. Postanowienia niniejszego paragrafu nie naruszają bezwzględnie obowiązujących wartości odszkodowania, opisanych w art. 105 ustawy Prawo telekomunikacyjne, w przypadkach opisanego w tym przepisie świadczenia na rzecz jednostek uprawnionych.

- §10 [Usługi]**
1. Za Przyłączenie oraz Aktywację Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłaty w wysokości określonej w Cenniku. Dostawca rozpoczyna realizację opłat abonamentowych, należnych Dostawcy, z chwilą Aktywacji.
2. Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłat dodatkowych w przypadkach określonych w Cenniku, nie objętych Abonamentem.
3. Dostawca zobowiązuje się świadczyć Usługi z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych. Minimalne poziomy jakości Usługi określa Umowa oraz Regulamin. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli nieosiągnięcie parametrów świadczonych Usług wynika z ograniczeń Urządzeń określonych w Regulaminie.
4. Dostawca może zapewnić Abonentowi bez dodatkowych opłat lepsze parametry świadczonych Usług. Zapewnienie takich lepszych parametrów świadczonych Usług nie wymaga zmiany Umowy, zgody Abonenta, jak również jej wcześniejszego powiadomienia i nie uprawnia Abonenta do rozwiązania Umowy.
5. Dostawca nie gromadzi danych o lokalizacji Urządzenia Abonenta oraz Sprzętu w celach związanych z zapewnieniem funkcjonalności Usług.
6. Dostawca nie wprowadza ograniczeń w dostępie ani korzystaniu z Usługi, innych niż jednoznacznie określone w Umowie, Regulaminie oraz Regulaminie promocji, w przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych.
7. Dostawca przekazywać będzie Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych pocztą elektroniczną, na adres wskazany przez Abonenta w Umowie. W szczególnych przypadkach, za uzasadnioną zgodą Abonenta Dostawca może także przekazać te informacje telefonicznie lub krótką wiadomością tekstową, wysłaną na numer telefonu podany w tym celu przez Abonenta w Umowie.
8. Dostawca będzie niezwłocznie (nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia) przekazywał Abonentowi będącemu osobą fizyczną informację o naruszeniu jego danych osobowych, które mogło mieć niekorzystny wpływ na jego prawa. Przez naruszenie danych osobowych, które może wywrzeć niekorzystny wpływ na prawa rozumie się takie naruszenie, które w szczególności może skutkować nieuprawnionym posługiwaniem się danymi osobowymi, skądą majątkowa, naruszeniem dóbr osobistych, ujawnieniem tajemnicy bankowej lub innej ustawowo chronionej tajemnicy zawodowej. Postanowienia ust. 7, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji, stosuje się odpowiednio. Zawiadomienie nie będzie wymagane w zakresie, w którym Dostawca wydzielił przewidziane przepisami o ochronie danych osobowych odpowiednie techniczne i organizacyjne środki ochrony, które uniemożliwiają odczytanie danych przez osoby nieuprawnione oraz zastosować je do danych, których ochrona została naruszona.
9. Dostawca informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci, wymagającego podjęcia środków wykraczających poza podjęte przez Dostawcę środki techniczne i organizacyjne, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Postanowienia ust. 7, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji stosuje się odpowiednio.
10. Dostawca informuje, że ewentualne usługi posprzedażne, o których mowa w ust. 2. wraz należną za nie opłatą wskazane zostały w Cenniku, stanowiącym integralną część Umowy.

- §11 [Warunki płatności]**
1. Faktura VAT wystawiona przez Dostawcę zawiera informacje o:
- 1.1 opłatach za Usługi świadczone przez Dostawcę na rzecz Abonenta, w szczególności o terminie oraz sposobie płatności,
 - 1.2 Usługach świadczonych na rzecz Abonenta w okresie, którego wyjątkowo wystawiona faktura VAT, w tym o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń,
 - 1.3 numerze wykorzystanym do świadczenia usługi o podwyższonej opłacie, z której Abonent skorzystał, oraz informację o stronie podmiotowej BIP UKE, na której jest zamieszczony rejestr, o którym mowa w art. 65 ust. 2 Ustawy,
 - 1.4 informację o możliwości złożenia zgłoszenia, o którym mowa w art. 64a Ustawy (zgłoszenia blokowania połączeń wychodzących lub przychodzących dotyczących usług o podwyższonej opłacie oraz zgłoszenia ustalenia progu kwotowego korzystania z takich usług)
2. Dostawca dostarcza, na żądanie Abonenta, za wynagrodzeniem wskazanym w Cenniku szczegółowy wykaz wykonanych Usług – wraz z fakturą VAT wystawioną za Okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz – począwszy od bieżącego Okresu rozliczeniowego, do końca Okresu rozliczeniowego, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu.
3. Dostawca dostarcza, na żądanie Abonenta, za wynagrodzeniem wskazanym w Cenniku, szczegółowy wykaz wykonanych Usług, obejmujący Okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres rozliczeniowy, w którym Abonent złożył zgłoszenie. W takim przypadku szczegółowy wykaz wykonanych Usług dostarcza się w terminie 14 dni od dnia złożenia zgłoszenia przez Abonenta.
4. Dostawca może wystawiać i udostępniać faktury VAT drogą elektroniczną, na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa.
5. O ile w blankietach faktur nie wskazano inaczej, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłat za świadczone Usługi, w tym w szczególności Abonamentu, na podstawie doręczonych przez Dostawcę blankietów faktur VAT, z góry do 15 dnia w miesiącu, w którym świadczona była dana Usługa. Opłaty, których wysokość zależy od zakresu korzystania przez Abonenta z Usług, w tym w szczególności opłaty za połączenia telefoniczne wykonane przy wykorzystaniu Urządzenia lub Gniazda abonenckiego, uiszczone być winny z dołu, do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym Usługi te były świadczone.
6. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Dostawcy o niedoręczeniu blankietów faktur VAT, przy czym brak doręczenia nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłat za świadczone Usługi.
7. W szczególności uzasadnionych przypadkach Dostawca zastrzega sobie prawo do naliczenia opłaty za świadczoną Usługę w terminie późniejszym niż w fakturze VAT stwierdzającej należność za okres rozliczeniowy, w którym Usługa ta była świadczona.
8. Wszelkie płatności należne Dostawcy z tytułu realizacji Umowy powinny być regulowane na rachunek bankowy Dostawcy wskazany na fakturze VAT lub w kasie Dostawcy lub innego wskazanego przez niego podmiotu. Dniem zapłaty jest data wpływu należności na rachunek bankowy wskazany w fakturze VAT lub dzień uiszczenia należności w kasie Dostawcy lub innego wskazanego przez niego podmiotu.
9. Wygaśnięcie Umowy nie zwalnia Abonenta od obowiązku uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi, z zastrzeżeniem postanowień dotyczących uprawnienia do odstąpienia od Umowy przez Konsumenta wskazanych, o których mowa w § 24 oraz w pouczeniu stanowiącym załącznik nr 5 do Umowy.
10. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia odsetek od kwot należnych Dostawcy, za każdy dzień opóźnienia w ich płatności, na podstawie wystawionego przez Dostawcę dokumentu księgowego. Odsetki obliczone zostaną w wysokości odsetek maksymalnych, w rozumieniu art. 359 Kodeksu cywilnego.
11. Najpóźniej w chwili wyrażenia przez Konsumenta woli związania się Umową Dostawca ma obowiązek uzyskać wyraźną zgodę Konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne Dostawcy. Jeżeli Dostawca nie otrzymał wyraźnej zgody Konsumenta, lecz założył jej istnienie przez zastosowanie domyślnych opcji, które Konsument musi odrzucić do celu uniknięcia dodatkowej płatności, Konsument ma prawo do zwrotu uiszczonych płatności dodatkowej.

- §12 [Dostęp do Internetu]**
1. Usługa dostępu do Internetu umożliwia Abonentowi uzyskanie dostępu do informacji i treści oraz ich rozpowszechnianie, a także korzystanie z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępnianie. Dostawca nie ogranicza możliwości połączenia z jakimikolwiek dostępnymi zakończeniami sieci Internet. Przepisy prawa oraz postanowienia Umowy (w tym Regulaminu oraz Cennika) mogą wprowadzać szczególne ograniczenia.
2. Dostęp realizowany jest w pakiecie taryfowym wybranym przez Abonenta, przy pomocy Urządzenia wybranego przez Abonenta i spełniającego warunki techniczne wynikające ze specyfikacji Usługi dostępu do Internetu oraz wymagania określone przepisami.
3. Dostawca nie limituje ilości przesyłanych danych. Wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienia w ich przesyłaniu pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług. Zgodnie z dokumentami Komisji Europejskiej szybkość dostępu do Internetu to nie mniej niż 30 Mb/s pobierania danych. Ultraszybki dostęp do Internetu to nie mniej niż 100 Mb/s pobierania danych.
4. Dostawca posługuje się następującymi oznaczeniami prędkości dostępu do Internetu:
- minimalna, którą Dostawca zobowiązuje się dostarczać Abonentowi w każdym momencie (z wyjątkiem przerw w świadczeniu Usług), równa 50% prędkości maksymalnej,
 - zwykłe dostępną, której Abonent może oczekiwać na poziomie 75% prędkości maksymalnej przez 80% doby,
 - deklarowana, którą Dostawca posługuje się w działaniach marketingowych, Cennikach oraz Umowie, równa prędkości maksymalnej,
 - maksymalna, której Abonent może oczekiwać przynajmniej co pewien czas, wyznaczająca górną granicę prędkości osiągalnej w wybranym pakiecie taryfowym.
- Wartości liczone są w protokole warstwy transportowej w taki sposób, iż uwzględniają także ograniczenia wynikające z parametrów punktu styku Sieci z zewnętrznymi punktami wymiany ruchu internetowego.
- Faktycznie dostępną dla Abonenta w danej chwili prędkość dostępu do Internetu uzależniona jest nie tylko od wybranego przez Abonenta pakietu taryfowego, ale i w szczególności od: stopnia obciążenia Sieci w godzinach szczytu, przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych Abonentów lub niepożądanych działań zmierzających do generowania szkodliwego ruchu, ograniczeń technicznych Urządzeń (w szczególności routera), korzystania z Usługi na kilku Urządzeniach jednocześnie, jednoczesnego uruchomienia kilku strumieni danych, instalacji na Urządzeniu aplikacji obniżających prędkość transmisji (antywirus, firewall), korzystania z dostępu radiowego przy niskim poziomie sygnału (znacząca odległość od Sprzętu).
- Faktyczne ograniczenia zapewnianych parametrów dostępu do Internetu mogą negatywnie wpływać na możliwość korzystania z aplikacji, usług czy treści, w szczególności w przypadku, w którym parametry te spadną poniżej wartości wskazanych w ust. 3.
- Z zastrzeżeniem szczególnych postanowień Umowy (w tym Regulaminu oraz Cennika), w szczególności ust. 8-9 poniżej, Dostawca traktuje wszystkie transmisje równo, bez dyskryminacji, ograniczania czy ingerencji.

- 8.W celu utrzymania optymalnych warunków dostępu do Internetu Dostawca usług stosuje środki monitorowania ruchu oraz zarządzania ruchem, takie jak: kolejkowanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń. Środki te są stosowane nie dłużej, niż jest to konieczne. Dostawca dopuszcza stosowanie środków zarządzania ruchem w oparciu o zdefiniowane kategorie ruchu wyłącznie w przypadku, w którym okaże się to nieuniknione z technicznego punktu widzenia. Środki zarządzania ruchem nie są dyktowane względami handlowymi.
- 9.Środki zarządzania ruchem nie blokują, nie spowalniają, nie zmieniają, nie ograniczają, nie pogarszają jakości ani nie faworyzują określonych treści, aplikacji ani usług, z wyjątkiem przypadków, w których jest to konieczne (i jedynie tak długo, jak jest to konieczne), aby:
- a) zapewnić zgodność z przepisami prawa lub środkami służącymi ich wykonaniu,
 - b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, Usług oraz Urządzeń,
 - c) zapobiec groźącym przeciążeniom Sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
- Środki te mogą spowodować czasowe pogorszenie parametrów świadczonych Usług, w szczególności wydłużenie opóźnienia a także ograniczenie prędkości transmisji danych lub jej czasowe wstrzymanie.
10. Na zasadach określonych w przepisach prawa Dostawca może oferować usługi niebędące usługami dostępu do Internetu, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług. Usługi te nie wpływają na ogólną dostępność lub jakość Usługi dostępu do Internetu.
11. Znaczące i stałe lub regularnie powtarzające się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu a wykonaniem opisanym w ust. 4, ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE stanowią nienależyte wykonanie Umowy zawartej z Konsumentem.
12. W przypadkach znaczących i stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu a wykonaniem opisanym w ust. 4, Abonentowi przysługują środki opisane w § 18 oraz § 27.
13. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za:
- a) treść i formę danych przesyłanych przez Przyłącze Sietowe Abonenta, a także za szkody wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania Abonenta,
 - b) wadliwe działanie usługi spowodowanej stosowaniem przez Abonenta sprzętu nie spełniającego wymogów określonych przez Operatora ISP oraz normy techniczne obowiązujące w Polsce, a także za usprawnienia sprzętowe i programowe dokonane przez osoby trzecie na zlecenie Abonenta i za pośrednictwem Operatora ISP,
 - c) zabezpieczenie danych Abonenta zawartych w jego komputerze, w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich,
 - d) awarie i usterek spowodowane wadliwością sprzętu i oprogramowania komputerowego Abonenta oraz powstałe w wyniku tego szkody, w tym usterek spowodowane na skutek braku lub niewystarczających możliwości sprzętowych i oprogramowania komputera użytkownika
 - e) brak możliwości korzystania z przyłącza sieciowego na skutek braków lub niewystarczających możliwości ze strony sprzętu komputerowego bądź oprogramowania Abonenta.
14. Zawarcie Umowy uprawnia do korzystania z Usługi przy pomocy wyłącznie jednego Urządzenia, o ile nie stanowią inaczej postanowienia Umowy i nadany zostaje stały adres IP lub inny adres wskazany na protokole przyłączenia do Sieci.
15. Komputer osobisty, stanowiący Urządzenie, dla prawidłowego korzystania z Usługi dostępu do Internetu, powinien posiadać następujące parametry:
- karta sieciowa standardu Ethernet 1000 BASE –T (standard IEEE 802.3ab, 7Gb, Gigabit Ethernet),
 - osprzęt komputera wraz z oprogramowaniem w pełni zdolny do pracy w sieciach opartych o protokół TCP/IP.
16. Dostawca może odmówić Przyłączenia do Sieci w przypadku:
- a) gdy w pomieszczeniu, w którym ma zostać zainstalowane przyłącze sieciowe brak jest Gniazda abonenckiego, a Abonent nie zgłosił tego w dniu podpisania umowy i nie zamówił usługi montażu gniazda w Biurze Obsługi Klienta;
 - b) niespełnienia przez Abonenta minimalnych wymagań sprzętowych i programowych, o których mowa w ust. 16.
- Dostawca przystąpi do Przyłączenia do Sieci po otrzymaniu informacji od Abonenta, że przeszkoda została usunięta.
17. W przypadku opłacania przez Abonenta wraz z abonamentem opłaty za korzystanie z Modemu i korzystania przez Abonenta z sieci bezprzewodowej WiFi, Dostawca stosuje Modem z wbudowanym routerem WiFi pracujący w standardzie IEEE802.11, przy czym prędkość transmisji danych jest uzależniona od czynników środowiskowych występujących po stronie Abonenta w miejscu świadczenia usługi.

- §13 [Telefonia stacjonarna]**
- 1.Usługa telefoniczna to usługa polegająca w szczególności na umożliwieniu uzyskania połączeń określonych w Cenniku, przy pomocy terminala kablowego / optycznego pracującego w standardzie EuroDoris 2/3.0/3.1 lub Gniazda abonenckiego.
- 2.Podstawą rozliczeń za wykonane Usługi telefoniczne stacjonarnej są dane Dostawcy. Dostawca rejestruje dane o wykonanych usługach telekomunikacyjnych w zakresie umożliwiających ustalenie należności za wykonanie tych usług oraz rozpatrzenie reklamacji.
- 3.Czas trwania połączenia w ruchu automatycznym jest rejestrowany przez Dostawcę od chwili zgłoszenia się wywołującego urządzenia końcowego do chwili zakończenia połączenia i stanowi podstawę do naliczenia opłaty zgodnie z Cennikiem, obowiązującym w dniu wykonania połączenia
4. Opłaty pobierane są za usługi zrealizowane z numeru telefonicznego Abonenta bez względu na osobę, która z nich korzystała lub rodzajem Modemu
5. Dostawca przydziela Abonentowi w Umowie numer telefoniczny, identyfikujący Urządzenie Abonenta w Sieci..
6. Sieć zapewnia prezentację identyfikacji linii wywołującej.
7. Dostawca zapewnia możliwość wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej (w przypadku wniosku jako Abonenta wywołującego – wyłącznie o ile będzie to technicznie możliwe).
- 8.Dostawca zapewnia możliwość – o ile będzie to technicznie możliwe – blokady połączeń przychodzących od Abonenta stosującego eliminację prezentacji identyfikacji linii wywołującej.
- 9.Dostawca zapewnia Abonentowi możliwość zablokowania automatycznego przekazywania przez osobę trzecią wywołań do jego Urządzenia.
10. Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykáže, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe, przy czym w przypadku, w którym uciążliwość wynika z przyczyn leżących po stronie Abonenta, Dostawca uprawniony będzie do pobrania opłaty za zmianę przydzielonego numeru, wskazanej w Cenniku.
11. Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru nie częściej niż 1 raz w roku kalendarzowym, przy czym ponosi on koszty tej zmiany zgodnie z Cennikiem. Zmiany przydzielonego numeru dokonuje się w terminie do 60 dni realizacji.
12. Abonent może wybrać Złoty Numer, przy czym musi poinformować o takim wyborze przed podaniem niniejszej Umowy
13. Zawierając Umowę z przeniesieniem do Dostawcy numeru telefonicznego, w związku ze zmianą dostawcy publicznej usługi telefonicznej, Dostawca zachowuje tryb wskazany w odpowiednim rozporządzeniu wydanym na podstawie art. 73 ustawy Prawo telekomunikacyjne.
14. Usługa telefoniczna stacjonarnej zapewnia możliwość połączenia z numerami alarmowymi. Dostawca nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych, z tym zastrzeżeniem, iż miejscem lokalizacji Urządzenia, wskazanym w przypadku zapytania uprawnionych służb wskazany zostanie Lokal.
15. Dostawca zapewnia, na żądanie Abonenta, możliwość:

- 15.1 nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie lub połączeń przychodzących z takich numerów,
 - 15.2 nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie lub połączeń przychodzących z takich numerów,
 - 15.3 umożliwienia Abonentowi określenia 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 zgłoszeniu, lub połączeń przychodzących z takich numerów
16. Dostawca zapewnia Abonentowi możliwość bezpłatnego określenia w Umowie proggu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie, dla każdego Okresu rozliczeniowego, w momencie osiągnięcia którego Dostawca jest obowiązany do:
- 16.1 natychmiastowego poinformowania Abonenta o fakcie przekroczenia ustalonego progu kwotowego,
 - 16.2 zablokowania możliwości wykonywania połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów,
- chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.
17. Obowiązek opisany w ust. 13.1 uważa się za wykonany, jeżeli Dostawca wykona co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od osiągnięcia progu kwotowego.
18. W przypadku gdy Abonent nie określił progu kwotowego, o którym mowa w ust. 12 powyżej, próg ten wynosi 35 złotych dla każdego Okresu rozliczeniowego.
19. Po osiągnięciu progu kwotowego, o którym mowa w ust. 12 lub 14 powyżej, wykonywanie połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbieranie połączeń z takich numerów w danym Okresie rozliczeniowym, oprócz połączeń, które nie powodują obowiązku zapłaty po stronie Abonenta, jest możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego do wysokości tego wyższego progu.

- §14 [Usługa telewizyj]**
1. W przypadku braku odmiennych zapisów Umowy, Cennika lub Regulaminu promocji, zawarcie Umowy uprawnia do korzystania z Usług telewizyj, świadczonych w technologii cyfrowej, przy pomocy wyłącznie jednego Urządzenia.
2. Dostawca informuje, że sygnał telewizyjny cyfrowej jest kodowany i dla jego odbioru niezbędne jest korzystanie z dekodera..
3. Dostawca zastrzega sobie prawo zmiany sposobu kodowania, szyfrowania, zmiany częstotliwości transmisji programów, technologii ich rozprowadzania, co nie stanowi zmiany Umowy.
4. Dostawca zastrzega sobie prawo do stałego lub czasowego udostępnienia Abonentowi programów promocyjnych i testowych nie zamówionych przez Abonenta. Udostępnienie i wyłączenie takich programów nie jest zmianą Lokalu.

- §15 [Przeniesienie numeru w związku ze zmianą Lokalu]**
1. Abonent Usługi telefonicznej stacjonarnej w przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, zwanych dalej "lokalizacją", może wystąpić z wnioskiem w formie pisemnej do Dostawcy o przeniesienie przydzielonego numeru do nowej lokalizacji w ramach istniejącej sieci publicznej telefonicznej stacjonarnej Dostawcy.
2. Wniosek Abonenta podlega rozpatrzeniu i zrealizowaniu (tzn. przeniesieniu przydzielonego numeru do nowej lokalizacji i jego uruchomieniu) w terminie 21 dni od dnia jego złożenia.
3. Przed uruchomieniem przydzielonego numeru w nowej lokalizacji Dostawca zawiadamia Abonenta o przeniesieniu przydzielonego numeru do nowej lokalizacji i terminie jego uruchomienia. Zawiadomienie powinno być doręczone Abonentowi w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku.
4. W przypadku negatywnego rozpatrzenia wniosku, Dostawca zawiadamia Abonenta, w terminie 21 dni od dnia złożenia wniosku, o odmowie przeniesienia przydzielonego numeru do nowej lokalizacji wraz z podaniem uzasadnienia.
5. Odmowa przeniesienia przydzielonego numeru może być udzielona abonentowi stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej wyłącznie w przypadku:
- 5.1. braku możliwości technicznych, stwierdzonego właściwą Prezesa UKE,
 - 5.2. gdy nowa lokalizacja Abonenta znajduje się poza obszarem Sieci Dostawcy lub w strefie numeracyjnej innej niż Lokal.

§16 [Pozostałe przypadki zmiany Lokalu, utrata praw do Lokalu]

1. W przypadku zmiany Lokalu, w którym mają być świadczone Usługi, jeżeli nowy Lokal nie znajduje się w obrębie właściwej Sieci lub nie występuje w nim warunki techniczne niezbędne do Świadczenia Usługi, Dostawca może odmówić zmiany Lokalu, jak przy zawarciu Umowy.
2. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na inną osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu lub zgodę właściciela Lokalu, jeśli Dostawca wyrazi na to pisemną zgodę, pod warunkiem uiszczenia opłaty wskazanej w Cenniku.
3. Dostawca zastrzega sobie prawo niewyrażenia zgody na przejęcie praw i obowiązków przez nabywcę praw do Lokalu w przypadkach opisanych Regulaminie, znajdujących zastosowanie przy zawieraniu Umowy, w szczególności może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy od wykonania przez Abonenta wszystkich wymagalnych zobowiązań wobec Dostawcy.
4. W przypadku utraty przez Abonenta prawa do Lokalu lub utraty zgody właściciela Lokalu, w którym świadczona jest Usługa, w wyniku której nie nastąpi przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy, Umowa winna zostać rozwiązana przez Abonenta zgodnie z postanowieniami § 21 ust. 1 Regulaminu. Jeżeli Abonent, pomimo utraty praw do Lokalu bądź utraty zgody właściciela Lokalu nie rozwiąże Umowy, jak również nie nastąpi przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy, wówczas Umowa wygasa z dniem powzięcia przez Dostawcę wiedzy o utracie przez Abonenta prawa do Lokalu bądź utracie zgody właściciela Lokalu. Wówczas Abonent jest odpowiedzialny za płatność za Usługi świadczone po utracie praw do Lokalu lub utracie zgody właściciela Lokalu, bez względu na podmiot korzystający z tych Usług.

§17 [Zmiana Umowy na wniosek Abonenta]

1. Jeżeli Abonent nie zalega z żadnymi wymagalnymi opłatami wobec Dostawcy, Strony mogą rozszerzyć zakres świadczonych Usług, w tym w szczególności zmienić Pakiet usług na wyższy, dokupić inny Pakiet usług lub rozszerzyć Umowę o Usługę kolejnego rodzaju. Zmiana można składać w formie pisemnej, osobiście w Biurze Obsługi Klienta lub poza nim, z uprawnionym Przedstawicielem Dostawcy lub za pośrednictwem formularza zamieszczonego na stronie internetowej Dostawcy. Zmiana stanowi podstawę naliczenia odpowiednich opłat, zgodnie z postanowieniami Cennika. Postanowienia niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio do ograniczenia zakresu świadczonych Usług, z tym zastrzeżeniem, iż ograniczenie zakresu świadczonych Usług nie wymaga braku założeń Abonenta wobec Dostawcy.
2. Dostawca może także umożliwić Abonentowi zmianę zakresu świadczonych Usług poprzez złożenie oświadczeń w formie elektronicznej lub dokumentowej, w tym za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności za pośrednictwem telefonu lub poczty e-mail. Możliwość opisana w zdaniu pierwszym dotyczy w szczególności:
 - a. zamówienia oraz rezygnacji z Usług lub świadczeń dodatkowych,
 - b. zmiany pakietu, w którym świadczone są Usługi.
3. W przypadku gdy zmiana Umowy dokonywana jest poprzez oświadczenia o zawarcu 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 tym warunkami na Trwałym nośniku.
4. Zmiana zakresu świadczonych usług nastąpi z upływem ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, w którym wniosek ten został złożony. Dostawca może z ważnych przyczyn określić inny termin realizacji wniosku.
5. W przypadku zmiany warunków Umowy z Konsumentem w trybie przewidzianym w niniejszym paragrafie przez telefon, Dostawca/Przedstawiciel Dostawcy ma obowiązek na początku rozmowy poinformować Konsumenta o tym celu, a ponadto podać identyfikujące go dane oraz dane identyfikujące osobę, w imieniu której telefonuje. Ponadto Dostawca ma obowiązek potwierdzić treść proponowanej Umowy utrwaloną na papierze lub innym Trwałym nośniku. Oświadczenie Konsumenta o zmianie Umowy jest skuteczne, jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym Trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia od Dostawcy.
6. Konsument jest uprawniony od odstąpienia od zmiany warunków Umowy dokonanej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy na szczególnych zasadach - określonych odpowiednio w § 24 Regulaminu, w tym określonych w powołanym tam pouczeniu o odstąpieniu stanowiącym załącznik nr 5 do Umowy, przy czym każdorazowo przed dokonaniem zmiany Dostawca ponownie pouczy Konsumenta o przysługującym mu uprawnieniu w tym zakresie.

§18 [Reklamacja]

1. Abonent może składać reklamację z powodu:
 - a. niedotrzymania z winy Dostawcy określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
 - b. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
 - c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
2. 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 nienależyte wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury VAT zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług.
3. Reklamacja złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację niezwłocznie informuje właściciela reklamującego.
4. Niezależnie od powodu reklamacji, może ona być złożona w każdym Biurze Obsługi Klienta:
 - a. w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty w Biurze Obsługi Klienta albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),
 - b. ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Klienta,
 - c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile nie stoi tożym na przeszkodzie techniczne możliwości.Wskazane środki komunikacji mogą być także wykorzystane w celu ustalenia stanu rozpoznania złożonej reklamacji.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
 - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawcę lub adres miejsca zakończenia Sieci,
 - e. datę zawarcia Umowy abonentkiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a,
 - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - g. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa pod lit. f,
 - h. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Klienta, nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacja nieuzupełniona pozostawia się bez rozpoznania.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wyzwa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamacja pozostawia się bez rozpoznania.
8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi Klienta, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Dostawca w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
12. Złożenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku Abonenta w uiszczeniu opłat należnych Dostawcy.

§19 [Odpowiedź na reklamację]

1. Dostawca rozpatrując reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a. nazwę jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację,
 - b. informację o dniu złożenia reklamacji,
 - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w § 18 ust. 5 lit. g,
 - e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku, gdy reklamujący jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 109 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,
 - f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - b. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
4. Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskazał adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
5. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie abonentkiej lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Prezis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne stosuje się.
6. Pośłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 4 i 5, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację spełniają wymogi, o których mowa określone w § 18 ust. 11 oraz § 19 ust. 2 i 3 lit. a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiła reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

7. Jeżeli wysłana przez Dostawcę odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w § 18 ust. 4 zdanie drugie, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
8. Reklamujący, w porozumieniu z Dostawcą, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ustępie poprzedzającym ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
9. Dostawca nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
10. W przypadku gdy w następstwie złożonej reklamacji spór nie został rozwiązany, Dostawca przekazuje Konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o zamiarze, zgodnie albo odmownie udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem UKE.

§20 [Zawieszenie Świadczenia Usług na wniosek Abonenta]

1. Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta może nastąpić, gdy nie zalega on z żadnymi opłatami wobec Dostawcy w dniu złożenia wniosku, jak również nie będzie z nimi zalegał w dniu planowanego zawieszenia Usług.
2. Abonent może wnioskować o zawieszenie świadczenia Usług na okres nie dłuższy niż 3 kolejne miesiące kalendarzowe.
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 należy składać najpóźniej do piętnastego dnia miesiąca poprzedzającego miesiąc, w którym ma nastąpić zawieszenie świadczenia Usług.
4. Po upływie ustalonego okresu zawieszenia, Dostawca automatycznie wznowi świadczenie Usług.
5. Kolejne zawieszenie świadczenia Usług nie może nastąpić wcześniej niż 3 miesiące kalendarzowe od momentu wznowienia świadczenia Usług.
6. W przypadku Abonentów, którzy korzystają z Usług na podstawie Umowy zawartej na warunkach promocyjnych i w przypadku których nie upłynął minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych, okresy zawieszeń świadczenia Usług nie są wliczane do minimalnego okresu, o którym mowa powyżej i odpowiednio przedłużają określone tam zobowiązanie Abonenta.

§21 [Rozwiązanie Umowy]

1. Abonent i Dostawca są uprawnieni do rozwiązania Umowy w całości lub w części dotyczącej poszczególnych rodzajów Usług, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym zostało złożone wypowiedzenie.
2. Dostawca uprawniony jest w szczególności do rozwiązania Umowy w trybie określonym w ust. 1, gdy Abonent zalega z zapłatą Abonentu lub jakiegokolwiek innej opłaty należnej Dostawcy przez co najmniej dwa pełne Okresy rozliczeniowe.
3. W przypadku rozwiązania Umowy, której zawarcie łączyło się z przyznaniem Abonentowi ulgi, przed upływem okresu na jaki została zawarta, Dostawca obciąża Abonenta opłatą w wysokości stanowiącej równowagę łącznej sumy ulgi przyznanej Abonentowi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość, za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Konsumenta umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe. Zapiszania pierwszego dotyczy rozwiązania Umowy przez Abonenta (z wyjątkiem, gdy rozwiązanie następuje z winy Dostawcy) lub przez Dostawcę z winy Abonenta. Zapiszania pierwszego nie dotyczy przypadku rozwiązania Umowy, uregulowanego w sposób szczególny w § 25.
4. W związku z rozwiązaniem Umowy Abonent zobowiązany będzie ponadto do zwrotu Sprzętu na własny koszt, na zasadach określonych w § 8.

§22 [Rozwiązanie Umowy za jednostronnym oświadczeniem]

1. Dostawca przysługujące prawo do jednostronnego rozwiązania Umowy w całości lub w części dotyczącej odpowiednich Usług w trybie natychmiastowym, gdy Abonent, pomimo uprzedniego wezwania do zaprzestania naruszeń w terminie nie krótszym niż 7 dni:
 - 1.1 ingeruje w Sieć, w tym w szczególności przyciąga do niej Urządzenie poza Gniazdem abonentem i przyciąga do Gniazda abonentkiego więcej Urządzeń niż przewidują to postanowienia Regulaminu i Umowy,
 - 1.2 dokonuje nieuprawnionych zmian w Sprzęcie lub Sieci lub Gniazdie abonentem,
 - 1.3 umożliwia nieuprawnionym osobom trzecie korzystanie z Usług bądź Sprzętu, w tym w szczególności poza Lokalem lub w wynagrodzeniem,
 - 1.4 uzyskuje, przy wykorzystaniu Usług, w sposób sprzeczny z przepisami prawa, dostęp do danych znajdujących się w posiadaniu osób trzecich,
 - 1.5 rozpowszechnia przy wykorzystaniu Usług przekazy niezgodne z prawem,
 - 1.6 korzysta z Sieci w sposób sprzeczny z przepisami prawa,
 - 1.7 działając niezgodnie z Umową wywołuje zakłócenia uniemożliwiające prawidłowe funkcjonowanie Sieci (w tym również poprzez przyłączenie do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych wywołujących takie zakłócenia),
 - 1.8 uniemożliwia innym podmiotom zgodne z przepisami korzystanie z Sieci,
 - 1.9 podejmuje działania, przy wykorzystaniu Usług, naruszające przepisy prawa,
 - 1.10 podejmuje działania niezgodne z NETYKIETA, za co przede wszystkim uważa się używanie obelżywego lub nieprzystołego języka, przeszytywanie danych innych użytkowników Sieci i Sieci Internet, ingerencję w ich sprzęt i oprogramowanie bez ich zgody;
 - 1.11 zamieszcza w ramach Pakietu (dotyczy serwerów Dostawcy) materiały reklamowe i informacje komercyjne, za które uważa się materiały i informacje, których umieszczenie może przynieść dochód właścicielowi lub użytkownikowi strony internetowej lub innej osobie;
 - 1.12 nie udziela Dostawcy dostępu do Sprzętu lub Sieci, w tym Gniazda abonentkiego, celem jej konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji, chyba że nieudzielenie dostępu jest wynikiem okoliczności, za które Abonent nie ponosi odpowiedzialności.
2. Niezależnie od innych środków, przewidzianych w Umowie lub Regulaminie, w przypadkach opisanych w ust. 1, w zakresie, w którym będzie to proporcjonalne i uzasadnione z punktu widzenia celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczeniem Usługami, Dostawca może dokonać:
 - 2.1 eliminacji przekazu komunikatów, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług;
 - 2.2 przerwać lub ograniczyć świadczenie usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług.
3. Dostawca nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, w zakresie wynikającym z podjętych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności posiadanej Sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych z Usługą. Postanowienie zdania pierwszego nie stosuje się w przypadku zakazania przez Prezesa UKE stosowania takich środków.
4. W przypadku rozwiązania Umowy, której zawarcie łączyło się z przyznaniem Abonentowi ulgi, przed upływem okresu na jaki została zawarta, Dostawca obciąża Abonenta opłatą w wysokości stanowiącej równowagę łącznej sumy ulgi przyznanej Abonentowi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość, za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.
4. W związku z rozwiązaniem Umowy Abonent zobowiązany będzie ponadto do zwrotu Sprzętu na własny koszt, na zasadach określonych w § 8.

§23 [Wygąsnięcie Umowy]

1. Umowa wygasa w przypadku:
 - a. upływu terminu, na który została zawarta (dotyczy umów, których okres obowiązywania nie uległ przedłużeniu na zasadach określonych w Umowie), rozwiązania za wypowiedzeniem lub w trybie natychmiastowym,
 - b. utraty przez Dostawcę zdolności do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej,
 - c. śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną, o ile w jego prawa i obowiązki nie wstąpi inni podmiot,
 - d. utraty przez Abonenta tytułu prawnego do lokalu lub zgody właściciela lokalu na świadczenie usług przez Dostawcę. Dniem wygaśnięcia Umowy jest dzień powzięcia przez Dostawcę wiedzy o okolicznościach, o których mowa w zdaniu pierwszym,
 - e. rozwiązania, likwidacji itp. Dostawcy lub Abonenta niebędącego osobą fizyczną, o ile w jego prawa nie wstąpi inni podmiot.
2. Wygaśnięcie Umowy powoduje natychmiastowe zaprzestanie świadczenia Usług na rzecz Abonenta. Zawarcie nowej Umowy możliwe będzie wyłącznie po uregulowaniu wszystkich założeń wobec Dostawcy, wraz z odsetkami.
3. W przypadku wygaśnięcia Umowy z przyczyn, o których mowa w ust. 1 lit. d), której zawarcie łączyło się z przyznaniem Abonentowi ulgi, przed upływem okresu na jaki została zawarta, Dostawca obciąża Abonenta opłatą w wysokości stanowiącej równowagę łącznej sumy ulgi przyznanej Abonentowi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość, za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.
4. W związku z wygaśnięciem Umowy Abonent zobowiązany będzie ponadto do zwrotu Sprzętu na własny koszt, na zasadach określonych w § 8.

§24 [Odstąpienie od Umowy - Konsument]

1. Na zasadach szczegółowo określonych w pouczeniu o odstąpieniu od Umowy stanowiącym załącznik nr 5 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 poniesienia kosztów z wyjątkiem kosztów wskazanych w pouczeniu. W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa umowy 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 od 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.

§25 [Zmiana Regulaminu lub Cennika]

1. Dostawca doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany Cennika lub warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, na Trwałym nośniku, w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Abonent złoży jedno z żądań opisanych w ust. 2. Dostawca podaje do publicznej wiadomości przed publikacją na swojej stronie internetowej, treść każdej proponowanej zmiany Cennika lub warunków Umowy określonych w Regulaminie. Powiadomienie oraz podanie do publicznej wiadomości winno być dokonane z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Informacje, o których mowa w art. 61a ust. 1 pkt 1-3 ustawy Prawo telekomunikacyjne, Dostawca podaje do wiadomości publicznej, zgodnie z postanowieniami art. 61a ustawy Prawo telekomunikacyjne.
2. Na żądanie Abonenta, który udostępnił adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość (jeżeli Dostawca dopuszcza korzystanie z takiego środka), Dostawca dostarcza treść każdej proponowanej zmiany Cennika lub warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na adres wskazany przez Abonenta. W przypadku Abonentów będących stroną umowy zawartej w formie elektronicznej lub dokumentowej, Dostawca dostarcza, na żądanie tych Abonentów, treść każdej proponowanej zmiany Cennika lub warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie na piśmie na wskazany adres korespondencyjny.
3. Jeżeli Abonent nie akceptuje zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem na dzień wejścia w życie zmian. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy powinno zostać złożone nie później niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
4. W przypadku rozwiązania Umowy z uwagi na niezakceptowanie zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie albo niezakceptowanie podwyższenia cen zawartych w Cenniku, Dostawcy nie przysługuje zwrot ulg.

- Uregulowań ust. 4 nie stosuje się w przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub gdy zmiana wynika z decyzji Prezesa UKE, o której mowa w art. 63 ust. 2a Prawa telekomunikacyjnego
- W przypadku, gdy proponowana zmiana Cennika lub warunków Umowy określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Dostawca podaje do publicznej wiadomości poprzez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jeżeli Abonent nie akceptuje zmiany Cennika lub warunków Umowy określonych w Regulaminie, wówczas ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem na dzień wejścia w życie zmian. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy powinno zostać złożone nie później niż do dnia wejścia w życie tych zmian.

§26 [Ochrona danych osobowych]

- 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 Telekomunikacyjne.
- Używanie przez Dostawcę w celu prowadzenia działalności marketingowej telekomunikacyjnych urządzeń końcowych i automatycznych systemów wywołujących wymaga zgody Abonenta.
- Szczegółowe informacje o przetwarzaniu przez Dostawcę danych osobowych Abonenta zawarto w załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu.
- Dla celów naliczania opłat oraz dla celów rozliczeń międzyoperatorskich Dostawca będzie przetwarzać dane transmisyjne, obejmujące dane o numerze użytkownika wywołanego i wywołującego oraz rodzaj i czas połączenia.
- Dane Abonenta, w tym dane transmisyjne, będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń.
- Dostawca poinformuje Abonenta o przekazaniu jego danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych.
- Środki zarządzania ruchem nie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych, o ile nie jest to niezbędne i proporcjonalne do osiągnięcia celów opisanych w § 12 ust. 9.
- Środki zarządzania ruchem nie obejmują monitorowania konkretnych treści.

§27 [Sądowictwo polubowne, mediacje]

- Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Konsument uprawniony jest 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.
- 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.

§28 [Postanowienia końcowe]

- 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 otrzymania 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.
- Aktualne: Regulamin, Regulaminy promocji oraz Cennik, dostępne są nieodpłatnie, na każde żądanie Abonenta w Biurze Obsługi Klienta. Dostawca nieodpłatnie dostarcza Abonentowi znajdujące zastosowanie wzorce umowne wraz z Umową na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, a także 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 (jeżeli Dostawca dopuszcza stosowanie takiego środka).
- Regulamin wchodzi w życie dnia 2 stycznia 2019 r. (włącznie).

Regulamin wystawiania i przesyłania faktur w formie elektronicznej przez Telewizję Kablową Koszalin Sp. z o.o.

- Akceptację przesyłania faktur w formie elektronicznej składa Abonent w Biurze Obsługi Klienta Spółki osobiście lub przez osobę upoważnioną lub wysyłając skan podpisanego dokumentu na adres email: zgody@tkk.net.pl.
- Termin rozpoczęcia świadczenia usługi e-faktura określa data złożenia oświadczenia.
- Spółka zobowiązuje się każdorazowo przesyłać fakturę, fakturę korygującą i duplikat faktury pocztą elektroniczną na wskazany we wniosku adres e-mail.
- Faktury za usługi świadczące przez Telewizję Kablową Koszalin Sp. z o.o. będą wysyłane z adresu ebok@tkk.net.pl. Abonent powinien zadbać o możliwość prawidłowego odbierania wiadomości z tego adresu np. przez odpowiednią konfigurację filtrów antyspamowych na własnym koncie e-mail.
- Faktura w formie elektronicznej zawiera takie same dane jak faktura w formie papierowej.
- Zmianę adresu e-mail lub cofnięcie zgody na przesyłanie faktur drogą elektroniczną, Abonent zgłasza Spółce w formie elektronicznej – pocztą e-mail na adres ebok@tkk.net.pl lub pisemnie w Biurze Obsługi Klienta.
- W terminie do 7 dni od dnia, w którym Abonent cofnął zgodę na przesyłanie faktur drogą elektroniczną, Spółka będzie wystawiać faktury w formie papierowej i wysyłać je na adres korespondencyjny Abonenta.
- Spółka nie ponosi odpowiedzialności za działania i zaniechania Abonenta oraz za ich skutki, a w szczególności za:
 - podanie przez Abonenta błędnego adresu e-mail;
 - brak zdolności skrzynki elektronicznej do odbierania poczty (np. z powodu przepełnienia, wyłączenia, itd.);
 - niedostarczenie w terminie lub usunięcie wiadomości od Spółki przez serwer pocztowy Abonenta np. na skutek zakwalifikowania jej jako spam;
 - brak powiadomienia Spółki o zmianie adresu e-mail.
- Udostępniony Spółce adres e-mail służy wyłącznie do przesyłania faktur w formie elektronicznej. Adres ten nie będzie przekazywany osobom trzecim.
- Brak zgody na przesyłanie faktur oraz korekt faktur w formie elektronicznej będzie skutkowało naliczeniem dodatkowej opłaty w wysokości 3,00 zł brutto miesięcznie począwszy od dnia 1.04.2019.