



## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ W SIECI RYBNET

Regulamin	Cenniki
<p>I. <b>Część ogólna</b> - postanowienia wspólne dla wszystkich oferowanych przez Operatora Usług</p> <p>II. <b>Część szczegółowa</b> - postanowienia dla Usług wybranych przez Zamawiającego:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input checked="" type="checkbox"/> Usługi telefonii stacjonarnej</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Usługi Mobilne</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Usługi dostępu do Internetu</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Usługi telewizji</li></ul>	<p>Zawierające opłaty za Usługi wybrane przez Zamawiającego:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input checked="" type="checkbox"/> Usługi telefonii stacjonarnej</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Usługi Mobilne</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Usługi dostępu do Internetu</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Usługi telewizji</li></ul>

### I. CZĘŚĆ OGÓLNA

#### Postanowienia wspólne dla wszystkich oferowanych przez Operatora Usług

#### Rozdział I

#### Wstęp i definicje

#### §1

- Niniejszy regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej określa warunki i zasady świadczenia oraz zapewnienia usług komunikacji elektronicznej w zakresie dostępu do Internetu, usług telefonii stacjonarnej, usług mobilnych (Internetu mobilnego, usług telefonii mobilnej) oraz usług telewizji przez **Rybnnet spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa z siedzibą w Rybniku**, ul. Mikołowska 40A, 44-200 Rybnik, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000336231, NIP: 6423106447, REGON: 241314170, e-mail: biuro@rybnet.pl, www.rybnet.pl, tel. 32 441 4000.
- Usługa telewizji, której dostawcą jest Partner, jest zapewniana przez Operatora, a Usługa telefonii mobilnej i Usługa Internetu mobilnego są świadczone łącznie przez Operatora i Operatora Sieci ruchomej.
- Regulamin składa się z Części ogólnej, zawierającej postanowienia wspólne dla wszystkich Usług, jakie oferuje lub świadczy w swojej Sieci lub w Sieci ruchomej Operator, a także z Części szczegółowej, zawierającej postanowienia dotyczące poszczególnych Usług, wybranych przez Zamawiającego. Zawarte w tych częściach informacje wraz z Cennikami określającymi opłaty za Usługi wybrane przez Zamawiającego stanowią informacje przedumowne, o których mowa w art. 285 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. *Prawo komunikacji elektronicznej*.
- Regulamin obowiązuje od dnia 10 listopada 2024 roku.
- Użyte w Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:
  - Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej z Operatorem lub z Operatorem i Partnerem;
  - Aktywacja** - czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług Stacjonarnych lub korzystanie z nich na zmienionych warunkach jak również czynności, w wyniku których następuje uruchomienie Usług Mobilnych;
  - Biuro Obsługi Klienta/BOK** - miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Operatora. Informacja o aktualnym adresie BOK znajduje się w Umowie i na stronie internetowej Operatora;
  - Cenniki** - łącznie cenniki świadczenia Usług wybranych przez Abonenta, stanowiące zestawienie cen i opłat za Usługi;
  - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta/e-BOK** - darmowa platforma internetowa, zamieszczona pod adresem ebok.rybnet.pl, która ma na celu ułatwienie i usprawnienie kontaktu Abonenta z Operatorem. W szczególności wykorzystywana jest do pobierania Rachunków i podglądu aktualnego stanu konta przez Abonenta w systemie billingowym Operatora Dostęp do e-BOK następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi loginu i hasła dostępu;
  - Forma gotówkowa** - znaki pieniężne emitowane przez NBP w postaci banknotów i monet opiewających na złote i grosze;

- 7) **Hasło dostępowe** - poufny ciąg cyfr lub znaków, służący do identyfikowania Abonenta w zdalnych operacjach związanych z posiadanymi Usługami;
- 8) **Instalacja** - czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci i/lub montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci i możliwości świadczenia mu Usług;
- 9) **Konsument** - osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;
- 10) **Lokal** - budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług Stacjonarnych;
- 11) **Okres Rozliczeniowy** - okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług;
- 12) **Operator** - Rybnet spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa z siedzibą w Rybniku, ul. Mikołowska 40A, 44-200 Rybnik, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000336231, NIP: 6423106447, REGON: 241314170;
- 13) **Opłata Abonamentowa** - miesięczna opłata, jaką zobowiązany jest uiszczać Abonent korzystający z Usług, wskazana w Umowie oraz w Zwięzłym podsumowaniu warunków Umowy;
- 14) **Numer abonenta** - unikalny numer przydzielony Abonentowi, służący do identyfikacji Abonenta w systemie Operatora;
- 15) **Planowane Prace** - działania serwisu technicznego Operatora niezbędne do zapewnienia prawidłowego działania Usług;
- 16) **Przedstawiciel** - osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, w tym na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub/i do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu;
- 17) **Przyłącze** - odcinek linii kablowej podziemnej, linii kablowej nadziemnej lub kanalizacji kablowej, zawarty między złączem rozgałęźnym a zakończeniem tych linii lub kanalizacji w Lokalu lub w budynku, w którym Lokal się znajduje albo system bezprzewodowy łączący instalację wewnętrzną Lokalu lub budynku, w którym Lokal się znajduje z węzłem Sieci;
- 18) **Rachunek** - dokument, w tym faktura bądź faktura elektroniczna, wystawiany Abonentowi przez Operatora opłaty za Usługi. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem e-BOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, jeśli Abonent nie prowadzący działalności gospodarczej nie zgłosił Operatorowi zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury;
- 19) **Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej;
- 20) **Sieć** - sieć telekomunikacyjna Operatora lub innego przedsiębiorcy komunikacji elektronicznej, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Stacjonarnych Abonentowi;
- 21) **Sieć ruchoma** - ruchoma, publiczna sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Ustawy, służąca do świadczenia przez Operatora i MNO Usług Mobilnych, należąca lub eksploatowana przez Operatora Sieci ruchomej;
- 22) **Siła wyższa** - niezależne od Abonenta i Operatora zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne;
- 23) **Sprzęt** - urządzenia techniczne (np. modem, karta dekodująca) umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci, stanowiące własność Operatora bądź posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług przez Abonenta;
- 24) **Strony** - oznacza łącznie Operatora i Abonenta;
- 25) **Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające Konsumentowi lub przedsiębiorcy 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, np. pendrive (pamięć USB), twardy dysk, inny nośnik informatyczny, papier, płyta CD-ROM, płyta DVD, plik PDF;
- 26) **Tytuł prawny do Lokalu** - prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego, użytkowanie, najem, użyczenie bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu celem świadczenia Abonentowi Usług;
- 27) **Umowa** - umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawarta pomiędzy Abonentem a Operatorem lub między Abonentem a Operatorem i Partnerem w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej;
- 28) **Urządzenie/a** - urządzenie zlokalizowane w miejscu świadczenia Usług, umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług, będące jego własnością lub w jego władaniu np. komputer, telefon, odbiornik telewizyjny itp.;

- 29) **Usługi** – wybrane przez Abonenta usługi, świadczone mu przez Operatora lub przez Operatora i Partnera tj. Usługa dostępu do Internetu, Usługa telefonii, Usługa telewizji oraz Usługi Dodatkowe, świadczone za pośrednictwem Sieci, a także Usługi Mobilne, świadczone za pośrednictwem Sieci ruchomej;
- 30) **Usługi Dodatkowe** - usługi towarzyszące Usługom świadczonym przez Operatora, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Operatora, takie jak: VoD (*Video on Demand*), EPG - elektroniczny przewodnik po programach przy Usłudze telewizji, Zawsze działające Wi-Fi i inne znajdujące się w ofercie Operatora. Warunki świadczenia Usług Dodatkowych mogą wynikać z Regulaminu lub zostać zawarte w odrębnym regulaminie świadczenia Usługi Dodatkowej;
- 31) **Usługi Mobilne** – Usługa Internetu mobilnego i Usługa telefonii mobilnej świadczone z wykorzystaniem Sieci ruchomej po wykonaniu Aktywacji na terenie Polski oraz poza jej granicami we wszystkich dostępnych na danym obszarze technologiach (LTE, HSPA+, HSPA, HSDPA, 3G, EDGE oraz GPRS), zapewniane przez Operatora we własnym imieniu i na własny rachunek, a wykonywane przez Partnera;
- 32) **Usługi Stacjonarne** – Usługi: dostępu do Internetu, telefonii, telewizji, świadczone z wykorzystaniem Sieci po wykonaniu Instalacji lub Aktywacji w stałym miejscu przez cały okres obowiązywania Umowy;
- 33) **Usługi Wiązane** – Usługa dostępu do Internetu świadczona wraz z Usługą telefonii stacjonarnej lub z Usługą telewizji;
- 34) **Ustawa** - ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej;
- 35) **UstPK** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
- 36) **Usterka** - techniczna wada Sieci lub Sieci ruchomej bądź zakłócenie ich działania, obniżająca jakość Usług/i określonej w Umowie lub całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług;
- 37) **Zakończenie Sieci** - sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona odpowiednim gniazdem lub wtykiem, umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci lub Sprzętu Operatora i korzystanie z Usług Stacjonarnych;
- 38) **Zamawiający** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej wnosząca o zawarcie Umowy lub przyjmująca ofertę Operatora zawarcia Umowy,
- 39) **Zwięzłe podsumowanie warunków Umowy** – podsumowanie głównych elementów informacji przedumownych, stanowiące integralną część Umowy, sporządzone przez Operatora na podstawie rozporządzenia wykonawczego Komisji (UE) 2019/2243 z dnia 17 grudnia 2019 r. *ustanawiającego formularz zawierający podsumowanie warunków umowy, który ma być używany przez dostawców publicznie dostępnych usług łączności elektronicznej na podstawie dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1972.*

## **Rozdział II**

### **Postanowienia ogólne. Zawarcie Umowy. Odstąpienie od Umowy zawartej poza lokalem Operatora albo na odległość.**

#### **§2**

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony lub nieokreślony w formie pisemnej, dokumentowej bądź elektronicznej. W przypadku Umowy zawieranej z Abonentem będącym Konsumentem ma on prawo dokonać wyboru formy zawarcia Umowy bądź jej zmiany spośród oferowanych przez Operatora.
2. Umowa może zostać zawarta z Operatorem:
  - a) w BOK,
  - b) poza jego lokalem w rozumieniu UstPK, z zastrzeżeniem, że nie będą zawierane Umowy podczas nieumówionej wizyty w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Konsumenta,
  - c) na odległość, tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron.
3. Na podstawie Umowy Operator będzie świadczył na rzecz Abonenta wybrane przez niego Usługi po ich Aktywacji. Zakres oferowanych przez Operatora taryf, w jakich świadczone mogą być Usługi, określony jest w Cenniku, a wybrana przez Abonenta taryfa dla wybranej Usługi wskazana jest w Umowie i w Zwięzłym podsumowaniu warunków Umowy. Rozpoczęcie świadczenia Usług może być poprzedzone wykonaniem Instalacji.
4. Umowa w zakresie Usług Stacjonarnych może zostać zawarta z Abonentem, który posiada Tytuł prawny do Lokalu.
5. W zakresie Usługi telefonii stacjonarnej oraz Usługi telewizji, Umowa może zostać zawarta tylko z Abonentem, który zakupił Usługę dostępu do Internetu.
6. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:
  - a) przedstawienia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy,
  - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, przy czym Operator obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o dokonaniu takiej oceny i wystąpieniu zastrzeżeń co do wiarygodności,

- c) zawarcia umowy o realizację Przyłącza, o ile jego realizacja jest niezbędna do świadczenia Usług Stacjonarnych, w tym zapewnienia przyłączenia do Sieci.
7. Operatorowi przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe np. poprzez żądanie zabezpieczenia w postaci kaucji, jeżeli dokonano negatywnej oceny wiarygodności Zamawiającego na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa w ust. 6 lit. „b”.
8. Operator zapewnia funkcjonowanie i dostęp Abonenta do e-BOK. Dostęp do e-BOK będzie możliwy po zalogowaniu się przy użyciu Numeru abonenta i Hasła dostępowego. Abonent ponosi odpowiedzialność za poufność Numeru abonenta oraz Hasła dostępowego, które nie powinny być ujawniane innym osobom.

### §3

1. Jeżeli Umowa została zawarta poza BOK lub na odległość w rozumieniu UstPK, Abonent będący Konsumentem może odstąpić od Umowy bez podawania przyczyny w terminie 14 dni, składając Operatorowi oświadczenie, zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej, w przypadku Umowy obejmującej Usługi Wiązane Abonent może dokonać wyboru, czy odstępuje od Umowy w zakresie wszystkich, czy niektórych tylko Usług składających się na Usługi Wiązane, przy czym jeśli z faktem zawarcia Umowy na świadczenie Usług Wiązanych, związane były promocyjne warunki świadczenia Usług składających się na Usługi Wiązane, to odstąpienie od jednej lub kilku Usług może spowodować utratę przez Abonenta prawa do promocyjnych warunków świadczenia Usług, w zakresie których od Umowy nie odstąpił.
2. W przypadku Usług Wiązanych, z uwagi na techniczne możliwości świadczenia Usług Stacjonarnych, odstąpienie przez Abonenta od Umowy w zakresie Usługi dostępu do Internetu, traktowane jest jako odstąpienie od wszystkich Usług Wiązanych.
3. Oświadczenie o odstąpieniu Abonent można złożyć z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Operatora wraz z Umową lub w innej formie pisemnej lub dokumentowej, przy czym nadanie listu w 14-dniowym terminie od zawarcia Umowy wystarczy do zachowania tego terminu.
4. W przypadku odstąpienia od Umowy Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany u niego Sprzęt, a Operator zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta, Operator zwraca Abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Zwrotu płatności Operator dokona przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Abonenta użyte przy dokonaniu płatności, chyba że Abonent złoży wniosek o dokonanie płatności w inny sposób, o ile nie będzie to wiązało się dla Abonenta z dodatkowymi kosztami. Jeśli Operator udostępnił Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy, np. router, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu.
5. Jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług przed upływem 14-dniowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Operatora za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. W odniesieniu do Opłat Abonamentowych Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi.

## Rozdział III

### **Zakres danych osobowych wymaganych do zawarcia Umowy oraz przetwarzanych w związku ze świadczeniem Usług. Potwierdzenie tożsamości Abonenta.**

### §4

1. Do zawarcia Umowy i rozpoczęcia świadczenia Usług Abonent podaje Operatorowi następujące dane:
- imię i nazwisko,
  - adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
  - numer ewidencyjny PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej, albo nazwę, serię i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego - numer paszportu lub karty pobytu,
  - adres poczty elektronicznej, jeśli zgodnie z ustaleniami Stron Umowa ma zostać zawarta w formie dokumentowej poprzez wymianę oświadczeń lub dokumentów zawierających treść Umowy i oświadczeń o związaniu się przez Strony Umowy jej warunkami, bądź też, gdy dane, o których mowa w lit. „a”, „c” lub „f” Abonent przekazuje Operatorowi drogą elektroniczną,
  - numer telefonu Abonenta, jeśli zgodnie z ustaleniami Stron Umowa ma zostać zawarta w formie dokumentowej, a wymiana dokumentów zawierających treść Umowy lub oświadczeń o związaniu się przez Strony Umowy jej warunkami ma nastąpić przez telefon np. z wykorzystaniem wiadomości MMS lub SMS,

- f) w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną - nazwę, numer REGON lub numer NIP lub numer KRS oraz dodatkowo dane osób reprezentujących Abonenta, umożliwiające Operatorowi ich weryfikację.
2. Przed zawarciem Umowy Operator przetwarza ponadto dane zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań Abonenta wobec Operatora.
  3. Aktywacja Usług nie może nastąpić bez uprzedniej weryfikacji tożsamości Abonenta, polegającej na potwierdzeniu zgodności podanych przez Abonenta danych z tymi, jakie są zawarte w dokumencie potwierdzającym tożsamość Abonenta będącego osobą fizyczną lub w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną - na potwierdzeniu zgodności podanych przez Abonenta danych z danymi zawartymi we właściwym rejestrze. Weryfikacja zostanie przeprowadzona w jednej z dopuszczalnych form, wskazanych w art. 296 Ustawy, w tym w szczególności poprzez weryfikację danych przez Przedstawiciela podczas Instalacji, lub w drodze wideo weryfikacji, tj. przy użyciu środków komunikowania się na odległość poprzez porównanie wizerunku udostępnianego w trakcie procesu identyfikacji, z wizerunkiem Abonenta i danymi określonymi w warstwie graficznej dokumentu tożsamości, albo z wykorzystaniem certyfikatu podpisu zaufanego.
  4. Operator, w związku ze świadczeniem Usług przetwarza, oprócz danych, o których mowa w ust. 1 powyżej, następujące dane Abonenta:
    - a) numer rachunku bankowego Abonenta,
    - b) numer telefonu/telefonów kontaktowych lub adres e-mail, jeśli nie zostały podane przed zawarciem Umowy,
    - c) dane transmisyjne oraz dane o lokalizacji - których przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Operatorze, a oznaczają odpowiednio dane przetwarzane do celów przekazywania komunikatów elektronicznych w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi komunikacji elektronicznej i mogą obejmować dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej lub w ramach usług komunikacji elektronicznej, wskazujące położenie geograficzne telekomunikacyjnego urządzenia końcowego użytkownika usług komunikacji elektronicznej.
  5. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania przez Operatora danych osobowych Abonenta znajdują się w klauzuli informacyjnej (informacjach dotyczących przetwarzania danych osobowych), przekazywanej Abonentowi przy zawarciu Umowy.

## **Rozdział IV**

### **Okres obowiązywania Umowy, warunki przedłużenia i sposób zakończenia obowiązywania Umowy. Warunki rezygnacji z Usług Wiązanych i odszkodowanie za przedterminowe rozwiązanie Umowy.**

#### **§5**

1. Umowa może zostać zawarta na czas nieokreślony lub na czas określony 12 lub 24 miesięcy.
2. Ewentualne warunki promocyjne mogą być wprowadzane dla Umowy zawieranej na czas określony, wówczas skorzystanie z nich przez Abonenta związane będzie z koniecznością związania się treścią Umowy przez okres, na jaki została ona zawarta. Promocyjne warunki - w zależności od warunków promocji - mogą przysługiwać Abonentowi od dnia zawarcia Umowy lub mogą objąć Abonenta po pewnym czasie od zawarcia Umowy. Szczegóły w tym zakresie zawarte są w Cenniku.
3. Umowa zawarta na czas określony ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po upływie okresu jej obowiązywania, o ile Abonent nie złoży przeciwnego oświadczenia co najmniej na 30 dni przed upływem terminu jej obowiązywania. Po automatycznym przedłużeniu się Umowy na czas nieokreślony, Abonent może ją wypowiedzieć w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie opłaty za świadczenie Usług objętych Umową. W przypadku Umowy obejmującej Usługi Wiązane Abonent może dokonać wyboru, czy wypowiada Umowę w zakresie wszystkich, czy tylko niektórych Usług składających się na Usługi Wiązane. Jeśli jednak z faktem zawarcia lub kontynuacji Umowy na świadczenie Usług Wiązanych związane były promocyjne warunki świadczenia Usług składających się na Usługi Wiązane, to wypowiedzenie w zakresie jednej lub kilku Usług składających się na Usługi Wiązane może skutkować utratą przez Abonenta prawa do promocyjnych warunków świadczenia Usług, co do których Umowy nie wypowiedział.
4. Przed automatycznym przedłużeniem się Umowy na czas nieokreślony, Abonent otrzyma od Operatora na Trwałym nośniku w rozsądnym terminie, nie później niż 30 dni przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta, jasne i zrozumiałe informacje o automatycznym przedłużeniu się Umowy i o zmianie warunków świadczenia Usługi względem warunków obowiązujących w okresie, na jaki została zawarta Umowa, sposobach i terminach jej wypowiedzenia oraz o najkorzystniejszych oferowanych pakietach taryfowych dotyczących Usług objętych Umową.
5. Abonentowi, który nie złoży oświadczenia o braku woli przedłużenia się Umowy, po jej przekształceniu się na czas nieokreślony naliczana będzie Opłata Abonamentowa dla wybranej przez niego w Umowie taryfy według cen dla Umów na czas nieokreślony. Po automatycznym przedłużeniu się Umowy, Operator informuje Abonenta co najmniej jeden raz w roku o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.

6. Każdej ze Stron przysługuje prawo do rozwiązania Umowy zawartej na czas nieokreślony z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia skutecznego na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym złożono oświadczenie o wypowiedzeniu, przy czym Operatorowi przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy tylko z ważnych przyczyn. W przypadku Usług Wiązanych Abonent może wypowiedzieć Umowę w zakresie wszystkich lub tylko niektórych Usług składających się na Usługi Wiązane.
7. Sytuacje, w których Operator jest uprawniony do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym określone są w § 8 Regulaminu.
8. Oświadczenie Abonenta o braku woli automatycznego przedłużenia się Umowy na czas nieokreślony, oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, oświadczenie o rozwiązaniu Umowy bądź o jej wypowiedzeniu, powinno mieć formę pisemną bądź formę dokumentową. Abonent może złożyć oświadczenie, o którym mowa w zdaniu poprzednim:
  - a) osobiście w BOK Operatora,
  - b) pisemnie poprzez przesłanie listu na adres BOK Operatora,
  - c) w formie dokumentowej poprzez przesłanie wiadomości e-mail na następujący adres e-mail Operatora: biuro@rybnet.pl.
9. W przypadku złożenia przez Abonenta jednego z oświadczeń, o których mowa w ust. 8, w formie dokumentowej, Operator niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu przez:
  - a) wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku Abonenta, który wskazał numer niegeograficzny, albo
  - b) wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku Abonenta, który wskazał numer geograficzny, przy czym obowiązek ten uznaje się za wykonany, jeśli Operator wykonał co najmniej 3 próby połączenia, albo
  - c) wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta do kontaktu widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu.
10. Operator - poza czynnościami, o których mowa powyżej w ust. 9 - dostarczy Abonentowi na Trwałym nośniku potwierdzenie otrzymania złożonego przez Abonenta oświadczenia w ciągu 14 dni od jego otrzymania, wskazując:
  - a) nazwę Usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia lub odstąpienia,
  - b) dzień otrzymania oświadczenia o wypowiedzeniu lub odstąpieniu od Umowy,
  - c) dzień zakończenia świadczenia Usługi.
11. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta, Operatorowi przysługuje roszczenie o zapłatę odszkodowania. Odszkodowanie nie może przekroczyć:
  - 1) z tytułu świadczenia Usługi - sumy pozostałych do zapłaty przez Abonenta do czasu zakończenia Umowy Opłaty Abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za tę Usługę;
  - 2) z tytułu sprzedanego promocyjnego Urządzenia końcowego - sumy części Opłaty Abonamentowej lub innej opłaty okresowej stanowiącej opłatę za to Urządzenie, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy.
12. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 11, nie przysługuje Operatorowi w przypadku wypowiedzenia Umowy przez Abonenta będącego Konsumentem przed wykonaniem Instalacji, a w przypadku gdy Instalacja nie jest wykonywana - przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem odszkodowania jest Urządzenie końcowe.
13. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Abonenta:
  - 1) z uwagi na brak akceptacji zmian Umowy, dokonywanych na podstawie §5 ust. 5 Umowy lub
  - 2) z uwagi na występowanie znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, a minimalnymi poziomami jakości Usług, określonymi w Części szczegółowej Regulaminu- Abonent może zachować promocyjne Urządzenie końcowe, pod warunkiem zapłaty na rzecz Dostawcy usług odszkodowania, o którym mowa w ust. 11 pkt 1) albo odszkodowania, o którym mowa w ust. 11 pkt 2) w zależności od tego, które z tych odszkodowań jest niższe.
14. Operator rozkłada na raty odszkodowanie, o którym mowa w ust. 13, przy czym liczba rat w cyklu miesięcznym nie może być niższa niż liczba Okresów Rozliczeniowych pozostałych do końca obowiązywania wypowiedzianej Umowy.
15. Operator usuwa wszelkie ograniczenia w korzystaniu z promocyjnego Urządzenia końcowego, o ile zostały wprowadzone przez Operatora lub na jego zlecenie, w przypadku upływu okresu, na jaki została zawarta Umowa lub w razie zapłaty odszkodowania, zgodnie z postanowieniami ust. 13.

## **Rozdział V**

### **Warunki korzystania ze Sprzętu. Zasady zwrotu udostępnionego Sprzętu.**

1. Operator zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie udostępnienia Sprzętu następuje poprzez potwierdzenie jego przejęcia przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na protokole wykonania Instalacji lub udostępnienia Sprzętu.
2. Zasilanie Sprzętu w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.
3. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z instrukcją postępowania ze Sprzętem, jeśli została mu udostępniona przez Operatora.
4. Sprzęt pozostaje własnością Operatora, o ile Umowa nie stanowi inaczej.
5. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga zgody Operatora.
6. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o powierzony mu Sprzęt. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Operatora o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego mu do używania.
7. Abonent powinien umożliwić Operatorowi dokonywanie okresowych konserwacji lub kontroli prawidłowości działania Sprzętu oraz usuwania jego awarii. O zamiarze przeprowadzenia kontroli Abonent zostanie powiadomiony telefonicznie ze stosowanym wyprzedzeniem, nie krótszym niż 7 dni, a Strony wspólnie ustalą dogodny dla nich termin kontroli.
8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Urządzeń, chyba że wynika to z powodu okoliczności jego dotyczących. Operator zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urządzeniu oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Urządzenia, jak też do kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych uzyskanych za pomocą sieci Internet.
9. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia, jak również odstąpienia od Umowy w trybie UstPK przez Abonenta będącego Konsumentem, Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu. Zwrotu dokonuje się w BOK, w godzinach jego otwarcia, terminie 14 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta. Abonent ponosi odpowiedzialność względem Operatora za zmniejszenie wartości Sprzętu, będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza jego przeznaczenie, w tym za uszkodzenie lub zużycie w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.
10. W przypadku naruszenia powyższych postanowień, jak również w razie zwrócenia Sprzętu uszkodzonego, Operator odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub zapłaty jego równowartości.

## **Rozdział VI**

### **Odpowiedzialność Operatora. Wysokość odszkodowania oraz zasady, termin i procedury jego wypłaty.**

#### **§7**

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, w tym wynikające z nienależytej reakcji Operatora na występowanie incydentów i zagrożeń związanych z bezpieczeństwem oraz luk w systemach bezpieczeństwa, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w tym zakresie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa lub postanowień Umowy. Niezachowanie wskaźników jakości Usługi stanowi nienależyte wykonanie Umowy.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
  - b) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (m.in. bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu;
  - c) czasową przerwę w dostępie do Usług, spowodowaną Planowanymi Pracami, o których Operator poinformował na swojej stronie internetowej lub w TV Panelu z wyprzedzeniem co najmniej 7 dni przed Planowanymi Pracami, jeżeli czas trwania tych prac nie przekracza łącznie 6 godzin w Okresie Rozliczeniowym;
  - d) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Operatora lub osoby, za które Operator odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę;
  - e) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
  - f) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci lub Sieci ruchomej;
  - g) korzystanie przez Abonenta z numerów o podwyższonej opłacie;
  - h) zmiany w ramówce Programów, w przypadku Abonenta, który korzysta z Usługi telewizyjnej.
3. Za przerwę w świadczeniu Usługi, w tym w razie wystąpienia Usterki lub kiedy nie został osiągnięty określony w warunkach umownych poziom jakości świadczonej Usługi, jak również w sytuacji, gdy Operator nie zareagował

odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa, Abonentowi przysługuje względem Operatora prawo do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, określonych w ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny lub w wiążących Rzeczpospolitą Polską umowach międzynarodowych, jeśli mają one zastosowanie. Niezależnie od prawa do dochodzenia odszkodowania, Abonentowi przysługuje obliczony proporcjonalnie upust w Opłacie Abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszenia jej jakości, w tym wywołanej Usterką.

4. Abonentowi przysługuje ponadto odszkodowanie w formie kary umownej za nieterminową Aktywację Usługi przez Operatora w wysokości 1/30 Opłaty Abonamentowej za każdy dzień zwłoki w uruchomieniu Usługi, przy czym nie pozbawia się Abonenta prawa do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, w razie poniesienia przez niego szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej kary.
5. Upust w Opłacie Abonamentowej lub odszkodowanie są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych Opłat Abonamentowych wobec Operatora.
6. Rozpatrzenie wniosków Abonenta o obniżenie Opłaty Abonamentowej lub zapłaty odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym dalej w § 13 i 14 Regulaminu.
7. W przypadku Usług Wiązanych Abonent, poza możliwością dochodzenia odszkodowania z tytułu nienależytego wykonania Umowy, o którym mowa w ust. 3 i 4, w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usługi lub Usług, składających się na Usługi Wiązane, a minimalnymi poziomami jakości określonymi w Części szczegółowej Regulaminu lub Cennika dla danej Usługi ma prawo, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, do wypowiedzenia Umowy w zakresie wszystkich Usług objętych Umową lub w zakresie Usługi, która jest wykonywana nienależycie z zastrzeżeniem, że wypowiedzenie Umowy w zakresie Usługi dostępu do Internetu składającej się na Usługi Wiązane, traktowane jest jako wypowiedzenie Umowy w zakresie wszystkich Usług Wiązanych. W powyższych przypadkach Operatorowi nie przysługuje odszkodowanie, o którym mowa w § 5 ust. 11 Regulaminu.
8. Uprawnienie, o którym mowa w ust. 7, przysługuje także Abonentowi, który nie korzysta z Usługi dostępu do Internetu lub Usługi Internetu mobilnego, a znaczące, stałe lub częste rozbieżności występują między rzeczywistym wykonaniem innej Usługi, z której korzysta Abonent, a minimalnymi poziomami jakości określonymi w Części szczegółowej Regulaminu dla Usługi wykonywanej nienależycie.

## **Rozdział VII**

### **Obowiązki i odpowiedzialność Abonenta. Zawieszenie świadczenia Usług i rozwiązanie Umowy z winy Abonenta. Windykacja.**

#### **§8**

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami i postanowieniami Umowy oraz jej załączników.
2. Korzystając z Usług, Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:
  - a) naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich,
  - b) rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa,
  - c) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania,
  - d) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,
  - e) rozpowszechnianie wirusów komputerowych,
  - f) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy np. poprzez spamming (tzw. zaśmiecanie konta),
  - g) korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci lub Sieci ruchomej i systemów teleinformatycznych, umożliwiających świadczenie Usług, jak również za korzystanie z nich w sposób zagrażający bezpieczeństwu Sieci lub Sieci ruchomej oraz świadczonych za ich pośrednictwem Usług.
3. Operator zaleca Abonentowi:
  - a) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego itp.,
  - b) zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzebieciowych, zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt,
  - c) stosowanie do kont pocztowych oraz innych aplikacji internetowych wymagających podania hasła, haseł o długości co najmniej 8 znaków, zawierających oprócz małych i dużych liter także cyfry i inne znaki specjalne, w tym interpunkcyjne.



4. Operator zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci lub Sieci ruchomej oraz do zawieszenia świadczenia mu Usług, bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta, w przypadku:
  - 1) naruszenia przez Abonenta obowiązków, o których mowa w ust. 2,
  - 2) w przypadku podejmowania przez Abonenta działań, stanowiących przypadek nadużycia telekomunikacyjnego lub powodujących wykorzystanie świadczonych mu Usług niezgodnie z przeznaczeniem lub obowiązującymi przepisami prawa,
  - 3) gdy Abonent używa udostępnionego mu przez Operatora Sprzętu niezgodnie z warunkami Umowy i jej załączników,
  - 4) gdy Abonent w inny, rażący sposób narusza postanowienia Umowy lub/i jej załączników.  
- gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniecha.
5. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą całości lub części Opłaty Abonamentowej lub jakiegokolwiek innej opłaty przewidzianej Umową lub Cennikiem, Operator powiadamia Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usługi, jeżeli Abonent ten nie ureguluje zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia.
6. W przypadku braku uregulowania należności w wyznaczonym terminie, ograniczenie świadczenia Usług nastąpi w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia. Ograniczenie może polegać na zablokowaniu transmisji danych, zablokowaniu inicjowania połączeń głosowych oraz wysyłania SMS, ograniczeniu liczby dostępnych Programów.
7. W przypadku dalszego braku uregulowania należności, Operator uprawniony jest do wystosowania kolejnego wezwania do uiszczenia zaległości w wyznaczonym terminie. Jednocześnie powiadomi on Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi, w przypadku braku uregulowania należności w terminie 3 dni od otrzymania przez Abonenta powiadomienia. Powiadomienie zostanie wysłane nie wcześniej niż po upływie 7 dni od dnia ograniczenia świadczenia Usługi. W przypadku złożenia reklamacji co do wysokości należności z tytułu świadczenia Usługi, zawieszenie świadczenia Usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego i pod warunkiem zapłaty należności niespornych.
8. Jeśli świadczenie Usługi zostało zawieszona i upłynęło dalsze 7 dni od dnia ich zawieszenia, a pomimo to zaległości nie zostały uregulowane, Operator powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta, a następnie może Umowę rozwiązać, jeśli Abonent po otrzymaniu powiadomienia w ciągu 7 dni nie dokona zapłaty należności.
9. Powiadomienia w toku opisanej powyżej procedury windykacyjnej Operator doręczać będzie na Trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta do kontaktu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej.
10. W przypadku uregulowania przez Abonenta zaległych opłat, wznowienie świadczenia ograniczonych lub zawieszonych Usług nastąpi nie później niż w terminie 3 dni od otrzymania zaległych opłat. Za wznowienie świadczenia Usług może być pobierana od Abonenta dodatkowa opłata określona w Cenniku.
11. W przypadku uporczywego opóźniania się przez Abonenta z zapłatą za Usług/ę, gdy nie ureguluje on zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia Usług/i, Operator uprawniony jest od razu do zawieszenia świadczenia Usług/i.

## §9

1. Abonent może zawiesić świadczenie wszystkich lub wybranych Usług, z wyłączeniem Usługi telewizji, na wniosek złożony Operatorowi ze skutkiem na początek następnego Okresu Rozliczeniowego. Za wykonanie zawieszenia świadczenia Usługi, będzie pobierana przez Operatora opłata za zawieszenie świadczenia Usługi zgodna z Cennikiem i zostanie naliczona w dniu zawieszenia Usługi.
2. Zawieszenie świadczenia Usług/i przez Abonenta w sposób opisany w ust. 1 nie może trwać dłużej niż 6 (sześć) pełnych Okresów Rozliczeniowych. Jeżeli w czasie zawieszenia świadczenia Usług/i Abonent nie złożył żądania wznowienia świadczenia Usług/i, Operator automatycznie wznowi świadczenie Usług/i po upływie ww. maksymalnego terminu zawieszenia świadczenia Usług/i.
3. Wznowienie świadczenia Usług/i następuje na wniosek Abonenta, w dowolnym momencie trwania zawieszenia świadczenia Usług/i. Wznowienie następuje niezwłocznie po otrzymaniu żądania Abonenta. Za wznowienie świadczenia Usług/i pobierana dodatkowa opłata zgodnie z Cennikiem.
4. Żądania Abonenta związane z zawieszeniem i wznowieniem świadczenia Usług/i na jego wniosek, mogą być składane Operatorowi w sposób wskazany w §4 ust. 1 Umowy.
5. Ponowne zawieszenie świadczenia Usługi przez Abonenta może nastąpić nie wcześniej niż po upływie 12 miesięcy od daty ostatniego wznowienia świadczenia Usług/i.
6. Operator zastrzega sobie możliwość odmowy zawieszenia świadczenia Usług/i przy Umowach Abonenckich zawartych na czas określony.
7. W czasie zawieszenia świadczenia Usługi nie jest świadczona Abonentowi Usługa, w związku z czym nie są Abonentowi wystawiane Rachunki.

## Rozdział VIII

## **Zakres działań podejmowanych przez Operatora w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa Sieci lub Usług.**

### **§10**

1. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług oraz działania, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Sieci ruchomej oraz Usług zawarte są w § 8 Regulaminu.
2. Operator publikuje informacje, w tym na swojej stronie internetowej, o:
  - a) potencjalnych zagrożeniach związanych z korzystaniem ze świadczonych przez niego Usług;
  - b) rekomendowanych środków ochronnych i sposobach:
    - i) zabezpieczania Urządzeń końcowych przed złośliwym oprogramowaniem;
    - ii) zwiększenia bezpieczeństwa treści indywidualnych komunikatów, które Abonenci mogą podjąć dla bezpieczeństwa korzystania z Usług, w tym o związanych z tym kosztach;
    - iii) przykładowych konsekwencjach braku lub nieodpowiedniego zabezpieczenia Urządzeń końcowych.
3. Operator w przypadku szczególnego i znacznego zagrożenia wystąpienia incydentu bezpieczeństwa, informuje o nim Abonentów, na których takie zagrożenie może mieć wpływ, w tym o możliwych środkach, które Abonenci ci mogą podjąć oraz o związanych z tym kosztach.
4. Operator informuje, w tym na swojej stronie internetowej, o incydencie bezpieczeństwa i jego wpływie na dostępność świadczonych Usług, jeżeli w jego ocenie ten wpływ jest istotny.
5. W przypadku stwierdzenia przesyłania komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Sieci ruchomej i Usług, Operator może zastosować środki polegające na:
  - 1) zablokowaniu przesłania takiego komunikatu;
  - 2) ograniczeniu albo przerwaniu świadczenia Usługi na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie takiego komunikatu- w zakresie niezbędnym dla zapobiegnięcia zagrożeniu i nie dłużej niż do czasu ustania przyczyny stwierdzenia zagrożenia.
6. Zastosowanie środków, o których mowa w ust. 5, nie wyklucza zastosowania środków, o których mowa w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. *ustanawiającego środki dotyczące dostępu do otwartego internetu i dotyczące opłat detalicznych za uregulowane usługi łączności wewnętrznej oraz zmieniającego dyrektywę 2002/22/WE, a także rozporządzenie (UE) nr 531/2012, względnie aktu prawnego go zastępującego.*
7. Dodatkowe informacje o zagrożeniach związanych z korzystaniem z Usług, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta, są zamieszczone na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentckiej: <https://cik.uke.gov.pl/edukacjatop/>.

## **Rozdział IX**

### **Obsługa serwisowa, pomoc techniczna, warunki i opłaty dotyczące obsługi Abonenta, usług posprzedażnych i konserwacji, sposób uzyskania informacji na temat obowiązujących cen i opłat.**

### **§11**

1. Operator zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Operator zapewnia:
  - a) bieżącą naprawę Usterek Sieci lub interwencje i zgłaszanie awarii Sieci ruchomej,
  - b) techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu,
  - c) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Operatora, trwających promocjach i ofertach specjalnych (infolinia),
  - d) rozpatrywanie reklamacji,
  - e) informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem e-BOK.
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informacji na temat Usług oraz pozyskiwać informacje na temat Rachunków i alternatywnych taryf:
  - a) na stronie internetowej Operatora,
  - b) pod numerem telefonu BOK Operatora wskazanym na stronie internetowej Operatora i w Umowie,
  - c) osobiście w Biurze Obsługi Klienta,
  - d) elektronicznie za pośrednictwem e-BOK,
  - e) poprzez wysłanie zapytania na adres e-mail Operatora wskazany w Umowie.
3. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty

elektronicznej.

4. Opłaty za połączenie z numerem BOK Operatora nie będą wyższe niż opłata za zwykłe połączenia telefoniczne, zgodne z wybranym przez Abonenta pakietem taryfowym.
5. Usunięcie powstałej Usterki powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 2 dni robocze od dnia powiadomienia o Usterce, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu jej usunięcia.
6. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterek, a także pomoc techniczna następuje:
  - a) nieodpłatnie w przypadku: ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub w Sieci, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Operatora,
  - b) odpłatnie w przypadku: utraty Sprzętu, jego uszkodzenia, lub Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby, za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, a także w razie oczywiście nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Operatora.

## **Rozdział X**

### **Udogodnienia i usługi przeznaczone dla Abonentów/Zamawiających z niepełnosprawnościami oraz sposób uzyskania aktualizacji tych informacji.**

#### **§12**

1. Operator przy zawieraniu Umowy oraz na każde żądanie osoby z niepełnosprawnościami oferuje pomoc osoby reprezentującej Operatora we właściwym skonfigurowaniu Urządzeń i uruchomieniu Usługi. Pomoc może być udzielona telefonicznie, w BOK lub w Lokalu, według wyboru Abonenta.
2. Operator, na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej, w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania, udostępnia Umowę, Regulamin, Cennik oraz Zwięzłe podsumowanie warunków Umowy w postaci możliwej do odczytu maszynowego i umożliwiającej zmianę rozmiaru i koloru czcionki oraz kontrastu tekstu.
3. Operator na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej, będącej Stroną Umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, udostępnia:
  - a) informacje o danych zawartych w Rachunku wraz z podstawowym wykazem wykonanych Usług,
  - b) szczegółowy wykaz wykonanych Usług- sporządzone w postaci możliwej do odczytu maszynowego i umożliwiającej zmianę rozmiaru i koloru czcionki oraz kontrastu tekstu.
4. W przypadku zgłoszenia żądania, o którym mowa w ust. 3 powyżej:
  - a) przed rozpoczęciem lub w trakcie Okresu Rozliczeniowego, za który będzie wystawiony Rachunek - Operator realizuje żądanie niezwłocznie po wystawieniu Rachunku;
  - b) dotyczącego Okresu Rozliczeniowego, za który już został wystawiony Rachunek i wykonane Usługi - Operator realizuje żądanie w terminie 30 dni od dnia jego zgłoszenia.
5. Operator na każde żądanie Abonenta będącego osobą z niepełnosprawnościami, w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania, przekazuje Abonentowi informacje o oferowanych udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami, w postaci papierowej lub w postaci elektronicznej na udostępniony w tym celu przez Abonenta adres poczty elektronicznej, z zastrzeżeniem, że w przypadku osoby niewidomej lub słabowidzącej takie informacje powinny być sporządzane w postaci możliwej do odczytu maszynowego i umożliwiającej zmianę rozmiaru i koloru czcionki oraz kontrastu tekstu, a w przypadku wysyłania ich pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym.

## **Rozdział XI**

### **Rozpatrywanie reklamacji, sposoby inicjowania procedur pozasądowego rozwiązywania sporów. Spory, w tym transgraniczne.**

#### **§13**

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Operatora terminu przyłączenia do Sieci lub określonego w Umowie terminu Aktywacji, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
2. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik w każdej jednostce Operatora obsługującej abonentów, tj. przede wszystkim w BOK. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia jej złożenia. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Operatora.
3. Reklamacje winny być zgłaszane Operatorowi w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w BOK lub przesyłką pocztową, ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w BOK,

w formie elektronicznej pocztą elektroniczną.

4. Reklamacja powinna zawierać:

- a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
- b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
- c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- d) login nadany Abonentowi przez Operatora lub adres miejsca świadczenia Usług,
- e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu Aktywacji lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora terminu przyłączenia do Sieci,
- f) wysokość odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa, jeśli reklamujący żąda ich wypłaty oraz numer rachunku bankowego bądź numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
- g) sposób, w jakim ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,
- h) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

5. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w BOK, w formie pisemnej lub ustnie, upoważniony Przedstawiciel Operatora jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub elektronicznie przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Operator zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.

6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora obsługującej reklamację.

7. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w BOK nie spełnia warunków określonych w ust. 4, upoważniony Przedstawiciel Operatora, przyjmując reklamację jest zobowiązany, o ile to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania. W przypadku, gdy reklamacja złożona w inny sposób aniżeli wynika to ze zdania pierwszego nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Operator, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia, wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli jednak w reklamacji nie została wskazana kwota, o której mowa w ust. 4 lit. f), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

8. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.

9. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- a) nazwę Operatora i jego adres lub dane BOK rozpatrującego 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 kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta,
- e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 383 Ustawy,
- f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
- g) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

## §14

1. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.

2. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
3. Przepisu ust. 1 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.
4. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone powyżej odpowiednio dla potwierdzenia/złożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
5. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
6. Abonent w porozumieniu z Operatorem określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 5, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
7. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
8. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Operatorowi lub składając wniosek o zawiązanie do próby ugodowej lub wnioski o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji, a w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 Ustawy.
9. Drogę postępowania reklamacyjnego w przypadku, o którym mowa w § 13 ust. 1 Regulaminu, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja Usługi została uwzględniona. Postępowanie w trybie art. 383 i następnich Ustawy jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta będącego Konsumentem lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Szczegółowe informacje dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumenckiej tego urzędu: <https://cik.uke.gov.pl/uslugi-teleko/dochodzenie-rozszcen/pozasadowe-rozwiazywanie-sporow-adr-tele>.
10. Informacje na temat sporów transgranicznych w związku ze świadczeniem Usług można znaleźć na stronie internetowej <https://konsument.gov.pl/>, a szersze informacje o procedurach dochodzenia roszczeń w przypadku takich sporów można znaleźć na stronie internetowej <https://konsument.gov.pl/dochodzenie-rozszcen/>. Co do zasady potencjalny spór o charakterze transgranicznym w związku ze świadczeniem Usług będzie podlegał procedurze sądowej w sprawach drobnych roszczeń, która ma na celu usprawnienie i uproszczenie rozwiązywania sporów transgranicznych powstałych w państwach członkowskich Unii Europejskiej z wyjątkiem Danii. Postępowanie takie jest uregulowane Rozporządzeniem (WE) nr 861/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lipca 2007 r. ustanawiającym europejskie postępowanie w sprawie drobnych roszczeń.
11. Operator nie przystąpił i nie zobowiązał się do stosowania kodeksu dobrych praktyk w rozumieniu art. 2 pkt. 5) ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

## **II. CZĘŚĆ SZCZEGÓŁOWA**

### **Rozdział I**

#### **Usługa telefonii stacjonarnej**

Niniejsza część Regulaminu dookreśla warunki i zasady świadczenia usług komunikacji elektronicznej w zakresie Usługi telefonii stacjonarnej.

#### **§1 Wstęp i definicje.**

Użyte w niniejszym rozdziale pojęcia oznaczają:

- 1) **Usługa telefonii stacjonarnej** – usługa komunikacji interpersonalnej, w ramach której Abonentowi przydzielany jest numer geograficzny z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych, pozwalająca na inicjowanie i odbieranie głosowych połączeń krajowych i międzynarodowych, lokalnych i strefowych, międzystrefowych, do i z sieci komórkowych, oraz uzyskanie dostępu do służb powołanych do niesienia pomocy;
- 2) **Usługa z Dodatkowym Świadczeniem** – Usługa telefonii stacjonarnej wraz z innym świadczeniem, które może być realizowane przez podmiot inny niż Operator.

#### **§2 Główne cechy Usługi telefonii stacjonarnej, poziomy jakości, spis abonentów, przejrzystość Rachunku.**

1. Usługa telefonii stacjonarnej umożliwia Abonentowi wykonywanie oraz odbieranie połączeń głosowych przy pomocy Urządzenia w stałej lokalizacji Zakończenia Sieci.
2. Operator przydziela Abonentowi w Umowie numer telefonu, chyba że Umowa obejmuje przeniesienie numeru telefonu z sieci innego operatora.
3. Dla Usługi telefonii stacjonarnej Operator gwarantuje minimalny poziom jakości tej Usługi obejmujący:
  - a) czas realizacji połączenia – 3 sekundy;
  - b) prawdopodobieństwo wystąpienia nieudanego wywołania połączenia – poniżej 1%;
  - c) opóźnienie w wywołaniu połączenia – maksymalnie 2 sekundy.
4. Operator nie gwarantuje innych minimalnych poziomów jakości Usługi telefonii stacjonarnej.
5. W ramach Usługi telefonii stacjonarnej Operator:
  - a) zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi, tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianych służbom powołanym do niesienia pomocy;
  - b) z uwagi na brak możliwości technicznych, nie zapewnia dostępu do informacji o lokalizacji dzwoniącego do Abonenta użytkownika końcowego;
  - c) w zależności od wybranej przez Abonenta taryfy, może w Opłacie Abonamentowej gwarantować stały pakiet minut wliczonych do tej Opłaty, po przekroczeniu którego naliczane będą dodatkowe opłaty za połączenia.
6. Abonent może weryfikować poziom wykorzystania Usługi w e-BOK, za pośrednictwem którego może uzyskać aktualne informacje o ilości wykorzystanych jednostek taryfikacyjnych. Informacja o wykorzystanych jednostkach taryfikacyjnych Usługi telefonii stacjonarnej obejmuje stan wykorzystania tej usługi najpóźniej sprzed 48 godzin.
7. Operator powiadomi Abonenta o:
  - a) zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia Usługi telefonii stacjonarnej w ramach wybranego przez niego pakietu taryfowego – przed osiągnięciem tego limitu;
  - b) całkowitym wykorzystaniem limitu zużycia Usługi telefonii stacjonarnej - niezwłocznie po jego wykorzystaniu, nie później niż 48 godzin od momentu całkowitego wykorzystania tego limitu.
8. Obowiązek, o którym mowa w ustępie powyżej, uznaje się za wykonany, jeżeli Operator wykonał co najmniej 3 próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od odpowiednio: zbliżającego się osiągnięcia limitu zużycia Usługi telefonii stacjonarnej lub całkowitego wykorzystania tego limitu.
9. Operator gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane są połączenia. Lokalizacja ta pokrywa się z adresem Lokalu. Z uwagi na technologię świadczenia Usługi telefonii stacjonarnej i konieczność prawidłowego kierowania połączeń na numery alarmowe, Abonent zobowiązany jest do korzystania z Usługi telefonii stacjonarnej wyłącznie pod adresem Lokalu. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe do właściwego terytorialnie centrum ratunkowego mogą wynikać z naruszenia przez Abonenta powyższego zobowiązania.
10. Operator nie prowadzi publicznie dostępnego spisu abonentów.
11. Wraz z Rachunkiem, Operator doręczy Abonentowi nieodpłatnie podstawowy wykaz wykonanych Usług telefonii stacjonarnej, zawierający informację o zrealizowanych płatnych usługach, z podaniem dla każdego typu usług liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości usług zrealizowanych przez Abonenta.
12. Na żądanie Abonenta, Operator doręczy Abonentowi, który ma przydzielony numer, odpłatnie szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii stacjonarnej, zawierający informacje o zrealizowanych płatnych usługach, z podaniem,

dla każdej usługi: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia realizacji usługi, czasu jej trwania oraz wysokości opłaty za usługę z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.

13. Szczegółowy wykaz będzie doręczany Abonentowi począwszy od odpowiednio bieżącego Okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył żądanie, do końca Okresu Rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania doręczania tego wykazu.
14. Szczegółowy wykaz zostanie doręczony Abonentowi wraz z Rachunkiem wystawionym za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz, a jeżeli nie jest to możliwe - najpóźniej w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania.
15. Na żądanie Abonenta, Operator w terminie 14 dni doręcza mu odpłatnie szczegółowy wykaz Usług telefonii stacjonarnej obejmujący Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie.

### **§3 Usługi z Dodatkowym Świadczeniem.**

1. Na żądanie Abonenta Operator:
  - a) nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące na numery Usług z Dodatkowym Świadczeniem lub połączenia przychodzące z takich numerów;
  - b) nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące na numery poszczególnych rodzajów Usług z Dodatkowym Świadczeniem lub połączenia przychodzące z takich numerów;
  - c) umożliwienia Abonentowi określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery Usług z Dodatkowym Świadczeniem, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, lub połączeń przychodzących z takich numerów.
2. Operator nieodpłatnie zapewnia Abonentowi określenie progu kwotowego dla Usług z Dodatkowym Świadczeniem dla każdego Okresu Rozliczeniowego, po osiągnięciu którego Operator będzie zobowiązany do:
  - a) natychmiastowego poinformowania Abonenta o osiągnięciu progu kwotowego. Obowiązek poinformowania Abonenta o przekroczeniu w Okresie Rozliczeniowym określonego progu kwotowego uznaje się za wykonany, jeśli Operator wykonał co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od przekroczenia progu kwotowego;
  - b) nieodpłatnego zablokowania połączeń wychodzących na numery Usług z Dodatkowym Świadczeniem oraz połączeń przychodzących z takich numerów (chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta).
3. Abonent może wybrać jeden z czterech progów kwotowych: 0,00 zł; 35,00 zł; 100,00 zł; 200,00 zł. Jeżeli Abonent nie wskaże Operatorowi progu kwotowego, Abonentowi zostanie automatycznie przydzielony próg kwotowy w wysokości 35,00 zł dla każdego Okresu Rozliczeniowego.
4. Po osiągnięciu wskazanego przez Abonenta progu kwotowego wykonywanie połączeń na numery Usług z Dodatkowym Świadczeniem i odbieranie połączeń z takich numerów w danym Okresie Rozliczeniowym będzie możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego.
5. W przypadku skorzystania przez Abonenta z Usługi z Dodatkowym Świadczeniem, Operator zawiera w podstawowym wykazie wykonanych usług informacje, o:
  - a) numerze wykorzystanym do świadczenia Usługi z Dodatkowym Świadczeniem;
  - b) informację o stronie podmiotowej BIP UKE, na której udostępniony jest rejestr numerów;
  - c) informację o możliwości złożenia żądania nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery Usług z Dodatkowym Świadczeniem lub przychodzących z takich numerów, wychodzących na numery poszczególnych Usług z Dodatkowym Świadczeniem lub przychodzących z takich numerów oraz określenia progu kwotowego.

### **§4 Przeniesienie Usługi telefonii stacjonarnej do innego Lokalu, przeniesienie numeru.**

1. Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru telefonu jest uciążliwe. Numer telefonu może być zmieniony przez Operatora na wniosek Abonenta w przypadku, gdy jest to technicznie możliwe.
2. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent korzystający z Usługi telefonii stacjonarnej może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej Sieci Operatora na obszarze o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego.
3. Abonent korzystający z Usługi telefonii stacjonarnej może żądać przy zmianie dostawcy tej usługi, przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci innego operatora na obszarze geograficznym. Uprawnienie to nie ma zastosowania o przenoszenia numerów między stacjonarnymi i ruchomymi publicznymi sieciami telekomunikacyjnymi.
4. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia przydzielonego numeru w terminie miesiąca od dnia zakończenia obowiązywania Umowy, chyba że zrzekł się tego prawa.
5. Za przeniesienie przydzielonego numeru Operator nie pobiera opłat od Abonenta.

6. W celu realizacji przez Abonenta uprawnienia do przeniesienia przydzielonego numeru do Sieci Operatora, Abonent składa u dotychczasowego dostawcy Usługi telefonii stacjonarnej wniosek w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, zawierający:
  - a) w przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną - jego dane obejmujące: imię i nazwisko, PESEL - jeżeli Abonent 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,
  - b) w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną - jego dane obejmujące: nazwę oraz numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo w innym właściwym rejestrze,
  - c) adres poczty elektronicznej przeznaczony do kontaktu z Abonentem - jeżeli wniosek składany jest w formie dokumentowej,
  - d) żądanie przeniesienia przydzielonego numeru,
  - e) informacje o wybranym przez Abonenta sposobie przekazywania przez Operatora informacji dotyczących obsługi wniosku,
  - f) dane identyfikujące umowę z dotychczasowym dostawcą Usługi telefonii stacjonarnej,
  - g) wskazanie żadanego trybu rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą Usługi telefonii stacjonarnej,
  - h) pełnomocnictwo dla Operatora upoważniające go do wypowiedzenia w imieniu Abonenta umowy z dotychczasowym dostawcą usługi.
7. Jeżeli wniosek, o którym mowa powyżej w ust. 6:
  - a) nie zawiera informacji niezbędnych dla jego realizacji - Operator zawiadomi Abonenta o konieczności jego niezwłocznego uzupełnienia jednocześnie informując go, że nieuzupełnienie wniosku spowoduje pozostawienie go bez rozpatrzenia. Uzupełnienie wniosku może obejmować w szczególności podanie danych osób reprezentujących Abonenta niebędącego osobą fizyczną w zakresie imienia i nazwiska, PESEL albo nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, albo numer paszportu lub karty pobytu;
  - b) został złożony w formie dokumentowej - Operator utwali go i doręczy Abonentowi na Trwałym nośniku.
  - c) W przypadku odmowy realizacji uprawnienia Abonenta do przeniesienia numeru, Operator po rozpatrzeniu wniosku powiadomi Abonenta o odmowie wraz z podaniem przyczyny.
  - d) W przypadku realizacji przez Abonenta uprawnienia do przeniesienia numeru:
  - e) przeniesienie przydzielonego numeru następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od uzgodnionego z Abonentem dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi telefonii stacjonarnej przez Operatora i wskazanego w Umowie,
  - f) Operator doręcza Abonentowi na Trwałym nośniku potwierdzenie przeniesienia numeru.
8. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usługi telefonii stacjonarnej nie nastąpiło w terminie 30 dni od uzgodnionego przez Abonenta z Operatorem i określonego w Umowie dnia rozpoczęcia świadczenia tej Usługi, wówczas Umowę z Operatorem uważa się za niezawartą - o ile nierozpoczęcie świadczenia Usługi telefonii stacjonarnej nastąpiło z innych powodów niż rezygnacja Abonenta ze zmiany dostawcy tej usługi, a wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą Usługi telefonii stacjonarnej staje się bezskuteczne, chyba że Abonent postanowi inaczej.
9. Abonent, realizując wobec Operatora uprawnienie do przeniesienia przydzielonego mu numeru do sieci innego dostawcy Usługi telefonii stacjonarnej, może wypowiedzieć Umowę, według jego wyboru:
  - a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia,
  - b) bez zachowania okresu wypowiedzenia, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia,
  - c) na koniec okresu obowiązywania Umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych.
10. Jeżeli przeniesienie numeru do sieci innego dostawcy Usługi telefonii stacjonarnej nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia, uzgodnionego przez Abonenta z nowym dostawcą, wówczas wypowiedzenie, o którym mowa w ust. 11 staje się bezskuteczne, chyba że Abonent złoży odrębne oświadczenie o woli podtrzymania wypowiedzenia Umowy.
11. W sytuacji, o której mowa w ust. 12, Operator wznowi lub będzie kontynuować świadczenie Usługi telefonii stacjonarnej na dotychczasowych warunkach, do czasu przeniesienia numeru w taki sposób, aby utrata dostępu przez Abonenta do Usługi telefonii stacjonarnej nie przekroczyła 1 dnia roboczego.
12. Jeżeli nie doszło do przeniesienia numeru w terminie uzgodnionym przez Abonenta z nowym dostawcą usług Usługi telefonii stacjonarnej, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od Operatora za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za Usługi liczonych według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych. Odszkodowanie to nie przysługuje Abonentowi w sytuacji, gdy brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego służącego do wymiany komunikatów między operatorami lub dostawcami usługi na potrzeby realizacji uprawnienia Abonenta do przeniesienia numeru.
13. W przypadku, o którym mowa w ust. 14, kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od dnia uzgodnionego przez Abonenta z nowym dostawcą Usługi telefonii stacjonarnej jako dnia



rozpoczęcia świadczenia Usługi telefonii stacjonarnej do dnia przeniesienia numeru lub do dnia zakończenia obowiązywania kontynuowanej lub wznowionej Umowy.

### §5 Prezentacja identyfikacji linii wywołującej.

1. Operator umożliwiając prezentację identyfikacji Zakończenia Sieci, z którego inicjowane jest połączenie, zapewnia za pomocą prostych środków:
  - a) Abonentowi, będącemu użytkownikiem wywołującym - możliwość jednorazowego lub stałego wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywoływanego podczas wywołania i połączenia;
  - b) Abonentowi, będącemu użytkownikiem wywołującym - możliwość stałego wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywoływanego podczas wywołania i połączenia;
  - c) Abonentowi, będącemu użytkownikiem wywoływanym - możliwość eliminacji dla połączeń przychodzących prezentacji identyfikacji linii wywołującej, a jeżeli taka prezentacja jest dostępna przed rozpoczęciem połączenia przychodzącego, także możliwość blokady połączeń przychodzących od użytkownika stosującego eliminację prezentacji identyfikacji linii wywołującej.
2. Operator zapewniając prezentację identyfikacji Zakończenia Sieci, do której zostało przekierowane połączenie, jest obowiązany zapewnić Abonentowi wywoływanemu możliwość eliminacji za pomocą prostych środków, prezentacji identyfikacji linii wywoływanej u użytkownika wywołującego.
3. Operator zapewniając automatyczne przekazywanie wywołań, jest obowiązany zapewnić Abonentowi możliwość zablokowania za pomocą prostych środków automatycznego przekazywania przez osobę trzecią wywołań do Urządzenia końcowego Abonenta.

## Rozdział II

### Usługi Mobilne

Niniejsza część Regulaminu dookreśla warunki i zasady świadczenia przez Operatora usług komunikacji elektronicznej w zakresie Usług Mobilnych – tj. Usługi telefonii mobilnej oraz Usługi Internetu mobilnego.

### §1 Wstęp i definicje.

Użyte w niniejszym rozdziale pojęcia oznaczają:

- 1) **Karta SIM** - karta z mikroprocesorem (także karta USIM lub inna karta) udostępniana Abonentowi, umożliwiająca za pomocą Urządzenia dostęp do Usług Mobilnych, której przypisano: Numer, Kod PIN oraz Kod PUK, a także inne cechy (np. numery i aplikacje dodatkowe);
- 2) **Kod PIN** - indywidualny kod cyfrowy, stosowany do zabezpieczenia dostępu do Karty SIM;
- 3) **Kod PUK** - indywidualny kod cyfrowy, znoszący blokadę Kodu PIN;
- 4) **Limit połączeń** - górna granica liczby minut połączeń, które mogą być wykonane przez Abonenta, przy wykorzystaniu Usługi telefonii mobilnej w ramach Pakietu wybranego przez Abonenta w Umowie;
- 5) **Limit transferu danych** - górna granica ilości danych przesyłanych i odbieranych w danym Okresie rozliczeniowym, których transfer może zostać dokonany przez Abonenta przy wykorzystaniu Usługi Internetu mobilnego, w ramach Pakietu wybranego przez Abonenta w Umowie;
- 6) **MMS** - wiadomość multimedialna;
- 7) **Numer MSISDN/Numer** - numer telefonu przypisany przez Operatora do Karty SIM udostępnionej Abonentowi;
- 8) **Operator Sieci ruchomej/MNO** - przedsiębiorca telekomunikacyjny inny niż Operator, zapewniający Operatorowi dostęp do Sieci ruchomej dla potrzeb świadczenia przez Operatora Usługi telefonii mobilnej tj. Metroport spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą pod adresem: ul. Łagiewnicka 54/56, 91-463 Łódź, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców KRS, Sąd Rejonowy dla Łodzi - Śródmieście XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, numer KRS: 0000337502, NIP: 726-261-53-67, REGON: 100745889, bądź jej każdorazowy następca prawny w zakresie zarządzania Siecią ruchomą;
- 9) **Pakiet** - aktywowany na Karcie SIM pakiet danych i połączeń, dostępny w ramach Usług mobilnych w danym Okresie Rozliczeniowym, automatycznie odnawiany w kolejnych Okresach Rozliczeniowych;
- 10) **Roaming** - usługa umożliwiająca zalogowanie się za pomocą Karty SIM do obcych sieci (innych, niż Sieć ruchoma MNO) i korzystanie z Usług mobilnych w tych sieciach w momencie, gdy Abonent znajduje się poza zasięgiem sieci MNO;
- 11) **Roaming międzynarodowy** - rodzaj Roamingu, w którym Karta SIM Abonenta loguje się do obcych sieci położonych poza terytorium Polski;
- 12) **Smishing** - wysłanie SMS, w której nadawca podszywa się pod inny podmiot w celu nakłonienia odbiorcy tej wiadomości do określonego zachowania, w szczególności przekazania danych osobowych, niekorzystnego

rozporządzenia mieniem, otwarcia strony internetowej, inicjowania połączenia głosowego lub instalacji oprogramowania;

13) **SMS** - krótka wiadomość tekstowa;

14) **Usługa Internetu mobilnego** - Usługa Mobilna polegająca na zapewnieniu mobilnego dostępu do sieci Internet za pośrednictwem Sieci ruchomej.

15) **Usługa telefonii mobilnej** - usługa komunikacji interpersonalnej, w ramach której Abonentowi przydzielany jest numer niegeograficzny z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych, pozwalająca na inicjowanie i odbieranie głosowych połączeń krajowych i międzynarodowych, lokalnych i strefowych, międzystrefowych, do i z sieci komórkowych, oraz uzyskanie dostępu do służb powołanych do niesienia pomocy, a także wysyłanie oraz otrzymywanie wiadomości SMS lub MMS przy pomocy Urządzenia;

16) **Usługa z Dodatkowym Świadczeniem** - Usługa telefonii mobilnej wraz z innym świadczeniem, które może być realizowane przez podmiot inny niż Operator.

## **§2 Główne cechy Usług mobilnych, poziomy jakości, spis abonentów, przejrzystość Rachunku.**

1. Operator i MNO przy wykorzystaniu Sieci ruchomej świadczą na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie Usługi mobilne na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, a także w ramach Roamingu międzynarodowego w zakresie możliwości technicznych Operatora Sieci ruchomej.
2. Operator i MNO, z wykorzystaniem Sieci ruchomej umożliwiają Abonentowi przebywającemu za granicą Rzeczypospolitej Polskiej korzystanie z usług Roamingu międzynarodowego, przy czym korzystanie z Roamingu międzynarodowego może podlegać polityce uczciwego korzystania z Roamingu (zwłaszcza na obszarze Państwu UE).
3. Operator i MNO świadczą Usługi mobilne w ramach posiadanych możliwości technicznych w standardzie GSM, UMTS i LTE o jakości zgodnej z europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI oraz ITU).
4. W ramach Usług Mobilnych i wykupionego Pakietu, Abonent może korzystać z:
  - a) Usługi Internetu Mobilnego - umożliwiającej Abonentowi transmisję danych do i z Urządzenia połączonego z Siecią ruchomą,
  - b) Usługi telefonii mobilnej - umożliwiającej Abonentowi wykonywanie oraz odbieranie połączeń głosowych, wysyłanie i odbieranie SMS i MMS przy pomocy Urządzenia połączonego z Siecią ruchomą.
5. Operator przydziela Abonentowi w Umowie Numer, chyba że:
  - a) Umowa obejmuje przeniesienie Numeru z sieci innego operatora, lub
  - b) Abonent za opłatą wskazaną w Cenniku samodzielnie wybrał Numer spośród dostępnych u Operatora.
6. Po zawarciu Umowy obejmującej Usługi mobilne, Abonentowi dostarczona zostanie Karta SIM umożliwiająca korzystanie z Usług mobilnych.
7. Na żądanie Abonenta Operator wyda mu odpłatnie duplikat lub wtórnik Karty SIM, o ile Abonent w chwili żądania wydania duplikatu lub wtórnika nie posiada zastrzeżonego PESEL. Wydanie duplikatu lub wtórnika Karty SIM powoduje dezaktywację poprzednio wydanej Karty SIM.
8. Dla Usługi telefonii mobilnej Operator gwarantuje minimalny poziom jakości tej Usługi obejmujący:
  - a) czas realizacji połączenia - maksymalnie 5 sekund;
  - b) prawdopodobieństwo wystąpienia nieudanego wywołania połączenia - nie więcej niż 2%;
  - c) opóźnienie w wywołaniu połączenia - maksymalnie 2 sekundy;
  - d) czas Aktywacji - 7 dni.
9. W odniesieniu do Usługi Internetu mobilnego w zakresie pobierania i wysyłania danych, szacunkowa maksymalna prędkość na obszarze objętym zasięgiem usług transmisji danych została wskazana w Umowie, przy czym po wykorzystaniu pakietu transmisji danych dostępnego w ramach Umowy prędkość pobierania i wysyłania danych zostanie zredukowana do 1Mb/s. Szczegółowe dane dotyczące szacowanej, deklarowanej prędkości, uzależnione od technologii, w jakiej świadczona jest Usługa Internetu mobilnego, zawarte są w Cenniku.
10. Ograniczenia w dostępie do Usługi Internetu mobilnego i korzystaniu z niej wynikają także z:
  - a) parametrów określonego rodzaju Urządzenia;
  - b) używania Urządzenia lub oprogramowania niespełniającego wymagań określonych przepisami prawa;
  - c) złej konfiguracji Urządzenia;
  - d) braku przystosowania danego Urządzenia do korzystania z danej usługi;
  - e) zasad transmisji w sieciach przedsiębiorców telekomunikacyjnych w czasie i miejscu dostępu do Usługi mobilnego dostępu do Internetu;
  - f) działań podejmowanych celem zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci ruchomych oraz Usług;
  - g) czynników wpływających na propagację fal radiowych, w tym ukształtowania terenu, czynników pogodowych lub urbanistycznych;
  - h) stosowanych zabezpieczeń np. firewall.

Operator wskazuje ponadto, że zakres oraz dostępność Usługi Internetu mobilnego mogą być zróżnicowane terytorialnie i są zależne tak od dostępności infrastruktury telekomunikacyjnej, urządzenia wykorzystywanego przez Abonenta, jak i warunków atmosferycznych.

11. W przypadku gdy sumaryczne zapotrzebowanie na prędkość przekracza prędkość dostępną w Usłudze Internetu mobilnego w danych warunkach, może dojść do przeciążenia. Przeciążenie takie skutkować może obniżeniem jakości Usług Mobilnych, co będzie widoczne jako m.in. obniżenie prędkości wczytywania się stron, spowolnienie przesyłania informacji w aplikacjach interaktywnych, obniżenie jakości obrazu lub dźwięku dla transmisji video. Przeciążenie takie może również spowodować spowolnienie działania innych usług, wymagających niskich i stabilnych wartości opóźnienia i jego zmienności (tzw. jitter), w szczególności aplikacji realizujących telefonię VoIP, wideokonferencje oraz gry interaktywne.
12. O ile Umowa nie stanowi inaczej, Operator i MNO zapewniają dostępność świadczonych Usług mobilnych na poziomie 95%. Przez dostępność Usług uznaje się dostępność sygnału w zasięgu infrastruktury telekomunikacyjnej Sieci ruchomej wykorzystywanej przez Operatora w taki sposób, by możliwe było korzystanie z Usługi Internetu mobilnego. Uzyskanie przez Abonenta prędkości szacunkowej maksymalnej jest możliwe w sprzyjających okolicznościach, w szczególności przy braku lub znacznym ograniczeniu ruchu sieciowego pochodzącego od innych użytkowników, wykorzystującego współdzielone zasoby sieciowe i przy dogodnych warunkach transmisji radiowej.
13. W ramach Usług mobilnych Operator:
  - a) zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi, tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianych służbom powołanym do niesienia pomocy;
  - b) z uwagi na brak możliwości technicznych, nie zapewnia dostępu do informacji o lokalizacji dzwoniącego do Abonenta użytkownika końcowego;
  - c) zapewnia w Opłacie Abonamentowej stały pakiet transmisji danych, minut, SMS i MMS wliczonych do tej Opłaty.
14. Pakiet pozwala na korzystanie z Usług mobilnych do wysokości Limitu połączeń i Limitu transferu danych, określonych rozmiarami tego Pakietu wskazanymi w Cenniku.
15. W przypadku wyczerpania Limitu połączeń, Operator jest uprawniony do wstrzymania realizacji połączeń wychodzących, do końca Okresu Rozliczeniowego.
16. W przypadku wyczerpania Limitu transferu danych, w zależności od warunków Umowy:
  - a) następuje naliczanie dodatkowych Opłat za transmisję danych zgodnie z Cennikiem Usług Mobilnych, albo
  - b) do końca Okresu rozliczeniowego prędkość transmisji danych ulega ograniczeniu, a w celu przywrócenia pełnej prędkości transmisji danych, Abonent może jednorazowo wykupić dodatkowy pakiet transmisji danych.
17. Zakup dodatkowego pakietu transmisji danych następuje poprzez złożenie u Operatora zamówienia na taki dodatkowy pakiet w sposób wskazany w §4 ust. 1 Umowy. Aktywowanie dodatkowego pakietu danych nastąpi automatycznie, nie później niż w ciągu 2 godzin od potwierdzenia Abonentowi możliwości realizacji zamówienia na taki dodatkowy pakiet i nie wymaga zmiany Umowy. Jednorazowy pakiet transferu danych przysługuje Abonentowi do końca Okresu Rozliczeniowego, w którym został aktywowany.
18. Niewykorzystany przez Abonenta w trakcie danego Okresu rozliczeniowego Pakiet, nie zwiększa Limitu połączeń ani Limitu transferu danych przysługującego Abonentowi w ramach Opłaty Abonamentowej w kolejnych Okresach Rozliczeniowych. Limit połączeń i/lub Limit transferu danych niewykorzystany w trakcie danego Okresu Rozliczeniowego, zakupiony w ramach pakietu dodatkowego, nie zwiększa Limitu połączeń ani Limitu transferu danych przysługującego Abonentowi w ramach Opłaty Abonamentowej za kolejne Okresy Rozliczeniowe i wygasa z ostatnim dniem tego Okresu Rozliczeniowego, w którym został przyznany
19. Operator gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane są połączenia.
20. Ograniczenia w połączeniach z numerami alarmowymi przy Usłudze telefonii mobilnej wynikają z czynników wpływających na propagację fal radiowych w Sieci ruchomej, w tym uwarunkowań geograficznych, ukształtowania terenu, uwarunkowań urbanistycznych, uzależnione są od struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku, aktualnego stanu warunków atmosferycznych na obszarze, na którym zostało zainicjowane połączenie z numerem alarmowym w danym momencie. Ponadto połączenie na numer alarmowy może zostać skierowane na numer alarmowy (112 i inne) w przypadku, gdy połączenie na pozostałe numery alarmowe nie może zostać wykonane, zaś w sytuacji, gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane jest z określonego obszaru administracyjnego, za pośrednictwem stacji bazowej umieszczonej na sąsiednim obszarze administracyjnym, takie połączenie może zostać skierowane do jednostki znajdującej się na terenie takiego sąsiedniego obszaru administracyjnego.
21. Operator nie prowadzi publicznie dostępnego spisu abonentów.
22. W przypadku Roamingu międzynarodowego Operator, z wykorzystaniem sieci partnerów roamingowych, umożliwia Abonentowi przebywającemu za granicą Rzeczypospolitej Polskiej korzystanie z Roamingu międzynarodowego, przy czym korzystanie z Roamingu międzynarodowego może podlegać odrębnym regulacjom, więcej informacji w tym zakresie Operator zamieszcza w Cenniku Usług telefonii mobilnej.

### **§3 Wykorzystanie Pakietu. Rachunki.**

1. Abonent może weryfikować poziom wykorzystania Usługi mobilnej za pomocą bezpłatnego krótkiego kodu wpisanego w polu wywoływania numerów.
2. Operator powiadomi Abonenta o:
  - a) zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia Usługi mobilnej w ramach wybranego przez niego pakietu taryfowego - przed osiągnięciem tego limitu;
  - b) całkowitym wykorzystaniem limitu zużycia Usługi mobilnej - niezwłocznie po jego wykorzystaniu, nie później niż 48 godzin od momentu całkowitego wykorzystania tego limitu.
3. Obowiązek, o którym mowa w ustępie powyżej, uznaje się za wykonany, jeżeli Operator przesłał Abonentowi wiadomość SMS na jego Numer w ciągu 24 godzin od odpowiednio: zbliżającego się osiągnięcia limitu zużycia Usługi mobilnej lub całkowitego wykorzystania tego limitu.
4. Operator gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia, wykorzystującego Kartę SIM do zapewnienia Usługi mobilnej.
5. Wraz z Rachunkiem Operator doręczy Abonentowi nieodpłatnie podstawowy wykaz wykonanych Usług telefonii mobilnej, zawierający informację o zrealizowanych płatnych usługach, z podaniem dla każdego typu usług liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości usług zrealizowanych przez Abonenta.
6. Na żądanie Abonenta Operator doręczy Abonentowi, który ma przydzielony Numer, odpłatnie szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii mobilnej, zawierający informacje o zrealizowanych płatnych usługach, z podaniem, dla każdej usługi: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia realizacji usługi, czasu jej trwania oraz wysokości opłaty za usługę z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.
7. Szczegółowy wykaz będzie doręczany Abonentowi począwszy od odpowiednio bieżącego Okresu Rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył żądanie, do końca Okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania doręczania tego wykazu.
8. Szczegółowy wykaz zostanie doręczony Abonentowi wraz z Rachunkiem wystawionym za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz, a jeżeli nie jest to możliwe - najpóźniej w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania.
9. Na żądanie Abonenta Operator w terminie 14 dni doręcza mu odpłatnie szczegółowy wykaz Usług telefonii mobilnej obejmujący Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie.
10. Wraz z Rachunkiem za Usługę Internetu mobilnego, Operator doręczy Abonentowi nieodpłatnie podstawowy wykaz poziomu wykorzystania Pakietu w ramach Usługi Internetu mobilnego, w tym zawierający informację o zrealizowanych płatnych usługach, z podaniem dla każdego typu usług liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości usług zrealizowanych przez Abonenta.

### **§4 Usługi z Dodatkowym Świadczeniem.**

1. Na żądanie Abonenta Operator:
  - a) nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące oraz SMS i MMS na numery Usług z Dodatkowym Świadczeniem lub połączenia przychodzące z takich numerów;
  - b) nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące oraz MMS i SMS na numery poszczególnych rodzajów Usług z Dodatkowym Świadczeniem lub połączenia ora SMS i MMS przychodzące z takich numerów;
  - c) umożliwienia Abonentowi określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących oraz MMS i SMS na numery Usług z Dodatkowym Świadczeniem, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, lub połączeń oraz SMS i MMS przychodzących z takich numerów.
2. Operator nieodpłatnie zapewnia Abonentowi określenie progu kwotowego dla Usług z Dodatkowym Świadczeniem dla każdego Okresu Rozliczeniowego, po osiągnięciu którego Operator będzie zobowiązany do:
  - a) natychmiastowego poinformowania Abonenta o osiągnięciu progu kwotowego. Obowiązek poinformowania Abonenta o przekroczeniu w Okresie Rozliczeniowym określonego progu kwotowego uznaje się za wykonany, jeśli Operator wykonał co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od przekroczenia progu kwotowego;
  - b) nieodpłatnego zablokowania połączeń (oraz MMS/SMS) wychodzących na numery Usług z Dodatkowym Świadczeniem oraz połączeń (MMS/SMS) przychodzących z takich numerów (chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta).
3. Abonent może wybrać jeden z czterech progów kwotowych: 0,00 zł; 35,00 zł; 100,00 zł; 200,00 zł. Jeżeli Abonent nie wskaże Operatorowi progu kwotowego, Abonentowi zostanie automatycznie przydzielony próg kwotowy w wysokości 35,00 zł dla każdego Okresu Rozliczeniowego.
4. Po osiągnięciu wskazanego przez Abonenta progu kwotowego wykonywanie połączeń (MMS/SMS) na numery Usług z Dodatkowym Świadczeniem i odbieranie połączeń (MMS/SMS) z takich numerów w danym Okresie Rozliczeniowym będzie możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego.

5. W przypadku skorzystania przez Abonenta z Usługi z Dodatkowym Świadczeniem, Operator zawiera w podstawowym wykazie wykonanych usług informacje o:
- numerze wykorzystanym do świadczenia Usługi z Dodatkowym Świadczeniem;
  - informację o stronie podmiotowej BIP UKE, na której udostępniony jest rejestr numerów;
  - informację o możliwości złożenia żądania nieodpłatnego blokowania połączeń (MMS/SMS) wychodzących na numery Usług z Dodatkowym Świadczeniem lub przychodzących z takich numerów, wychodzących na numery poszczególnych Usług z Dodatkowym Świadczeniem lub przychodzących z takich numerów oraz określenia progu kwotowego.

### **§5 Przeniesienie Numeru.**

- Abonent może żądać zmiany przydzielonego Numeru jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego Numeru telefonu jest uciążliwe. Numer telefonu może być zmieniony przez Operatora na wniosek Abonenta w przypadku, gdy jest to technicznie możliwe.
- W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent korzystający z Usług telefonii mobilnej może żądać przeniesienia przydzielonego Numeru w ramach istniejącej Sieci MNO na obszarze całego kraju.
- Abonent korzystający z Usług telefonii mobilnej może żądać przy zmianie dostawcy tej usługi, przeniesienia przydzielonego Numeru do istniejącej sieci innego operatora na obszarze kraju. Uprawnienie to nie ma zastosowania o przenoszenia numerów między stacjonarnymi i ruchomymi publicznymi sieciami telekomunikacyjnymi.
- Abonent zachowuje prawo do przeniesienia przydzielonego Numeru w terminie miesiąca od dnia zakończenia obowiązywania Umowy, chyba że zrzekł się tego prawa.
- Za przeniesienie przydzielonego Numeru Operator nie pobiera opłat od Abonenta.
- W celu realizacji przez Abonenta uprawnienia do przeniesienia przydzielonego Numeru do Sieci MNO, Abonent składa u dotychczasowego dostawcy Usługi telefonii stacjonarnej wniosek w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, zawierający:
  - w przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną - jego dane obejmujące: imię i nazwisko, PESEL - jeżeli Abonent 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,
  - w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną - jego dane obejmujące: nazwę oraz numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo w innym właściwym rejestrze,
  - adres poczty elektronicznej przeznaczony do kontaktu z Abonentem - jeżeli wniosek składany jest w formie dokumentowej,
  - żądanie przeniesienia przydzielonego Numeru,
  - informacje o wybranym przez Abonenta sposobie przekazywania przez Operatora informacji dotyczących obsługi wniosku,
  - dane identyfikujące umowę z dotychczasowym dostawcą Usług telefonii mobilnej,
  - wskazanie żadanego trybu rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą Usług telefonii mobilnej,
  - pełnomocnictwo dla Operatora upoważniające go do wypowiedzenia w imieniu Abonenta umowy z dotychczasowym dostawcą usługi.
- Jeżeli wniosek, o którym mowa powyżej w ust. 6:
  - nie zawiera informacji niezbędnych dla jego realizacji - Operator zawiadomi Abonenta o konieczności jego niezwłocznego uzupełnienia jednocześnie informując go, że nieuzupełnienie wniosku spowoduje pozostawienie go bez rozpatrzenia. Uzupełnienie wniosku może obejmować w szczególności podanie danych osób reprezentujących Abonenta niebędącego osobą fizyczną w zakresie imienia i nazwiska, PESEL albo nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, albo numer paszportu lub karty pobytu;
  - został złożony w formie dokumentowej - Operator utwali go i doręczy Abonentowi na Trwałym nośniku.
- W przypadku odmowy realizacji uprawnienia Abonenta do przeniesienia Numeru, Operator po rozpatrzeniu wniosku powiadomi Abonenta o odmowie wraz z podaniem przyczyny.
- W przypadku realizacji przez Abonenta uprawnienia do przeniesienia Numeru:
  - przeniesienie przydzielonego numeru następuje nie później, niż w terminie 1 dnia roboczego od uzgodnionego z Abonentem dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi telefonii stacjonarnej przez Operatora, wskazanego w Umowie,
  - Operator doręcza Abonentowi na Trwałym nośniku potwierdzenie przeniesienia Numeru.
- Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usług telefonii mobilnej nie nastąpiło w terminie 30 dni od uzgodnionego przez Abonenta z Operatorem i określonego w Umowie dnia rozpoczęcia świadczenia tej Usługi, wówczas Umowę z Operatorem uważa się za niezawartą - o ile nierozpoczęcie świadczenia Usług telefonii mobilnej

- nastąpiło z innych powodów niż rezygnacja Abonenta ze zmiany dostawcy tej usługi, a wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą Usługi telefonii mobilnej staje się bezskuteczne, chyba że Abonent postanowi inaczej.
11. Abonent, realizując wobec Operatora uprawnienie do przeniesienia przydzielonego mu Numeru do sieci innego dostawcy Usług telefonii mobilnej, może wypowiedzieć Umowę, według jego wyboru:
    - a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia,
    - b) bez zachowania okresu wypowiedzenia, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia,
    - c) na koniec okresu obowiązywania Umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych.
  12. Jeżeli przeniesienie Numeru do sieci innego dostawcy Usług telefonii mobilnej nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia, uzgodnionego przez Abonenta z nowym dostawcą, wówczas wypowiedzenie, o którym mowa w ust. 11 staje się bezskuteczne, chyba że Abonent złoży odrębne oświadczenie o woli podtrzymania wypowiedzenia Umowy.
  13. W sytuacji, o której mowa w ust. 12, Operator wznowi lub będzie kontynuować świadczenie Usługi telefonii mobilnej na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia Numeru w taki sposób, aby utrata dostępu przez Abonenta do Usługi telefonii mobilnej nie przekroczyła 1 dnia roboczego.
  14. Jeżeli nie doszło do przeniesienia Numeru w terminie uzgodnionym przez Abonenta z nowym dostawcą Usług telefonii mobilnej, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od Operatora za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za Usługi liczonych według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych. Odszkodowanie to nie przysługuje Abonentowi w sytuacji, gdy brak możliwości realizacji przeniesienia Numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego służącego do wymiany komunikatów między operatorami lub dostawcami usługi na potrzeby realizacji uprawnienia Abonenta do przeniesienia numeru.
  15. W przypadku, o którym mowa w ust. 14, kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od dnia uzgodnionego przez Abonenta z nowym dostawcą Usług telefonii mobilnej jako dnia rozpoczęcia świadczenia Usług telefonii mobilnej do dnia przeniesienia Numeru lub do dnia zakończenia obowiązywania kontynuowanej lub wznowionej Umowy.

### **§6 Zmiana dostawcy Usługi Internetu Mobilnego**

1. Abonent przy zmianie dostawcy Usługi Internetu mobilnego ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia tej Usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. Za czynności związane z realizacją uprawnienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, nie pobiera się opłat od Abonenta.
2. W celu realizacji powyższego uprawnienia, przy zawarciu Umowy, Abonent składa u Operatora wnioski w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, obejmującej:
  - a) w przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną - jego dane obejmujące: imię i nazwisko, PESEL - jeżeli Abonent 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,
  - b) w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną - jego dane obejmujące: nazwę oraz numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo w innym właściwym rejestrze,
  - c) adres poczty elektronicznej przeznaczony do kontaktu z Abonentem - jeżeli wniosek składany jest w formie dokumentowej;
  - d) żądanie zachowania ciągłości świadczenia Usługi Internetu mobilnego;
  - e) informacje o wybranym przez Abonenta sposobie przekazywania przez Operatora informacji dotyczących obsługi wniosku;
  - f) dane identyfikujące umowę z dotychczasowym dostawcą usługi;
  - g) wskazanie żądanego trybu rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą usługi;
  - h) pełnomocnictwo dla Operatora upoważniające go do wypowiedzenia w imieniu Abonenta umowy z dotychczasowym dostawcą usługi.
3. Jeżeli wniosek, o którym mowa powyżej:
  - a) nie zawiera informacji niezbędnych dla jego realizacji - Operator zawiadomi Abonenta o konieczności jego niezwłocznego uzupełnienia, jednocześnie informując go, że niezpełnienie wniosku spowoduje pozostawienie go bez rozpatrzenia;
  - b) został złożony w formie dokumentowej - Operator utrwali go i doręczy Abonentowi na Trwałym nośniku.
4. W przypadku odmowy realizacji uprawnienia Abonenta do zachowania ciągłości świadczenia Usługi Internetu mobilnego, Operator po rozpatrzeniu wniosku, o którym mowa w ust. 2, powiadomi Abonenta o odmowie wraz z podaniem przyczyny.
5. W przypadku zrealizowania przez Abonenta uprawnienia, o którym mowa w ust. 1, Operator:
  - a) rozpoczyna świadczenie Usługi Internetu mobilnego w terminie uzgodnionym z Abonentem (określonym w Umowie);
  - b) potwierdza niezwłocznie Abonentowi rozpoczęcie świadczenia Usługi Internetu mobilnego na Trwałym nośniku.

6. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy Usługi Internetu mobilnego w terminie uzgodnionym przez Abonenta z Operatorem (określonym w Umowie), Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od Operatora za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za Usługi, liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych.
7. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usługi mobilnego dostępu do Internetu nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia, uzgodnionego przez Abonenta z Operatorem (określonego w Umowie), wówczas Umowę z Operatorem uważa się za niezawartą, o czym Abonenta poinformuje dotychczasowy dostawca usług.
8. W przypadku, o którym mowa w ust. 6, kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od dnia, o którym mowa w ust. 5 lit. a), do dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi Internetu mobilnego przez Operatora lub upływu terminu, o którym mowa w ust 7.
9. Odszkodowanie nie przysługuje Abonentowi w sytuacji, gdy:
  - a) opóźnienie w rozpoczęciu świadczenia Usługi Internetu mobilnego nie przekroczyło 1 dnia roboczego, lub
  - b) brak możliwości realizacji zmiany dostawcy Usługi Internetu mobilnego nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego służącego do wymiany komunikatów między operatorami lub dostawcami Usługi Internetu mobilnego na potrzeby realizacji uprawnienia Abonenta do zachowania ciągłości świadczenia tej usługi.
10. Abonent realizując uprawnienie do zachowania ciągłości świadczenia Usługi Internetu mobilnego, może wypowiedzieć Umowę, według jego wyboru:
  - a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia;
  - b) bez zachowania okresu wypowiedzenia, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
  - c) na koniec okresu obowiązywania Umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych.
11. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usługi Internetu mobilnego nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia, uzgodnionego przez Abonenta z nowym dostawcą usług (określonego z nim w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej), wówczas wypowiedzenie, o którym mowa w ust. 10 powyżej staje się bezskuteczne, chyba że Abonent złoży odrębne oświadczenie o woli podtrzymania wypowiedzenia Umowy.
12. W sytuacji, o której mowa w ust. 11, Operator jest obowiązany świadczyć Usługę Internetu mobilnego na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia takiej usługi przez nowego dostawcę usług.

#### **§7 Zwalczanie nadużyć. Bezpieczeństwo.**

1. Operator zapewnia Abonentowi możliwość bezpłatnego korzystania z numeru skróconego 8080, polegającego na przekazywaniu do CSIRT NASK na numer skrócony 8080 SMS mogących stanowić Smishing oraz bezpłatnego otrzymywania SMS z tego numeru.
2. Operator - po otrzymaniu od CSIRT NASK informacji o wystąpieniu Smishingu wraz ze wzorcem wiadomości wyczerpującej znamiona Smishingu - niezwłocznie blokuje SMS, zawierające treść zgodną z treścią wzorca wiadomości, za pomocą systemu teleinformatycznego pozwalającego na automatyczną identyfikację SMS. Nadawca zablokowanej wiadomości ma prawo do wniesienia sprzeciwu do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na zasadach określonych w przepisach ustawy o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej.
3. Operator po otrzymaniu od CSIRT NASK informacji, że:
  - a) treść wzorca wiadomości nie wyczerpuje znamion Smishingu, lub
  - b) niecelowe jest dalsze blokowanie SMS, zawierających treść zgodną z treścią wzorca wiadomości wyczerpującej znamiona Smishingu- niezwłocznie zaprzestaje blokowania SMS zgodnych ze wzorcem wiadomości.
4. Operator może blokować SMS, zawierające treść wyczerpującą znamiona Smishingu, inną niż treść wzorca wiadomości wyczerpującej znamiona Smishingu, za pomocą systemu teleinformatycznego pozwalającego na automatyczną identyfikację takich wiadomości.
5. Operator blokuje SMS:
  - a) zawierające nadpis ujęty w wykazie nazw i ich skrótów, zastrzeżonych dla podmiotów publicznych jako nadpis wiadomości pochodzącej od tego podmiotu publicznego oraz wariantów tych nazw i skrótów, mogących wprowadzać odbiorcę w błąd co do pochodzenia wiadomości od podmiotu publicznego, które nie zostały wysłane przez Integratora usług SMS, wpisanego w wykazie Integratorów usług SMS dla podmiotów publicznych;
  - b) w których jako nadpis został użyty wariant nazwy lub skrótu, zawarty w wykazie nazw i ich skrótów, zastrzeżonych dla podmiotów publicznych jako nadpis wiadomości pochodzącej od tego podmiotu publicznego oraz wariantów tych nazw i skrótów, mogących wprowadzać odbiorcę w błąd co do pochodzenia wiadomości od podmiotu publicznego;- niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia wpisania nadpisu lub wariantu nazwy lub skrótu w wykazie.
6. Operator stosuje środki organizacyjne i techniczne służące monitorowaniu, wykrywaniu oraz wymianie informacji o CLI spoofing, a także blokowaniu połączenia głosowego albo ukrywaniu identyfikacji numeru wywołującego dla

Abonenta. W celu zapobiegania i zwalczania CLI spoofing, Operator blokuje połączenie głosowe albo ukrywa identyfikację numeru wywołującego dla Abonenta.

7. Operator niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia wpisu numeru w wykazie numerów służących wyłącznie do odbierania połączeń głosowych, blokuje połączenia przychodzące do Sieci oraz sieci MNO, służącej do świadczenia Usług telefonii mobilnej, z wykorzystaniem numeru wpisanego w tym wykazie. Operator zaprzestaje blokowania tych połączeń, w terminie 3 dni od dnia wykreślenia numeru z tego wykazu.
8. Abonent Usług telefonii mobilnej zobowiązany jest chronić Kartę SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem, kradzieżą lub utratą w inny sposób.
9. Abonent zobowiązany jest do zabezpieczenia kodu PIN, kodu PUK lub innego kodu dostępu do Karty SIM przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich.
10. Abonent zobowiązany jest powiadomić Operatora o zniszczeniu, uszkodzeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie Karty SIM.
11. Po zgłoszeniu przez Abonenta faktu zniszczenia, uszkodzenia, zagubienia, kradzieży lub utraty Karty SIM, Operator niezwłocznie blokuje Kartę SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usług. Operator odblokowuje Kartę SIM na wniosek Abonenta.
12. Abonent zobowiązany jest używać Urządzeń spełniających wymagania Sieci ruchomej, posiadających świadectwo homologacji lub odpowiedni certyfikat wydany przez uprawniony organ oraz w sposób niezakłócający funkcjonowania Sieci ruchomej.
13. Zabronione jest używanie Karty SIM korzystając z urządzenia telekomunikacyjnego pochodzącego z przestępstwa.

### **§8 Prezentacja identyfikacji linii wywołującej.**

1. Operator informuje Abonenta o wprowadzonej przez MNO możliwości prezentacji Numeru, z którego inicjowane jest połączenie oraz o zapewnieniu, za pomocą prostych środków:
  - a) Abonentowi, będącemu użytkownikiem wywołującym - możliwości jednorazowego lub stałego wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywoływanego podczas wywołania i połączenia;
  - b) Abonentowi, będącemu użytkownikiem wywołującym - możliwości stałego wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywoływanego podczas wywołania i połączenia;
  - c) Abonentowi, będącemu użytkownikiem wywoływanym - możliwości eliminacji dla połączeń przychodzących prezentacji identyfikacji linii wywołującej, a jeżeli taka prezentacja jest dostępna przed rozpoczęciem połączenia przychodzącego, także możliwość blokady połączeń przychodzących od użytkownika stosującego eliminację prezentacji identyfikacji linii wywołującej.
2. Operator, zapewniając prezentację identyfikacji numeru, do której zostało przekierowane połączenie, jest obowiązany zapewnić Abonentowi wywoływanemu możliwość eliminacji, za pomocą prostych środków, prezentacji identyfikacji linii wywoływanej u użytkownika wywołującego.
3. Operator, zapewniając automatyczne przekazywanie wywołań, jest obowiązany zapewnić Abonentowi możliwość zablokowania, za pomocą prostych środków, automatycznego przekazywania przez osobę trzecią wywołań do Urządzenia końcowego Abonenta.

## **Rozdział III**

### **Usługa dostępu do Internetu**

Niniejsza część Regulaminu dookreśla warunki i zasady świadczenia przez Operatora usług komunikacji elektronicznej w zakresie Usługi dostępu do Internetu.

#### **§1 Wstęp i definicje.**

Użyte w niniejszym rozdziale pojęcia oznaczają:

- 1) **Usługa dostępu do Internetu** – Usługę Stacjonarną, polegającą na transmisji danych w stałej lokalizacji do i od Lokalu Abonenta, zapewniającą dostęp do zasobów sieci Internet.

#### **§2 Główne cechy Usługi dostępu do Internetu, poziomy jakości. Aktywacja.**

1. W ramach Usługi dostępu do Internetu, Operator zapewnia stały dostęp do sieci Internet w Lokalu Abonenta, bez limitu transferu danych. W związku z tym, iż Operator nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych, Operator nie zapewnia środków monitorowania zużycia Usługi.
2. Operator świadczy Usługę dostępu do Internetu przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Operatora na jego stronie internetowej. Ponadto Usługa dostępu do Internetu jest świadczona zgodnie z parametrami wybranej przez Abonenta taryfy wskazanej w Umowie, wedle transferów od i do Urządzenia określonych w Umowie.
3. Pomiar przepustowości Usługi dostępu do Internetu należy wykonywać z Urządzeń podłączonych bezpośrednio do Sprzętu kablem ethernet z maksymalną szybkością transmisji, wystarczającą do przeprowadzenia testu (większą



niż określona w taryfie), niezakłóconą innymi transmisjami odbywającymi się w tle. Pomiarów nie należy wykonywać poprzez sieć bezprzewodową (WiFi). Jakość parametrów Usługi dostępu do Internetu jest gwarantowana na odcinku do Zakończenia Sieci w Lokalu Abonenta. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą certyfikowanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej narzędzia pomiaru jakości usługi dostępu do Internetu. W razie niezachowania parametrów, o których mowa powyżej, dostęp do informacji i treści oraz możliwość ich rozpowszechniania, a także możliwość korzystania z niektórych aplikacji i usług mogą być ograniczone.

4. Zależnie od wybranej przez Abonenta taryfy, prędkość pobierania i wysyłania danych różni się. Przykładowo, plik wideo o rozmiarze 1 GB zostanie pobrany w czasie: 55 s dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 150 Mb/s przy maksymalnej dostępnej prędkości pobierania danych, o ile pobieranie w takiej prędkości umożliwia serwer, z którego pobierany jest plik. Przy przepustowości na poziomie minimalnym, czas pobierania będzie odpowiednio dłuższy, zgodnie parametrami wskazanymi w ust. 2. Prędkość wysyłania danych różni się w zależności od wyboru oferty. Korzystanie z Usługi dostępu do Internetu o niższej przepustowości może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści i aplikacji wymagających wyższych przepustowości, takich jak odtwarzanie on-line treści w jakości HD, korzystanie z komunikatorów przesyłających obraz w jakości HD lub granie w niektóre gry on-line.
5. Korzystanie z innych Usług świadczonych przez Operatora za pomocą Sieci Stacjonarnej nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do Internetu.
6. Aktywacja Usługi dostępu do Internetu następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem jako dzień rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do Internetu, nie wcześniej, niż po potwierdzeniu zgodności danych podanych przez Abonenta, o której mowa w §3 Regulaminu. Aktywacja nastąpi w terminie do 15 (piętnastu) dni od wykonania Instalacji lub od podpisania Umowy, jeśli Abonent ma już wykonane przyłączenie do Sieci, chyba, że inny termin został ustalony z Abonentem.

### **§3 Zmiana dostawcy Usługi dostępu do Internetu.**

1. Abonent przy zmianie dostawcy Usługi dostępu do Internetu ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia tej usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. Za czynności związane z realizacją uprawnienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, nie pobiera się opłat od Abonenta.
2. W celu realizacji powyższego uprawnienia, przy zawarciu Umowy, Abonent składa u Operatora wnioski w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, obejmującej:
  - a) dane Abonenta, o których mowa w §4 ust. 1 lit. a) – c) Regulaminu;
  - b) adres poczty elektronicznej przeznaczony do kontaktu z Abonentem – jeżeli wniosek składany jest w formie dokumentowej;
  - c) żądanie zachowania ciągłości świadczenia Usługi;
  - d) informacje o wybranym przez Abonenta sposobie przekazywania przez Operatora informacji dotyczących obsługi wniosku;
  - e) dane identyfikujące umowę z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu;
  - f) wskazanie żądanego trybu rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu;
  - g) pełnomocnictwo dla Operatora upoważniające go do wypowiedzenia w imieniu Abonenta umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu.
3. Jeżeli wniosek, o którym mowa powyżej:
  - a) nie zawiera informacji niezbędnych dla jego realizacji - Operator zawiadomi Abonenta o konieczności jego niezwłocznego uzupełnienia jednocześnie informując go, że nieuzupełnienie wniosku spowoduje pozostawienie go bez rozpatrzenia;
  - b) został złożony w formie dokumentowej - Operator utrwali go i doręczy Abonentowi na Trwałym nośniku.
4. W przypadku odmowy realizacji uprawnienia Abonenta do zachowania ciągłości świadczenia Usługi dostępu do Internetu, Operator po rozpatrzeniu wniosku, o którym mowa w ust. 2, powiadomi Abonenta o odmowie wraz z podaniem przyczyny.
5. W przypadku realizacji przez Abonenta uprawnienia, o którym mowa w ust. 1, Operator:
  - a) rozpoczyna świadczenie Usługi dostępu do Internetu w terminie uzgodnionym z Abonentem (określonym w Umowie);
  - b) potwierdza niezwłocznie Abonentowi rozpoczęcie świadczenia Usługi dostępu do Internetu na Trwałym nośniku.
6. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, o której mowa powyżej w terminie uzgodnionym przez Abonenta z Operatorem i określonym w Umowie, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od Operatora za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za Usługi liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych.
7. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usługi dostępu do Internetu nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia uzgodnionego przez Abonenta z Operatorem i określonego w Umowie, wówczas Umowę z Operatorem uważa się za niezawartą, o czym Abonenta powinien poinformować dotychczasowy dostawca usług.

8. W przypadku, o którym mowa w ust. 6, kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od dnia, o którym mowa w ust. 5 lit. a), do dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi przez Operatora lub upływu terminu, o którym mowa w ust 7.
9. Odszkodowanie nie przysługuje Abonentowi w sytuacji, gdy:
  - a) opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego, lub
  - b) brak możliwości realizacji zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego służącego do wymiany komunikatów między operatorami lub dostawcami usługi dostępu do Internetu na potrzeby realizacji uprawnienia Abonenta do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu.
10. Abonent realizując uprawnienie do zachowania ciągłości świadczenia Usługi dostępu do Internetu, może wypowiedzieć Umowę, według jego wyboru:
  - a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia;
  - b) bez zachowania okresu wypowiedzenia, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
  - c) na koniec okresu obowiązywania Umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych.
11. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia, uzgodnionego przez Abonenta z nowym dostawcą usług (określonego w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej), wówczas wypowiedzenie, o którym mowa w ustępie powyżej staje się bezskuteczne, chyba że Abonent złoży odrębne oświadczenie o woli podtrzymania wypowiedzenia Umowy.
12. W sytuacji, o której mowa w ustępie powyżej, Operator jest obowiązany świadczyć Usługę dostępu do Internetu na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi dostępu do Internetu przez nowego dostawcę usług.

## **Rozdział IV**

### **Usługa dostępu do Internetu**

Niniejsza część Regulaminu dookreśla warunki i zasady świadczenia przez Operatora usług komunikacji elektronicznej w zakresie Usługi dostępu do Internetu.

#### **§1 Wstęp i definicje.**

Użyte w niniejszym rozdziale pojęcia oznaczają:

- 1) **Dekoder** - Sprzęt pozwalający na dekodowanie dostarczanego sygnału telewizyjnego w Lokalu Abonenta oraz na dostęp do wszelkich innych Usług Dodatkowych dostępnych z jego wykorzystaniem i oferowanych przez Operatora. Dekoder może zostać udostępniony lub kupiony przez Abonenta od Operatora;
- 2) **Partner** - oznacza, w zależności od wybranego w Umowie pakietu taryfowego na Usługę telewizji, spółkę: Interaktywny Dom sp. z o.o., z siedzibą w Katowicach, przy ul. Ligocka 103 budynek 8 (40-568 Katowice), zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000373299, NIP: 6312624423 lub Interaktywny Dom 2 sp. z o.o., z siedzibą w Katowicach, przy ul. Ligocka 103 budynek 8 (40-568 Katowice), zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000640935, NIP: 6342875087 lub SGT sp. z o. o., z siedzibą w Katowicach, przy ul. Ligocka 103 budynek 8 (40-568 Katowice), zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000873216, NIP: 6312533927;
- 3) **Programy** - uporządkowane zestawy audycji telewizyjnych, reklam i innych przekazów, regularnie nadawane przez nadawcę w ściśle określonych ramach czasowych (ramówce programowej);
- 4) **Treść cyfrowa** - dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej np. oprogramowanie, treści w usłudze VOD;
- 5) **TV Panel** - serwis o funkcjonalności analogicznej do dostępnej za pomocą e-BOK, ale dostępny za pomocą odbiornika telewizyjnego podłączonego do Dekodera w Lokalu, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Loginu i hasła dostępu;
- 6) **Usługa Multiroom** - usługa polegająca na zapewnieniu jednoczesnego odbioru co najmniej dwóch Programów odmiennych stacji przez Abonenta i jego domownika lub domowników;
- 7) **Usługa telewizji** - sprzedawana (zapewnienia) przez Operatora we własnym imieniu i na własny rachunek usługa komunikacji elektronicznej wykonywana przez Partnera, polegająca na dostarczaniu Programów metodą cyfrowej transmisji sygnału telewizyjnego.

#### **§2 Główne cechy Usługi telewizji. Aktywacja. Opcje Usługi telewizji.**

1. W ramach Usługi telewizji, Operator zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia Sieci sygnał umożliwiający odbiór Programów telewizyjnych, objętych pakietem taryfowym wybranym przez Abonenta. Aktywacja Usługi telewizji następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem jako dzień rozpoczęcia świadczenia tej

- Usługi, nie wcześniej niż po potwierdzeniu tożsamości Abonenta i nie później niż w terminach wskazanych w § 2 Umowy. Aktywacja Usługi telewizji może wymagać uprzedniego wykonania Instalacji. Operator w ramach oferty udostępnia Programy telewizyjne pogrupowane w pakiety bądź dostępne pojedynczo. Minimalny pakiet Programów, jaki Abonent jest zobowiązany posiadać może zostać określony w Cenniku lub może wynikać z oferty Operatora.
2. Rozpowszechnianie Programów jest uzależnione od decyzji i możliwości nadawcy Programu, na co Operator nie ma wpływu. Zmiany w zawartości zamówionych przez Abonenta pakietów (wycofanie, zamiana Programów) traktowane będą jak zmiana treści Umowy, spowodowana obiektywnymi okolicznościami, na które Operator nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć przy zawarciu Umowy.
  3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść Programów telewizyjnych oraz zmiany ramówki Programów.
  4. Operator nie ma wpływu na prawidłowość dostarczanych przez nadawców Programów informacji o audycjach telewizyjnych, w tym zawartych w treści EPG - elektronicznego przewodnika po programach.
  5. Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi telewizji wyłącznie na użytek własny, w sposób nie łączący się z osiągnięciem korzyści majątkowych, w Lokalu który ze względu na swój charakter nie jest dostępny dla większej - nieograniczonej- grupy osób.
  6. Operator oprócz dostępu do Programów telewizyjnych może świadczyć również dostęp do Usług Dodatkowych, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Operatora, takie jak: VoD (Video on Demand), EPG - elektroniczny przewodnik po programach, usługa blokady rodzicielskiej i ewentualnie inne znajdujące się w ofercie Operatora, kanały radiowe, dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych i inne, wskazane w Umowie lub w Cenniku.
  7. W zależności od wybranej Usługi Dodatkowej, dostęp do niej może być dodatkowo płatny. Zakup Usługi Dodatkowej może wymagać zmiany Umowy, choć w większości przypadków odbywa się z wykorzystaniem procedury, o której mowa w § 5 Umowy, mającej także zastosowanie do zamawiania przez Abonenta dodatkowej opcji Usługi telewizji lub dodatkowych pakietów taryfowych dla Usługi telewizji. Zakup lub zmiana wykupionej Usługi Dodatkowej lub dodatkowej opcji Usługi telewizji mogą podlegać osobnym regulaminom i mogą wiązać się z zapłatą za Aktywację, o czym Abonent zostanie powiadomiony przed dokonaniem zamówienia.
  8. Zakupu dodatkowych pakietów taryfowych i dodatkowej opcji Usługi telewizji oraz Usług Dodatkowych Abonent może dokonywać w dowolnym momencie, jeśli nie jest to sprzeczne z Umową, Cennikiem Usługi telewizji lub regulaminem takiej usługi. Ich Aktywacja następuje w terminie wskazanym w § 4 ust. 4 Umowy, chyba że inaczej zastrzeżono w Umowie lub inne terminy przewiduje oferta dodatkowych pakietów taryfowych, dodatkowej opcji Usługi telewizji lub Usługi Dodatkowej.
  9. Zakup dodatkowych pakietów taryfowych, dodatkowej opcji Usługi telewizji lub Usługi Dodatkowej może być dokonany na minimum jeden Okres Rozliczeniowy liczony od pierwszego dnia miesiąca następującego po dniu ich Aktywacji, chyba że inaczej postanowiono w ofercie. Abonent ma prawo do rezygnacji z wykupionych na czas nieokreślony: pakietów taryfowych lub dodatkowej opcji Usługi telewizji lub Usług Dodatkowych z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożone zostanie wypowiedzenie. Rezygnacja powinna być złożona w trybie przewidzianym dla wypowiedzenia Umowy. W przypadku Usług Dodatkowych kupowanych na życzenie, jednorazowo, np. pojedynczych materiałów multimedialnych typu VoD, istnieje możliwość ograniczenia wysokości zakupów w Okresie Rozliczeniowym. Ograniczenie wysokości zakupów może dokonać Abonent, zaś Operator jedynie w przypadku negatywnej weryfikacji płatniczej Abonenta dokonanej podczas zawierania Umowy. Ponadto, Abonent w przypadku wyrażenia zgody na dostarczenie Treści cyfrowych (np. VoD) przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od Umowy, Abonent traci prawo do odstąpienia od Umowy.
  10. Abonentowi, zwłaszcza w okresach promocyjnych, mogą zostać udostępnione do czasowego korzystania, bez dodatkowych opłat ani zobowiązań dodatkowe Programy telewizyjne lub pakiety telewizyjne nieobjęte Umową, tj. Programy Niegwarantowane. Dodatkowe Programy na wniosek Abonenta mogą w każdej chwili zostać wycofane. Zmiany w zawartości zamówionych przez Abonenta Programów Gwarantowanych (wycofanie, zamiana programów TV itp.) traktowane będą jak zmiana treści Umowy, wymagająca przeprowadzenia procedur opisanych w § 5 Umowy.

### **§3 Funkcjonalność Treści cyfrowych. Interoperacyjność. PIN**

1. Funkcjonalność Treści cyfrowych to możliwe sposoby ich wykorzystywania. W przypadku korzystania przez Abonenta z Usług Dodatkowych:
  - a) VoD - Treściami cyfrowymi są udostępniane filmy i seriale. W ramach VoD Abonent może bez ograniczeń ilościowych oglądać wypożyczone bądź zakupione przez siebie utwory za pośrednictwem posiadanego przez Abonenta Urządzenia w określonym czasie wskazanym w Panelu TV. Abonenci nie mogą nagrywać przedmiotowych utworów oraz ich publicznie odtwarzać (dozwolone jest jedynie prywatne odtwarzanie). W celu ochrony utworów Operator stosuje odpowiednie środki techniczne, poprzez zastosowanie m.in. kart dekodujących;

- b) EPG - Treściami cyfrowymi są udostępniane Abonentom w formie komunikatów na ekranie Urządzenia (np. telewizora) informacje, w tym informacje na temat Programów dostępnych w ramach Usługi telewizji. W ramach EPG Abonent może bez ograniczeń korzystać z udostępnionych im informacji.
2. W razie, gdy w ramach Usług Dodatkowych Operator zaoferuje korzystanie przez Abonenta z innych Treści cyfrowych, ich funkcjonalność zostanie przedstawiona Abonentowi przed podjęciem przez niego decyzji o skorzystaniu z tych Treści.
  3. Interoperacyjność Treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem oznacza rodzaj sprzętu i oprogramowania, jaki niezbędny jest do korzystania z Treści cyfrowych. W celu korzystania z usług obejmujących dostarczenie Treści cyfrowych, konieczne jest posiadanie Urządzenia o standardzie umożliwiającym korzystanie z przekazanego Dekodera, a informacje te znajdują się w jego instrukcji obsługi oraz na wniosek Abonenta udzielane są dodatkowo przez BOK Operatora.
  4. Abonentowi w momencie podpisywania Umowy zostają przydzielone dane uwierzytelniające do TV Panelu (login i hasło dostępu) pozwalające w szczególności na poświadczanie zmiany zakupionych pakietów taryfowych, potwierdzanie zakupów Usług Dodatkowych, potwierdzanie zgody na inne, objęte Umową, Cennikiem usługi. Użycie danych uwierzytelniających do potwierdzenia zakupu jest równoznaczne z dokonaniem zakupu i zgodą na naliczenie obciążenia za zakupioną Usługę. Abonent jest odpowiedzialny za zachowanie danych uwierzytelniających w tajemnicy przed osobami trzecimi.

#### **§4 Usługa Multiroom.**

1. W ramach Usługi Multiroom Abonentowi są udostępniane, na wszystkie Dekodery objęte Umową Programy dostępne dla Abonenta w ramach wybranej przez niego taryfy. Abonent może korzystać z Usługi telewizji niezależnie od siebie na wszystkich Dekoderach, na które posiada Umowę Abonencką wraz z Usługą Dodatkową Multiroom. Usługa może być uruchomiona na jednym Dekoderze, o ile jego parametry techniczne pozwalają na jednoczesne wyświetlanie Programów na różnych Urządzeniach.
2. Abonent ma prawo do korzystania z posiadanych Dekoderów w ramach Usługi Multiroom jedynie w Lokalu.
3. O ile parametry techniczne Dekodera udostępnianego przez Operatora nie umożliwiają korzystania z Usługi Multiroom, dodatkowe Dekodery Abonent musi zakupić, chyba że cena za Usługę Multiroom przewiduje udostępnienie dodatkowego Dekodera.