

REGULAMIN

ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

DLA UMÓW ZAWARTYCH PO 10 LISTOPADA 2024 R.

TVK Hajnówka Sp.j. ul. Warszawska 1E 17-200 Hajnówka

§ 1 DEFINICJE

- 1. Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem Umowę o świadczenie Usług.
- 2. Adapter** – urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające podłączenie do RPS i kierowanie do niej lub modyfikowanie komunikatów, połączeń telefonicznych lub sygnałów pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych;
- 3. Aktywacja** – rozpoczęcie świadczenia Usługi
- 4. Aparat telefoniczny** – urządzenie służące do wykonywania połączeń głosowych przy wykorzystaniu Usług stacjonarnej telefonii oraz połączeń głosowych, transmisji danych i innych usług telekomunikacyjnych w przypadku Usług ruchomych;
- 5. Awaria** – uszkodzenie Sieci lub RPS ograniczające lub uniemożliwiające dostęp sygnału Sieci Operatora do Aparatu telefonicznego, Urządzenia telekomunikacyjnego, Odbiornika lub Terminala Abonenta;
- 6. Biling** – zestawienie połączeń nawiązanych przez Abonenta podczas korzystania z Usług telefonii stacjonarnej lub Usług telefonii mobilnej w Okresie rozliczeniowym
- 7. Biuro Obsługi Abonenta** – jednostka organizacyjna Operatora powołana celem umożliwienia Abonentowi kontaktu z Operatorem, a także obsługi Abonenta i udzielania mu pomocy we właściwej realizacji Umowy;
- 8. Cennik** – wykaz Usług wraz z określeniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania, stanowiący integralną część Umowy, dostępny na stronie internetowej Operatora www.tvk.hajnowka.pl oraz w Biurze Obsługi Abonenta na każde żądanie Abonenta;
- 9. Informacje przedumowne** – wymagane prawem informacje o warunkach świadczenia Usług, doręczane Abonentowi będącemu Konsumentem przed zawarciem Umowy, na trwałym nośniku; Informacje przedumowne zawarte są w niniejszym Regulaminie i Cenniku; dokumenty zawierające Informacje przedumowne stanowią integralną część Umowy;
- 10. Instalacja** – właściwy ze względu na rodzaj objętych Umową o świadczenie Usług zespół urządzeń i kabli, w tym między innymi gniazd abonenckich, odgałęźników, rozgałęźników, filtrów, zwrotnic internetowych, zainstalowanych w Lokalu Abonenta w sposób umożliwiający Abonentowi korzystanie z Usług stacjonarnych;
- 11. Kaucja** – kwota pieniężna wpłacana przez Abonenta Operatorowi przy zawieraniu Umowy bądź w trakcie jej trwania w celu zabezpieczenia opłat i innych należności wynikających z tytułu świadczonych Usług;
- 12. Karta SIM** – karta z mikroprocesorem (także karta USIM lub inna karta) udostępniana Abonentowi, umożliwiająca za pomocą Aparatu telefonicznego lub Urządzenia Telekomunikacyjnego dostęp do Usług świadczonych przez Operatora, której przypisano: Numer abonencki, kod PIN oraz kod PUK, a także inne cechy (np. numery i aplikacje dodatkowe). Karta SIM przekazana Abonentowi stanowi własność Operatora do momentu zaprzestania świadczenia Usług;
- 13. Kod USSD** – krótki kod, określony w Cenniku, uruchamiający lub/i sprawdzający stan Usług ruchomych;
- 14. Kod PIN** – indywidualny kod cyfrowy stosowany do zabezpieczenia dostępu do Karty SIM;
- 15. Kod PUK** – indywidualny kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN;
- 16. Limit transferu danych** – górna granica ilości danych, których transfer może zostać dokonany przez Abonenta przy wykorzystaniu Usług ruchomych w ramach wybranego przez Abonenta w Umowie Pakietu/taryfy w ciągu 30 dni lub miesiąca kalendarzowego;
- 17. Lokal** – nieruchomość, jej część, bądź pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe, w którym wykonana jest Instalacja i w którym świadczone są Usługi stacjonarne;
- 18. Numer abonencki** – nadany Abonentowi przez Operatora numer telefoniczny określony w Umowie;
- 19. Odbiornik** – urządzenie służące do odbioru sygnału telewizyjnego i / lub radiowego, stanowiące własność Abonenta;
- 20. Oferta Operatora** – aktualnie obowiązujące zestawienie Pakietów, zawierające szczegółowy opis rodzaju i zakresu Usług świadczonych w ramach danego Pakietu z wyszczególnieniem cen, dostępny w Biurze Obsługi oraz na stronie internetowej Operatora www.tvk.hajnowka.pl.
- 21. Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca lub 30 dni w zależności od usługi, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług;
- 22. Operator** – podmiot świadczący Usługi na podstawie Umowy TVK Hajnówka Sp.j. ul. Warszawska 1E 17-200 Hajnówka
- 23. Opłata Jednorazowa** – opłata z tytułu jednorazowych czynności podejmowanych przez Operatora celem umożliwienia Abonentowi korzystania z Usług, określona w Umowie oraz w Cenniku;
- 24. Opłata Abonamentowa / miesięczna** – miesięczna opłata z tytułu Usług świadczonych Abonentowi przez Operatora, określona według Cennika, Umowy bądź Regulaminu promocji;
- 25. Pakiet** – zdefiniowany w Cenniku Operatora rodzaj i zakres świadczonych przez Operatora Usług, nabywany przez Abonenta w drodze zawarcia Umowy;
- 26. Pakiet kwotowy** – zasilenie konta środkami o określonej wartości do wykorzystania na Usługi ruchome w Okresie rozliczeniowym;

niewykorzystany w danym Okresie rozliczeniowym Pakiet kwotowy przepada;

27. **Podsumowanie Warunków Umowy** – dokument doręczany Abonentowi będącemu Konsumentem przed zawarciem Umowy, na trwałym nośniku, zawierający podsumowanie najważniejszych warunków świadczenia Usługi; Podsumowanie Warunków Umowy stanowi integralną część Umowy;
28. **Przedstawiciel Operatora** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawarcia, zmiany lub rozwiązania Umowy, bądź też wykonania jej postanowień, także w zakresie wydania Abonentowi Urządzenia Abonenckiego oraz jego instalacji, konserwacji lub naprawy oraz wydania Karty SIM;
29. **Przerwa techniczna** – przerwa w dostępie do Sieci związana z koniecznością przeprowadzenia przez Operatora konserwacji lub modernizacji Sieci, o której Operator powiadomi Abonenta nie mniej niż na 7 dni wcześniej na stronie internetowej Operatora i / lub na kanale informacyjnym;
30. **Regulamin** – niniejszy dokument, stanowiący integralną część wszelkich Umów o świadczenie Usług;
31. **Roaming** – usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu Abonentowi możliwości korzystania z sieci operatorów zagranicznych, z którymi Operator lub przedsiębiorcy telekomunikacyjni współpracujący z Operatorem zawarli odrębne porozumienia. W uzasadnionych przypadkach Operator może ograniczyć w poszczególnych krajach korzystanie z sieci telekomunikacyjnej lub wybranych usług niektórych operatorów;
32. **Sieć Operatora** – sieć telekomunikacyjna, stanowiąca własność Operatora, umożliwiająca świadczenie Usług;
33. **Ruchoma publiczna sieć telekomunikacyjna (RPS)**– ruchoma publiczna sieć telekomunikacyjna, która jest własnością operatora telekomunikacyjnego współpracującego z Operatorem, przy wykorzystaniu której Operator świadczy Usługi ruchome;
34. **Siła Wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, którego skutków nie da się przewidzieć, ani któremu, mimo dołożenia należytej staranności, nie można zapobiec. Siłę wyższą stanowią w szczególności wyładowania atmosferyczne oraz nagłe zmiany pogodowe;
35. **Terminal** – komputer wykorzystywany przez Abonenta umożliwiający podłączenie do Sieci i korzystanie z Usług internetowych;
36. **Tytuł prawny do lokalu** – prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do Lokalu, prawo najmu lub użytkowania;
37. **Umowa** – umowa o świadczenie Usług, na podstawie której Operator świadczy wskazane w umowie Usługi zgodnie z niniejszym Regulaminem, Cennikiem oraz innymi dokumentami regulującymi sposób świadczenia Usług wskazanych w Umowie;
38. **Urządzenie dostępne** – urządzenie umożliwiające odbiór sygnału oraz / lub transmisję danych do Odbiornika i / lub Terminala Abonenta; Urządzenie dostępne nie służy do odbioru Usług mobilnych;
39. **Urządzenie końcowe** – urządzenie służące do odbioru i korzystania z Usług przez Abonenta, w tym Aparat telefoniczny, Odbiornik Telewizyjny, Terminal, Urządzenie Telekomunikacyjne;
40. **Urządzenie Telekomunikacyjne** – urządzenie elektroniczne przeznaczone, po zainstalowaniu karty SIM lub bez potrzeby jej instalowania, do korzystania z Usług internetu mobilnego;
41. **Usługi** – usługi telekomunikacyjne świadczone przez Operatora, polegające w szczególności na udostępnianiu sygnału telewizyjnego, radiowego, transmisji danych oraz zapewnianiu dostępu do telefonii stacjonarnej i telefonii mobilnej;
42. **Usługi Cyberochrona TVK** – zapewnienie weryfikacji, czy adres IP domeny internetowej, z którą chce połączyć się Abonent znajduje się na liście niebezpiecznych domen, oraz uniemożliwienie komunikacji złośliwego oprogramowania (malware), które może być już zainstalowane na urządzeniach Abonenta, z siecią botnet, jeżeli do komunikacji wykorzystywane są nazwy domenowe;
43. **Usługa fakultatywnego obciążenia rachunku** – usługa polegająca na pośredniczeniu przez Operatora w sprzedaży towarów lub świadczeniu usług, innych niż usługi ubezpieczeniowe, lub pośredniczenia w płatności za te towary lub usługi, której wartość jest uwzględniona na rachunku za wykonanie usługi telekomunikacyjnej;
44. **Usługi internetowe stacjonarne**– zapewnienie dostępu do Sieci celem umożliwienia Abonentowi korzystania z sieci Internet w Lokalu;
45. **Usługi ruchome** – zapewnienie Abonentowi dostępu do usług głosowych, usług transmisji danych, usług przesyłania SMS i MMS oraz innych usług telekomunikacyjnych poprzez RPS. Usługi ruchome dzielą się na **Usługi telefonii mobilnej** oraz **Usługi internetowe mobilne**;
46. **Usługi telefonii stacjonarnej**– zapewnienie dostępu do Sieci celem umożliwienia Abonentowi korzystania z telefonii stacjonarnej pozwalającej na realizowanie połączeń głosowych w Lokalu;
47. **Usługi telewizji kablowej** – zapewnienie Abonentowi sygnału telewizyjnego i radiowego, w postaci analogowej lub cyfrowej w Lokalu;
- 45a. **Usługi WiFi** – zapewnienie Abonentowi Urządzenia dostępowego umożliwiającego bezprzewodowe korzystanie z dostępu do Internetu w Lokalu Abonenta oraz kompleksowej obsługi technicznej obejmującej montaż, konfigurację i usługi serwisowe;
- 45b. **Usługa Multi Wifi** - zapewnienie Abonentowi więcej niż jedno Urządzenie dostępne umożliwiające bezprzewodowe korzystanie z dostępu do Internetu w Lokalu Abonenta oraz kompleksowej obsługi technicznej obejmującej montaż, konfigurację i usługi serwisowe;

48. **Zakończenie sieci** – punkt Sieci Operatora przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usług;

§ 2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Operator oświadcza, że posiada zezwolenie Urzędu Komunikacji Elektronicznej na świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz na transmisję danych.
2. Świadczenie Usług przez Operatora na rzecz Abonenta odbywa się na warunkach określonych w dokumentach:
 - a) Umowie o świadczenie Usług telekomunikacyjnych,
 - b) Podsumowaniu Warunków Umownych,
 - c) niniejszym Regulaminie i Cenniku, zawierających Informacje przedumowne,;
3. Postanowienia Umowy oraz Podsumowania Warunków Umowy regulujące warunki świadczenia Usług odmiennie od Regulaminu, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
4. Znajomość dokumentów wskazanych w ust. 2 jest obowiązkiem Abonenta. W chwili zawarcia Umowy Abonent oświadcza i potwierdza, że zapoznał się z dokumentami i nie wnosi zastrzeżeń co do ich treści. Podsumowanie Warunków Umowy, Regulamin i Cennik stanowią integralną część Umowy i ich są wydawane Abonentowi na trwałym nośniku przed zawarciem Umowy.
5. Obowiązujący Regulamin oraz aktualny Cennik dostępne są na stronie internetowej www.tvk.hajnowka.pl oraz w Biurze Obsługi Abonenta, na każde żądanie Abonenta.

§ 3 ZAWARCIE UMOWY

1. Stroną Umowy może być osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej.
2. Zawarcie Umowy następuje w Biurze Obsługi Abonenta lub poza nim w formie pisemnej, a także, jeśli Operator taką możliwość dopuszcza, w formie elektronicznej (z wykorzystaniem bezpiecznego podpisu elektronicznego, oraz w formie dokumentowej (przez telefon, za pośrednictwem poczty elektronicznej itp.).
3. W przypadku zawarcia Umowy poza Biurem Obsługi Abonenta lub na odległość Abonent będący konsumentem w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu Cywilnego i art. 7aa ustawy o prawach konsumenta uprawniony jest do odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 od daty zawarcia Umowy, składając oświadczenie Operatorowi. Dla zachowania terminu wskazanego w zdaniu poprzednim wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Operatora.
4. **[dane osobowe przekazywane przy zawarciu Umowy]** Przy zawieraniu Umowy Operator żąda od osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość, a także podania Operatorowi danych:
 - a) imienia i nazwiska,

- b) numeru PESEL, lub nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca – numeru paszportu lub karty pobytu.

Operator rozpoczyna świadczenie Usług nie wcześniej niż po potwierdzeniu zgodności podanych przez Abonenta danych z danymi zawartymi w dokumencie potwierdzającym tożsamość Abonenta.

Poza danymi osobowymi wskazanymi powyżej Operator może domagać się od Abonenta przekazania danych osobowych dla potrzeb zawarcia i wykonywania Umowy, w tym rozliczenia za Usługi i zapewnienia kontaktu z Abonentem:

- c) adresu miejsca zameldowania na pobyt stały;
- d) adresu miejsca świadczenia Usług;
- e) adresu korespondencyjnego, numeru telefonu i adresu e-mail
- f) zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania wobec Operatora zobowiązań wynikających z Umowy;

Informacje dot. podstawy prawnej i zakresu przetwarzania danych osobowych zawarte są w Umowie.

5. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - a) dostarczenia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wynikających z Umowy wobec Abonenta;
 - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy dokonanej w oparciu o dane będące w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej;
6. Operator może odmówić zawarcia Umowy w przypadku niespełnienia przez Abonenta warunków wskazanych w ustępie 4 i 5 niniejszego paragrafu, a także w braku możliwości technicznych świadczenia Usługi.
7. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej Operator może zażądać od Abonenta zabezpieczenia wykonania umowy poprzez zapłatę Kaucji w wysokości nie wyższej niż 3-krotność Opłaty abonamentowej. W przypadku gdy Abonent zalega z płatnościami na rzecz Operatora co najmniej jeden pełen okres rozliczeniowy i mimo wezwania do zapłaty i wyznaczenia mu dodatkowego 14-dniowego terminu nadal zobowiązań nie reguluje, wówczas Operator ma prawo potrącić wymagalną wierzytelność przysługującą mu wobec Abonenta z Kaucją i żądać uzupełnienia Kaucji do pierwotnej wysokości. W przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy Operator niezwłocznie zwróci Kaucję Abonentowi po uprzednim potrąceniu wszystkich nieuregulowanych należności Abonenta wobec Operatora.
8. Umowa może być zawarta przez pełnomocnika Abonenta.
9. **[czas trwania Umowy]** Umowa zawierana jest na czas nieokreślony lub określony – w zależności od

aktualnie obowiązującej Oferty Operatora oraz rodzaju Pakietu wybranego przez Abonenta.

§ 4 WYKONANIE INSTALACJI (USŁUGI STACJONARNE)

1. W przypadku, gdy jest to niezbędne do świadczenia wybranej przez Abonenta Usługi Operator wykona Instalację w Lokalu Abonenta, bądź dostosuje Instalację już znajdującą się w Lokalu do potrzeb Usług, które mają być Abonentowi świadczone na podstawie Umowy, za zapłatą Opłaty jednorazowej, zwanej dalej Opłatą instalacyjną, określonej w Cenniku, na co Abonent wyraża zgodę.
2. Abonent wyraża zgodę na wywiercenie otworów, poprowadzenie i umocowanie Instalacji na ścianach Lokalu, zainstalowanie Zakończenia Sieci oraz innych urządzeń niezbędnych do wykonania Usług, w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora.
3. Czynności wskazane w ustępie 1 zostaną podjęte przez Operatora w terminie uzgodnionym z Abonentem, nie dłuższym niż 15 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy, chyba że uzgodnienie daty i godziny wykonania Instalacji w tym terminie okaże się niemożliwe z przyczyn niezależnych od Operatora. W takim wypadku wykonanie Instalacji nastąpi w najszybszym możliwym, uzgodnionym pomiędzy Operatorem a Abonentem terminie.
4. W przypadku gdy Abonent zawiera Umowę o świadczenie Usług telefonii stacjonarnej i ubiega się o przeniesienie numeru do Sieci Operatora, lub zawiera Umowę o świadczenie Usługi internetowej stacjonarnej z zachowaniem ciągłości Usługi, Operator wykona Instalację niezwłocznie po zakończeniu procedury związanej z przeniesieniem numeru lub zmianą dostawcy Usługi internetowej.
5. Opłata instalacyjna obejmuje koszt wykonania lub dostosowania Instalacji oraz koszty gniazda odbiorczego i kabla od wejścia z klatki schodowej do miejsca, które Abonent wskaże jako miejsce montażu gniazda odbiorczego, o ile miejsce to będzie mogło być zaakceptowane z technicznego punktu widzenia.
6. W przypadku konieczności zastosowania szczególnych rozwiązań technicznych w zakresie wykonania Instalacji wszelkie koszty z tym związane pokrywa Abonent. W przypadku stwierdzenia konieczności poniesienia takich kosztów Operator powiadomi o tym Abonenta na piśmie i uzyska jego zgodę na wykonanie prac oraz akceptację kosztów przed przystąpieniem do tych prac. W przypadku gdyby Abonent nie akceptował kosztów prac każda ze stron uprawniona jest do odstąpienia od Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
7. Wykonywanie Instalacji w Lokalu odbywa się w obecności Abonenta lub upoważnionej przez niego osoby pełnoletniej.
8. Przygotowanie Lokalu do wykonania Instalacji jest obowiązkiem Abonenta. Operator oraz jego Przedstawiciel zwolnieni są z prac polegających na przenoszeniu, przemieszczaniu lub przesuwaniu elementów wyposażenia Lokalu Abonenta.
9. Fakt oraz datę i godzinę wykonania Instalacji, a także fakt przekazania Abonentowi Urządzenia dostępowego, jeśli takie jest niezbędne dla świadczenia Usług i jeśli nie zostało ono przekazane przez Operatora w chwili zawierania Umowy, Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia oraz Operator potwierdzą poprzez podpisanie protokołu odbioru. Podpisanie protokołu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego osobę pełnoletnią stanowi potwierdzenie, że Urządzenia dostępowe nie posiadały widocznych wad lub uszkodzeń w chwili ich wydania Abonentowi.
10. Operator gwarantuje zgodną z Umową jakość Usług w przypadku montażu nie więcej niż 1 zakończeń sieci przy wykorzystaniu jednej Instalacji, przy przekroczeniu tej liczby dla zapewnienia prawidłowej jakości Usług niezbędne jest zakupienie przez Abonenta urządzenia wzmacniającego, zgodnie z zaleceniem Operatora.
11. Na wniosek Abonenta, Operator może dokonać przeniesienia Instalacji do innego Lokalu. Przeniesienie to wymaga podpisania aneksu do Umowy i wniesienia Opłaty jednorazowej, wskazanej w Cenniku.
12. Abonent zobowiązany jest do używania Instalacji zgodnie z jej przeznaczeniem. Abonent nie jest uprawniony do wykonywania samodzielnych napraw i modernizacji Instalacji. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Instalacji.
13. Abonent zobowiązany jest udostępnić Lokal Operatorowi celem napraw i konserwacji Instalacji. Termin każdorazowo będzie uzgadniany pomiędzy Stronami.
14. W przypadku gdy zachodzi podejrzenie, że uszkodzenie instalacji, lub wadliwość Odbiornika lub Terminala Abonenta powoduje nienależyte funkcjonowanie Sieci, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego udostępnienia Lokalu Operatorowi i umożliwienia dokonania przeglądu Instalacji i usunięcia nieprawidłowości. Abonent jest w takim wypadku zobowiązany także do udostępnienia Operatorowi Odbiornika lub Terminala.

§ 5 URZĄDZENIE DOSTĘPWE, URZĄDZENIE KOŃCOWE

1. W przypadku gdy do świadczenia Usług niezbędne jest Urządzenie dostępowe, Operator sprzeda lub udostępni Abonentowi, na czas obowiązywania Umowy, właściwe dla danego rodzaju Usług Urządzenie dostępowe. Operator może także oferować do sprzedaży Urządzenia końcowe.
2. Abonent uprawniony jest do korzystania z Urządzenia dostępowego innego niż dostarczone przez Operatora po uprzednim uzyskaniu pisemnej zgody Operatora. Operator może odmówić udzielenia zgody wyłącznie w przypadku, gdy brak jest technicznych możliwości wykorzystania takiego Urządzenia dla celów świadczenia Usług, bądź istnieje poważne ryzyko, że wykorzystanie Urządzenia dostępowego innego niż dostarczone

przez Operatora będzie powodowało zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci Operatora.

3. [zasady korzystania z udostępnionego Urządzenia dostępowego] W przypadku udostępnienia Urządzenia dostępowego:

- a) pozostaje ono własnością Operatora
- b) opłata za udostępnienie Urządzenia dostępowego wskazana jest w Podsumowaniu Warunków Umowy
- c) wydanie Urządzenia dostępowego następuje w chwili zawarcia Umowy, bądź w chwili wykonania Instalacji w Lokalu Abonenta, na podstawie protokołu odbioru Urządzenia dostępowego.
- d) z chwilą wydania Urządzenia dostępowego Abonentowi przechodzi na niego obowiązek zabezpieczenia Urządzenia dostępowego przed uszkodzeniem i utratą.
- e) Abonent ponosi wszelkie koszty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia dostępowego, w szczególności opłaty za energię elektryczną. Abonent zobowiązany jest do zapewnienia warunków niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Urządzenia dostępowego, w szczególności: zasilanie energią elektryczną, odpowiednie warunki klimatyczne (temperatura, wilgotność), brak nadmiernego zapylenia Lokalu. Warunki te winny być zgodne z dokumentacją techniczną zainstalowanych Urządzeń dostępowych, którą Operator zobowiązany jest udostępnić Abonentowi na każde żądanie.
- f) Abonent zobowiązany jest do używania Urządzenia dostępowego zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, wynikającymi z instrukcji obsługi.
- g) Abonent nie jest uprawniony do wykonywania samodzielnych napraw i modernizacji Urządzeń dostępowych, w szczególności do zmiany oprogramowania lub konfiguracji Urządzeń. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzeń dostępowych.
- h) Operator wykonuje napraw lub wymiany Urządzeń dostępowych na swój koszt, bez pobierania opłat od Abonenta, z zastrzeżeniem punktu i) niniejszego ustępu.
- i) Abonent odpowiada za spowodowane z winy lub rażącego niedbalstwa Abonenta uszkodzenie, zniszczenie lub utratę Urządzenia dostępowego, w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Operatora. Abonent nie ponosi odpowiedzialności za zużycie Urządzenia będące następstwem normalnego używania Urządzenia. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy Urządzeń dostępowych w szczególności w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek:
 - i. samowolnej naprawy lub modernizacji Urządzenia dokonanej przez Abonenta;

- ii. umyślnego zniszczenia lub uszkodzenia Urządzenia dostępowego przez Abonenta;
- iii. niepowiadomienia Operatora o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia dostępowego;
- iv. nieprawidłowej pracy Odbiornika, Terminala lub Aparatu telefonicznego Abonenta, podłączonych do Urządzenia dostępowego.

- j) Abonent nie ma prawa udostępniać Urządzenia dostępowego osobom trzecim.
- k) Abonent zobowiązany jest zawiadomić Operatora o utracie Tytułu prawnego do Lokalu, w którym zainstalowane jest Urządzenie dostępowe w terminie 14 dni od daty tego zdarzenia.

4. [zwrot udostępnionego Urządzenia dostępowego] Po zakończeniu Umowy, niezależnie od przyczyny:

- a) Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzeń dostępowych Operatorowi w terminie 7 dni od dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy.
- b) W przypadku braku zwrotu Urządzenia dostępowego w terminie wskazanym powyżej Operator, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zwrotu Urządzenia dostępowego i bezskutecznym upływie wyznaczonego mu w tym celu 7 dniowego dodatkowego terminu uprawniony jest do żądania od Abonenta zapłaty kary umownej wskazanej w Cenniku. Kara umowna określona jest oddzielnie dla każdego Urządzenia dostępowego a jej wysokość odpowiada rzeczywistej wartości Urządzenia dostępowego. Wskazana w zdaniu poprzednim kara umowna może zostać naliczona także w przypadku zwrócenia Urządzenia dostępowego w stanie uszkodzonym, przekraczającym zużycie wynikające z normalnego używania Urządzenia, o ile uszkodzenie wynika z przyczyn leżących po stronie Abonenta a koszty naprawy przekraczają wartość Urządzenia.
- c) Operator uprawniony jest do odmowy przyjęcia Urządzenia dostępowego od Abonenta po upływie 1 miesiąca od dnia rozwiązania Umowy.

5. [sprzedaż Urządzeń] W przypadku sprzedaży Urządzenia dostępowego lub Urządzenia końcowego:

- a) Z chwilą zapłaty ceny Urządzenie dostępowe lub Urządzenie końcowe staje się własnością Abonenta. Umowa może przewidywać szczególne warunki dotyczące sposobu zapłaty ceny Urządzenia dostępowego.
- b) Urządzenie wydawane jest Abonentowi w chwili zawarcia Umowy lub w chwili wykonania Instalacji w Lokalu Abonenta, na podstawie protokołu odbioru Urządzenia.
- c) z chwilą wydania Urządzenia dostępowego lub końcowego Abonentowi przechodzi na niego

ryzyko przypadkowego uszkodzenia lub utraty Urządzenia.

- d) Urządzenie dostępne lub Urządzenie końcowe objęte jest gwarancją udzieloną przez producenta.
- e) Samowolne ingerowanie w Urządzenie Dostępowe lub w Urządzenie końcowe przez Abonenta wiąże się z utratą gwarancji.
- f) Warunkiem gwarancji jest używanie Urządzenia dostępowego lub Urządzenia końcowego zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, wynikającymi z instrukcji obsługi.
- g) Zakres odpowiedzialności Operatora za wady Urządzenia dostępowego, lub Urządzenia końcowego, roszczenia przysługujące Abonentowi w związku z nieprawidłowym funkcjonowaniem Urządzenia dostępowego lub Urządzenia końcowego, oraz szczegółowe warunki udzielonej gwarancji wynikają z karty gwarancyjnej Urządzenia dostępowego lub Urządzenia końcowego, która wydawana jest Abonentowi jednocześnie z wydaniem Urządzenia.

§ 6 ROZPOCZĘCIE ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Operator rozpocznie świadczenie Usług nie później niż w terminie 24 godzin od wykonania Instalacji, zaś w przypadku Usług ruchomych – od zawarcia Umowy. Na życzenie Abonenta rozpoczęcie świadczenia Usług może nastąpić w uzgodnionym z Abonentem terminie, późniejszym niż wskazany w zdaniu poprzednim.
2. W przypadku gdy Abonent zawiera Umowę o świadczenie Usług telefonii stacjonarnej lub Usług telefonii mobilnej i ubiega się o przeniesienie numeru do Sieci Operatora, bądź zawiera Umowę o świadczenie Usługi internetowej stacjonarnej lub Usługi internetowej mobilnej z zachowaniem ciągłości Usługi, Operator rozpocznie świadczenie Usług w terminie uzgodnionym z Abonentem w ramach procedury opisanej w § 15 i 16 Regulaminu.
3. Za rozpoczęcie świadczenia Usług Abonentowi, w którego Lokalu znajduje się już Instalacja dostosowana do świadczenia Usług i w związku z tym nie jest pobierana Opłata instalacyjna, pobierana jest Opłata jednorazowa zwana Opłatą aktywacyjną, określona w Umowie i Cenniku.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za stan techniczny Odbiornika, Terminala, Aparatu telefonicznego lub Urządzenia telekomunikacyjnego Abonenta. Wyłączenie to nie dotyczy przypadków, gdy Abonent zakupił Aparat telefoniczny lub Urządzenie telekomunikacyjne od Operatora.
5. Operator zwolniony jest z wszelkich czynności związanych z przystosowaniem Odbiornika, Terminala, Aparatu telefonicznego lub Urządzenia telekomunikacyjnego Abonenta do odbioru świadczonych Usług, co oznacza w szczególności, że Abonent zobowiązany jest do konfiguracji tych urządzeń we własnym zakresie.

6. Operator rozpocznie naliczanie opłat za usługi z chwilą rozpoczęcia ich świadczenia, to jest z chwilą udostępnienia sygnału z Sieci lub RPS Abonentowi.

§ 7 OPŁATY

1. Abonent jest zobowiązany do przestrzegania postanowień Podsumowania Warunków Umowy, Umowy i Regulaminu, w szczególności zaś do terminowego uiszczania Opłat miesięcznych i Opłat jednorazowych w Biurze Obsługi Abonenta, na rachunek bankowy Operatora lub do rąk Przedstawiciela Operatora, z uwzględnieniem poniższych postanowień.
2. Opłaty miesięczne oraz Opłaty jednorazowe należne Operatorowi za określone w Podsumowaniu Warunków Umowy i Umowie Usługi wskazane są w Podsumowaniu Warunków Umowy oraz w Cenniku. Cennik dostępny jest na stronie internetowej Operatora www.tvkhajnowka.pl a także w Biurze Obsługi Abonenta na każde żądanie Abonenta. Opłaty nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego, które są pobierane na podstawie obowiązujących przepisów.
3. Opłata abonamentowa za pierwszy Okres rozliczeniowy korzystania z Usługi lub usługi dodatkowej rozliczana jest proporcjonalnie do czasu ich świadczenia.
4. Rachunek może być wystawiony łącznie za Usługi świadczone Abonentowi na podstawie kilku Umów zawartych z Operatorem.
5. Rachunek doręczany jest Abonentowi na adres wskazany w Umowie. Na wniosek Abonenta rachunek może być doręczany za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany przez Abonenta lub udostępniany w E-BOA. Abonent może też wybrać formę opłaty abonamentowej przy użyciu książeczki opłat, którą otrzyma od Operatora, a faktury może odbierać za pośrednictwem poczty elektronicznej lub w formie papierowej w Biurze Obsługi Klienta.
6. **[przejrzystość rachunku]** Operator zapewnia następujące środki przejrzystości rachunku:
 - a) W przypadku Usługi internetu i Usługi telefonii, zarówno stacjonarnych jak i mobilnych Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym rachunkiem podstawowy wykaz wykonanych Usług zawierający informację o zrealizowanych płatnych Usługach, z podaniem dla każdego typu usług liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości Usług zrealizowanych przez Abonenta.
 - b) W przypadku Usługi telefonii, na żądanie Abonenta, Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług, za który może być pobierana opłata. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii zawiera 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. Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii wraz z fakturą wystawioną za okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz poczynszony od odpowiednio bieżącego okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, do końca okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu. Ponadto na żądanie Abonenta Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii obejmujący okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy okres rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii Operator dostarcza w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.

7. W przypadku niedostarczenia Abonentowi rachunku w terminie, w którym zwykle jest on doręczany, Abonent zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie Biuro Obsługi Abonenta.
8. Zapłata należności wynikających z rachunku winna nastąpić na rachunek bankowy Operatora wskazany na rachunku, bądź w Biurze Obsługi Abonenta, w terminie wskazanym na rachunku.
9. W przypadku opóźnienia z zapłatą należności Operator uprawniony jest do naliczania odsetek ustawowych za opóźnienie w zapłacie od wymagalnych a nieuiszczonych należności Abonenta.
10. **[sposób monitorowania poziomu wykorzystania Usług]** W przypadku Usług rozliczanych w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych, Operator umożliwia Abonentowi monitorowanie oraz kontrolowanie wykorzystania tych usług – informację taką Abonent może uzyskać telefonicznie, pod nr: 85 876 70 00 lub online logując się na swoje konto abonenckie w eBOA.

§ 8 ZAKRES OBOWIĄZKÓW I ODPOWIEDZIALNOŚCI ABONENTA

1. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Operatora w terminie 7 dni o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego, zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy, o utracie przysługującego mu, lub osobie, która udzieliła mu zgody na zawarcie Umowy Tytułu prawnego do Lokalu, lub zmianie innych danych niezbędnych dla zgodnego z umową świadczenia Usług.
2. W przypadku nie powiadomienia Operatora o zmianie danych niezbędnych do prawidłowego świadczenia Usług Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Usług lub ich nienależytą jakość.
3. Pod rygorem rozwiązania umowy przez Operatora w trybie natychmiastowym, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania naruszeń i bezskutecznym upływie dodatkowego 14

dniowego terminu, Abonentowi zabrania się podejmowania jakichkolwiek czynności naruszających postanowienia Umowy bądź Regulaminu, w szczególności:

- a) naruszania lub ingerowania w Urządzenia Sieci Operatora, w Instalację wykonaną przez Operatora oraz Instalację i urządzenia innych Operatorów Sieci, w tym samowolnego dokonywania zmian, przeróbek, napraw, konserwacji oraz samodzielnego usuwania uszkodzeń;
- b) ingerowania w Urządzenia dostępne będące własnością Operatora;
- c) umożliwiania dostępu do Sieci, RPS i Urządzeń dostępowych osobom trzecim;
- d) zakłócania działania Sieci lub RPS;
- e) podejmowania działań mogących uszkodzić lub zakłócić pracę Sieci, RPS lub Instalacji Operatora lub innych Abonentów;
- f) dewastowania lub ingerowania w elementy Sieci oraz inne urządzenia zainstalowane na klatkach schodowych, piwnicach budynków a służących do przekazu i odbioru sygnału z Sieci;
- g) blokowania działania oraz prób włamań do systemów oraz wszelkich innych działań powodujących zakłócenia w pracy Sieci Internet;
- h) rozpowszechniania w Sieci Internet treści niezgodnych z prawem polskim oraz prawem międzynarodowym, w szczególności nielegalnego oprogramowania oraz plików audiowizualnych;
- i) podejmowania działań powodujących ingerowanie lub niszczenie danych innych Abonentów lub Sieci internetowej;
- j) używania Karty SIM z wykorzystaniem Adaptera, Aparatu telefonicznego, Terminala lub Urządzenia telekomunikacyjnego kradzionego, bez homologacji lub bez certyfikatu;
- k) używania Adapterów bez zgody Operatora;
- l) kierowania do RPS ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora;
- m) wysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam) lub wysyłania w sposób masowy treści marketingowych;
- n) generowania sztucznego ruchu telekomunikacyjnego, w szczególności rozumianego jako wysyłanie lub odbieranie komunikatów lub połączeń głosowych w sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem urządzeń telekomunikacyjnych lub programów, których celem nie jest skorzystanie z usługi telekomunikacyjnej, lecz ich zarejestrowanie na punkcie połączenia sieci telekomunikacyjnych lub przez systemy rozliczeniowe;
- o) używania Karty SIM w celu prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na masowym wykonywaniu połączeń telefonicznych do wybranych osób lub grup osób (tzw. „call center”), w szczególności poprzez automatyczną dystrybucję połączeń

telefonicznych lub automatyczną, interaktywną obsługę osoby dzwoniącej lub integrację systemu telekomunikacyjnego i informatycznego;

- p) używania Karty SIM w systemach i urządzeniach służących do zautomatyzowanego monitoringu osób, budynków, pojazdów (tzw. rozwiązania telemetryczne);
 - q) dokonania innych czynności niezgodnych z Umową bądź Regulaminem.
4. W przypadku stwierdzenia naruszeń lub ingerencji o których mowa w § 8 pkt.3 Operator zastrzega sobie możliwość zawiadomienia właściwych służb, w trybie przewidzianym prawem, o takich naruszeniach oraz przekazania danych osoby, która dopuściła się takich naruszeń. W przypadku gdy naruszenia lub ingerencje, bądź awaria Odbiornika, Terminala, Aparatu telefonicznego lub Urządzenia Telekomunikacyjnego Abonenta powodują zakłócenia w pracy Sieci lub RPS lub zagrażają prawidłowości świadczenia Usług przez Operatora innym Abonentom, Operator uprawniony jest do natychmiastowej eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług oraz do wstrzymania Świadczenia Usługi. W takim przypadku Operator powiadomi Abonenta niezwłocznie o wstrzymaniu świadczenia Usługi oraz o przyczynach tego wstrzymania. Świadczenie Usługi zostanie wznowione po zaniechaniu naruszeń lub usunięciu awarii Odbiornika, Terminala, Aparatu telefonicznego, Urządzenia Telekomunikacyjnego, Sieci lub RPS.
5. Abonent ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody, które wyrządził Operatorowi i innym Abonentom naruszając postanowienia niniejszego Regulaminu, Umowy bądź obowiązującego prawa.
6. Operator uprawniony jest do żądania naprawienia szkody przez Abonenta poprzez zapłatę kary umownej określonej w Umowie dla wyraźnie wskazanych przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Abonenta, zaś jeśli kara umowna nie została w Umowie przewidziana – do żądania naprawienia szkody na zasadach ogólnych.

§ 9 ZAKRES OBOWIĄZKÓW OPERATORA

1. Operator zobowiązany jest do świadczenia na rzecz Abonenta, we wskazanym przez niego w Umowie Lokalu, Usług zgodnie z wybranym przez Abonenta i określonym w Umowie Pakietem.
2. Obowiązkiem Operatora jest utrzymanie Sieci w stanie zapewniającym świadczenie Usług zgodnie z zawartą Umową, niniejszym Regulaminem oraz z obowiązującymi normami.
3. Operator zobowiązany jest do obsługi Abonenta i udzielania mu wszelkiej pomocy i niezbędnych informacji w związku z wykonywaniem Umowy zarówno w Biurze Obsługi Abonenta jak i telefonicznie, w godzinach pracy Biura Obsługi Abonenta.
4. **[sposoby przekazywania informacji o zagrożeniach i bezpieczeństwie Usług]** Operator udostępnia informacje o zagrożeniach związanych

ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych na stronie www.tvkhajnowka.pl, w tym poprzez wskazanie linku do strony Biuletynu Informacji Publicznej internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej, gdzie publikowane są informacje dotyczące sposobów ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych podczas korzystania z Usług.

5. **[działania w przypadku zagrożenia bezpieczeństwa Sieci lub Usług]** W przypadku naruszenia bezpieczeństwa Sieci lub Usług, zagrożenia takim naruszeniem lub podatnością na wystąpienie naruszenia, które mogą mieć wpływ na usługi świadczone Abonentowi Operator niezwłocznie zastosuje środki organizacyjne i techniczne mające na celu wyeliminowanie lub zminimalizowanie zagrożenia, w tym zablokuje przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług, przerwie lub ograniczy świadczenie usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług. W miarę możliwości Operator powiadomi Abonenta o stwierdzonym zagrożeniu dla bezpieczeństwa Sieci i Usług i pouczy o możliwych do zastosowania przez Abonenta środkach bezpieczeństwa.
6. Operator zobowiązany jest do zapewnienia Abonentom nieodpłatnego serwisu technicznego, na zasadach określonych w § 10.
7. Operator zobowiązany jest informować wszystkich Abonentów z co najmniej 7 dniowym wyprzedzeniem, o wszelkich zmianach, przerwach pracy Sieci, Przerwach Technicznych, pracach modernizacyjnych i konserwacyjnych. Informacja taka przekazana zostanie za pośrednictwem komunikatów emitowanych w kanale informacyjnym i / lub stronie internetowej www.tvk.hajnowka.pl.
8. Za zgodą Abonenta udzieloną na piśmie Operator uprawniony jest do dokonywania doręczeń korespondencji kierowanej do Abonenta, w szczególności komunikatów, zawiadomień, rachunków, faktur, wezwań do zapłaty, na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

§ 10 SERWIS TECHNICZNY

1. Abonent może zgłosić Awarię świadczonych przez Operatora Usług. Usterkę należy zgłosić w Biurze Obsługi Abonenta osobiście telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej w godzinach pracy Biura.
2. Zgłoszenie powinno zawierać: adres zawierający ulicę, numer posesji, numer bloku, numer mieszkania, numer telefonu kontaktowego oraz krótką charakterystykę Awarii.
3. Działania zmierzające do usunięcia Awarii będą podejmowane nie później niż w ciągu 36 godzin przypadających w dni robocze, od chwili zgłoszenia Awarii przez Abonenta, chyba Umowa, odrębny Regulamin lub Oferta Operatora przewidują krótszy czas reakcji.

4. Operator zapewnia serwis techniczny w godz. od 08:00 do 21:00 we wszystkie dni w roku.
5. Abonent zobowiązany jest pokryć koszty obsługi serwisowej, w tym koszty dojazdu serwisu do Lokalu Abonenta w przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu. Za nieuzasadnione wezwanie serwisu przyjmuje się przypadki, gdy zgłoszona Awaria wynika z:
 - a) przyczyn dotyczących wad lub uszkodzeń Odbiornika, Terminala, Aparatu telefonicznego lub Urządzenia telekomunikacyjnego Abonenta;
 - b) winy lub rażącego niedbalstwa Abonenta,
 - c) postępowania Abonenta niezgodnego z instrukcją obsługi Urządzenia dostępowego.
6. Abonent może uzyskać informację o obowiązujących cenach i kosztach usług serwisowych z Cennika dostępnego na stronie internetowej Operatora, a także poprzez kontakt telefoniczny z BOA.

§ 11 ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

[wysokość odszkodowania, zasady termin wypłaty]

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Operatora, w szczególności:
 - a. gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości Usługi,
 - b. stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usług internetowych pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usług, a deklarowanym przez Operatora w Umowie, w przypadku gdy odnośne fakty zostały ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE,
 - c. braku reakcji Operatora na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa Sieci lub Usług,
 Abonentowi przysługuje prawo zwrotu Opłaty miesięcznej obliczonej proporcjonalnie do ilości dni, w których Usługi nie były świadczone lub były świadczone nienależycie. Operator uprawniony jest do zaliczenia należnego Abonentowi zwrotu Opłaty miesięcznej na zaległe należności Abonenta wobec Operatora. W przypadku braku zaległych należności Abonenta wobec Operatora, należy Abonentowi zwrot nadpłaty zgodnie z dyspozycją Abonenta zostanie zaliczony na poczet przyszłych należności lub wypłacony Abonentowi, w terminie 14 dni od dnia wskazania przez Abonenta sposobu wypłaty.
2. Poza zwrotem części Opłaty miesięcznej w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy o którym mowa w ust. 1 powyżej, na skutek okoliczności, za które Operator ponosi odpowiedzialność, Operator zobowiązany jest do zapłaty Abonentowi kary umownej w wysokości 1/30 Opłaty miesięcznej za każdy rozpoczęty dzień niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Operatora. Kara umowna zostanie zgodnie z dyspozycją Abonenta zaliczona na poczet zaległych lub przyszłych należności lub

wypłacona Abonentowi, w terminie 14 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Abonenta i wskazania przez Abonenta sposobu wypłaty.

3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, jeśli nastąpiło ono na skutek w szczególności, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności:
 - a) za stan techniczny Odbiornika, Terminala Aparatu telefonicznego lub Urządzenia telekomunikacyjnego Abonenta;
 - b) za szkody wyrządzone przez Abonenta w Sieci lub Instalacji;
 - c) za przerwy i zakłócenia spowodowane Siłą Wyższą, lub innymi niezależnymi od Operatora okolicznościami, w szczególności działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności (inne niż te, którymi Operator posługuje się przy wykonywaniu Umowy);
 - d) za formę i treść reemitowanych programów telewizyjnych i radiowych;
 - e) za zaprzestanie nadawania programów przez nadawców;
 - f) za formę i treści rozpowszechniane przez Użytkownika w sieci Internet
 - g) za utratę danych lub blokadę Usług internetowych oraz Usług internetowych mobilnych będące następstwem rozprzestrzeniania wirusa komputerowego;
 - h) za następstwa udostępniania osobom trzecim Karty SIM, Kodu PIN i/lub Kodu PUK;
 - i) za utratę Limitu transferu danych lub minut wliczonych w Opłatę abonamentową, pozostałych do wykorzystania w wyniku kradzieży, zniszczenia, uszkodzenia, zgubienia Karty SIM lub Urządzenia Telekomunikacyjnego.

§12 REKLAMACJE

[zasady, tryb i terminy składania reklamacji]

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług, bądź nieprawidłowego obliczenia należności za Usługi lub – w przypadku Usług mobilnych – nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu usługi fakultatywnego obciążenia rachunku, w formie pisemnej (osobiście w BOA oraz przesyłką pocztową), ustnie – telefonicznie lub osobiście do protokołu w biurze obsługi Operatora, a także za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres biuro@tvk.hajnowka.pl.
2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w BOA upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia z

- podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu, chyba że udzielono odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
4. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, 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.
 5. Osoba dokonująca zgłoszenia reklamacji powinna w niej zawrzeć:
 - 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) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia Sieci;
 - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług - w przypadku reklamacji, dotyczącej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - g) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
 - h) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności
 - i) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
 6. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie lub ustnie do protokołu w BOA nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
 7. W przypadku gdy reklamacja złożona w inny sposób niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5 Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
 8. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku uiszczania Opłat za korzystanie z Usług za okres nieobjęty reklamacją.
 9. Operator przy załatwianiu reklamacji obowiązany jest rozpatrzyć wyczerpująco wszelkie okoliczności, a w szczególności:
 - a) dokumenty i inne dowody przedstawione przez osobę reklamującą lub będące w posiadaniu Operatora
 - b) wyniki postępowania wyjaśniającego, przeprowadzonego przez właściwe służby techniczne Operatora
 - c) badania techniczne i obserwacje urządzeń, w sposób przewidziany dla danego rodzaju Usług
 10. Operator w terminie 30 dni od złożenia reklamacji udziela odpowiedzi na reklamację. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
 - b) informację o dniu złożenia reklamacji;
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
 - e) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
 - f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem UKE;
 - g) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
 11. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą gdy odpowiedź na reklamację udzielana jest na papierze.
 12. Co do zasady potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz udzielenie odpowiedzi na reklamację następuje w formie pisemnej. Jeśli jednak Abonent wyrazi zgodę (w reklamacji, Umowie lub odrębnym oświadczeniu) lub złoży reklamację w formie elektronicznej – wówczas Operator potwierdzi przyjęcie reklamacji oraz udzieli odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres. Jeśli Abonent nie wskaże adresu Operator posłuży się adresem, z którego reklamacja została wysłana.
 13. W przypadku, kiedy przedmiotem reklamacji jest niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi lub nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczonej Usługi, wraz z wniesieniem reklamacji obowiązek zapłaty kwestionowanej kwoty zostaje zawieszony do czasu rozpatrzenia reklamacji.

14. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota powinna być zapłacona w terminie 14 dni od daty doręczenia Abonentowi odpowiedzi na reklamację.
15. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji Abonent ma prawo skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamujący jest osobą fizyczną, która zawarła Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
16. **[inicjowanie procedury pozasądowego rozwiązania sporu]** Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, złożony w postaci papierowej lub elektronicznej, lub z urzędu – gdy wymaga tego interes konsumenta. Wniosek o wszczęcie postępowania zawiera co najmniej oznaczenie stron, dokładnie określone żądanie, wniosek o przedstawienie przez Prezesa UKE stronom propozycji rozwiązania sporu, oraz podpis wnioskodawcy. Do wniosku dołącza się uzasadnienie żądania oraz kopie posiadanych dokumentów potwierdzających informacje przedstawione we wniosku.

§13 POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUG TELEWIZJI KABLOWEJ

1. Zmiana częstotliwości nadawania programu nie stanowi zmiany Umowy. O takiej zmianie Operator powiadomi Abonenta co najmniej 14 dni wcześniej wraz z dokumentem miesięcznej Opłaty, na kanale informacyjnym lub / i stronie internetowej Operatora.
2. Abonent może zlecić Operatorowi czynność polegającą na dostrojeniu kanałów telewizyjnych i / lub radiowych w Odbiorniku, w zamian za zapłatę Opłaty jednorazowej wskazanej w Cenniku.

§ 14. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUG INTERNETOWYCH (STACJONARNYCH)

1. Abonent, na własny koszt podłącza kolejny Terminal do Urządzenia dostępowego, instalując niezbędne urządzenia lub podłączając do WiFi. Kolejny Terminal może być podłączony wyłącznie w obrębie tego samego Lokalu.
2. W przypadku stwierdzenia zakłóceń w kanale zwrotnym, pochodzących z Instalacji w Lokalu Abonenta, Operator ma prawo zablokować kanał zwrotny bez uprzedniego powiadomienia Abonenta. Operator zobowiązany jest jednakże niezwłocznie powiadomić Abonenta o dokonanej blokadzie. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego udostępnienia Lokalu celem zbadania przyczyn nieprawidłowości oraz ich usunięcia.

§ 15 POSTANOWIENIA WSPÓLNE DLA USŁUG INTERNETOWYCH I USŁUG INTERNETU MOBILNEGO

1. Operator zapewnia Abonentowi prawo do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranego Urządzenia końcowego, niezależnie od lokalizacji Abonenta lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
2. Świadcząc Usługę dostępu do Internetu Operator traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, pobierane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne.
3. Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usługi w zakresie określonych kategorii ruchu, Operator może stosować odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji danych, oraz są przejrzyste, niedyskryminacyjne i proporcjonalne.
4. Operator może stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmienić, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:
 - a) zapewnić zgodność z obowiązującym prawem, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami,
 - b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych,
 - c) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz łagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
5. W razie awarii lub powstania wyjątkowego, tymczasowego przeciążenia Sieci Operator może na czas takiego zdarzenia zastosować następujące środki zarządzania ruchem:
 - a) zmienić alokację zasobów dostępnych w danym obszarze Sieci, aby zapewnić możliwie najlepsze działanie Usługi dla wszystkich Abonentów;
 - b) zmienić kierowanie w zakresie ruchu do zasobów, do których dostęp został z w/w powodów ograniczony
 Środki te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.
6. Operator, w celu zapobieżenia przeciążenia Sieci, które mogą wpłynąć na utrzymanie integralności i bezpieczeństwa Usługi dostępu do Internetu, może zastosować tymczasowe rozwiązania ograniczające

dostępność zasobów internetowych, będących źródłem naruszeń integralności i bezpieczeństwa Sieci. Rozwiązania te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.

7. Stosowane przez Operatora odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych, ani ochronę ich danych osobowych.
8. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usługi (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na jakość Usługi w zakresie transmisji danych poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług.
9. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem Usługi w zakresie transmisji danych zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. Niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości transmisji danych niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.
10. Prędkości pobierania i wysyłania danych, jak również informacje dot. wpływu parametrów Usługi na nią, czynników od których zależy realna prędkość, oraz wpływu jaki mają odstępstwa od prędkości pobierania i wysyłania na Usługę określa Umowa..
11. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym Urządzeniu końcowym z Usługi oraz z oferowanych przez Operatora innych usług niewchodzących w zakres Usługi lub niebędących Usługami Dodatkowymi, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług, może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego Abonenta
12. Stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi w zakresie transmisji danych pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi, a prędkością lub parametrami określonymi w Umowie lub Cenniku stanowią nienależyte wykonanie Umowy. W takim wypadku Abonentowi przysługują środki ochrony prawnej:
 - a) wskazane w § 12 Regulaminu (Reklamacje)
 - b) wskazane w § 11 (Odpowiedzialność Operatora)
 - c) inne roszczenia przewidziane w przepisach prawa, w tym w kodeksie cywilnym, obejmujące między innymi prawo do żądania wykonania umowy, prawo do wypowiedzenia umowy, prawo do odstąpienia od umowy w przypadku zwłoki w jej wykonaniu przez Operatora.
13. **[procedura zmiany dostawcy Usługi z zachowaniem jej ciągłości]** W przypadku zmiany dostawcy Usługi internetowej, Abonent ma prawo

do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim zastosowanie ma następująca procedura:

- a) Abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi:
 - z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi;
 - bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia
 - na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usługi;
- b) Nowy dostawca usługi rozpoczyna świadczenie tej usługi w uzgodnionym z Abonentem terminie określonym w umowie o świadczenie usług;
- c) Wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi;
- d) Nowy dostawca usługi potwierdza Abonentowi niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia usługi na trwałym nośniku;
- e) Zmiana dostawcy usługi nie może powodować przerwy w świadczeniu tej usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy;
- f) W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi nie nastąpiło w ustalonym z Abonentem terminie, dotychczasowy dostawca usługi kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi.
- g) Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi nie nastąpiło w terminie 30 dni od uzgodnionego z Abonentem terminu wówczas wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi ze względu na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczne, a umowę z nowym dostawcą usługi uważa się za niezawartą - o czym dotychczasowy dostawca usługi informuje Abonenta.

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

potrzeb realizacji uprawnienia do zachowania ciągłości internetu przy zmianie dostawcy usług.

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

§ 16. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUG TELEFONII

1. **[spis abonentów]** Operator uprawniony jest do sporządzania i uaktualniania spisów swoich abonentów, wydawanego w postaci papierowej lub elektronicznej, oraz udostępnianego za pośrednictwem call-center. Operator jest obowiązany zabezpieczyć spisy wydawane w formie elektronicznej w sposób uniemożliwiający wykorzystanie zawartych w nich danych niezgodnie z przeznaczeniem. Operator udostępnia niezbędne dane do celów prowadzenia spisów abonentów i informacji o numerach innym dostawcom usługi telefonii prowadzącym spisy abonentów lub informacji o numerach, przy czym Operator zobowiązany jest informować Abonenta o przekazaniu jego danych. W spisie abonentów umieszczone są: (1) imiona i nazwisko, (2) numer telefonu, (3) nazwa miejscowości i ulicy. Umieszczenie danych Abonenta w spisie oraz rozszerzenie danych umieszczanych w spisie ponad wskazane wyżej następuje wyłącznie za zgodą Abonenta.

2. **[zmiana numeru]** Abonent może żądać zmiany przydzielonego Numeru, jeżeli wykáže, że korzystanie z przydzielonego Numeru jest uciążliwe.

3. **[przeniesienie numeru stacjonarnego – zmiana miejsca świadczenia Usług]** W przypadku Usługi telefonii stacjonarnej zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego Numeru w ramach istniejącej sieci Operatora.

4. **[procedura zmiany dostawcy Usługi z przeniesieniem numeru]** Przy zmianie dostawcy usług telefonii Abonent może żądać od Operatora przeniesienia przydzielonego Numeru do sieci tego dostawcy usług istniejącej na tym samym obszarze geograficznym – w przypadku numerów geograficznych, lub na terenie kraju – w przypadku numerów niegeograficznych. Prawo to przysługuje w terminie miesiąca od dnia zakończenia obowiązywania Umowy z dotychczasowym dostawcą usług, chyba, że Abonent rzekł się tego prawa. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w pierwszym zdaniu tego ustępu zastosowanie ma następująca procedura:

a) Abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi:

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

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

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

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

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

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

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

f) Jeżeli nie doszło do przeniesienia przydzielonego numeru w terminie, o którym mowa w pkt b) powyżej, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi telekomunikacyjne, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego służącego do wymiany komunikatów między dostawcami usług dla potrzeb przenoszenia przydzielonych numerów.

5. **[połączenia na numery alarmowe]** Operator jest obowiązany zapewnić Abonentowi bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi oraz zapewnić kierowanie połączeń do numeru alarmowego "112" do centrum powiadamiania ratunkowego oraz połączeń do innych numerów alarmowych do właściwych terytorialnie jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy. Operator nie wprowadza ograniczeń w połączeniach na te numery.

6. Umowa może przewidywać sprzedaż Abonentowi Aparatu telefonicznego po cenie promocyjnej. W

takim przypadku Aparat telefoniczny objęty jest gwarancją, której treść wynika z zapisów zawartych w karcie gwarancyjnej wydawanej Abonentowi w chwili wydawania Aparatu telefonicznego. .

7. Operator bezpłatnie zapewnia Abonentowi określenie progu kwotowego dla usług z dodatkowym świadczeniem, dla każdego Okresu rozliczeniowego, po przekroczeniu którego natychmiast informuje Abonenta o jego przekroczeniu i blokuje możliwość wykonywania i odbierania połączeń z numerów usług z dodatkowym świadczeniem, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta. Operator oferuje progi 0, 35, 100 i 200 zł. W przypadku gdy Abonent nie określi progu kwotowego próg ten wynosi 35 zł dla każdego Okresu rozliczeniowego. Po osiągnięciu progu wykonywanie i odbieranie połączeń z dodatkowym świadczeniem jest możliwe po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego.

§ 17 SPOSOBY ZAKOŃCZENIA OBOWIĄZYWANIA UMOWY

1. W przypadku zawarcia Umowy poza Biurem Obsługi Abonenta lub na odległość Abonent będący konsumentem w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu Cywilnego i art.7aa ustawy o Prawach konsumenta uprawniony jest do odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 od daty zawarcia Umowy, składając oświadczenie Operatorowi. Dla zachowania terminu wskazanego w zdaniu poprzednim wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Operatora.
2. Umowa na czas określony ulega rozwiązaniu z chwilą upływu okresu, na jaki została zawarta.
3. Umowa na czas nieokreślony może być wypowiedziana przez każdą ze Stron każdym czasie, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec kolejnego Okresu rozliczeniowego, z zastrzeżeniem § 18 ust. 1 poniżej.
4. Abonent ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia:
 - a) z winy Operatora - w przypadku nieświadczenia lub nienależytego świadczenia Usług przez Operatora, to jest w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług, z wyłączeniem Usługi internetu, a warunkami określonymi w Umowie. Uprawnienie to przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i nie wpływa na uprawnienia Abonenta do dochodzenia roszczeń z nienależytego wykonania Umowy; przypadku, gdy Abonent zawarł umowę o świadczenie usług obejmującą usługę dostępu do internetu lub usługę telefonii oraz inną usługę, prawo wypowiedzenia Umowy ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy obejmuje wszystkie usługi objęte Umową;
 - b) w razie braku akceptacji jednostronnej zmiany przez Operatora postanowień Umowy w tym

zawartych w Podsumowaniu Warunków Umowy, Regulaminie lub Cenniku;

- c) w przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, lub zmiany dostawcy telefonii z przeniesieniem numeru – jednak Abonent jest wówczas zobowiązany do uiszczenia opłaty za okres wypowiedzenia, w wysokości nie wyższej niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, oraz zapłaty odszkodowania za wypowiedzenie Umowy przed upływem okresu na jaki została zawarta, o którym mowa w § 20 Regulaminu.
5. Operator ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia:
 - a) z winy Abonenta - w razie naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy (w tym także zawartych w Podsumowaniu Warunków Umowy, Regulaminie i Cenniku), po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaniechania naruszeń i usunięcia ich skutków i bezskutecznym upływie udzielonego mu dodatkowego 14 dniowego terminu;
 - b) z winy Abonenta – w razie opóźnienia Abonenta z zapłatą należności i wyczerpaniu procedury ograniczenia i zawieszenia Usługi, o której mowa w ust. 11 poniżej;
 - c) z winy Abonenta – w razie utraty Tytułu prawnego do Lokalu przez Abonenta lub cofnięcia zgody udzielonej przez osobę, której przysługuje Tytuł prawny do Lokalu;
 - d) jeśli świadczenie Usług określonych w Umowie jest niemożliwe ze względów technicznych;
 6. Jeśli Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę wówczas:
 - a) Operator informuje Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usługi, jeśli Abonent nie zapłaci należności w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia;
 - b) Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w pkt a) powyżej Operator może ograniczyć świadczenie Usługi w ten sposób, że blokuje możliwość inicjowania połączeń głosowych, a także blokuje możliwość korzystania z transmisji danych (nie dotyczy to inicjowania połączeń na numery alarmowe); Operator nie ogranicza Usługi jeśli jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne;
 - c) Jeśli w terminie 7 dni od ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia Usługi, o której mowa w pkt b) powyżej Abonent nie zapłacił zaległych należności Operator powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi;
 - d) Jeśli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w pkt c) powyżej Abonent nie zapłacił zaległych należności, wówczas Operator może zawiesić świadczenie Usługi, co skutkuje brakiem możliwości korzystania przez Abonenta z Usługi (za wyjątkiem połączeń na numery alarmowe);

- e) Jeśli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia Usługi Abonent nie zapłaci zaległych należności Operator powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia, jeśli Abonent nie zapłaci w tym czasie zaległych należności;
- f) Jeśli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczone usługi Operator powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia Usługi i może Usługę zawiesić jeśli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia.

Powiadomienia, o których mowa w niniejszym ustępie doręcza się na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeśli Operator umożliwi korzystanie z takiego środka. Operator wznowia świadczenie ograniczonej lub zawieszony Usługi w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności.

7. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, jej rozwiązaniu lub wypowiedzeniu składane przez Abonenta wymaga formy pisemnej lub dokumentowej. Abonent może złożyć oświadczenie osobiście w Biurze Obsługi Abonenta, listownie wysyłając na adres Biura Obsługi Abonenta, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres Operatora wskazany w Umowie. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia w formie dokumentowej Operator ma obowiązek:

- a) niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadomić Abonenta o jego otrzymaniu, przez (i) wysłanie SMS na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie - w przypadku, gdy Abonent wskazał numer niegeograficzny, lub (ii) wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie - w przypadku, gdy Abonent wskazał numer geograficzny, lub (iii) wysłanie wiadomości e-mail na adres wskazany przez Abonenta do kontaktu w Umowie;
- b) w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia potwierdzić Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia lub odstąpienia, dzień otrzymania oświadczenia i dzień rozwiązania lub odstąpienia od Umowy

8. Z dniem rozwiązania Umowy Operator zaprzestaje świadczenia Usługi oraz uprawniony jest do żądania zwrotu Urządzenia dostępowego, jeśli stanowi ono własność Operatora, na zasadach wskazanych w § 5 ust. 4 Regulaminu.

§ 18 ODSZKODOWANIE ZA WYPOWIEDZENIE UMOWY PRZED UPŁYWEM OKRESU NA JAKI ZOSTAŁA ZAWARTA; URZĄDZENIE KOŃCOWE ZAKUPIONE W RAMACH UMOWY

1. Operator może dochodzić odszkodowania w przypadku, gdy Umowa została wypowiedziana

przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem okresu na jaki została zawarta. Odszkodowanie nie może przekroczyć:

- a) z tytułu usługi telekomunikacyjnej – sumy części opłaty abonamentowej stanowiącej opłatę za Usługę, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy;
- b) z tytułu sprzedanego w ramach Umowy Urządzenia końcowego – sumy części opłaty abonamentowej stanowiącej opłatę za to Urządzenie, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy.

2. Jeżeli Abonent, korzystając z uprawnienia do wypowiedzenia od Umowy w przypadku braku akceptacji jednostronnie wprowadzonych przez Operatora zmian warunków Umowy na czas określony, lub w przypadku stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usługi a warunkami określonymi w Umowie, decyduje się zachować Urządzenie końcowe zakupione w ramach Umowy, Operator może żądać od Abonenta:

- a) odszkodowania w wysokości sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za Usługę, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy, albo
- b) odszkodowania, w wysokości sumy części opłaty abonamentowej stanowiącej opłatę za to Urządzenie, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy,

w zależności od tego, które z tych odszkodowań jest niższe. Operator rozkłada na raty odszkodowanie, przy czym liczba rat w cyklu miesięcznym nie może być mniejsza niż liczba pozostałych okresów rozliczeniowych wynikających z wypowiedzanej Umowy. Jeśli Abonent nie zdecyduje się zachować Urządzenia końcowego zakupionego w ramach Umowy, Abonent ma obowiązek zwrócić Urządzenie do BOA, na własny koszt.

3. Operator bezpłatnie usuwa wszelkie ograniczenia w zakresie korzystania z Urządzenia końcowego zakupionego w ramach Umowy, o ile zostały one wprowadzone przez Operatora lub na jego zlecenie, w przypadku:

- a) upływu okresu, na jaki została zawarta umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w ramach której sprzedano urządzenie;
- b) zapłaty odszkodowania, o którym mowa w ust. 1 powyżej;
- c) zapłaty odszkodowania, o którym mowa w ust. 2 powyżej.

§ 19 UDOGODNIENIA DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

1. Operator zapewnia następujące udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami:

- a) przystosowanie BOA do obsługi osób z niepełnosprawnością narządu ruchu;

- b) zapewnienie w BOA stanowiska obsługi, które jest wyposażone w urządzenia umożliwiające komunikację z osobami z niepełnosprawnością narządu wzroku (niewidomą albo słabowidzącą) albo narządu słuchu albo narządu mowy (niesłyszącą albo niemówiącą);
 - c) zapewnienie obsługi osób z niepełnosprawnością narządu słuchu albo narządu mowy (niesłyszącymi albo niemówiącymi), z poziomu strony internetowej Operatora, z wykorzystaniem komunikacji audiowizualnej z tłumaczem polskiego języka migowego w czasie rzeczywistym, od poniedziałku do piątku, w godzinach pracy, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
 - d) doręczenie, na wniosek osoby z niepełnosprawnością narządu wzroku, na trwałym nośniku, dokumentów Umowy, faktury i podstawowego wykazu wykonanych Usług na wskazany we wniosku adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej, w sposób nadający się do odczytu maszynowego w formie dostępnej cyfrowo dla wnioskodawcy, albo na papierze z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez wnioskodawcę.
2. Aktualne informacje o udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami dostępne są na stronie internetowej Operatora, oraz telefoniczne w BOA.

§ 20 TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

1. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator zapewnia tajemnicę:
- a) danych dotyczących Abonenta, w tym jego danych osobowych;
 - b) treści indywidualnych komunikatów;
 - c) danych transmisyjnych – to jest takich, które przetwarzane są na potrzeby przekazywania komunikatów w sieciach lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, a także które wskazują na lokalizację położenia geograficznego Abonenta;
 - d) informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego lub prób uzyskania takiego połączenia,
- z wyjątkiem sytuacji określonych w ust. 2 oraz innych przypadkach, w których Operator jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.
2. Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji w przypadku popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, oraz Awarii, której wystąpienie było niezależne od Operatora.
3. Treści lub dane objęte tajemnicą komunikacyjną mogą zbyć zbierane, utrwalane, przechowywane, opracowywane, zmieniane, usuwane lub udostępniane tylko wówczas, gdy czynności te

dotyczą usługi świadczonej Abonentowi lub są niezbędne do jej wykonania. Przetwarzanie tych treści bądź danych w innych celach jest dopuszczalne jedynie na podstawie przepisów ustawowych.

§ 21 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W przypadku powstania sporu w związku z wykonywaniem niniejszej umowy spór może być rozstrzygany w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem UKE
2. W sprawach nie uregulowanych niniejszym Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy z 12 lipca 2024 r. Prawo Komunikacji Elektronicznej (Dz.U. 2024.1221)
3. Regulamin wchodzi w życie od 10 listopada 2024 r.