

## Rozdział I – Postanowienia ogólne:

### §1.

- Niniejszy **Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych**, zwany dalej **Regulaminem**, określa zasady świadczenia **Usług telekomunikacyjnych** przez spółkę „**SAT-MONT-SERVICE**” Jacek Mruk, Krzysztof Mruk spółka jawna z siedzibą w Szczecinie przy ul. Ko Słońcu 63/1, zwana w dalszej części **Regulaminu - Operatorem**, który jest dostawcą publicznie dostępnych Usług telekomunikacyjnych i świadczy Usługi na warunkach i w zakresie określonym w **Umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych** zwanej w dalszej części **Regulaminu - Umową** oraz innych dokumentach, stanowiących integralną część **Umowy**.
- Regulamin** został wydany na podstawie Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. **Prawo telekomunikacyjne** (Dz.U. z 2004 r., Nr 171, poz. 1800, z późniejszymi zmianami).
- Operator** zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian postanowień zawartych w **Regulaminie** na zasadach w nim określonych, a także zmiany zakresu lub ewentualnego zaprzestania świadczenia **Usług** na zasadach określonych w **Regulaminie**.
- Osoby zatrudnione przez **Operatorka** nie są upoważnione do dokonywania jakichkolwiek ustnych ustaleń, których następstwem byłoby wyłączenie, ograniczenie lub zmiana warunków niniejszego **Regulaminu** lub/i **Umowy**. Kompetencje takie posiadają tylko i wyłącznie osoby uprawnione do reprezentowania **Operatorka** bądź osoby działające w imieniu **Operatorka** na podstawie udzielonego im pisemnego pełnomocnictwa.
- Operator** może wprowadzić odrębne **Regulaminy szczegółowe** dla świadczonych przez siebie **Usług**, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („Regulaminy promocji”).
- Postanowienia **Umowy** oraz odrębnych **Regulaminów szczegółowych** odmiennie od postanowień zawartych w **Regulaminie**, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami niniejszego **Regulaminu**.

### §2.

#### Definicje:

W niniejszym **Regulaminie**, o ile kontekst nie będzie wymagał innego rozumienia, kolejnym terminem będą odpowiadały następujące znaczenia:

- Abonent** – podmiot, który jest stroną **Umowy**, zawartę pisemnie z **Operatorem**,
- Abonament** - prawo do korzystania z **Usługi Operatorka**, w określonym **Umową** czasie, w zamian za określoną w **Umowie** kwotę pieniężną – **Oplatę abonamentową**, płatną z góry, w poszczególnych **Okresach rozliczeniowych**,
- Aktywacja Usługi** – uruchomienie **Usługi** - czynność techniczna, w następstwie której **Operator** pobiera **Oplatę Jednorazową** zakreślone w **Cenniku**,
- Awaria** – nieplanowane przez **Operatorka** i obejmujące swoim zasięgiem znaczną część **Sieci** zdarzenie, całkowicie uniemożliwiające korzystanie z **Usługi** lub znaczne ich pogorszenie, wynikające z nieprawidłowego działania urządzeń **Operatorka** lub urządzeń innych **Operatorów**, z którymi **Sieć** jest powiązana, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością prowadzenia prac zakreślonych **Regulaminem** oraz przerw wynikających z działania **Siły wyższej**,
- Biling** – **Taryfikacja szczegółowa** oddzielna w każdym **Okresie Rozliczeniowym**. W odniesieniu do usługi telefonii stacjonarnej lub/i GSM zestawienie wykonanych na rzecz **Abonenta Dodatkowych Usług telekomunikacyjnych**, w szczególności wykaz nawiązanych połączeń, ich taryfikacja – wycena zgodna z **Planem taryfowym** zakreślonym **Umową**. W odniesieniu do **Usług interaktywnych** zestawienie zrealizowanych płatnych **Usług Interaktywnych**, z podaniem rodzaju, daty oraz godziny rozpoczęcia odtwarzania oraz wysokości opłaty za zamówioną **Usługę Interaktywną**,
- BOA** – **Biuro Obsługi Abonentów** - jednostka organizacyjna **Operatorka** wyznaczona do kontaktów z **Abonentami** i **Zamawiającymi**, wskazana odrębnie dla każdego **Obszaru w Ofercie** lub/i **Umowie**,
- CI** – (*ang. Common Interface*) - funkcja techniczna **Terminala telewizyjnego** (telewizora) – port umożliwiający instalację **modułu CAM**,
- CAM** – (*ang. Conditional Access Module*) – **moduł CAM** - urządzenie elektroniczne będące lub nie będące **Sprzętem Operatorka**, które wspólnie z **Kartą kodową** stanowi element systemu warunkowego dostępu **CONAX** do **Serwisów** w ramach wykupionego przez **Abonenta Pakietu**,
- Cennik** – **Cennik Usług telekomunikacyjnych** – zestawienie opłat za **Usługi**, **Usługi dodatkowe** lub/i inne **Dodatkowe Usługi telekomunikacyjne**, dostępne w **Ofercie Operatorka** wraz z zasadami ich naliczania,
- Data Aktywacji Usługi** – data lub data i godzina rozpoczęcia świadczenia **Usług(i)** na rzecz **Abonenta**,
- Dodatkowa Usługa telekomunikacyjna** – przypisane **Usłudze** dodatkowo płatne świadczenie, zakreślone **Umową** lub/i wg **Planu taryfowego** zakreślonego **Cennikiem**, zrealizowane przez **Operatorka** na rzecz **Abonenta**, w szczególności opłaty za zestawienie niezależnych telefonicznych lub/i transmisji danych lub/i inne świadczenia szczegółowo zakreślone **Umową** lub/i **Cennikiem**,
- EPG** – (*ang. Electronic Program Guide*) – przewodnik po programach telewizyjnych - funkcja **Terminala telewizyjnego** lub **Televizora**. Przewodnik nadawany jest w formie krótkich informacji tekstowych dla większości dostępnych **Serwisów** w **Sieci**. W zależności od **Serwisu** pozwala na zapoznanie się z programem na dany dzień zwykle z wyprzedzeniem do 7 dni, bądź tylko z obecnie i następnie nadawanym programem,
- eSMS** – elektroniczne **BOA**, zakładka w **serwisie WWW Operatorka**, umożliwiająca między innymi: komunikację na odległość, wgląd do rozliczeń i pobieranie **Faktur VAT**, kontrolę należności - **Biling** oraz wykonywanie innych czynności związanych z realizacją **Umowy** zdefiniowanych w **eSMS**. **Login** i **hasło** do **eSMS Operatorka** dostarcza przy zawarciu **Umowy**, a także przy wykorzystywaniu środków porozumiewania się na odległość - e-mail. W celu ochrony przetwarzanych danych w portalu **eSMS**, **Operator** zaleca zmianę hasła podczas pierwszego logowania,
- Faktura - Faktura VAT** – dokument księgowy, na podstawie którego **Abonent** zobowiązany jest, zgodnie z **Umową**, do uiszczenia **Opłat** za **Usługi**. Faktura wystawiana jest wyłącznie **Abonentowi** wskazanemu w **Umowie**,
- Instalacja** – czynności techniczne mające na celu wykonanie **Zakończenia Sieci** lub montaż **Sprzętu Operatorka** w **Lokalu** i zapewnienie **Abonentowi** dostępu do **Sieci**,
- Karta** – karta kodowa - stanowiące własność **Operatorka**, mikroprocesorowe urządzenie elektroniczne, powiązane lub niewiązane mechanicznie, będące integralną częścią **Terminala** lub **Terminala Telewizyjnego**, w którym przechowywane są uprawnienia **Abonenta do Usługi**,
- Karta SIM (USIM)**, - stanowiące własność **Operatorka**, mikroprocesorowe urządzenie elektroniczne, spełniające wymagania sieci telekomunikacyjnej oraz warunki określone w specyfikacji technicznej dla **Karty SIM/USIM**, umożliwiającej dostęp do **Usług mobilnych Operatorka**, z którym związane są: numer telefonu, osobisty numer identyfikacyjny - **PIN** i kod odblokowujący – **PUK**,
- Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna, nie posiadająca osobowości prawnej, mogąca być stroną **Umowy**,
- Klonowanie Karty** – operacja niedozwolona, polegająca na: przelaniu uprawnień z karty lub/i innego urządzenia elektronicznego na inną kartę lub/i inne urządzenie elektroniczne lub/i rozdzieleniu uprawnień z karty lub/i innego urządzenia elektronicznego na rzecz pewnej grupy odbiorców, będących lub nie będących **Abonentami Operatorka** lub **Terminali**,
- Limit należności – Limit wartości blokady połączeń** - określona indywidualnie w **Umowie** górna granica zobowiązań **Abonenta**, której przekroczenie może uprawniać **Operatorka** do podjęcia następujących działań: żądania wpłaty kaucji, zawieszenia możliwości inicjowania połączeń wychodzących lub/i **Roamingu** lub/i **Usług dodatkowo płatnych** lub/i zablokowania możliwości korzystania z niektórych **Usług interaktywnych**,
- Lokal** – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe pozostające w dyspozycji **Abonenta**, na podstawie **Tytułu prawnego do Lokalu**, w którym świadczona jest lub będzie **Usługa**,
- Numer Abonenta** – **ID** – numer nadany **Abonentowi** przez **Operatorka** - numer identyfikacyjny, służący do kontaktów i rozliczeń **Operatorka** z **Abonentem**,
- Obszar** – część terytorium **Rzeczpospolitej Polskiej**, na którym **Operator** świadczy **Usługi** za pośrednictwem **Sieci**, obszar wskazany **Operatorowi** w dokumentach uprawniających do świadczenia **Usług telekomunikacyjnych**,
- Oferta** – **Oferta Usług telekomunikacyjnych** – dokument, będący integralną częścią **Umowy**, odrębny dla każdego **Obszaru**, zawierający zestawienie dostępnych **Usług** z podziałem na **Pakiety** lub/i innych **Dodatkowych Usług telekomunikacyjnych** świadczonych przez **Operatorka** w ramach **Usługi**,
- Okres rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia należności **Abonenta** wobec **Operatorka** z tytułu świadczonych **Usług**, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez **Operatorka** w **Fakturze**, z wyjątkiem pierwszego **Okresu rozliczeniowego** liczonego od daty zawarcia **Umowy** lub/i **Aktywacji Usługi** do ostatniego dnia kończącego pierwszy **Okres rozliczeniowy**. Jeżeli **Umowa** nie stanowi inaczej **Operator** w rozliczeniach z **Abonentem** stosuje **Miesięczny okres rozliczeniowy** - okres rozliczeniowy liczony od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca,
- Okres zobowiązania** – okres wyrażony w miesiącach, zakreślający czas obowiązywania **Umowy** zawartę w ramach promocji lub/i na czas oznaczony lub jeden **Okres rozliczeniowy** dla **Umów** zawartych na czas nieoznaczony. Do **Okresu zobowiązania** nie wlicza się miesiąca – **Okresu rozliczeniowego**, w którym aktywowano **Usługę** lub **Abonent** nie wnosił **Opłaty Abonamentowej** w pełnej wysokości wynikającej z **Umowy**,
- Operator** - **Dostawca usług** – (**ZUA**) - podmiot zakreślony w § 1 ust. 1 **Regulaminu** lub jego następca prawny, uprawniony na podstawie odrębnych przepisów do wykonywania działalności gospodarczej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, prowadzący działalność polegającą na świadczeniu **Usługi telekomunikacyjnych**. Ilekroć w **Umowie**, **Regulaminie** oraz w innych dokumentach, stanowiących integralną część **Umowy** jest mowa o czynnościach dokonywanych przez **Operatorka** – **Dostawcę Usług** – należy przez to rozumieć czynności dokonywane przez pracownika **Operatorka**, bądź właściwie umocowanego przedstawiciela **Operatorka**,
- Operator Macierzysty** – inny niż **Operator**, podmiot telekomunikacyjny, który udostępnił własną infrastrukturę techniczną - Sieć GSM, umożliwiającą w jej zasięgu świadczenie usług mobilnych przez **Operatorka**,
- Oplata** - Szczegółowo zakreślone w **Umowie**, należne **Operatorowi** świadczenia pieniężne, za wykonanie na rzecz **Abonenta Usług**, w szczególności **Opłaty Jednorazowe**, **Opłaty Abonamentowe** oraz **Opłaty Dodatkowe**,
- Oplata Jednorazowa** – **Oplata** należna **Operatorowi** za jednorazowe czynności wykonane przez **Operatorka** na rzecz **Abonenta**, w szczególności **Opłaty** za: wykonanie **Zakończenia Sieci** lub/i **Aktywacji Usługi(i)**, lub/i przekazanie **Sprzętu Operatorka** lub/i inne czynności zakreślone **Umową**,
- Oplata Abonamentowa** – **Oplata** należna **Operatorowi** za korzystanie przez **Abonenta z Usługi**, w każdym **Okresie rozliczeniowym**, obejmująca: dostęp do **Sieci telekomunikacyjnej Operatorka**, **Podstawową obsługę serwisową**, opłatę za korzystanie ze **Sprzętu Operatorka** oraz korzystanie z **Usług** przypisywanych do danej **Opłaty**

**Abonamentowej**. **Oplata Abonamentowa** nie obejmuje dodatkowo płatnych **Serwisów** lub/i **Usług telekomunikacyjnych** w tym **Serwisów** lub/i **Usług telekomunikacyjnych** udostępnionych w ramach promocji oraz obsługi niezasadnionych wezwań. **Oplata Abonamentowa** nie obejmuje innych opłat, do których wnoszenia **Abonent** jest zobowiązany **Umową** lub przepisami prawa,

- Opłata za dostęp do Sieci telekomunikacyjnej Operatorka** – opłata zawarta w **Oplacie Abonamentowej** – opłata, zakreślona **Cennikiem**, opłata za gotowość świadczenia **Usługi** oraz za utrzymanie **Sieci** i **Zakończenia Sieci Operatorka**, nie obejmuje opłaty za używanie **Sprzętu Operatorka**,
- Opłata za używanie Sprzętu Operatorka** - opłata zawarta w **Oplacie Abonamentowej** lub/i opłata zakreślona **Cennikiem** lub/i opłata regresywna za bezumowne używanie **Sprzętu Operatorka** zakreślona **Cennikiem**,
- Opłata Dodatkowa** – **Oplata** należna **Operatorowi**, nie będąca **Oplatą Jednorazową** lub **Abonamentową** za wykonanie na rzecz **Abonenta Dodatkowych Usług Usług telekomunikacyjnych** lub/i inne opłaty szczegółowo zakreślone **Umową**,
- Częstkowa Opłata Abonamentowa** – **Oplata** należna **Operatorowi** za korzystanie przez **Abonenta z Usługi**, liczona od daty **Aktywacji Usługi** do ostatniego dnia **Okresu rozliczeniowego**, w którym dokonano **Aktywacji Usługi**,
- Pakiet** – określony w **Ofercie** lub/i **Cenniku** zbiór cech **Usługi** świadczonych przez **Operatorka** na rzecz **Abonenta**. W przypadku usług telewizji kablowej - grupa programów telewizyjnych, wyodrębniona ze względu na zawartość programową lub/i wysokość **Opłaty Abonamentowej**; w przypadku usług dostępu do sieci Internet parametry transmisyjne - prędkość ściągania/wysyłania danych z ich ewentualnymi limitami; w przypadku usług telefonicznych określony w **Cenniku** - **Plan taryfowy**,
- PIN** – kod PIN, jednorazowy kod PIN, osobisty nr identyfikacyjny, inny niż **Numer Abonenta**, przypisany **Abonentowi** lub/i do **Sprzętu Operatorka** lub/i **Usługi** lub/i **Usługi dodatkowej**,
- Plan taryfowy** – przypisane **Usłudze** szczegółowe zasady naliczania **Opłat Dodatkowych** za wykonanie na rzecz **Abonenta Dodatkowe Usługi telekomunikacyjne**,
- Podstawowa obsługa serwisowa** – obejmuje usługi w zakresie prawidłowości funkcjonowania oraz bezpieczeństwa **Sieci** i **Sprzętu Operatorka**, w tym nieodpłatną (nie dotyczy opłaty z tytułu zakończenia połączenia, w przypadku połączeń telefonicznych) możliwość kontaktu ze służbami odpowiedzialnymi za obsługę serwisową za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz telefonicznie.
- Poziom blokady połączeń** – zakres wykonywania lub odbierania połączeń, uwzględniający lokalizację realizowanego połączenia lub/i jego cenę jednostkową.
- Protokół Przekazania Sprzętu** – dokument, w którym **Abonent** potwierdza przyjęcie do użytkowania **Sprzętu Operatorka**,
- Protokół z Aktywacji Usługi** – dokument, w którym **Abonent** potwierdza prawidłowy montaż **Zakończenia Sieci** lub/i **Sprzętu Operatorka** lub/i rozpoczęcie świadczenia **Usługi** o parametrach zgodnych z **Umową**,
- Protokół Zwrotu Sprzętu** - dokument, w którym **Operator** potwierdza dokonanie przez **Abonenta** zwrotu **Sprzętu Operatorka**,
- Regulamin** – niniejszy **Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych** stanowiący integralną część **Umowy**,
- Serwis** – program radiowy lub telewizyjny,
- Serwis FTA – FTA** – (*ang. Free To Air*) **Serwis** – dostępny w **Sieci Operatorka** nie będący przedmiotem **Oferaty**, zakreślony w **Ofercie** jako **FTA** lub niezakreślony **Oferatą**, za który **Operator** nie pobiera **Opłaty Abonamentowej** lub wszelkie inne **Serwisy** udostępnione **Abonentowi** po dacie zawarcia **Umowy**,
- Serwis WWW** – witryna internetowa - w szczególności witryna **Operatorka**, **www.smsnet.pl**, przeznaczona między innymi do emisji lub/i publikacji informacji i komunikatów **Operatorka** lub/i mogąca umożliwiać komunikację na odległość z **Abonentem** w zakładce **eSMS**,
- Sieć** – będąca własnością **Operatorka**, posiadana lub eksploatowana przez **Operatorka** na podstawie innego tytułu prawnego, sieć telekomunikacyjna w rozumieniu przepisów **PT**, na której początku jest stacja zwołowa, a na końcu – **Zakończenie sieci**,
- Siła wyższa** – zdarzenie o charakterze nadzwyczajnym, niemożliwe w normalnych warunkach do przewidzenia i zapobieżenia jego skutkom, w szczególności takie jak: działania sił przyrody, wojna, strajki generalne, długotrwałe awarie w dostawie energii elektrycznej oraz akty władzy ustawodawczej, itd.,
- Sprzęt Operatorka** – urządzenie elektroniczne udostępnione odpłatnie lub nieodpłatnie **Abonentowi**, umożliwiającej dostęp do **Usług(i)** zakreślonych(ej) **Umową**, w szczególności takie jak: **Terminal Internetowy**, **Terminal Telewizyjny**, **Karta kodowa**, **Karta SIM**, bądź wszelkie inne urządzenia techniczne umożliwiające dostęp do **Usług(i)** zakreślonych(ej) **Umową**. Zasilanie **Sprzętu Operatorka** lub/i innych urządzeń technicznych udostępnionych **Abonentowi** w celu świadczenia **Usługi** odbywa się na koszt **Abonenta**.
- Terminal – Terminal abonentki – Urządzenie końcowe** – urządzenie elektroniczne będące własnością **Abonenta** lub sprzedane, przekazane lub udostępnione w inny sposób przez **Operatorka**, w szczególności: telefon, telefon GSM, modem GSM, telewizor, radio, komputer lub inne urządzenie posiadające cechy, które umożliwiają korzystanie z **Usługi**,
- Terminal Internetowy – Modem Kablowy** – urządzenie elektroniczne niezbędne do świadczenia **Usługi** dostępu do sieci Internet lub/i transmisji danych – **SMSNET** lub/i telefonicznych **SMSTEL**,
- Terminal Telewizyjny – Dekoder - SET TOP BOX (STB)** – urządzenie elektroniczne umożliwiające dostęp do serwisów reemitowanych cyfrowo w **Sieci**, w ramach usługi – **SMSDIGITAL**
- Tytuł prawny do Lokalu** – **Prawo do Lokalu** - prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez **Abonenta** zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do **Lokalu** na zainstalowanie **Zakończenia Sieci** lub/i **Sprzętu Operatorka** w **Lokalu** celem świadczenia **Abonentowi Usługi**,
- UKE** – Urząd Komunikacji Elektronicznej – organ Państwowy wskazany w **PT**, regulator rynku telekomunikacyjnego na terenie RP,
- Ulga – Rabat udzielony Abonentowi przy podpisaniu Umowy**, - rabat udzielony **Abonentowi** w związku z zawarciem **Umowy** na czas oznaczony w ramach promocji **Usługi**. Jeżeli **Umowa** lub inne dokumenty stanowiące jej integralną część nie stanowią inaczej, **Ulga** stanowi kwotę będącą ilocz. ynem miesięcy, na ile została zawarta **Umowa** na czas oznaczony oraz różnicę pomiędzy ceną **Usługi** w przypadku zawarcia **Umowy** na czas oznaczony, a kwotą, którą **Abonent** zobowiązany byłby uiścić, gdyby korzystał z **Usługi** na podstawie **Umowy** zawartę na czas nieoznaczony.
- Umowa - Umowa Abonencka** – **Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych** zawarta pomiędzy **Operatorem** a **Klientem**. **Umowa** zawierana jest na czas nieoznaczony lub oznaczony w ramach promocji **Usługi**, z zastrzeżeniem, iż minimalny **Okres zobowiązania** dla umów zawartych na czas nieoznaczony wynosi jeden **Okres rozliczeniowy**.
- Usługa/Usługi** – jedna lub więcej z **Usług** świadczonych przez **Operatorka** na rzecz **Abonenta** na podstawie **Umowy**,
- Usługa telewizji kablowej** – **SMSTV/SMSDIGITAL** - **Usługa** o charakterze niematerialnym, polegająca na dostarczeniu do **Abonentów**, pogrupowanych w **Pakiety** i w postaci sygnału analogowego - **SMSTV** lub cyfrowego - **SMSDIGITAL**, programów radiowych lub telewizyjnych za pośrednictwem **Sieci**, z zastrzeżeniem, iż dla **Usługi SMSDIGITAL** do odbioru programów radiowych lub telewizyjnych wymagany jest **Terminal** lub **Terminal Telewizyjny** z złączem **CI** - zgodny z standardem **DVB-C** i **MPEG-4**, lub/i inne urządzenie techniczne (np. **moduł CAM**) dostarczane przez **Operatorka**, umożliwiające odstęp do **Usługi SMSDIGITAL**. Szczegółowe zasady udostępnia **modułu CAM** lub/i innych urządzeń technicznych **Operator** może określić w odrębnym regulaminie lub warunkach technicznych.
- Usługa dostępu do sieci Internet – SMSNET** – usługa polegająca na zapewnieniu, do oznaczonej w **Umowie** liczby **Terminali** abonentkich, stałego nielimutowanego czasowego dostępu do sieci Internet lub/i usług transmisji danych, poprzez **Terminal Internetowy** przyłączony do **Sieci** i stanowiący **Zakończenie Sieci**.
- Usługa telefonii – Usługa stacjonarnej telefonii VoIP – SMSTEL** – usługa realizowana w ruchu automatycznym, poprzez sieć Internet lub wykorzystującą komutację pakietów, zapewniająca zestawienie połączeń głosowych, pozwalających na dwukierunkową łączność, poprzez **Terminal Internetowy** przyłączony do **Sieci** i stanowiący **Zakończenie Sieci** - umożliwiającą świadczenie **Dodatkowych Usług telekomunikacyjnych**,
- Usługa mobilna – mobilnySMS** - mobilna usługa telefoniczna - **SMSMTEL** lub/i mobilna usługa dostępu do Internetu – **SMSmNET**, świadczona w standardzie GSM w oparciu o infrastrukturę techniczną **Operatorka Macierzystego**,
- Usługa Dodatkowa** – towarzysząca **Usłudze**, **Usługa** dodatkowo płatna, samodzielnie niedostępna, szczegółowo opisana w **Cenniku**, np.: **Pakiety tematyczne**, **Pakiety Premium**, **Multiroom**, **Usługi Interaktywne**, **opcja HD**, **opcja WiFi** lub/i specjalne dodatki **Pakiety minut**, **Pakiety transmisji danych**, **Pakiety Serwisów**, dostęp do wybranych pozycji **Usługi interaktywnej** w ramach **Pakietu** itp.,
- Usługa interaktywna** – **Usługa dodatkowa**, **Usługa** dodatkowo płatna, polegająca na zapewnieniu **Abonentowi**, w wybranym przez niego czasie jednorazowego lub wielokrotnego dostępu do całości lub poszczególnych pozycji lub pakietów z bazy treści **Usług interaktywnych** będących w aktualnej **Ofercie Operatorka**. **Usługa interaktywna** świadczona jest na zasadach określonych w niniejszym **Regulaminie** i **Cenniku Usług interaktywnych**.
- Usługa MultiRoom** – **Usługa dodatkowa** cyfrowej telewizji kablowej **SMSDIGITAL** umożliwiająca **Abonentowi**, poprzez dodatkowy **Terminal** lub/i **Terminal Telewizyjny**, korzystanie z usług **SMSDIGITAL** w ramach wykupionego **Pakietu(ów)** z wyłączeniem **Pakietów** oznaczonych jako **PREMIUM** lub/i innych pakietów zakreślonych **Cennikiem**,
- Usługi telekomunikacyjne** – działalność gospodarcza polegająca na zapewnieniu przekazu informacji za pomocą **Sieci**,
- Usterka** – defekt zaistniały w **Zakończeniu Sieci** lub/i **Terminalu** lub/i **Sprzęcie Operatorka** - techniczna wada obniżająca jakościowe bądź ilościowe świadczenie **Usług** np. czasowy brak **Serwisu** lub/i **Serwisu WWW**, niebędący **Awarią**,
- Zakończenie Sieci** – instalacja abonencka, zawierająca zespół urządzeń i kabli zakończonych gniazdem, zainstalowanym w **Lokalu Abonenta**, umożliwiającą przyłączenie **Lokalu** do **Sieci** i świadczenie **Usług** na rzecz **Abonenta** oraz jeżeli **Usługa** tego wymaga **Sprzęt Operatorka**. **Operator** może odmówić wykonania **Zakończenia Sieci**, w przypadkach opisanych we właściwych przepisach, w szczególności uzależnić wykonanie takiej czynności od współdziałania uprawnionego podmiotu, o którym mowa w art. 684 KC w związku z art. 32 ustawy o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych.
- Zamawiający** – Klient ubiegający się o zawarcie **Umowy** i posiadający **Tytuł prawny do Lokalu**.

### §3.

- Operator** świadczy **Usługi** w zakresie istniejących możliwości technicznych, organizacyjnych i prawnych i od tych możliwości **Operator** uzależnia zawarcie **Umowy**.
- Operator** świadczy **Usługi** odpłatnie, wyłącznie na podstawie **Umowy**.
- Operator** wskazuje w **Ofercie** lokalne **BOA** odpowiedzialne za relacje pomiędzy **Klientem** lub/i **Abonentem** a **Operatorem** oraz udostępnia adresy e-mail, numery telefonów **BOA** oraz pogotowia technicznego czynnego przez 7 dni w tygodniu w godzinach 9<sup>00</sup>-22<sup>00</sup>.
- BOA** realizuje obsługę **Klientów** lub **Abonentów**, a dotyczy to w szczególności:
  - udzielania informacji dotyczących **Oferaty**, w tym zakresu i funkcjonowania **Usługi** w **Sieci**,
  - przyjmowania wniosków o zawarcie lub rozwiązanie **Umów** - prowadzenie rejestrów tych wniosków,
  - zawierania **Umów** lub sporządzania aneksów do **Umów**,
  - przyjmowania zgłoszeń o **Usterkach** lub **Awariach** - prowadzenie rejestru zgłoszeń,
  - przyjmowania reklamacji dotyczących jakości **Usługi** lub/i wysokości naliczonych **Opłat** - prowadzenie rejestrów reklamacji,
  - dokonywania zmian dotyczących **Abonentów**, a szczególności zmian danych osobowych **Abonenta**,
  - wydawania duplikatów **Faktur VAT** lub **Bilingów**,
  - obsługi serwisowej **Abonentów**.

## Rozdział II. - Zawarcie Umowy, ochrona danych osobowych:

### §4.

- Wniosek o zawarcie **Umowy** – **Zamówienie**, **Zamawiający** składa u **Operatorka** w lokalnym **Biurze Obsługi Klienta** - **BOA** lub u **Przedstawiciela Operatorka**. **Operator** dopuszcza możliwość składania wniosku z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość.
- Na złożone **Zamówienie** **Operator** udziela **Zamawiającemu** pisemnej, ustnej albo przekazanej pocztą elektroniczną odpowiedzi, w terminie do 14 dni roboczych od daty złożenia **Zamówienia**, informując **Zamawiającego** o istnieniu lub braku możliwości zawarcia **Umowy**.
- Stwierdzenie przez **Operatorka** istnienia możliwości technicznych nie dotyczy stanu **Terminala**, za które **Operator** nie odpowiada i którego oceny nie dokonuje.
- W przypadku braku możliwości zawarcia **Umowy**, **Operator** potwierdza pisemnie przyjęcie **Zamówienia**, jednocześnie informując o przyczynach braku tych możliwości.
- Umowa** może zostać zawarta przez **Zamawiającego**:
  - w Biurze Obsługi Klienta - **BOA**,
  - poza Biurem Obsługi Klienta, z upoważnionym przedstawicielem **Operatorka**,
  - z pomocą środków porozumiewania się na odległość.
- W przypadku, gdy **Umowa** została zawarta poza **lokałem Operatorka**, **Abonent**, będący **konsumentem**, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, w terminie 14 dni od zawarcia **Umowy**. Odstąpienie może nastąpić na formularzu według poniższego wzoru, jednak nie jest to obowiązkowe,

	Data .....
<b>Imię (Imiona) i Nazwisko konsumentów:</b> ....., .....	
<b>Adres konsumenta (ów)</b> .....	
<b>SMSNET s.j.</b> <b>71-047 Szczecin</b> <b>ul. Ko Słońcu 63/1</b>	
<i>Ja/My niniejszym informuję/informujemy o moim/naszym odstąpieniu od Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z zawartą w dniu .....</i>	
<i>(podpis Konsumenta(ów))*</i>	
<b>*Podpis konsumenta(ów) jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej</b>	

- W razie wykonania prawa odstąpienia, o którym mowa w ust. 6 niniejszego paragrafu, **Abonent** będący **Konsumentem** jest zobowiązany zwrócić niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym odstąpił od **Umowy**, udostępnimy na potrzeby realizacji **Usług(i)**, **Sprzęt Operatorka** a ponadto,
- Jeżeli na wyraźne żądanie **Abonenta** będącego **Konsumentem** nastąpiło rozpoczęcie świadczenia **Usług(i)** przed upływem wskazanego w ust. 6 terminu do odstąpienia ma on obowiązek zapłaty za świadczenie spełnione przez **Operatorka** do chwili odstąpienia od **Umowy**.
- Postanowienia **ust. 6, 7 i 8** niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio w przypadku zawarcia **Umowy** za pomocą środków porozumiewania się na odległość.
- Umowa** o świadczenie **Usług(i)** zostaje zawarta pisemnie, pod rygorem nieważności, po spełnieniu warunków przewidzianych w niniejszym **Regulaminie**.
- Umowa** zawierana jest wyłącznie z **Zamawiającym** posiadającym **Tytuł prawny do Lokalu** i po przedstawieniu przez **Zamawiającego** dokumentów:
  - poświadczających istnienie **Tytułu prawnego do Lokalu**,
  - w odniesieniu do przedsiębiorców – odpisu z właściwego przewidzianym prawem rejestru lub ewidencji przedsiębiorców, dokumentów stwierdzających nadanie numeru statystycznego REGON oraz numeru identyfikacji podatkowej (NIP),
  - w odniesieniu do osób fizycznych – dokumentu zawierającego informację o aktualnym miejscu zamieszkania,
- w sytuacji szczególnej **Operator** zastrzega sobie prawo do żądania przedłożenia dodatkowych dokumentów i/lub informacji prawem przewidzianych.
- W przypadku szczególnym niemożności okazania się przez **Zamawiającego** dokumentami poświadczającymi **Tytuł prawny do Lokalu**, w którym **Operator** posiada **Zakończenie Sieci**, **Operator** może wyrazić zgodę na złożenie przez **Zamawiającego** pisemnego oświadczenia o posiadaniu **Tytułu prawnego do Lokalu**. W takiej sytuacji **Zamawiający** ponosi odpowiedzialność za szkody **Operatorka** powstałe wskutek nieprawdziwości oświadczenia lub/i niemożności świadczenia **Usługi** na rzecz **Zamawiającego**.
- Poprzez zawarcie **Umowy Operatorka** zobowiązuje się do świadczenia **Usługi** zakreślonych **Umową**, zgodnie z **Regulaminem** oraz innymi dokumentami stanowiącymi integralną część **Umowy**, zaś **Klient** stający się z chwilą zawarcia **Umowy Abonentem** zobowiązuje się do przestrzegania postawień **Umowy**, **Regulaminu** oraz innych dokumentów stanowiących integralną część **Umowy**, w tym do wnoszenia **Opłat** zgodnie z **Umową**.
- Regulamin** wraz z **Oferatą**, zawierającą **Cennik**, jest dostarczany **Zamawiającemu**, przed zawarciem **Umowy**, a ponadto dostępny jest dla **Klientów** w siedzibie **Operatorka**, wyznaczonych przez **Operatorka** punktach sprzedaży, lokalnych **BOA** lub/i w **serwisie WWW**.
- W imieniu **Operatorka Umowę** zawiera pracownik **Operatorka** lub osoba należycie umocowana przez **Operatorka**.
- Klient**, będący osobą fizyczną, może podpisać **Umowę** osobiście lub przez należycie umocowanego pełnomocnika. Za **Klienta**, będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, **Umowę** podpisują osoby uprawnione do jego reprezentacji lub umocowane na podstawie pełnomocnictwa udzielonego przez osoby uprawnione do jego reprezentacji.
- Pełnomocnictwo udzielone przez **Klienta** musi mieć formę pisemną, pod rygorem nieważności i musi być dołączone do **Umowy**.
- Rozpoczęcie świadczenia **Usługi** – **Aktywacja Usługi** nastąpi w terminie określonym w **Umowie**, **Umowa** obowiązuje od dnia jej podpisania, chyba że co innego wynika z **Umowy** lub innych dokumentów stanowiących integralną część **Umowy**.
- Operator** zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia **Umowy** w następujących przypadkach:
  - jeżeli **Operator** nie ma technicznych lub/i organizacyjnych lub/i prawnych możliwości wykonania **Zakończenia Sieci** lub/i świadczenia **Usługi**,
  - jeżeli **Zamawiający** nie posiada <



może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy od wykonania przez **Abonenta** wszystkich wymagalnych zobowiązań wobec **Operatora**.

- W przypadku utraty przez **Abonenta Tytułu prawnego do Lokalu**, w którym świadczona jest **Usługa**, w wyniku której nie nastąpi przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy, Umowa winna zostać rozwiązana przez **Abonenta** zgodnie z postanowieniami §22. Regulaminu. Jeżeli **Abonent**, pomimo utraty **Tytułu prawnego do Lokalu** nie rozwiąże Umowy, jak również nie nastąpi przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy, wówczas jest odpowiedzialny za płatności za **Usługi** świadczone po utracie praw do Lokalu, bez względu na podmiot korzystający z tych Usług.

### Rozdział III. – Instalacja Zakończenie sieci, Sprzęt Operatora, Urządzenia abonentkie:

#### §5.

##### Przyłączenie Lokalu do sieci (Aktywacja Usługi):

- Operator**, o ile zachodzi taka konieczność, w celu stworzenia możliwości technicznych świadczenia Usługi, w Lokalu Zamawiającego, dokona instalacji Zakończenia Sieci, zgodnie z technologią stosowaną przez **Operatora**, na co **Zamawiający** wyraża zgodę.
- Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, **Zamawiający** uzyskuje prawo do instalacji jednego Zakończenia Sieci, które wykonane zostanie w terminie do 14 dni od daty zawarcia Umowy.
- Na zlecenie **Abonenta**, **Operator** może wykonać dodatkowe Zakończenie(a) Sieci za Oplatę Jednorazową określoną w Cenniku. Dodatkowe Zakończenie(a) Sieci, wykonane zostanie w terminie do 14 dni od daty przyjęcia przez **Operatora** zlecenia.
- Podczas Aktywacji Usługi, montażu Zakończenia Sieci lub/i dodatkowego Zakończenia Sieci w Lokalu powinien przebywać **Zamawiający** lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
- Za korzystanie z dodatkowego Zakończenia Sieci lub/i dodatkowego Sprzętu Operatora **Abonent** uiszcza Oplatę Abonamentową określoną w Cenniku.
- W celu umożliwienia **Operatorowi** instalacji Zakończenia Sieci, **Abonent**, podpisując Umowę lub/i zlecając wykonanie dodatkowego Zakończenia Sieci, wyraża zgodę na wykonanie niezbędnych prac takich jak: wywiercenie otworów, natynkowanie mocowanie odpowiedniego wyposażenia oraz prowadzenie przewodów w Lokalu.
- Przygotowanie Lokalu do instalacji Zakończenia Sieci, a także do podłączenia do Sieci – Aktywacji Usługi nie wymagającego instalacji Zakończenia Sieci jest obowiązkiem **Abonenta** i obejmuje przenoszenie mebli oraz innych przedmiotów w Lokalu, w zakresie niezbędnym do instalacji Zakończenia Sieci lub/i Aktywacji Usługi.
- Niezwłocznie po instalacji Zakończenia Sieci lub/i dodatkowego Zakończenia Sieci, ale nie później niż w ciągu 14 dni od daty zawarcia Umowy, **Operator** dokonuje Aktywacji Usługi.
- Postanowienia ust. 8 niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio w przypadku, gdy w Lokalu było już zainstalowane Zakończenie Sieci.
- Dzień Aktywacji Usługi - stanowi pierwszy dzień świadczenia Usługi.
- W dniu Aktywacji Usługi **Operator** przekazuje **Abonentowi**, o ile świadczenie Usługi tego wymaga, Sprzęt Operatora lub/i inne urządzenia techniczne oraz **Operator** udzieli wszelkich informacji dotyczących konfiguracji Terminala lub/i Usługi lub/i hasła lub/i PIN-ów. **Abonent** ponosi wyłączną odpowiedzialność za wybór miejsca i bezpieczeństwo przechowywania hasła lub/i PIN-ów lub/i hasła zabezpieczającego (Loginu) konto **Abonenta** w portalu eSMS.
- Operator** dokonuje konfiguracji Terminala lub/i Sprzętu Operatora lub/i innych urządzeń, w zakresie niezbędnym do stwierdzenia prawidłowości podłączenia – Aktywacji Usługi. **Abonent**, podpisując Umowę, wyraża zgodę na dokonanie przez **Operatora** konfiguracji Terminala.
- Konfiguracja Terminala nie obejmuje prac technicznych związanych z przystosowaniem Terminala do pracy w Sieci. W przypadku konieczności przystosowania Terminala do pracy w Sieci, **Abonent** ponosi koszty wszelkich niezbędnych prac technicznych lub/i konfiguracji lub/i przeróbek Terminala. **Operator** nie jest zobowiązany do wykonania jakichkolwiek czynności, o których mowa w niniejszym ustępie.
- W sytuacjach szczególnych lub/i wskazanych w dokumentach stanowiących integralną część Umowy, **Operator** dopuszcza możliwość instalacji lub/i konfiguracji Sprzętu Operatora przez **Abonenta** wg instrukcji udzielonej przez **Operatora**, w takiej sytuacji **Operator** nie ponosi odpowiedzialności za skonfigurowanie Sprzętu Operatora niezgodnie z udzieloną instrukcją.
- Wykonanie Zakończenia Sieci lub/i Aktywację Usługi lub/i przekazanie Sprzętu Operatora lub/i przekazanie innych urządzeń technicznych oraz stwierdzenie poprawnego działania Usługi, **Abonent** potwierdza podpisując Protokół z aktywacji Usługi lub/i Protokół przekazania Sprzętu.

#### §6.

##### Sprzęt Operatora – urządzenia udostępnione Abonentowi:

- W przypadku, gdy korzystanie z Usługi Operatora wymaga dodatkowego urządzenia, innego niż Terminal, wymagane urządzenia lub/i Sprzęt Operatora zostaną udostępnione **Abonentowi** do używania w ciągu 14 dni od dnia zawarcia Umowy, jednakże nie później niż w dniu Aktywacji Usługi.
- Operator** zobowiązuje się udostępnić **Abonentowi** Sprzęt Operatora lub/i inne urządzenia w stanie umożliwiający korzystanie z Usługi jak i jego prawidłowe używanie.
- Operator** przekazuje **Abonentowi** do używania Sprzęt Operatora z chwilą podpisania Protokołu Przekazania Sprzętu.
- Protokół Przekazania Sprzętu stanowi potwierdzenie, że przekazany Sprzęt Operatora nie posiada jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru takich, które **Abonent** mógł z łatwością stwierdzić.
- O ile Umowa lub inne dokumenty nie stanowią inaczej, Sprzęt Operatora, którego wykaz określono w Protokole Przekazania Sprzętu, przekazane **Abonentowi** do używania przez czas obowiązywania Umowy, stanowią własność Operatora.
- Z chwilą podpisania Protokołu Przekazania Sprzętu, lub/i Protokołu z Aktywacji Usługi, **Abonent** ponosi ryzyko utraty lub uszkodzenia lub zniszczenia Zakończenia Sieci lub/i Sprzętu Operatora.
- Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, **Abonent**:
  - jest uprawniony do używania Sprzętu Operatora, z wyłączeniem kart SIM, w Lokalu wskazanym w Umowie i w okresie obowiązywania Umowy,
  - nie może wykorzystywać Zakończenia Sieci lub/i Sprzętu Operatora w celu świadczenia lub udostępniania jakichkolwiek Usług lub ich części innym podmiotom.
- Abonent** zobowiązany jest do zapewnienia warunków niezbędnych do prawidłowego używania Zakończenia Sieci oraz używania i przechowywania Sprzętu Operatora zgodnie z jego przeznaczeniem, właściwościami, instrukcjami i zaleceniami Operatora.
- Abonent** zobowiązany jest zgłosić każde uszkodzenie Zakończenia Sieci lub/i Sprzętu Operatora do BOA. **Operator**, w ramach Podstawowej obsługi serwisowej, zobowiązuje się usunąć uszkodzenie w możliwie najkrótszym czasie lub/i wydać na czas naprawy zastępczy Sprzęt Operatora o identycznej lub wyższej funkcjonalności.
- Za nieprawidłowe używanie Zakończenia Sieci lub/i Sprzętu Operatora uważa się w szczególności:
  - samowolne, bez zgody Operatora, przeniesienie Zakończenia Sieci lub/i wykonanie dodatkowego Zakończenia Sieci,
  - samowolne, bez zgody Operatora, dokonywanie napraw lub modernizacji Zakończenia sieci lub/i Sprzętu Operatora,
  - uszkodzenie przez **Abonenta** zabezpieczeń gwarancyjnych, jeżeli Sprzęt Operatora był nimi zabezpieczony przed otwarciem,
  - jakiegokolwiek działania **Abonenta**, które wykraczałyby poza prawidłową eksploatację Zakończenia Sieci lub/i Sprzętu Operatora,
  - niepowiadomienie Operatora o nieprawidłowościach w pracy, usterek lub uszkodzeniu Sprzętu Operatora.
- W przypadku konieczności przeniesienia Zakończenia Sieci lub/i Sprzętu Operatora w inne miejsce w obrębie Lokalu wskazanego w Umowie, **Abonent** powinien zgłosić taką potrzebę BOA. **Operator** przeprowadzi weryfikację warunków technicznych, kosztowych oraz prawnych, niezbędnych do dokonania zmiany w ciągu 14 dni od daty zgłoszenia.

#### §7.

##### Odpowiedzialność Abonenta za Sprzęt Operatora:

- Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, **Abonent** zobowiązany jest do nieudostępniania Zakończenia Sieci lub/i Sprzętu Operatora osobom trzecim (za wyjątkiem osób wspólnie mieszkających z **Abonentem**), w tym do należytego zabezpieczenia przed dostępem osób nieuprawnionych, a także nie może zmieniać sposobu lub/i miejsca używania Zakończenia Sieci lub/i Sprzętu Operatora bez uprzedniej i pisemnej zgody Operatora.
- Abonent** zobowiązuje się chronić Sprzęt Operatora przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub utratą w inny sposób.
- Zważywszy, iż Sprzęt Operatora wykorzystywany do świadczenia Usługi, może zawierać cechy umożliwiający korzystanie Usługi poza Lokalem **Abonenta**, **Abonent** zobowiązany jest do nie udostępniania Sprzętu Operatora osobom trzecim lub/i niezwłocznego powiadomienia Operatora o jego zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób dzwoniąc pod numer telefonu wskazany w Umowie.
- Operator** po przyjęciu informacji opisanej w ust. 3 niniejszego paragrafu niezwłocznie blokuje Sprzęt Operatora w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usług Operatora.
- Abonent** zobowiązuje się pisemnie potwierdzić, na adres siedziby Operatora, - w terminie do 7 dni kalendarzowych, wcześniejsze telefoniczne zgłoszenie informacji o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób Sprzęt Operatora lub poinformować Operatora o odnalezieniu Sprzętu Operatora.
- W przypadku zagubienia, kradzieży, zniszczenia, uszkodzenia lub utraty Sprzętu Operatora **Abonent** zobowiązany jest do wystąpienia w terminie do 14 dni od zgłoszenia, o którym mowa w ust. 3 niniejszego paragrafu o wydanie Sprzętu Operatora w celu dalszego korzystania z Usług. W przeciwnym przypadku **Operator** z powodu niemożności świadczenia Usług traktuje Umowę jako jednostronnie rozwiązanej przez **Abonenta** z zachowaniem terminu wypowiedzenia Umowy. W takim przypadku **Abonent** jest zobowiązany do uiszczenia **Operatorowi** wszelkich należnych Opiat za zrealizowane Usługi w tym Oplat Abonamentowych za okres wypowiedzenia. W przypadku zawarcia Umowy w ramach promocji postanowienia §22 ust. 2 Regulaminu stosuje się odpowiednio.
- Wymiana lub wydanie w zamian za utracony Sprzęt Operatora kolejnego Sprzętu Operatora następuje po dostarczeniu przez **Abonenta** do BOA wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego Sprzętu Operatora, względnie kopii protokołu zgłoszenia kradzieży.
- Naprawa, wymiana lub wydanie w zamian za utracony Sprzęt Operatora następuje:

- nieodpłatnie w przypadku ujawnienia w trakcie eksploatacji ukrytych wad w Sprzęcie Operatora,
  - odpłatnie w przypadku utraty, wymiany lub naprawy uszkodzeń (o ile uszkodzenia nie dają się usunąć) Sprzętu Operatora będących następstwem używania Sprzętu Operatora niezgodnie z Umową, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem.
- Koszty, o których mowa w ust. 8 lit. b niniejszego paragrafu określa Cennik w postaci odpowiednich Opiat Jednorazowych.
  - W przypadku naprawy lub wymiany Dekodera posiadającego funkcje nagrywania, utracie mogą ulec nagrane treści, za co **Operator** nie ponosi odpowiedzialności.
  - Abonent** ponosi wyłączną odpowiedzialność za skutki używania Sprzętu Operatora lub korzystania z uprawnień określonych w Umowie, w Regulaminie lub w Cenniku przez osoby trzecie, które posługują się Sprzętem Operatora przypisanym do **Abonenta**, w tym za Oplaty będące następstwem jego używania do czasu jego zablokowania.
  - Operator** informuje, iż na Sprzęcie Operatora został umieszczony symbol składający się z przekreślonego kołowego kontenera na odpady wskazujący na selektywne zbieranie zużytego Sprzętu. Umieszczenie zużytego Sprzętu wraz z innymi odpadami może stanowić zagrożenie, dla środowiska i zdrowia ludzi, wynikające z obecności składników niebezpiecznych w Sprzęcie. Oznacza to, iż Sprzęt Operatora nie może być umieszczany łącznie z innymi odpadami i powinien być zwrócony **Operatorowi**. Realizując ten obowiązek, gospodarstwa domowe przyczyniają się do ponownego użycia lub/i odzysku lub/i recyklingu, zużytych urządzeń lub/i Sprzętu Operatora.
  - Udostępnienie Sprzętu Operatora, wyszczególniony w Protokole Przekazania Sprzętu, lub/i Protokole z aktywacji Usługi, podlega niezwłocznemu zwrotowi po rozwiązaniu Umowy, nie później niż w terminie do 7 dni od daty jej wygaśnięcia.
  - Abonent** jest zobowiązany, na swój koszt i ryzyko, zwrócić Sprzęt Operatora w stanie nie pogorszonym bardziej niż wynikający z normalnej lub/i prawidłowej eksploatacji. Zwrot następuje na koszt **Abonenta** do najbliższego BOA.
  - Operator** może określić w Cenniku odpowiednią Oplatę Jednorazową za każdy dzień opóźnienia w zwrocie Sprzętu Operatora.
  - W razie niezwrócenia Sprzętu Operatora w terminie określonym w ust. 13 niniejszego paragrafu, **Operator** pisemnie wezwie **Abonenta** do zwrotu, wyznaczając termin nie krótszy niż 7 dni od daty doręczenia wezwania, pod rygorem podjęcia przewidzianych prawem czynności, zmierzających w szczególności do odzyskania Sprzętu Operatora bądź jego równowartości pieniężnej.

#### §8.

##### Urządzenie abonentkie – Urządzenia końcowe:

- Urządzenia Końcowe podłączone do Zakończenia Sieci lub/i Sprzętu Operatora powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
- Operator** nie ponosi odpowiedzialności za działanie Urządzeń Końcowych używanych przez **Abonenta**.
- Operator** zaleca, aby podczas wyładowań atmosferycznych Urządzenia Końcowe, Sprzęt Operatora oraz inne urządzenia elektroniczne zostały odłączone od zasilania.

##### Rozdział IV. – Usługi, jakość i funkcjonalność Usług:

#### §9.

- Usługi z Oferty Operatora dostępne są wyłącznie w Obszarze działania Sieci Operatora, za wyjątkiem usług mobilnych, które dostępne są w zasięgu sieci Operatora macierzystego i w granicach RP.
- Operator** oferuje następujące Usługi:
  - usługi telewizji kablowej,
  - usługi dostępu do sieci Internet,
  - usługi telefonii stacjonarnej VoIP,
  - usługi mobilne GSM,oraz usługi dodatkowe powiązanie z tymi usługami.
- Rodzaje Usług świadczonych na rzecz **Abonenta**, w tym Pakiety lub/i Plany taryfowe, szczegółowo określa Umowa wraz z dokumentami stanowiącymi jej integralną część.
- W przypadku wprowadzenia Usług nie objętych niniejszym Regulaminem, **Operator** zastrzega sobie możliwość określenia warunków ich świadczenia w odrębnych Regulaminach lub/i Warunkach technicznych.
- Abonent** nie ma prawa udostępniać Usługi osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie Usługi – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakiegokolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniać Usługi poza Lokal **Abonenta** bez zgody Operatora wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.
- Abonent** nie ma prawa, bez pisemnej zgody Operatora, podłączać do Zakończenia sieci lub/i Sprzętu Operatora większej, niż określonej w Umowie, ilości Terminali abonentkich.
- Operator** świadczy Usługi siedem dni w tygodniu przez 24 godziny na dobę z wyjątkiem przerw technicznych i konserwacji, które nie mogą stanowić więcej niż 3% czasu pracy Sieci w trakcie poszczególnego Okresu rozliczeniowego.
- Operator** oświadcza, iż odpowiada za jakość doprowadzonego sygnału do Zakończenia Sieci zainstalowanego przez Operatora.
- Operator** świadczy Usługi, przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa UKE. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Operatora na jego stronie internetowej. Ponadto Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi lub/i wybranego przez **Abonenta** planu taryfowego lub/i wedle minimalnych transferów od i do Terminala, określonych i gwarantowanych w Regulaminie, Umowie i Cenniku.

#### §10.

##### Usługa telewizji kablowej:

- Operator** świadczy usługę telewizji kablowej, zwanej dalej Usługą telewizyjną, zapewniającą dostęp do Serwisów szczegółowo określonych w Pakiecie na jaki zawarta została Umowa i jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.
- Operator** nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Serwisów.
- Operator** świadczy Usługi telewizji w pełnym paśmie częstotliwości przeznaczonym do reemisji Serwisów.
- Zmiana częstotliwości reemisji Serwisu lub numeru pozycji w Dekoderze (LCN) nie stanowi zmiany Umowy. O takiej zmianie **Abonent** będą informowani na 14 dni przed wprowadzeniem poprzez publikację zmian w kanale informacyjnym lub/i Serwisie WWW.
- Czasowy dostęp do Serwisów nie objętych wykupionym Pakietem ma charakter testu technicznego lub/i promocji.
- Operator** w ramach Usługi cyfrowej telewizji kablowej może nieodpłatnie udostępnić **Abonentowi** Serwis analogowej telewizji kablowej.
- Zarówno udostępnianie jak i wycofywanie Serwisów, o których mowa w ust. 5-6 niniejszego paragrafu nie wymaga zmiany Umowy, ani uprzedniego powiadomienia o tym **Abonenta** i nie uprawnia **Abonenta** do rozwiązania Umowy.
- Operator** nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie lub/i prawidłowość dostarczonych informacji zawartych w treści EPG lub/i teletekstu.
- Abonent** uprawniony jest do korzystania z Usługi telewizji kablowej 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 lub ograniczonej – grupy osób, chyba że Umowa stanowi inaczej.
- Zabronione jest klonowanie karty lub/i instalowanie i wykorzystywanie urządzeń technicznych umożliwiających rozdział uprawnień przypisanych Karcie kodowej oraz podejmowanie przez **Abonenta** jakiegokolwiek działań zmierzających do korzystania z nich.
- Jeżeli przepisy prawa lub/i inne regulacje nie stanowią inaczej **Abonent** może kopiować Serwis w całości lub ich części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiągnięciem korzyści majątkowych. **Abonent** cyfrowej telewizji kablowej nie ma prawa do kopiowania Serwisów w całości lub ich części za pomocą innych urządzeń niż Terminal telewizyjny – Dekoder PVR lub Dekodera USB PVR. Zasady korzystania z Dekodera PVR lub Dekodera USB PVR **Operator** może określić odrębnym Regulaminem.
- Operator** z ważnych przyczyn prawnych, technicznych, organizacyjnych lub ekonomicznych, do których zalicza się między innymi utratę uprawnień do reemisji Serwisu(ów), zaprzestanie nadawania Serwisu(ów) przez nadawców, zmianę satelity nadawania, zmianę systemu nadawania, może dokonać zmiany w Ofercie. Do zmiany Oferty stosuje się postanowienia §15 Regulaminu.
- Operator** w ramach usługi cyfrowej telewizji kablowej może świadczyć usługi dodatkowe jako dodatkowe Pakiety lub/i Usługi interaktywne lub/i inne usługi świadczone z wykorzystaniem urządzeń cyfrowej telewizji kablowej w tym Multiroom.
- Dostęp do Usług, o których mowa w ust. 13 niniejszego paragrafu może być zabezpieczony hasłem PIN, zaś w przypadku usługi MultiRoom lub/i Usług interaktywnych, **Operator** może, w każdym czasie, uzależnić jej świadczenie od podłączenia Sprzętu Operatora do sieci Internet, na co **Abonent** wyraża zgodę.
- W celu odblokowania dostępu do Usług dodatkowych należy użyć hasła PIN. Hasło PIN dla Karty generowane jest losowo przez Operatora i udostępnione **Abonentowi** w dacie Aktywacji Usługi.
- O ile Sprzęt Operatora pozwala, **Abonent** może wyłączyć hasło PIN, w wyniku czego operacje dokonywane poprzez Dekoder, które wymagają potwierdzenia hasłem PIN, będzie można zrealizować bez konieczności jego wprowadzenia. **Abonent** może w dowolnej chwili przywrócić zabezpieczenie operacji hasłem PIN lub/i zmienić hasło PIN.
- Dostępne w ramach usługi cyfrowej telewizji kablowej Serwis, Pakiety lub/i Usługi Interaktywne mogą zawierać treści nie przeznaczone dla osób małoletnich lub dla osób, które sobie tego nie życzą. W celu zabezpieczenia dostępu do takich treści **Abonent** zobowiązany jest do nie wyrażania hasła PIN.
- Operator** nie ponosi odpowiedzialności za:
  - nieuprawnione użycie hasła PIN, będące skutkiem umyślnego bądź nieumyślnego udostępnienia przez **Abonenta** hasła PIN osobom trzecim,
  - niezabezpieczenie przez **Abonenta** dostępu do treści nie przeznaczonych dla osób małoletnich lub osób, które sobie tego nie życzą poprzez wyłączenie hasła PIN.

#### §11.

##### Usługi Interaktywne:

- Operator** w ramach Usługi cyfrowej telewizji kablowej lub/i Usługi dostępu do sieci Internet SMSNET może, przy pomocy Dekodera lub/i innego urządzenia, odpłatnie lub nieodpłatnie świadczyć Usługi interaktywne.
- Usługi interaktywne** dostępne są na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie oraz w Menu Dekodera. W przypadku wykorzystania przez Operatora do świadczenia Usług interaktywnych innego urządzenia niż Dekoder zasady dostępu do Usług interaktywnych określone zostaną w odrębnym regulaminie.
- W przypadku Usług interaktywnych będących usługami świadczonymi drogą elektroniczną, niniejszy Regulamin jest regulaminem w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z dnia 9 września 2002 r. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.).
- W ramach Usług interaktywnych **Operator** między innymi oferuje usługę video na żądanie – VOD lub/i muzykę na żądanie MOOD polegającą na umożliwieniu **Abonentowi** dostępu do aktualizowanych cyklicznie filmów lub/i audycji lub/i utworów muzycznych stanowiących bazę VOD/MOOD. Filmy lub/i audycje lub/i utwory muzyczne są udostępniane pojedynczo lub w ramach określonych Pakietów.
- Operator** przed udostępnieniem **Abonentowi** płatnych Usług interaktywnych z bazy VOD/MOOD podaje dla każdej pozycji warunki dostępności określając:
  - czas w jakim dana pozycja będzie udostępniona od momentu zamówienia,
  - czas przez jaki będzie dostępna i ilość możliwych powtórzeń jej odtworzenia,
  - miejsce w Dekoderze wymagane do składowania wybranej pozycji,
  - wysokość Oplaty dodatkowej za zamawianą Usługę interaktywną.
- Momentem naliczenia Oplaty dodatkowej za zamówioną Usługę interaktywną jest rozpoczęcie jej odtwarzania potwierdzone hasłem PIN. **Abonent** dokonując zamówienia potwierdza, że akceptuje przedstawione mu wcześniej warunki dostępności i zapisy niniejszego Regulaminu.
- Operator** nie zwraca opłaty ani jej części za materiały, których odtwarzanie zostało rozpoczęte przez **Abonenta** a nie dokonane z przyczyn leżących po stronie **Abonenta**.
- Oplata z tytułu skorzystania z płatnych jednorazowo Usług interaktywnych uwzględniona zostanie w Fakturze wystawionej po zakończeniu Okresu Rozliczeniowego, w którym **Abonent** korzystał z płatnych Usług interaktywnych.
- Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, w celu kontroli kosztów zamówionych Usług Interaktywnych, **Operator** w dacie Aktywacji Usługi udostępni **Abonentowi** dostęp do Billingu, który dostępny jest w eSMS.
- Billing zawiera informację o zrealizowanych płatnych Usługach interaktywnych, z podaniem rodzaju Usługi interaktywnej, daty oraz godziny pierwszego rozpoczęcia odtwarzania, czasu do jej wykorzystania lub liczby możliwych odtworzeń oraz wysokości opłaty za zamówioną Usługę interaktywną.
- Operator** może wprowadzić Limit niezależności, dla poszczególnych Usług interaktywnych z osobną, w wysokości określonej w Cenniku.
- Abonentowi** przysługuje prawo do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości inicjowania płatnych Usług interaktywnych - Limity niezależności, zakres i rodzaje Limitów niezależności określa Cennik dla poszczególnych Usług interaktywnych z osobną.
- Operator** może udostępnić płatność za Usługi Interaktywne z dołu, do wysokości Limitu niezależności, dla **Abonentów** mających zawarte Umowy z **Operatorem** w zakresie świadczenia innych Usług. Termin płatności upływa 10 dnia następnego Okresu Rozliczeniowego. **Operator** zastrzega sobie prawo do zablokowania możliwości korzystania z płatnych dodatkowo Usług interaktywnych do czasu uregulowania zaległości w opłatach za poprzednie Okresy rozliczeniowe według zasad przewidzianych Regulaminem.
- Operator** zastrzega sobie prawo do wycofania lub modyfikacji istniejących Usług interaktywnych ze względu na naturę prawnej lub technicznej, w tym:
  - ochrony prywatności lub danych **Abonenta**,
  - innych prawnych względów związanych z zawartością lub sposobem działania danych Usług interaktywnych,
  - trudności technicznych związanych ze świadczeniem Usług interaktywnych.

#### §12.

##### Usługa stacjonarnego dostępu do sieci Internet:

- Operator** świadczy usługę stacjonarnego dostępu do sieci Internet, zwanej dalej Usługą Internetową, o parametrach transmisyjnych zgodnych z Pakietem określonym w Umowie.
- Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, **Operator**, w ramach posiadanych możliwości technicznych, może udostępnić **Abonentowi** dostęp do własnych serwerów, o określonej Umowa powierzchni dyskowej przeznaczonej do wykorzystania przez **Abonenta**, w tym do serwera poczty elektronicznej lub/i serwera www, przynależnego **Abonentowi** konto pocztowe lub/i udostępnić miejsce na serwerze www do publikacji strony internetowej **Abonenta**.
- Operator** zobowiązuje się dołożyć wszelkich starań, w granicach normalnego ryzyka, do zapewnienia poufności i ochrony danych osobowych **Abonenta**, zachowania tajemnicy korespondencji oraz zapewnienia bezpieczeństwa w Sieci Operatora, w tym do zabezpieczenia serwerów przed dostępem osób nieupoważnionych.
- Operator** może zastosować na swoich serwerach:
  - oprogramowanie pozwalające na odrzucanie wiadomości pocztowych zawierających wirusy lub robaki internetowe lub usuwanie z wiadomości pocztowych załączników je zawierających,
  - oprogramowanie odrzucające wiadomości pocztowe uznane przez wiarygodne serwery RBL [Realtime Blackhole List] jako spam. Jeżeli wiarygodne serwery RBL zakwalifikują wiadomość pocztową jako spam, **Abonent** nie ma prawa dochodzić w stosunku do Operatora żadnych roszczeń z tytułu nieotrzymania takiej wiadomości.
- Jeżeli **Abonentowi** do komunikacji z serwerami Operatora przyznano hasła jednorazowe **Operator** zaleca ich zmianę podczas pierwszego logowania.
- Operator** zaleca by **Abonent** we własnym zakresie i na własne ryzyko dołożył wszelkich starań w celu zabezpieczenia swojego Terminala przed generowanymi w sieci Internet zagrożeniami, takimi jak np. wirusy, konie trojańskie, włamania do komputerów, spam, itd., w szczególności przez zastosowanie odpowiedniego oprogramowania, stałej jego aktualizacji, okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Terminala, jak również kontrolowania pod tym kątem wszelkich posiadanych danych lub uzyskanych z sieci Internet lub innych źródeł.
- Operator** nie dostarcza żadnego systemu bezpieczeństwa do Terminala (komputera) **Abonenta** i nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie systemu bezpieczeństwa w Terminalu **Abonenta**. **Abonent** nie będzie dochodził od Operatora żadnych roszczeń odszkodowawczych (w tym regresowych) związanych z naruszeniem systemu bezpieczeństwa w Terminalu **Abonenta**.
- Operator** nie sprawuje kontroli nad treścią informacji, zawartością danych lub oprogramowania udostępnionego lub przesyłanego w sieci Internet, z wyłączeniem kontroli przewidzianej niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa obowiązującymi na terenie RP. W związku z tym **Operator** nie ponosi odpowiedzialności za treści i przydatność: informacji, zawartość danych lub oprogramowania, ściąganych, publikowanych, rozpowszechnianych, przesyłanych, przechowywanych lub używanych przez **Abonenta**.
- Operator** nie ponosi odpowiedzialności za:
  - niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi poczty elektronicznej lub publikacji danych na stronie www **Abonenta**, będących następstwem przekroczenia przez **Abonenta** przyznanej powierzchni dyskowej na serwerach Operatora,
  - niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług zamówionych przez **Abonenta** za pośrednictwem sieci Internet u innych podmiotów niż **Operator**,
  - płatności dokonywane przez **Abonenta** za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych,
  - jakiegokolwiek szkody poniesione przez **Abonentów**, niebędących Konsumentami, w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych, spowodowane brakiem transmisji, nieprawidłową bądź powolną transmisją, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu Usług Internetowych,
  - nieprawidłowe funkcjonowanie Terminala, utratę danych lub uszkodzenia Terminala, między innymi wynikające z instalacji wyposażenia Terminala lub/i oprogramowania, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy Operatora.
- Dostęp do strony www **Abonenta**, umieszczonej na serwerze Operatora, w ramach aktywnej Usługi Internetowej realizowany jest z prędkością nie mniejszą niż 256 kb/s.
- W dniu rozwiązania Umowy, **Operator** zaprzestanie świadczenia Usług Internetowych, zaś wszelkie dane **Abonenta** składowane na serwerach Operatora, w tym konto pocztowe lub/i strona www **Abonenta** zostaną usunięte.
- Abonent** zobowiązany jest do korzystania z Usług Internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dyktowanymi obyczajami, postanowieniami Umowy lub/i Regulaminu, zarówno w stosunku do Operatora jak i osób trzecich.
- W szczególności zabronione są następujące zachowania:
  - umyślne lub nieumyślne rozpowszechnianie Spamu lub/i wirusów lub/i robaków internetowych lub/i podejmowanie innych działań mogących powodować zakłócenia w pracy Sieci lub/i użytkowników Sieci lub/i sieci Internet bądź innych działań uniemożliwiających udostępnianie przez Operatora Usług Internetowych, naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich,
  - rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np.: o charakterze rasistowskim czy pornograficznym lub mających na celu zastraszanie, grożenie, obrażanie czy niepokojenie osób trzecich,
  - prowadzenie działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub przechowywanych w nich informacji polegających w szczególności na przełamywaniu zabezpieczeń lub obchodzeniu mechanizmów lub procedur zabezpieczeń,
  - dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakiegokolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody,
  - przesyłanie niezamówionej informacji handlowej.
- W sytuacji szczególnej, o której mowa w ust. 13 pkt a. niniejszego paragrafu, **Operator** może niezwłocznie zawiesić świadczenie Usług Internetowej, a następnie wezwać **Abonenta** do zaprzestania powyższych działań. W przypadku niezastosowania się przez **Abonenta** do wezwania, **Operator** uprawniony będzie do rozwiązania Umowy zgodnie z jej postanowieniami.
- Operator**, w ramach posiadanych możliwości technicznych może, w obrębie Lokalu i w każdym czasie trwania Umowy, umożliwić **Abonentom** bezprzewodowy dostęp do sieci Internet w oparciu o Terminal Internetowy z interfejsem WiFi.
- Operator** informuje, że Terminal Internetowy z interfejsem WiFi pracuje w paśmie zwinolnym od zwoleń, w którym mogą pracować również inne urządzenia bezprzewodowe: piloty, telefony, urządzenia Bluetooth i inne urządzenia wykorzystujące fale

elektromagnetyczne. Oznacza to, że parametry transmisji danych za pośrednictwem połączenia bezprzewodowego mogą być niższe od prędkości osiąganych przy połączeniu kablowym, na co **Abonent** wyraża zgodę. W związku z tym **Operator** nie ponosi odpowiedzialności za utraty połączenia, straty pakietów, obniżenia przepustowości i inne utrudnienia związane z działaniem **Terminala** podłączonego do **Terminala Internetowego** z interfejsem WiFi, z wykorzystaniem połączenia bezprzewodowego.

**17. Abonent**, planujący korzystanie z bezprzewodowego dostępu do sieci Internet w oparciu o **Terminal Internetowy** z portem **WiFi** zobowiązany jest do sprawdzenia czy posiadany **Terminal** zgodny jest z standardem IEEE 802.11 g/n lub do zainstalowania w **Terminalu** odpowiedniej karty z interfejsem WiFi, zgodnej z standardem IEEE 802.11 g/n. Do **Terminala** lub karty z interfejsem WiFi postanowienia **§9 Regulaminu** stosuje się odpowiednio.

**18.** Jeżeli posiadany przez **Abonenta Terminal** nie pozwala na bezprzewodowe podłączenie, **Abonent** ma prawo do wymiany **Terminala Internetowego** z portem WiFi na standardowy **Terminal Internetowy** w terminie 10 dni od daty **Aktywacji Usług**. Wymiana **Terminala Internetowego** wymaga złożenia pisemnego oświadczenia w **BOA**, w którym zawarta została **Umowa**. W przypadku rezygnacji z użytkowania **Terminala Internetowego** z interfejsem WiFi w ww. terminie, opłaty dodatkowe, o ile były przewidziane **Umową**, dotyczące użytkowania **Terminala Internetowego** z interfejsem WiFi nie będą naliczane.

**19. Abonent** jest zobowiązany do niewyłączania autoryzacji połączenia bezprzewodowego oraz nieudostępniania osobom trzecim danych autoryzacyjnych, zawartych w **Protokole Aktywacji**. Udostępnienie danych, w jakiegokolwiek formie, o których mowa w zdaniu pierwszym lub wyłączenie autoryzacji może być traktowane przez **Operatora** jako udostępnienie **Usług Internetowych** osobom trzecim, zaś **Abonent** ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za skutki będące następstwem tego udostępnienia.

**20.** W ramach usługi stacjonarnej dostępu do sieci Internet prędkość internetu wskazana w Umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych albo w Regulaminie Promocji (prędkość deklarowana) jest prędkością maksymalną pobierania/wysyłania danych, chyba że coś innego wynika z wyżej wskazanych dokumentów.

**21.** Maksymalna prędkość pobierania/wysyłania mierzona jest od routera brzegowego, uwzględnia także ograniczenia wynikające z parametrów punktu styku Sieci z zewnętrznymi punktami wymiany ruchu internetowego. Jest to prędkość, której **Abonent** może oczekiwać przynajmniej co pewien czas, wyznaczająca górną granicę prędkości osiągalnej w wybranym pakiecie taryfowym. Faktycznie dostępna dla **Abonenta** w danym momencie prędkość dostępu do Internetu uzależniona jest nie tylko od wybranego przez **Abonenta** pakietu taryfowego, ale i w szczególności od: stopnia obciążenia **Sieci** w godzinach szczytu, przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych **Abonentów** lub niepożądanych działań zmierzających do generowania sztucznego ruchu, ograniczeń technicznych **Urządzeń** (w szczególności routera), korzystania z **Usługi** na kilku **Urządzeniach** jednocześnie, jednoczesnego uruchomienia kilku strumieni danych, instalacji na **Urządzeniu** aplikacji obniżających prędkość transmisji (antywirus, firewall), korzystania z dostępu radiowego przy niskim poziomie sygnału (znaczną odległość od Sprzętu).

**22.** Zwykła dostępna prędkość pobierania oraz wysyłania danych to prędkość, której **Abonent** może oczekiwać na poziomie 3/4 prędkości maksymalnej przez 50 % doby, chyba, że **Umowa** albo **Regulamin Promocji** stanowi inaczej.

**23.** Prędkość minimalna pobierania oraz wysyłania danych to prędkość, którą **Operator** zobowiązuje się dostarczać **Abonentowi** w każdym momencie (z wyjątkiem przerw w świadczeniu **Usług**), równa 1/4 % prędkości maksymalnej.

**24. Usługa** dostępu do sieci Internet **SMSNET** umożliwiła **Abonentowi** uzyskanie dostępu do informacji i treści oraz ich rozpowszechnianie, a także korzystanie z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępnianie. **Operator** nie ogranicza możliwości połączenia z jakimikolwiek dostępnymi zakończeniami sieci Internet. Przepisy prawa oraz postanowienia **Umowy** (w tym **Regulaminu** oraz **Cennika**) mogą wprowadzać szczególne ograniczenia.

**25. Operator** nie limituje ilości przesyłanych danych. Wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienia w ich przesyłaniu pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług. Zgodnie z dokumentami Komisji Europejskiej szybki dostęp do Internetu to nie mniej niż 30 Mb/s pobierania danych. Ultraszybki dostęp do Internetu to nie mniej niż 100 Mb/s pobierania danych. Dla poszczególnych zastosowań można określić następujące przykłady parametrów (dla każdego **Urządzenia** osobno):

- usługi telefoniczne VoIP - 64 kb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;
- przeglądanie stron www - 1 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
- ogłądanie wideo w jakości SD - 2 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
- ogłądanie wideo w jakości HD - 6 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
- ogłądanie wideo w jakości 4K - 18 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
- rozmywy wideo HD - 1,5 Mb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;
- gry sieciowe czasu rzeczywistego - 2 Mb/s pobierania i 1,5 Mb/s wysyłania, opóźnienie 30 ms.

**26. Operator** gwarantuje, że parametry **Usługi** obejmujące wahanie opóźnienia oraz utratę pakietów nie ograniczają możliwości korzystania z wyżej opisanych usług.

**27.** Faktyczne ograniczenia zapewnianych parametrów dostępu do Internetu mogą negatywnie wpływać na możliwość korzystania z aplikacji, usług czy treści, w szczególności w przypadku, w którym parametry te spadną poniżej wartości wskazanych w ust. 25.

**28.** Z zastrzeżeniem szczególnych postanowień **Umowy** (w tym **Regulaminu** oraz **Cennika**), w szczególności ust. 29-30 poniżej, **Operator** traktuje wszystkie transmisje równo, bez dyskryminacji, ograniczania czy ingerencji.

**29.** W celu utrzymania optymalnych warunków dostępu do Internetu **Operator** usług stosuje środki monitorowania ruchu oraz zarządzania ruchem, takie jak: kolejkovanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń. Środki te są stosowane nie dłużej, niż jest to konieczne. **Operator** dopuszcza stosowanie środków zarządzania ruchem w oparciu o zdefiniowane kategorie ruchu wyłącznie w przypadku, w którym okaże się to nieuniknione z technicznego punktu widzenia. Środki zarządzania ruchem nie są dyktowane względami handlowymi.

**30.** Środki zarządzania ruchem nie blokują, nie spowalniają, nie zmieniają, nie ograniczają, nie pogarszają jakości ani nie faworyzują określonych treści, aplikacji ani usług, z wyjątkiem przypadków, w których jest to konieczne (i jedynie tak długo, jak jest to konieczne), aby:

- zapewnić zgodność z przepisami prawa lub środkami służącymi ich wykonaniu,
- utrzymać integralność i bezpieczeństwo **Sieci, Usług** oraz **Urządzeń**,
- zapobiec groźącym przeciążeniom Sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia **Sieci**, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

**31.** Środki te mogą spowodować czasowe pogorszenie parametrów świadczonej **Usługi**, w szczególności wydłużenie opóźnienia, a także ograniczenie prędkości transmisji danych lub jej czasowe wstrzymanie.

**32.** Na zasadach określonych w przepisach prawa **Operator** może oferować usługi niebędące usługami dostępu do Internetu, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług. **Usługi** te nie wpływają na ogólną dostępność lub jakość **Usługi** dostępu do Internetu.

**33.** Znaczące i stałe lub regularnie powtarzające się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu a wykonaniem opisanym w ust. 21-23 ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE stanowią nienależyte wykonanie Umowy zawartej z Abonentem.

**34.** W przypadkach znaczących i stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu a wykonaniem opisanym w ust. 21-23 Abonentowi przysługują środki opisane w § 23 i § 27 ust. 3 i 3a.

## §13.

**Usługa telefonii stacjonarnej VoIP:**

- Operator** świadczy **Usługę** telefonii, w tym **telefonii stacjonarnej VoIP**, zwane dalej **Usługami telefonicznymi**, zgodnie z **Planem taryfowym** zakreślonym **Umową** i na warunkach przewidzianych w **Umowie** oraz niniejszym **Regulaminie**, w zasięgu **Sieci** i w zakresie istniejących możliwości technicznych.

- Operator** w ramach **Umowy** świadczy:
  - usługi połączeń w ruchu automatycznym polegające na zapewnieniu **Abonentowi** możliwości odbioru oraz realizacji połączeń głosowych z telefonami sieci stacjonarnych i komórkowych, w tym połączeń krajowych i zagranicznych, przy pomocy podłączonego do Internetu za pośrednictwem **Sprzętu Operatora** (Terminala internetowego) aparatu telefonicznego,
  - usługi dodatkowe oraz inne usługi określone w **Cenniku**, a także usługi świadczone przez inne podmioty, do których **Abonenci** mają dostęp na mocy umów zawartych pomiędzy **Operatorem** a tymi podmiotami.

- W celu identyfikacji **Abonenta**, w **Sieci** lub w sieciach innych operatorów, **Operator** przydziela **Abonentowi** telefoniczny **Numer abonencki**.

- Numer abonencki** może być zmieniony odpłatnie, zgodnie z **Cennikiem**, na życzenie **Abonenta**, gdy jest to technicznie możliwe.

- Abonent** może żądać bezpłatnej zmiany przydzielonego numeru jeżeli wykaże, że korzystanie z nadanego numeru jest uciążliwe.

- Operator** z ważnych przyczyn technicznych, organizacyjnych lub prawnych może zmienić przydzielony **Abonentowi** telefoniczny **Numer abonencki**, zgodnie z obowiązującymi przepisami, informując pisemnie **Abonenta** o planowanej zmianie co najmniej z 90 dniowym wyprzedzeniem.

- Jeżeli **Umowa** lub/i **Oferta** nie stanowi inaczej:

- z uwagi na brak możliwości ustalenia lokalizacji **Abonenta**, poza infrastrukturą **Operatora**, zestawienie połączenia z numerami alarmowymi może być niezrealizowane na co **Abonent** wyraża zgodę.
- Uszudze telefonicznej** nie jest gwarantowane przekazywanie identyfikacji telefonicznego **Numeru abonenckiego** do innych sieci krajowych i zagranicznych.

- W celu zapewnienia ochrony interesów **Abonenta** oraz kontroli kosztów przez niego ponoszonych **Operator** stosuje dwie metody ich kontroli tj.: **Limit wartości połączeń** oraz **Poziomy blokady połączeń**, na które **Abonent** wyraża zgodę.

- Operator** zastrzega sobie prawo do ustalenia w chwili zawarcia **Umowy** lub w trakcie jej wykonywania **Limitu wartości połączeń** za świadczone **Usługi telefoniczne** w tym **Połączenia płatne**.

- Operator** informuje, iż ze względu na uwarunkowania techniczne nie jest możliwe bieżące monitorowanie stanu zrealizowanych połączeń, w tym kontroli **Limitu wartości blokady połączeń** w trakcie zestawionego połączenia na co **Abonent** wyraża zgodę.

- W przypadku przekroczenia **Limitu wartości połączeń**, o którym mowa w **ust. 9 niniejszego paragrafu Operator** informuje o tym **Abonenta** i wzywa do wpłaty zaliczki na poczet opłat za świadczone **Usługi telefoniczne**.

- W przypadku przekroczenia limitu, o którym mowa w **ust. 9** niniejszego paragrafu o więcej niż 10% jego ustalonej wysokości, do czasu zapłacenia przez **Abonenta** zaliczki, o której

mowa w **ust. 11** niniejszego paragrafu, **Operator** zastrzega sobie prawo do zawieszenia **Abonentowi** możliwości inicjowania niektórych bądź wszystkich połączeń wychodzących.

- 13. Abonentowi** przysługuje prawo, w każdym czasie, do złożenia wniosku o zmianę ograniczenia możliwości inicjowania połączeń wychodzących lub przychodzących - **Poziomy blokady połączeń** lub/i zmianę **Limitu wartości blokady połączeń**.

- Realizacja wniosków, o których mowa w **ust. 13** niniejszego paragrafu jest bezpłatna, zaś wprowadzenie zmian następuje, zgodnie z przepisami prawa, jednakże nie później niż od następnego **Okresu rozliczeniowego**, następującego po okresie rozliczeniowym, w którym **Abonent** złożył wniosek.

- Jeżeli **Umowa** nie stanowi inaczej, w celu kontroli wykonywanych połączeń, **Operator** w dacie **Aktywacji Usługi** umożliwi **Abonentowi** dostęp do **Bilingu**, który dostępny jest w **eSMS**,

- Biling** zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem dla każdego połączenia: numeru wywołanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto.

- Zasady naliczania opłat za wykonane **Usługi Telefoniczne** lub/i **Połączenia płatne** lub/i rozliczanie przyznanych minut w abonamencie, zakres i rodzaje **Poziomów blokady połączeń** określa **Cennik** dla poszczególnych **Planów taryfowych** z osobna.

- O ile **Umowa** nie stanowi inaczej z zastrzeżeniem **ust. 19** niniejszego paragrafu, naliczanie opłat za wykonane **Usługi Telefoniczne** lub/i **Połączenia płatne**, zgodnie z **Taryfikacją szczegółową**, następuje w następnym **Okresie rozliczeniowym**, po **Okresie rozliczeniowym**, w którym **Operator** zrealizował **Usługi Telefoniczne** lub/i **Połączenia płatne** na rzecz **Abonenta**. Opłaty, o których mowa w niniejszym ustępie płatne są niezależnie od **Abonamentu**.

- Operator** z ważnych przyczyn, związanych z rozliczeniami międzyoperatorskimi, może przesunąć część rozliczeń za zrealizowane **Usługi Telefoniczne** lub/i **Połączenia płatne** na kolejny **Okres Rozliczeniowy**, po okresie, w którym **Operator** dokonać miał ich naliczenia, na co **Abonent** wyraża zgodę.

- Na pisemny wniosek **Abonenta**, **Operator** odpłatnie dostarczy, w terminie do 14 dni od daty otrzymania wniosku, pisemną **Taryfikację szczegółową** z ostatnich 12 **Okresów rozliczeniowych**, poprzedzających **Okres rozliczeniowy**, w którym wpłynął wniosek do **Operatora**. Za pisemne dostarczenie **Taryfikacji szczegółowej Operator** pobiera **Opłatę jednorazową** zgodnie z **Cennikiem**, oddzielnie za każdy **Okres rozliczeniowy**. Pobrana **Opłata(y) Jednorazowa(e)** w razie uwzględnienia reklamacji podlega(ją) zwrotowi.

- Do **Terminala abonenckiego**, użytego przez **Abonenta** w celu korzystania z **Usługi Taryfikacyjnej** postanowienia **§7 Regulaminu** stosuje się odpowiednio.

- Jeżeli **Umowa** nie stanowi inaczej, **Abonent**:

- do **Sprzętu Operatora** może podłączyć tylko jeden **Terminal Abonencki**, nie będący urządzeniem technicznym umożliwiającym komutację lub/i kierowanie połączeń lub/i podłączenie większej ilości **Terminali**,
- nie może wykorzystywać jakiegokolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiłyby podłączenie do **Sieci Operatora** i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych, w tym **Abonent** nie może kierować do **Sieci Operatora** ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez pisemnej zgody **Operatora**,
- nie może przeprowadzać jakichkolwiek działań mogących uszkodzić lub zakłócić działanie lub funkcjonowanie jakiegokolwiek sieci telekomunikacyjnych,
- nie może używać urządzeń lub/i oprogramowania zamieniających ruch i skutkujących omińcieniem jakiegokolwiek rozliczeń,
- zobowiązuje się do nie korzystania z mechanizmów mających na celu omińcienie połączeń przekazu głosu i danych, takich jak automaty pozwalające na dokonywanie połączeń głosowych, przekazywanie danych lub przekazywanie połączeń czy też mechanizmów generujących sztuczny ruch.

- W sytuacji naruszenia przez **Abonenta** **ust. 22** niniejszego paragrafu, **Operator** może niezwłocznie zawiesić świadczenie **Usług telefonicznych**, a następnie wezwać **Abonenta** do zaprzestania powyższych działań. W przypadku niezastosowania się przez **Abonenta** do wezwania, **Operator** uprawniony będzie do rozwiązania **Umowy** zgodnie z jej postanowieniami.

- W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności **Abonent** może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej **Sieci** na obszarze tej samej strefy numerycznej, jeżeli jest to technicznie możliwe. Jeżeli przepisy prawa nie stanowią inaczej, za dokonanie przeniesienia przydzielonego numeru **Operator** może pobierać opłatę przewidzianą w **Cenniku**.

- Abonent** może żądać przy zmianie **Operatora** przeniesienia przydzielonego **Numeru abonenckiego** do sieci innego operatora na obszarze geograficznym – w przypadku numerów geograficznych lub terenie całego kraju – w przypadku numerów nie geograficznych.

- Abonent**, o którym mowa w **ust. 25** niniejszego paragrafu, żądając przeniesienia przydzielonego numeru może rozwiązać **Umowę** bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim przypadku **Abonent** jest zobowiązany do uiszczenia **Operatorowi** opłaty w wysokości nie przekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden **Okres rozliczeniowy**, powiększonej o rozszerzenie związane z **Ulgą** przyznaną **Abonentowi**, w przypadku zawarcia **Umowy**, w ramach promocji i na czas oznaczony, obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania **Umowy**.

## §14.

**Usługi mobilne GSM:**

Do świadczenia usług mobilnych GSM, postanowienia §13 ust. 1 – 27 lub/i §12 ust. 2 – 14 stosuje się odpowiednio a w odniesieniu do usługi mobilnej dostępu do internetu, stosuje się również § 12 ust. 24- 32 Regulaminu, z uwzględnieniem postanowień zakreślonych niniejszym paragrafem:W przypadku usług mobilnych przez **Sieć** rozumie się **Operatora Macierzystego**, dysponującego odpowiednią infrastrukturą telekomunikacyjną do świadczenia **usług mobilnych GSM**, udostępnioną **Operatorowi** do świadczenia **usług mobilnych GSM** na rzecz **Abonenta**.

- W ramach **usług mobilnych GSM**, **Operator** świadczy usługi: telefonii ruchomej GSM, usługi dostępu do sieci Internet oraz transmisji danych zwane dalej **Usługami telefonicznymi** lub **mobilnymi usługami GSM**, zgodnie z planem taryfowym zakreślonym **Umową**.

- W celu identyfikacji **Abonenta** i świadczenia **usług mobilnych GSM**, **Operator** w dacie aktywacji usługi udostępni **Abonentowi Kartę SIM (USIM)**, będącą **Sprzętem Operatora** i przypisze **karcie SIM/USIM** telefoniczny **Numer abonencki**.

- Operator** z ważnych przyczyn technicznych, organizacyjnych lub prawnych może zmienić **Operatora Macierzystego**, zgodnie z obowiązującymi przepisami, informując pisemnie **Abonenta** o planowanej zmianie co najmniej z 90 dniowym wyprzedzeniem. Jeżeli zmiana **Operatora Macierzystego** wymaga zmiany **Karty SIM/USIM**, **Operator** w terminie do 14. dni przed planowaną datą zmiany **Operatora Macierzystego** bezpłatnie dostarczy **Abonentowi** właściwą **Kartę SIM/USIM**.

- Standardowo dostarczona **Abonentowi karta SIM/USIM** nie jest zabezpieczona **kodelem PIN**, **Abonent** w dacie aktywacji usługi zobowiązany jest nadać indywidualny **kod PIN**, używając w tym celu jednorazowego  **kodu PIN** dostarczonego przez **Operatora**. Zaniedbanie przez **Abonenta** czynności, o których mowa w zdaniu pierwszym, może skutkować nadużyciami, za które wyłączną odpowiedzialność ponosi **Abonent**.

- Abonent** zobowiązuje się niezwłocznie telefonicznie poinformować **Operatora** o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób **Karty SIM/USIM** dzwoniąc pod numer wskazany w **Umowie**. W sytuacji, o której mowa w zdaniu pierwszym postanowienia **§7 Regulaminu** stosuje się odpowiednio.

- Niezależnie od postanowień **§13 ust. 23 Regulaminu**, **Abonent** zobowiązany jest do powstrzymania się od **klonowania karty** lub/i ustanawiania, instalowania jak też wykorzystywania Bramek GSM (rodzaj urządzenia telekomunikacyjnego, umożliwiającego przekierowanie ruchu między sieciami) oraz powstrzymania się od podejmowania jakiegokolwiek działań zmierzających do korzystania z nich.

- Podczas aktywacji dla usług głosowych standardowo usługi dostępu do sieci Internet i transmisji danych oraz usługi w Roamingu są zablokowane. W celu ich odblokowania **Abonent** zobowiązany jest złożyć odpowiednią dyspozycję u **Operatora**.

- W sytuacji szczególnej, o której mowa w **ust. 7** niniejszego paragrafu **Operator** może niezwłocznie zawiesić świadczenie **Usługi Internetowej**, a następnie wezwać **Abonenta** do zaprzestania powyższych działań. W przypadku niezastosowania się przez **Abonenta** do wezwania, **Operator** uprawniony będzie do rozwiązania **Umowy** zgodnie z jej postanowieniami.

- W ramach usług mobilnych GSM w zakresie dostępu do sieci Internet prędkość internetu wskazana w **Umowie** o świadczenie usług telekomunikacyjnych albo w **Regulaminie Promocji** jest prędkością szacunkową maksymalną pobierania/wysyłania danych, chyba że coś innego wynika z wyżej wskazanych dokumentów.

- W ramach usług mobilnych GSM w zakresie dostępu do sieci Internet prędkość internetu wskazana w Umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych albo w Regulaminie Promocji (prędkość deklarowana) jest prędkością szacunkową maksymalną pobierania/wysyłania danych, chyba że coś innego wynika z wyżej wskazanych dokumentów.

- Faktycznie dostępna dla **Abonenta** w danym momencie prędkość dostępu do Internetu uzależniona jest nie tylko od wybranego przez **Abonenta** pakietu taryfowego, ale i w szczególności od: technologii przesyłu danych z której korzysta **Abonent**, aktualne obciążenie stacji nadawczej, siła odbieranego sygnału od stacji nadawczej, stopnia obciążenia Sieci w godzinach szczytu, przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych **Abonentów** lub niepożądanych działań zmierzających do generowania sztucznego ruchu, ograniczeń technicznych urządzeń **Abonenta**, warunków atmosferycznych, jednoczesnego uruchomienia kilku strumieni danych, instalacji na urządzeniu **Abonenta** aplikacji obniżających prędkość transmisji (antywirus, firewall). W związku z powyższym w wielu sytuacjach osiągnięcie szacunkowej prędkości może nie być możliwe.

- W przypadkach znaczących i stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu a wykonaniem opisanym w ust. 10 **Abonentowi** przysługują środki opisane w § 21 i § 25 ust. 3 i 3a.

## § 15.

**Zmiana Oferty, Cennika, Regulaminu lub Umowy:**

- W trakcie obowiązywania **Umowy**, **Operator** z ważnych przyczyn, o charakterze organizacyjnym, ekonomicznym, technicznym lub prawnym, może dokonywać zmian **Oferty**, polegających w szczególności na zmianie ilości lub/i zamianie lub/i wyłączenia **Serwisu(ów)** w ramach **Pakietu**, lub/i dokonać zmian **Cennika, Regulaminu** lub **Umowy**.

- Zmiana **Oferty, Cennika, Regulaminu** lub **Umowy** nie powoduje konieczności podpisywania przez **Abonenta** nowej **Umowy** ani **Aneksów** do niej.

- Z zastrzeżeniem zmian **Umowy** dokonanej na wniosek **Abonenta, Operator** zobowiązany jest do powiadomienia **Abonenta** o każdej zmianie **Oferty, Cennika, Umowy** lub/i **Regulaminu** na piśmie, chyba że **Abonent** złożył żądanie opisane w **ust. 5** niniejszego paragrafu, a także poprzez publikację zmian w **Serwisie WWW**, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Przez powiadomienie pisemne rozumie się doręczenie **Abonentowi** stosownego pisma informacyjnego.

- Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji **Prezesa UKE**.

- Na żądanie **Abonenta, Operator** dostarczy treść każdej proponowanej zmiany **Oferty, Cennika, Regulaminu** lub **Umowy** drogą elektroniczną na wskazany przez **Abonenta** w tym celu adres poczty elektronicznej za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

- Abonent**, nie później niż przed datą wprowadzenia zmian w **Ofercie, Umowie, Regulaminie** lub **Cenniku** (lub upływu jednego miesiąca od powiadomienia, w formie pisemnej, w przypadku nieplanowanych zmian **Oferty**) może doręczyć **Operatorowi** pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu **Umowy** z powodu braku akceptacji zmian **Oferty, Umowy, Regulaminu** lub **Cennika**, ze skutkiem na ostatni dzień **Okresu Rozliczeniowego**, poprzedzającego **Okres Rozliczeniowy**, od którego obowiązują wprowadzone zmiany. Brak pisemnego oświadczenia **Abonenta** w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.

- Oświadczenia** złożone po terminie określonym w **ust. 6** niniejszego paragrafu, traktowane będą jak rozwiązanie **Umowy** zgodnie z **§22 Regulaminu**.

- W zakresie dotyczącym zmian **Oferty, Umowy** lub **Regulaminu**, w przypadku wypowiedzenia **Umowy** przez **Abonenta** w związku ze skorzystaniem przez **Abonenta** z uprawnienia, o którym mowa w **ust. 6** niniejszego paragrafu przed upływem terminu ustalonego w **Umowie, Operatorowi** nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, w tym zwrot **Ułgi**.

- W zakresie dotyczącym zmian **Cennika, Operatorowi** nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, w tym zwrot **Ułgi**, w przypadku podwyższenia cen.

- Zapisów **ust. 8** oraz **ust. 9** niniejszego paragrafu nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w **ust. 1** niniejszego paragrafu następuje na skutek zmian przepisów prawa, decyzji **Prezesa UKE** lub usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.

- Zmianą **Oferty** nie jest wprowadzenie nowych **Pakietów** lub/i **Planów taryfowych** lub/i **Usług**.

## §16.

**Promocje:**

- Operator** ma prawo do organizowania, w ustalonych przez siebie terminach, promocji. Szczegółowe warunki promocji **Operator** określa w odrębnych regulaminach - **Regulaminach promocji**.

- Operatorowi** przysługuje prawo odmowy zawarcia **Umowy** w ramach promocji, jeżeli **Zamawiający** albo jego współlokator lub lokator, w okresie od pierwszego dnia ogłoszenia promocji do ostatniego dnia jej trwania, rozwiązał dotychczas obowiązującą **Umowę** z **Operatorem**.

- W celu promocji lub/i przeprowadzenia testu popularności serwisu lub/i zwiększania prędkości dostępu do sieci Internet lub/i zwiększenia limitu przesyłania danych lub/i udostępnienia innych usług, **Operator** może, bez dodatkowej **Opłaty**, udostępnić **Abonentom** taki **Serwis** lub/i **Serwis FTA** lub/i zwiększyć prędkość dostępu do sieci Internet lub/i zwiększyć limit przesyłanych danych lub/i udostępnić dodatkową usługę na ustalony przez siebie czas oznaczony. W takiej sytuacji, udostępnienie oraz usunięcie **Serwisu** lub/i **Serwis FTA** lub/i przywrócenie prędkości dostępu do sieci Internet lub/i przywrócenie limitu przesyłanych danych lub/i zablokowanie dodatkowo udostępnionej usługi nie stanowi zmiany **Oferty**, postanowienia **§15 Regulaminu** nie mają zastosowania.

## §17.

**Zmiana zakresu Umowy z inicjatywy Abonenta:**

- Jeżeli **Abonent** nie zalega z żadnymi opłatami na rzecz **Operatora, Operator** z zastrzeżeniem postanowień **ust. 2** niniejszego paragrafu, umożliwiła **Abonentowi** zmianę zakresu **Umowy**, w tym: okresu na jaki została zawarta **Umowa, Pakietu** lub/i **Planu taryfowego** świadczonego **Abonentowi** w ramach **Usługi** na inny **Pakiet** lub/i **Plan taryfowy** dostępny w **Sieci** począwszy od następnego **Okresu rozliczeniowego**, chyba że **Abonent** wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia usług przed rozpoczęciem następnego **Okresu rozliczeniowego**.

- Jeżeli **Regulamin promocji** nie stanowi inaczej, do zmiany **Umowy** zawartej na czas oznaczony – w ramach promocji - postanowienia **ust. 1** niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio, przy czym o ile co innego nie wynika z **Regulaminu promocji** dopuszczalne jest jedynie rozszerzenie zakresu świadczonych **Usług**, z zastrzeżeniem, że tak zmieniona **Umowa** uważana jest za zaw

- Za uruchomienie świadczenia **Usługi - Aktywację Usługi, Aktywację Usługi dodatkowej** lub zmianę **Pakietu, Abonent** zobowiązany jest do uiszczenia **Oplaty Aktywacyjnej** w wysokości określonej w **Cenniku**.
- Za instalację dodatkowego **Zakończenia Sieci w Lokalu** postanowienia **ust. 3** niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio.
- W przypadku zmiany **Lokalu, Abonent** zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca świadczenia **Usługi** w wysokości określonej w **Cenniku**. W sytuacji szczególnej, jeżeli w wskazanym przez **Abonenta Lokalu, Operator** nie ma **Zakończenia Sieci** wówczas dodatkowo postanowienia **ust. 2** niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio.
- Abonent** zobowiązany jest do terminowego uiszczenia **Opłat** związanych z realizacją **Umowy** na rachunek bankowy **Operatora**.
- Z wyjątkiem sytuacji określonej w **ust. 9** niniejszego paragrafu, **Abonent** jest zobowiązany do regularnego uiszczenia z góry, do **10 dnia Okresu Rozliczeniowego, Oplat Abonentowych** w wysokościach określonych w aktualnym **Cenniku**, z zastrzeżeniem, że jeżeli **Umowa** zawarta została w ramach promocji na **czas oznaczony w Okresie zobowiązania** w wysokościach określonych w **Regulaminie promocji**, zaś po **Okresie zobowiązania** w wysokości określonej w aktualnym **Cenniku**.

- Jeżeli **Aktywacja Usług(i)** nastąpiła po rozpoczęciu **Okresu rozliczeniowego, Oplata** za pierwszy **Okres rozliczeniowy** zostanie obniżona proporcjonalnie do liczby dni, w których **Usługi** były świadczone przez **Operatora** na rzecz **Abonenta**. W takim wypadku **Abonent** uiszcza **Oplatę Abonentową** w terminie do 10. dnia następnego **Okresu rozliczeniowego**.
- Za wszelkie **Dodatkowe Usługi telekomunikacyjne**, wykonane przez **Operatora** na rzecz **Abonenta, zakreślone Umową** lub/i **Cennikiem** lub/i **Regulaminem**, za których świadczenie należą jest **Operatorowi Oplata Dodatkowa, Abonent** zobowiązany jest do jej uiszczenia w terminie do 10. dnia następnego **Okresu rozliczeniowego**.
- Wszystkie pozostałe **Oplaty** przewidziane **Umową** lub/i **Regulaminem** lub/i **Cennikiem** **Abonent** zobowiązany jest uiszczać w terminach wskazanych na **Fakturze VAT**.
- Na przelewie bankowym **Abonent** zobowiązany jest podać **Numer Identyfikacyjny** nadany **Abonentowi** przez **Operatora, Okres rozliczeniowy** którego dotyczy wpłata oraz nr **Faktury VAT**. W sytuacji szczególnej jeżeli na przelewie bankowym brak jest cech o których mowa w zdaniu pierwszym, wszelkie wpłaty dokonywane przez **Abonenta** będą w pierwszej kolejności zaliczane na poczet zaległych należności **Operatora**, poczynając od najwcześniejszych wymagalnych na co **Abonent** wyraża zgodę.
- W przypadku opóźnienia w uiszczeniu **Oplat(y)**, **Abonent** zobowiązany jest do zapłaty odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia, z zastrzeżeniem, iż za dzień dokonania zapłaty, uważa się dzień uznania należności na rachunku bankowym **Operatora** lub w sytuacji szczególnej, dzień dokonania ich wpłaty do kasy **Operatora**.

## Rozdział VI – Nadzór i serwis Sieci, Usuwanie usterek i Awarii, Odpowiedzialność Operatora:

### §19.

#### Nadzór i serwis Sieci – Usuwanie usterek:

- W celu prawidłowego wykonania **Usługi Operator** może, po uprzednim zawiadomieniu poprzez **kanal informacyjny** bądź **serwis WWW**, nie ponosząc z tego tytułu odpowiedzialności, ograniczyć jakość świadczonych **Usług** w celu przeprowadzenia prac technicznych, w tym kontroli, okresowej konserwacji i remontów **Sieci** oraz dokonać w tym celu krótkich przerw w **Usłudze**. Działania, o których mowa w zdaniu pierwszym nie mogą łącznie trwać dłużej niż **24 godziny** w miesiącu.
- W razie nieprawidłowego funkcjonowania **Sieci** bądź **Usługi, Operator** zobowiązuje się do podejmowania działań interwencyjnych i usunięcia niesprawności funkcjonowania **Sieci** w możliwie najkrótszym czasie od momentu otrzymania wiadomości o **Usterce** bądź **Awarii**.
- Usunięcie **Usterki** winno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia. O ile **Usterka** nie jest możliwa do usunięcia w terminie **48 godzin** od jej zgłoszenia, **Operator** określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu **Abonentowi**.
- Usunięcie **Awarii** powinno nastąpić nie później niż w ciągu **16 godzin** od momentu jej zgłoszenia. O ile **Awaria** nie jest możliwa do usunięcia w terminie **24 godzin** od jej zgłoszenia, **Operator** określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu **Abonentowi**.
- Abonent** zobowiązany jest do udostępnienia **Operatorowi** dostępu do **Lokalu** lub/i nieruchomości, w celu dokonania okresowego przeglądu, pomiarów, usuwania usterek bądź awarii w godzinach 8<sup>00</sup>-21<sup>00</sup>. Nadto **Abonent** zobowiązany jest do udostępnienia **Operatorowi** dostępu do **Sieci** w przypadku zgłoszenia takiego żądania przez **Operatora**, a w szczególności **Abonent** zobowiązany jest do umożliwienia **Operatorowi** przeglądu **Sieci** w jego **Lokalu** lub/i nieruchomości lub/i **Zakończenia Sieci** lub/i **Sprzętu Operatora** lub/i **Terminala**, o ile zachodzi podejrzenie zaburzenia pracy **Sieci** w związku z nieoprawną pracą elementów **Sieci** lub/i **Zakończenia Sieci** lub/i **Sprzętu Operatora** lub innych **Terminali** przyłączonych do **Sieci**, w godzinach zakreślonych w zdaniu pierwszym. Podczas dokonywania powyższych czynności w **Lokalu** musi być obecny **Abonent** lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
- Abonent** ponosi odpowiedzialność za uszkodzenie lub zniszczenie **Zakończenia Sieci** lub/i **Sprzętu Operatora**, wynikające z jego nieprawidłowego używania.
- Jeżeli z winy **Abonenta, Operator** w celu dalszego świadczenia **Usługi**, dokonuje prac określonych w **ust. 6** niniejszego paragrafu lub dokonuje ponownej konfiguracji **Terminala** lub/i **Sprzętu Operatora** a także innych niż **Terminal** urządzeń nie będących **Sprzętem Operatora, Abonent** zobowiązany jest do uiszczenia **Oplaty Jednorazowej** zgodnie z obowiązującym **Cennikiem**.
- Operator** nie odpowiada za **Usterki** lub **Awarie** wynikające ze złego stanu technicznego **Urządzeń Końcowych – Terminala**, w tym **Operator** nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady **Terminala** i nie dokonuje ich napraw, regulacji lub adaptacji.
- Za bezpodstawne wezwanie przedstawiciela **Operatora, Abonent** zobowiązany jest do zapłaty **Oplaty Jednorazowej** zgodnie z obowiązującym **Cennikiem**.

### §20.

#### Odpowiedzialność Operatora:

- Operator** ponosi odpowiedzialność za szkodę, jakie **Abonent** poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem **Usługi**, w zakresie określonym w **Regulaminie**. Odpowiedzialność **Operatora** nie obejmuje korzyści utraconych przez **Abonenta** nie będącego **Konsumentem**.
- Zakres odpowiedzialności **Operatora** z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania **Umowy** określają właściwe przepisy, w szczególności **Prawa telekomunikacyjnego** oraz **Kodeksu cywilnego**.
- Za każdy dzień, w którym wystąpiła przerwa w świadczeniu **Usługi** wynikająca z **Awarii, Abonentowi** przysługuje prawo do bonifikaty w wysokości **1/30** opłaty abonamentowej za **Usługę**, której dotyczy **Awaria**.
- Do okresu, za który **Abonentowi** przysługuje bonifikata, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie **Awarii** nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie **Abonenta**.
- W przypadku, gdy **Operator** nie dotrzyma terminu aktywacji usługi zakreślonego **Umową**, zapłaci na rzecz **Abonenta** karę umowną w wysokości **1/30** miesięcznej **Oplaty Abonentowej** – za każdy dzień niedotrzymania z winy **Operatora** terminu rozpoczęcia świadczenia Usług(i).
- Przyznanie bonifikaty, o której mowa w niniejszym paragrafie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez **Abonenta** w trybie określonym w **Rozdziale VII Regulaminu**.
- Operator** ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie **Usługi** w razie niemożności z ich korzystania (awarii) przez okres jednorazowo dłuższy niż **16 godzin** od momentu przekazania przez **Abonenta** informacji o **Awarii** do lokalnego **BOA**.
- Jeżeli przerwy w świadczeniu **Usługi**, wystąpiły z ważnych przyczyn, a przerwa trwała nie dłużej niż **16 kolejnych godzin** albo ich łączny czas w miesiącu kalendarzowym był krótszy od **24 godzin, Abonentowi** nie przysługuje z tego tytułu prawo do rekompensaty.
- Operator** nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu **Usługi** lub Szkody z tytułu niemożności z ich korzystania, będące następstwem działaniem siły wyższej, nieprzestrzegania przez **Abonenta** przepisów prawa lub postanowień **Regulaminu, Umowy** lub innych dokumentów stanowiących ich integralną część, w tym **Operator** nie ponosi odpowiedzialności za inne zakłócenia w świadczeniu **Usługi** wynikające z działania lub zaniechania **Abonenta**.
- Operator** nie ponosi odpowiedzialności za szkodę powstałe w **Terminalu** lub oprogramowaniu **Terminala** na skutek ingerencji osób trzecich lub niepodjęcia działań, o których mowa w **§7 ust. 3** i **§8 ust. 3 Regulaminu**.
- Operator zapewnia przepustowość transmisji w ramach **Sieci** do **Routera** brzegowego w zakresie wskazanym w **§ 12 ust. 20-23**.
- Operator** nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do **Serwisu** lub/i **Serwisu WWW** w związku z zaprzestaniem lub/i ograniczeniem jego rozpowszechniania przez właściciela **Serwisu** lub/i **Serwisu WWW** lub/i przepisy prawa obowiązujące na terenie RP. W przypadku braku dostępu do **Serwisu**, nie będącego **Serwisem FTA**, postanowienia **§15 Regulaminu** stosuje się odpowiednio.
- Operator** nie ponosi odpowiedzialności za dane przechowywane lub/i transmitowane przez **Sieć** lub/i Internet, jak również za straty wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania.
- Operator** nie ponosi odpowiedzialności za dostęp osób nieuprawnionych do informacji przesyłanych w **Sieci** lub/i sieci Internet, gdy wynika to z winy **Abonenta** lub osoby trzeciej, za którą **Operator** nie ponosi odpowiedzialności lub z powodu działania siły wyższej.
- Operator** nie ponosi odpowiedzialności za skutki dostępu do konta **Abonenta** przez osoby trzecie spowodowane złamaniem hasła.
- Operator**, w przypadku nieopłacenia przez **Abonenta** **Opłat** za korzystanie z **Usługi** w należytej wysokości, nie jest zobowiązany do przechowywania informacji i danych **Abonenta** na swoich serwerach w **Sieci**.

## Rozdział VII - Postępowanie reklamacyjne:

### §21.

- Postępowanie reklamacyjne dotyczy:
  - niedotrzymania z winy **Operatora** wyznaczonego terminu zawarcia **Umowy**,
  - niedotrzymania z winy **Operatora** określonego w **Umowie** terminu rozpoczęcia świadczenia **Usługi**,
  - jakości świadczonych **Usług** – niewykonania lub nienależytego wykonania **Usług** telekomunikacyjnych,
  - nieprawidłowego obliczenia lub/i zaksięgowania należności z tytułu świadczenia **Usługi**.
- Reklamacje mogą być składane pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu, w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały wskazane przez **Operatora**, w każdej jednostce **Operatora** obsługującej **Klientów**. Wskazane środki komunikacji mogą być także wykorzystane w celu ustalenia stanu rozpoznania złożonej reklamacji.
- Przyjęcie reklamacji złożonej pisemnie, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wymaga potwierdzenia przez **Operatora** w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, chyba że operator w tym terminie udzielił odpowiedzi na reklamację.
- W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu bezpośrednio w jednostce **Operatora** obsługującej **Klientów**, upoważniona osoba zobowiązana jest niezwłocznie potwierdzić przyjęcie reklamacji.
- 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 VAT** zawierającej nieprawidłowe naliczenie należności z tytułu świadczenia **Usługi**.
- Reklamacja złożoną po terminie, o którym mowa w **ust. 5** niniejszego paragrafu, pozostawia się bez rozpoznania, o czym **Operator** niezwłocznie powiadomi reklamującego.
- Złożenie przez **Abonenta** reklamacji nie zwalnia go od obowiązku uiszczenia na bieżąco **Opłat** w okresach nieobjętych reklamacją.
- Reklamacja powinna zawierać:
  - numer **Abonenta**, miejsce świadczenia **Usługi**, imię i nazwisko albo nazwę **Abonenta**, adres zamieszkania lub siedziby, datę zawarcia **Umowy** lub/i datę rozpoczęcia świadczenia **Usługi**, datę złożenia reklamacji oraz podpis **Abonenta**,
  - określenie przedmiotu i okres reklamacji (wskazywać zaistniałe zdarzenie(a), czas jego(ich) wystąpienia),
  - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - datę złożenia wniosku o zawarcie **Umowy** – w przypadku reklamacji, o której mowa w **ust. 1 pkt a** niniejszego paragrafu,
  - datę zawarcia **Umowy** i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia **Usługi** - w przypadku reklamacji, o której mowa w **ust. 1 pkt b** niniejszego paragrafu,
  - żądanie kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku żądania ich wypłaty,
  - numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o pomniejszenie o tę część **Oplaty Abonentowej** należnej za następny **Okres rozliczeniowy**.
- W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia zapisów **ust. 8** niniejszego paragrafu, **Operator** bezwzględnie wzywa **Abonenta** do uzupełnienia reklamacji, wskazując konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz zakreśla termin jej uzupełnienia, jednakże nie krótszy niż 7 dni. W wezwaniu **Operator** poucza, że niezuzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym wpływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
- Za dzień wniesienia reklamacji, w formie pisemnej, uważa się datę wpływu zgłoszenia reklamacji do **Operatora**.
- Operator** rozpatruje reklamację w terminie do 30 dni od dnia jej wniesienia i udziela **Abonentowi** odpowiedzi na reklamację. Brak odpowiedzi w zakreślonym terminie uważa się za uznanie reklamacji. Termin wskazany powyżej uważa się za dotrzymany, jeżeli przed jego upływem **Operator** wysłał odpowiedź o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
- Operator** rozpatrując reklamację jest zobowiązany zbadać wyczerpująco okoliczności faktyczne i prawne sprawy.
  - Z rozpatrywaniu reklamacji, stosownie do jej przedmiotu, **Operator** zobowiązany jest uwzględnić:
    - prowadzoną przez siebie ewidencję i posiadaną dokumentację,
    - dokumenty i inne dowody przedstawione przez **Abonenta**,
    - wyniki postępowania wyjaśniającego prowadzonego przez właściwe służby **Operatora**,
    - o ile zachodzi konieczność – badania techniczne i obserwacje urządzeń w sposób przewidziany dla danego rodzaju usług.
- Jeżeli **Abonent** w Reklamacji nie zakreślił żądania rekompensaty, bądź jej formy, zgodnie z **ust. 8 pkt f** niniejszego paragrafu, **Operator**, o ile Reklamacja będzie zasadna, uwzględni ją poprzez odpowiednie pomniejszenie **Oplaty Abonentowej** należnej za następny **Okres rozliczeniowy**.
- Odpowiedź na Reklamację powinna zawierać:
  - nazwę jednostki **Operatora** rozpatrującej wniosek reklamacyjny,
  - informację o dniu złożenia reklamacji,
  - rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego
  - pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo – w przypadku gdy reklamującym jest **Klient** będący konsumentem, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 109 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne, dane identyfikujące upoważnionego pracownika **Operatora**, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego przez niego stanowiska.“
- W przypadku, gdy reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację, oprócz zapisów zakreślonych w **ust. 15** niniejszego paragrafu, zawierać powinna dodatkowe uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona **Abonentowi** przesyłką poleconą.
- W przypadku uwzględnienia reklamacji, **Operator** zobowiązany jest, w zależności od wybranej przez **Abonenta** formy rekompensat, do zwrotu **Abonentowi** części uiszczonej przez niego **Oplaty Abonentowej**, albo do pomniejszenia w tych samych granicach **Oplaty Abonentowej** należnej za następny **Okres rozliczeniowy**, z zastrzeżeniem, iż kwoty przysługujące **Abonentowi**, w związku z uznaniem Reklamacji, w pierwszej kolejności zaliczane będą w poczet zadłużenia **Abonenta** wobec **Operatora**.
- Operator** potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze
- Za zgodą **Abonenta**, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych 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 reklamującego środka komunikacji elektronicznej.
- Przepisu **ust. 18** 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 reklamującego 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.
- Szczegółowe zasady reklamacji reguluje rozporządzenie Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji, z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. z 2014r., poz. 284).“
- W przypadku, gdy w następstwie złożonej reklamacji spór nie został rozwiązany, **Operator** przekazuje **Konsumentowi** na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o zamiarze, zgodzie albo odmowie udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem UKE.

## Rozdział VIII - Rozwiązanie Umowy:

### §22.

#### Rozwiązanie Umowy:

- Abonent** i **Operator** są uprawnieni do rozwiązania **Umowy** w całości lub w części dotyczącej poszczególnych rodzajów **Usług**, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym zostało złożone wypowiedzenie w formie pisemnej. Wypowiedzenie **Umowy Konsumentowi** przez **Operatora** wymaga podania ważnej przyczyny.
- W przypadku rozwiązania **Umowy**, której zawarcie łączyło się z przyznaniem **Abonentowi Ulgi**, przed upływem okresu na jaki została zawarta, **Operator** obciąża **Abonenta** opłatą w wysokości stanowiącej równowartość **Ulgi** przyznanej **Abonentowi**, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość, za okres od dnia zawarcia **Umowy** do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania **Umowy** przez **Konsumenta** przed rozpoczęciem świadczenia **Usług**, chyba że przedmiotem **Ulgi** jest **Terminal abonencki**.

### §23.

#### Rozwiązanie Umowy Abonenckiej lub zawieszenie świadczenia Usług ze skutkiem natychmiastowym:

- Operatorowi** przysługuje prawo do jednostronnego zawieszenia świadczenia **Usług(i)** lub rozwiązania **Umowy** w całości lub w części dotyczącej odpowiednich **Usług** w trybie natychmiastowym, gdy **Abonent**:
  - ingeruje w **Sieć**, w tym w szczególności przyłącza do niej **Terminal** poza **Zakończeniem Sieci** lub przyłącza do **Zakończenia Sieci** lub/i **Sprzętu Operatora** więcej **Terminali** niż przewiduje to **Regulamin** lub/i **Umowa**,
  - nieprawidłowo używa **Zakończenia Sieci** lub/i **Sprzętu Operatora** lub/i korzysta z **Usługi** niezgodnie z postanowieniami **Regulaminu** lub/i **Umowy**, w tym używa jakichkolwiek urządzeń lub/i wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie **Sieci** lub/i generujące szkodliwy ruch lub powodujące nadmierne obciążenie **Sieci**,

- uniemożliwia naprawę **Sieci, Zakończenia Sieci** lub wymianę **Sprzętu Operatora** w wyznaczonym przez **Operatora** terminie bądź też uniemożliwia dostęp do **Zakończenia Sieci** lub/i **Sprzętu Operatora** znajdującego się w **Lokalu** w celu przeglądu, pomiarów lub usunięcia **Usterki** albo **Awarii**,
  - korzysta z **Usług** z naruszeniem obowiązujących przepisów prawa,
  - istotnie narusza postanowienia **Regulaminu, Umowy** lub załączników do niej,
  - w sposób niedozwolony udostępnia **Usługi** poza **Lokalem**,
  - dokonyuje jakichkolwiek czynności zakłócających świadczenie usług przez **Operatora** lub w inny sposób zakłóca funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnych (w tym również poprzez przyłączenie do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych wywołujących takie zakłócenia),
  - utracił lub nigdy nie posiadał tytułu prawnego do **Lokalu**.
- Operator** może zawiesić świadczenie **Usług Abonentowi**, jeżeli **Abonent** opóźnia się z zapłatą całości lub części **Oplaty** instalacyjnej, aktywacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty nie będącej opłatą okresową, przewidzianej **Umową, Regulaminem** lub **Cennikiem** o co najmniej 14 dni od terminu wymagalności świadczenia. W przypadku, gdy **Abonentem** jest konsument, może to nastąpić po uprzednim wezwaniu **Abonenta** do zapłaty. **Operator** może rozwiązać umowę z **Abonentem** w trybie natychmiastowym, jeżeli **Abonent** opóźnia się z zapłatą całości lub części **Oplaty** instalacyjnej, aktywacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty nie będącej opłatą okresową, przewidzianej **Umową, Regulaminem** lub **Cennikiem** o co najmniej 14 dni od zawieszenia umowy zgodnie z **ust. 2** niniejszego paragrafu.
  - Każdej ze Stron przysługuje prawo do jednostronnego rozwiązania **Umowy** w trybie natychmiastowym, gdy druga Strona narusza jej istotne warunki i nie zaprzestanie naruszania w terminie 14 dni od daty wezwania do ich usunięcia, a **Regulamin** nie zawiera w tym zakresie postanowień szczególnych. Powyższe dotyczy w szczególności uprawnienia **Abonenta** w przypadku, gdy świadczone **Usługi** nie spełniają warunków jakościowych, podanych w **Umowie** bądź w załącznikach do **Umowy**.
  - Ponowna aktywacja **Usług**, zawieszonych zgodnie z postanowieniami **ust. 1** niniejszego paragrafu następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia i nie wcześniej, niż po uiszczeniu przez **Abonenta** zaległości wobec **Operatora** wraz z odsetkami.
  - W sytuacji, o której mowa w **§23 ust. 2 i 3** **Operator** może podjąć działania w celu windykacji opóźnionej należności - świadczenia.
  - Rozwiązanie **Umowy** lub zawieszenie świadczenia **Usług(i)** przez **Operatora** nie zwalnia **Abonenta** od uregulowania należności za wykonane na **Jego** rzecz **Usługi**.

### §24.

#### Wygaśnięcie Umowy:

- Umowa** wygasa w przypadku:
  - upływu terminu, na który została zawarta (dotyczy umów, których okres obowiązywania nie uległ przedłużeniu na zasadach określonych w **Umowie**), rozwiązania za wypowiedzeniem lub w trybie natychmiastowym,
  - utruty przez **Operatora** zdolności do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej,
  - śmierci **Abonenta** będącego osobą fizyczną, o ile jego prawa i obowiązki nie zostaną przejęte przez małżonka (spadkobiorcę) zmarłego **Abonenta**, zamieszkałego w **Lokalu**, który zgodnie z obowiązującymi przepisami może być uznany za **Stronę Umowy**,
  - rozwiązania, likwidacji itp. **Operatora** lub **Abonenta** niebędącego osobą fizyczną.
- Wygaśnięcie **Umowy** powoduje natychmiastowe zaprzestanie świadczenia **Usług** na rzecz **Abonenta**.
- W związku z wygaśnięciem **Umowy Abonent** zobowiązany będzie ponadto do zwrotu **Sprzętu Operatora**, na zasadach określonych w **§7 Regulaminu**, jak również może być zobowiązany do zwrotu **Ulgi** lub/i zapłaty kar umownych lub/i odszkodowań, w przypadkach szczegółowo wskazanych w **Umowie** bądź w załącznikach do **Umowy**.

### §25.

#### Postanowienia końcowe:

- Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną **Usługą**, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych **Abonenta** zamieszczone są na stronie internetowej **Operatora**, a na wniosek **Abonenta** zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez **Abonenta** adres poczty elektronicznej.
- W sprawach nieuregulowanych niniejszym **Regulaminem** znajdują zastosowanie przepisy Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz.U. z 1964., Nr 16., poz. 93. z późniejszymi zmianami), Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz.U. z 2004 r., Nr 171., poz. 1800., z późniejszymi zmianami) i wydanych na jego podstawie rozporządzeń, Ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. z 2000 r., Nr 22., poz. 271., z późniejszymi zmianami), Ustawy z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnieniu informacji gospodarczych (Dz.U. z 2003 r., Nr 50., poz. 424. z późniejszymi zmianami), Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002 r., Nr 144., poz. 1204. z późniejszymi zmianami),
- Spory między **Abonentem** będącym konsumentem a **Operatorem**, zamiast postępowania przed sądami powszechnymi, mogą być rozwiązywane na drodze polubownej w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich toczonego przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej [www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl) Warunki i zasady pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określa przepis art. 109 ustawy prawo telekomunikacyjne oraz przepisy ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich i aktów wykonawczych do tej ustawy.
- Oprócz środków ochrony prawnej opisanych w § 21 i § 25 **ust. 3** **Abonentowi** przysługują środki ochrony prawnej w postaci wytoczenia powództwa przed sądem powszechnym.
- Abonent** zobowiązuje się zawiadomić na piśmie **Operatora** o zmianie swego stałego miejsca zamieszkania lub siedziby firmy, statusu prawnego, nazwy lub nazwiska, utraty tytułu prawnego do lokalu w terminie 7 dni od dokonania zmiany. **Operator** może wymagać od **Abonenta** przedstawienia stosownych dokumentów potwierdzających zaistnienie takich zmian. W przypadku niedotrzymania tego obowiązku przez **Abonenta, Operator** może zawiesić lub ograniczyć zakres świadczonych usług telekomunikacyjnych.
- Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z **Umowy, Operator** może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie **Umowy** innym Dostawcom **Usług**, na co **Abonent** wyraża zgodę.
- Abonent** nie może bez zgody **Operatora** przekazać praw i obowiązków wynikających z **Umowy** na inną osobę.
- Operator** zastrzega sobie prawo do rejestrowania rozmów telefonicznych prowadzonych przez **Abonenta** z **BOA** w celu utrwalenia jego wniosków oraz oświadczeń.