

## Rozdział I – Postanowienia ogólne:

- §1.**
- Niniejszy **Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych**, zwany dalej **Regulaminem**, określa zasady świadczenia Usług telekomunikacyjnych przez spółkę „PROIP” spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łomiankach przy ulicy Stanisława Staszica 47, NIP: 118-210-35-15, REGON: 360292682, zwaną 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 zwaną 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 2017 r., poz. 1907 z późniejszymi zmianami), zwaną dalej w Regulaminie „PT”.
  - 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 **Operatera** nie są upoważnione do dokonywania jakichkolwiek ustnych ustaleń, których następstwem byłoby wyłączenie, ograniczenie lub zmiana warunków niniejszego Regulaminu lub Umowy. Kompetencje takie posiadają tylko i wyłącznie osoby uprawnione do reprezentowania **Operatera** bądź osoby działające w imieniu **Operatera** na podstawie udzielonego im pisemnego pełnomocnictwa w zakresie w nim określonym.
  - Operator** może wprowadzić odrębne **Regulaminy szczegółowe** dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi, zwane też **Regulaminami 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 odpowiadający następujące znaczenia:

- Abonent** – podmiot, który jest stroną Umowy, zawartę pisemnie z Operatorem,
- Abonentem** – prawo do korzystania z Usługi, w określonym Umową czasie, w zamian za określoną w Umowie kwotę pieniężną – **Opłatę abonamentową**, płatną z góry, w poszczególnych **Okresach rozliczeniowych**,
- Aktywacja Usługi** – uruchomienie Usługi - czynność techniczna, w następstwie której **Operator** rozpoczyna świadczenie Usług zgodnych z Umową, za **Aktywację Usługi** **Operator** pobiera **Opłatę Jednorazową** określoną w **Cennikach**,
- Awaria** – nieplanowane przez **Operatera** i obejmujące swoim zasięgiem części Sieci zdarzenie, uniemożliwiające korzystanie z Usługi lub oznaczające jej znaczne pogorszenie, wynikające z nieprawidłowego działania urządzeń **Operatera** lub urządzeń innych **Operatorów**, z którymi **Sieć** jest powiązana, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością prowadzenia prac zakreślonych Regulaminem oraz przerw wynikających z działania **Sily wyższej**,
- Billing** – **Taryfikacja szczegółowa** oddzielna w każdym **Okresie rozliczeniowym**. W odniesieniu do usługi telefonicznej stacjonarnej lub GSM to zestawienie wykonanych na rzecz **Abonenta Dodatkowych Usług telekomunikacyjnych**, w szczególności wykaz nawiązanych połączeń, ich taryfikacja – wyliczona zgodnie z **Cennikami**. W odniesieniu do **Usług interaktywnych** to zestawienie zrealizowanych płatnych **Usług Interaktywnych**, z podaniem rodzaju, daty oraz godziny rozpoczęcia oddzwania oraz wysokości opłaty za zamówioną **Usługę Interaktywną**,
- BOA – Biuro Obsługi Abonentów** – jednostka organizacyjna **Operatera** wyznaczona do kontaktów z **Abonentami i Zamawiającymi**, wskazana odrębnie dla każdego **Obszaru w Ofercie** lub Umowie,
- Cenniki – Cenniki Usług telekomunikacyjnych** – zestawienie opłat za Usługi, **Usługi dodatkowe** lub/ii **Dodatkowe Usługi telekomunikacyjne**, dostępne w **Ofercie Operatera** wraz z zasadami ich naliczania,
- Data Aktywacji Usługi** – data lub data i godzina rozpoczęcia świadczenia Usługi(I) na rzecz **Abonenta**,
- Dodatkowa Usługa telekomunikacyjna** – przypisane Usłudze dodatkowe płatne świadczenie, zakreślone Umową lub/ii według **Planu taryfowego** zakreślonego **Cennikami**, zrealizowane przez **Operatera** na rzecz **Abonenta**, w szczególności opłaty za zestawienie połączeń telefonicznych lub/ii transmisji danych lub/ii inne świadczenia szczegółowo zakreślone Umową lub/ii **Cennikami**,
- EPG** – (ang. Electronic Program Guide) – przewodnik po programach telewizyjnych – funkcja Terminala telewizyjnego lub **Telewizora**. 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 nadawany programem,
- 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 Operatera** w Lokalu i zapewnienie **Abonentowi** dostępu do Sieci,
- Karta SIM (USIM)**, - stanowiąca własność **Operatera**, mikroprocesorowe urządzenie elektroniczne, spełniające wymagania sieci telekomunikacyjnej oraz warunki określone w specyfikacji technicznej dla **Karty SIM/USIM**, umożliwiająca dostęp do **Usług mobilnych Operatera**, z którym związane są: numer telefonu, osobisty numer identyfikacyjny - **PIN** i kod odblokowujący - **PUK**,
- Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, mogąca być stroną Umowy,
- Limit należności – Limit wartości blokady połączeń** – określona indywidualnie w Umowie górna granica zobowiązań **Abonenta**, której przekroczenie może uprawniać **Operatera** do podjęcia następujących działań: żądania wpłaty kaucji, zawieszenia możliwości inicjowania połączeń wychodzących lub/ii **Roamingu** lub/ii **Usług dodatkowych** płatnych lub/ii 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 **Operatera** – numer identyfikacyjny, służący do kontaktów z rozliczeń **Operatera** z **Abonentem**,
- Obszar** – terytorium **Rzeczypospolitej Polskiej**, na którym **Operator** świadczy **Usługi** za pośrednictwem **Sieci**, obszar wskazany **Operatorowi** w dokumentach uprawniających do świadczenia **Usług telekomunikacyjnych**,
- Oferata – Oferta Usług telekomunikacyjnych** – dokument, będący integralną częścią Umowy, odrębny dla każdego **Obszaru**, zawierający zestawienie dostępnych **Usług** z podziałem na **Pakiety** lub/ii innych **Dodatkowych Usług telekomunikacyjnych** świadczonych przez **Operatera** w ramach Usługi,

- Okres rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia należności **Abonenta** wobec **Operatera** z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez **Operatera** w **Fakturze**, z wyjątkiem pierwszego **Okresu rozliczeniowego** liczonego od daty zawarcia Umowy lub/ii **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 zawartej w ramach promocji lub/ii 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 wniósł **Opłaty Abonentowej** w pełnej wysokości wynikającej z Umowy,
- Operator – Dostawca usług** - podmiot zakreślony w § 1 ust. 1 Regulaminu lub jego następcą prawny, uprawniony na podstawie odrębnych przepisów do wykonywania działalności gospodarczej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, prowadzący działalność polegającą na świadczeniu Usług telekomunikacyjnych. Ilekroć w Umowie, Regulaminie oraz w innych dokumentach, stanowiących integralną część Umowy jest mowa o czynnościach dokonywanych przez **Operatera – Dostawcę Usług** – należy przez to rozumieć także czynności dokonywane przez pracownika **Operatera**, bądź właściwie umocowanego przedstawiciela **Operatera**,
- Operator Macierzysty** – inny niż **Operator**, podmiot telekomunikacyjny, który udostępnił własną infrastrukturę techniczną - Sieć GSM, umożliwiającą w jej zasięgu świadczenie usług mobilnych przez **Operatera**,
- Opłata** – Szczegółowo zakreślone w Umowie, należne **Operatorowi** świadczenia pieniężne, za wykonanie na rzecz **Abonenta Usług**, w szczególności **Opłaty Jednorazowe, Opłaty Abonentowe** oraz **Opłaty Dodatkowe**,
- Opłata Jednorazowa – Opłata należna Operatorowi** za jednorazowe czynności wykonane przez **Operatera** na rzecz **Abonenta**, w szczególności **Opłaty** za: wykonanie **Zakończenia Sieci** lub/ii **Aktywacji Usługi(I)**, ub/i przekazanie **Sprzętu Operatera**, lub/ii inne czynności zakreślone Umową,
- Opłata Abonentowa – Opłata należna Operatorowi** za korzystanie przez **Abonenta z Usługi**, w każdym **Okresie rozliczeniowym**, obejmująca: **dostęp do Sieci telekomunikacyjnej Operatera, Podstawową obsługę serwisową**, opłatą za korzystanie ze **Sprzętu Operatera** oraz korzystanie z **Usług** przypisanych do danej **Opłaty Abonentowej. Opłata Abonentowa** nie obejmuje dodatkowo płatnych **Serwisów** lub/ii **Usług telekomunikacyjnych** w tym **Serwisów** lub/ii **Usług telekomunikacyjnych** udostępnionych w ramach promocji oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań. **Opłata Abonentowa** nie obejmuje innych opłat, do których wnoszenia **Abonent** jest zobowiązany Umową lub przepisami prawa,
- Opłata za dostęp do Sieci telekomunikacyjnej Operatera** – opłata zawarta w **Opłacie Abonentowej** – opłata, zakreślona **Cennikami**, opłata za gotowość świadczenia Usługi oraz za utrzymanie **Sieci i Zakończenia Sieci Operatera**, nie obejmuje opłaty za używanie **Sprzętu Operatera**,
- Opłata za używanie Sprzętu Operatera** - opłata zawarta w **Opłacie Abonentowej** lub/ii opłata zakreślona **Cennikami** lub/ii opłata regresywna za bezumowne używanie **Sprzętu Operatera** zakreślona **Cennikami**,
- Opłata Dodatkowa – Opłata należna Operatorowi**, niebędąca **Opłatą Jednorazową** lub **Abonentową** za wykonanie na rzecz **Abonenta Dodatkowych Usług** telekomunikacyjnych lub/ii inne opłaty szczegółowo zakreślone Umową,
- Zwrot ulgi** – opłata należna **Operatorowi** od **Abonenta** w związku z przedwczesnym rozwiązaniem zawartej Umowy na czas oznaczony na warunkach promocyjnych, w wysokości udzielonej ulgi w postaci różnicy cen w Cenniku Promocyjnym i Cenniku Standardowym za usługi objęte umową w okresie jej trwania..
- Częstkowa Opłata Abonentowa – Opłata 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/ii **Cennikach** zbiór cech **Usług** świadczonych przez **Operatera** na rzecz **Abonenta**. W przypadku usług telewizyjnej kablowej - grupa programów telewizyjnych, wyodrębniona ze względu na zawartość programową lub/ii wysokość **Opłaty Abonentowej**; w przypadku usług dostępu do sieci Internet parametry transmisyjne - prędkość ściągnięcia/wysyłania danych z ich ewentualnymi limitami; w przypadku usług telefonycznych określony w **Cennikach - Plan taryfowy**,
- PIN** – kod PIN, jednorazowy kod PIN, osobisty nr identyfikacyjny, inny niż **Numer Abonenta**, przypisany **Abonentowi** lub/ii do **Sprzętu Operatera** lub/ii **Usługi** lub/ii **Usługi dodatkowej**,
- Plan taryfowy** – przypisane Usłudze szczegółowe zasady naliczania **Opłat Dodatkowych** za wykonane na rzecz **Abonenta Dodatkowe Usługi telekomunikacyjne**,
- Podstawowa obsługa serwisowa** – obejmuje usługi w zakresie prawidłowości funkcjonowania oraz bezpieczeństwa **Sieci i Sprzętu Operatera**, 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/ii jego cenę jednostkową.
- Protokół Przekazania Sprzętu** – dokument, w którym **Abonent** potwierdza przyjęcie do używania **Sprzętu Operatera**,
- Protokół z Aktywacji Usługi** – dokument, w którym **Abonent** potwierdza prawidłowy montaż **Zakończenia Sieci** lub/ii **Sprzętu Operatera** lub/ii rozpoczęcie świadczenia Usługi o parametrach zgodnych z Umową,
- Protokół Zwrotu Sprzętu** – dokument, w którym **Operator** potwierdza dokonanie przez **Abonenta** zwrotu **Sprzętu Operatera**,
- 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 Operatera** nie będący przedmiotem **Oferty**, zakreślony w **Ofercie**, jako **FTA** lub niezakreślony **Ofertą**, za który **Operator** nie pobiera **Opłaty Abonentowej** lub wszelkie inne **Serwis** udostępnione **Abonentowi** po dacie zawarcia Umowy,
- Serwis WWW** – witryna internetowa - w szczególności witryna **Operatera**, [www.proip.pl](http://www.proip.pl), przeznaczona między innymi do emisji lub/ii publikacji informacji i komunikatów **Operatera**.
- Sieć** – będąca własnością **Operatera**, posiadana lub eksploatowana przez **Operatera** na podstawie innego tytułu prawnego, sieć telekomunikacyjna w rozumieniu przepisów PT, na której początku jest stacja czołowa, a na końcu – **Zakończenie sieci**,
- Sila 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 Operatera** - urządzenie elektroniczne udostępnione odpłatnie lub nieodpłatnie **Abonentowi**, umożliwiające dostęp do **Usług(I)** zakreślonych(e) Umową, w szczególności takie jak: **Terminal Internetowy, Terminal Telewizyjny, Karta SIM**, bądź wszelkie inne urządzenia techniczne umożliwiające dostęp do **Usług(I)** zakreślonych(e) Umową. Zasilanie **Sprzętu Operatera** lub/ii innych urządzeń technicznych udostępnionych **Abonentowi** w celu świadczenia Usługi odbywa się na koszt **Abonenta**.
- Terminal – Terminal Abonentów – Urządzenie Końcowe** – urządzenie elektroniczne będące własnością **Abonenta** lub sprzedane, przekazane lub udostępnione w inny sposób **Abonentowi** przez **Operatera**, w szczególności: telefon, telefon GSM, modem GSM, telefon, 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/ii transmisji danych,
- Terminal Telewizyjny – Dekoder – SET TOP BOX (STB)** – urządzenie elektroniczne umożliwiające dostęp do serwisów reemitowanych cyfrowo w **Sieci**,
- Tytuł prawny do Lokalu – Prawo do Lokalu** – tj. w szczególności prawo własności, użytkownictwo 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, użytkownictwo, 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/ii **Sprzętu Operatera** w Lokalu celem świadczenia **Abonentowi Usług**,
- UKE** – Urząd Komunikacji Elektronicznej – organ Państwowy wskazany w PT, regulator rynku telekomunikacyjnego na terenie RP,
- Ułga – Rabat udzielony Abonentowi przy podpisanu 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, **Ułga** stanowi kwotę będącą liczącym miesiącem, 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 uiszczyć, gdyby korzystał z Usługi na podstawie Umowy zawartej 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, za zastrzeżeniem, iż minimalny **Okres zobowiązania** dla umów zawartych na czas nieoznaczony wynosi jeden **Okres rozliczeniowy**.
- Usługa/Usługi** – jedna lub więcej z Usług świadczonych przez **Operatera** na rzecz **Abonenta** na podstawie Umowy, używane zamiennie w liczbie pojedynczej lub mnogiej.
- Usługa telewizyjna światłowodowa – Usługa** o charakterze niematerialnym, polegająca na dostarczeniu do **Abonentów**, poprogupowanych w **Pakietu** i w postaci sygnału cyfrowego, programów radiowych lub telewizyjnych za pośrednictwem **Sieci**,
- Usługa dostępu do sieci Internet** – usługa polegająca na zapewnieniu, do oznaczonej w Umowie liczby **Usług Terminali** abonenckich, stałego nielimitowanego czasowo dostępu do sieci Internet lub/ii usług transmisji danych, poprzez **Terminal Internetowy** przyłączony do **Sieci** i stanowiący **Zakończenie Sieci**.
- Usługa telefoniczna – Usługa stacjonarnej telefonii VoIP** – 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** - umożliwiający świadczenie **Dodatkowych Usług telekomunikacyjnych**,
- Usługa mobilna** - mobilna usługa telefoniczna lub/ii mobilna usługa dostępu do Internetu, świadczona w standardzie GSM w oparciu o infrastrukturę techniczną **Operatera Macierzystego**,
- Usługa Dodatkowa** – towarzysząca Usłudze, Usługa dodatkowa płatna, samodzielnie niedostępna, szczegółowo opisana w **Cennikach**, np.: **Pakiety tematyczne, Pakiety Premium, Multiroom, Usługi Interaktywne, opcja WiFi** lub/ii specjalne dodatkowe **Pakiety minut, Pakiety transmisji danych, Pakiety Serwisów**, występ do wybranych pozycji **Usługi interaktywnej** w ramach **Pakiету** itp.,
- Usługa interaktywna – Usługa dodatkowa, Usługa dodatkowa** 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 Operatera. Usługa interaktywna** świadczona jest na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie i **Cennikach**.
- Usługa MultiRoom – Usługa dodatkowa** cyfrowej telewizji kablowej umożliwiająca **Abonentowi**, poprzez dodatkowy **Terminal** lub/ii **Terminal Telewizyjny**, korzystanie z usług w ramach wykupionego **Pakiету(ów)**,
- Usługa telekomunikacyjna** – działalność gospodarcza polegająca na zapewnieniu przekazu informacji za pomocą **Sieci**,
- Usterka** – defekt zaistniały w **Zakończeniu Sieci** lub/ii **Terminalu** lub/ii **Sprzęcie Operatera** - techniczna wada obniżająca jakościowo bądź ilościowo świadczenie Usług, np. czasowy brak **Serwisu** lub/ii **Serwisu WWW**, niebędący **Awaria**,
- Zakończenie Sieci** – instalacja abonencka, zawierająca zespół urządzeń i kabli zakończonych gniazdem, zainstalowanych w Lokalu **Abonenta**, umożliwiająca przyłączenie Lokalu do Sieci i świadczenie Usług na rzecz **Abonenta** oraz, jeżeli Usługa tego wymaga, **Sprzęt Operatera**. **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 ustawy kodeks cywilny 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**.
- Protokół Robót Dodatkowych** – dokument, w których **Abonent** swoim podpisem potwierdza brak zastrzeżeń i prawidłowe wykonanie prac dodatkowych zamówionych dodatkowo przez **Abonenta** lub niezbędnych dla świadczenia usług przez **Operatera**, określonych w **Zamówieniu, Cennikach usług telekomunikacyjnych** a w szczególności opisanych w ustępie 4 zażytych umów: Pozostałe Opłaty abonamentowe lub Opłaty aktywacyjne lub Opłaty jednorazowe.
- Ograniczenie lub zawieszenie Usług** – możliwość jednostronnego ograniczenia lub zawieszenia świadczonych Usług przez **Operatera** w przypadku opóźnienia w uiszczeniu jakichkolwiek opłat należnych **Operatorowi** od **Abonenta**, po upływie 3 dni od doręczenia **Abonentowi** zawiadomienia o opóźnieniu w płatnościach w dowolny sposób.

## §3.

- Operator świadczy Usługi** w zakresie istniejących możliwości technicznych, organizacyjnych, ekonomicznych i prawnych. 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.
- BOA** realizuje obsługę **Klientów** lub **Abonentów**, a dotyczy to w szczególności:
  - udzielania informacji dotyczących **Ofercy**, 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 **Awarjach** - prowadzenie rejestru zgłoszeń,
  - przyjmowania reklamacji dotyczących jakości **Usługi** lub/i wysokości naliczonego **Oplatu** - prowadzenie rejestrów reklamacji,
  - koniczynka zmian dotyczących **Abonentów**, a szczególności zmian danych osobowych **Abonenta**,
  - wydawania duplikatów **Faktur VAT** lub **Bilingów**,
  - obsługi serwisowej **Abonentów**.
- W przypadku opóźnień w uiszczeniu jakichkolwiek należności obowiązuje **Abonenta** wobec **Operatora**, **Operator** ma prawo ograniczyć lub zawiesić świadczenie **Usług** do czasu uregulowania należności lub zakończenia **Umowy**.
- Udzielona **Uliga** stanowi różnicę w należnościach od **Abonenta** zgodnie z zawartymi w **Umowie** warunkami, pomiędzy **Cennikiem standardowym** a **Cennikiem promocyjnym**, aktualnymi na dzień zawarcia **Umowy**.

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

- Wniosek o zawarcie **Umowy** – **Zamówienie**, **Zamawiający** składa u **Operatora** w lokalnym **Biurowi Obsługi Klienta** - **BOA** lub u **Przedstawiciela Operatora**. **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 zależności od okoliczności danego przypadku, w terminie do 14 dni roboczych od daty złożenia **Zamówienia**, informując **Zamawiającego** o istnieniu lub braku możliwości zawarcia **Umowy**.
- 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 **Biurowi Obsługi Klienta** - **BOA**,
  - poza **Biurowi Obsługi Klienta**, z upoważnionym przedstawicielem **Operatora**,
  - za pomocą środków porozumiewania się na odległość.
- W przypadku, gdy **Umowa** została zawarta poza **lokalami Operatora**, **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. Odstąpienie musi mieć formę pisemną i zostać dostarczone do **Operatora**.

Data .....
Imię (Miona) i Nazwisko konsumentów: .....
Adres konsumenta (ów) .....
ProIP sp. z o.o. ul. Staszica 47 05-092 Łomianki
Ja/My niniejszym informuję/informujemy o moim/naszym odstąpieniu od Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z zawartej w dniu ....
podpis Konsumenta(ów)*
* Podpis konsumenta(ów), jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

- W razie wykonania prawa odstąpienia, o którym mowa w ust. 5 niniejszego paragrafu, **Abonent** będący **Konsumentem** jest zobowiązany zwrócić niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym odstąpił od **Umowy**, udostępnionym na potrzeby realizacji **Usług(i)**, **Sprzęt Operatora** a ponadto,
- Jeżeli na wyraźne żądanie **Abonenta** będącego **Konsumentem** nastąpiło rozpoczęcie świadczenia **Usług(i)** przed upływem wskazanego w ust. 5 terminu do odstąpienia ma on obowiązek zapłaty za świadczenie spełnione przez **Operatora** do chwili odstąpienia od **Umowy**.
- 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 podaniu/okazaniu przez **Zamawiającego**:
  - dokumentu poświadczającego istnienie **Tytułu prawnego do Lokalu**,
  - w odniesieniu do przedsiębiorców – KRS, NIP, Regon i adres korespondencyjny,
  - w odniesieniu do osób fizycznych – Pesel i adres korespondencyjny,
  - 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 **Operatora** powstałe wskutek nieprawdziwości oświadczenia lub/i niemożności świadczenia **Usługi** na rzecz **Zamawiającego**.
- Poprzez zawarcie **Umowy** **Operator** zobowiązuje się do świadczenia **Usług** 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 **Oplatu** zgodnie z **Umową**.
- Regulamin** wraz z **Ofercą**, zawierającą **Cenni(ik)**, jest dostarczany bezpłatnie **Zamawiającemu**, przed zawarciem **Umowy**, a ponadto dostępny jest dla **Klientów** w siedzibie **Operatora**, wyznaczonych przez **Operatora** punktach sprzedaży, lokalnych **BOA** lub/i w serwisie **WWW**.
- W imieniu **Operatora** **Umowę** zawiera pracownik **Operatora** lub osoba należycie upełnomocniona przez **Operatora**.
- Klient**, będący osobą fizyczną, może podpisać **Umowę** osobiście lub przez należycie upełnomocnionego pełnomocnika. Za **Klienta**, będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, **Umowę** podpisują osoby uprawnione do jego reprezentacji lub upełnomocnione 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 lub/i ekonomicznych możliwości wykonania **Zakończenia Sieci** lub/i świadczenia **Usługi**,
- jeżeli **Zamawiający** nie posiada **Tytułu prawnego do Lokalu**,
- jeżeli **Zamawiający** posuguje się dokumentami zniszczonymi albo budzącymi wątpliwości, co do ich autentyczności,
- jeżeli **Zamawiający** będący osobą fizyczną nie podał i nie udokumentował następujących danych: nazwisk i imion, imion rodziców, miejsca i daty urodzenia, adresu miejsca zamieszkania i adresu korespondencyjnego, jeżeli jest inny niż miejsce zamieszkania, numeru ewidencyjnego PESEL **Klienta**, nazwy, numeru lub serii dokumentu poświadczającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca niebędącego obywatelem państwa członkowskiego lub Konfederacji Szwajcarskiej – numeru paszportu lub karty pobytu,
- jeżeli **Zamawiający** niebędący osobą fizyczną nie dostarczył odpisu z właściwego rejestru lub innego dokumentu, na podstawie którego dana jednostka funkcjonuje, dokumentów stwierdzających nadanie numeru statystycznego REGON oraz numeru identyfikacji podatkowej (NIP) oraz zaświadczenia z właściwego Urzędu Skarbowego o braku zaległości w zapłacie podatków,
- negatywnie oceny wiarygodności płatniczej **Zamawiającego** wynikających z danych będących w posiadaniu **Operatora** lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych, przy czym **Operator** obowiązany jest powiadomić **Zamawiającego** o wystąpieniu zastrzeżeń, co do takiej wiarygodności,
- niedostarczenia przez **Zamawiającego** dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec **Operatora** wynikających z **Umowy**,
- w zakresie **Usług Telewizji Światłowodowej** – **Lokal** jest budynkiem publicznym, obiektem gastronomicznym, handlowym lub rozrywkowym, placówką edukacyjną, klubem, biurom, częścią wspólną budynku, zjazdem, hotelem, motelem, domem goszczącym, internatem lub innym miejscem, które ze względu na swój charakter jest dostępne dla większej – nieograniczonej lub ograniczonej – grupy osób.
- W sytuacji określonej w ust. 17 lit. f lub/g niniejszego paragrafu, **Operator** może zawrzeć z **Zamawiającym** **Umowę** na mniej korzystnych warunkach, w szczególności zażądać kaucji gwarancyjnej lub wystawienia wolańki gwarancyjnej w blanco wraz z deklaracją wekslową.
- W przypadku zmiany **Lokalu**, w którym mają być świadczone **Usługi**, jeżeli nowy **Lokal** nie znajduje się w obrębie właściwej **Sieci** lub nie występuje w nim warunki techniczne niezbędne do świadczenia **Usługi**, **Operator** może odmówić zmiany **Lokalu**, jak przy zawarciu **Umowy**. **Abonent** może przenieść prawa i obowiązki wynikające z **Umowy** na inną osobę posiadającą **Tytuł prawny do Lokalu**, jeśli **Operator** wyrazi na to pisemną zgodę, pod warunkiem uiszczenia **Oplaty jednorazowej** zakreślonej **Cennikiem**.
- Operator** zastrzega sobie prawo nie wyrażenia zgody na przejęcie praw i obowiązków przez nabywcę praw do **Lokalu** w przypadkach opisanych w niniejszym paragrafie, w szczególności 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 §24. **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 płatność za **Usługi** świadczone po utracie praw do **Lokalu**, bez względu na podmiot korzystający z tych **Usług**.

## §5 Ochrona danych osobowych Abonenta oraz tajemnica telekomunikacyjna:

- Zawierając **Umowę** **Abonent** wyraża zgodę na przetwarzanie w związku ze świadczoną **Usługą**, oprócz danych określonych w art. 161 ust. 2 ustawy z 16.07.2004 r. Prawo telekomunikacyjne, następujących swoich danych osobowych: numeru telefonu, adresu email, numeru rachunku bankowego lub karty płatniczej.
- Operator** informuje, iż dane osobowe **Abonenta**, wskazane w **Umowie**, przetwarzane są przez **Operatora** zgodnie z postanowieniami art. 23 ustawy o ochronie danych osobowych, w związku z art. 161 ust. 1 ustawy Prawo telekomunikacyjne, w zakresie, w którym dotyczy do świadczonych **Abonentowi Usług**, dla celów marketingu bezpośredniego **Usług** własnych (m.in. dostarczanie informacji o nowych ofertach, produktach i usługach) oraz dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej.
- Każdy **Abonent** ma prawo wglądu i poprawienia własnych danych osobowych w bazie **Operatora** w siedzibie spółki lub lokalnym **BOA**. W przypadkach wymienionych w art. 23 ust. 1 pkt 4 i 5. ustawy o ochronie danych osobowych **Abonent** ma prawo pisemnego, umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania swoich danych osobowych ze względu na jego szczególną sytuację oraz prawo wniesienia skargi wobec przetwarzania danych w celach marketingowych lub wobec przekazywania jego danych innemu administratorowi danych.
- Dane osobowe **Abonenta** mogą być przekazywane uprawnionym organom, jak również w razie takiej konieczności prawnikom i instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności powstałych z powodu niezapłacenia **Faktur VAT**.
- Operator** informuje **Abonenta**, iż w zakresie przewidzianym przez obowiązujące przepisy prawa przetwarza:
  - dane osobowe **Abonentów** oraz inne dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną,
  - dane transmisyjne, przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, zarządzania ruchem w sieciach telekomunikacyjnych lub obsługi klienta,
  - informacje dotyczące faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia.
- Operator** informuje **Abonenta**, iż dla celów naliczania opłat z tytułu świadczenia **Usług** lub/i rozliczeń operatorskich lub/i na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa przetwarzane będą dane transmisyjne obejmujące dane lokalizacyjne (wskazujące położenie geograficzne **Sprzętu**), dane o numerze użytkownika wywołującego i wywołującego, rodzaj i czas połączenia oraz dane o jakości połączenia.
- Dane osobowe **Abonenta** będą przetwarzane w okresie obowiązywania **Umowy**, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych przepisami prawa.
- Za zgodą **Abonenta**, **Operator** może przekazać jego dane innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych.
- Operator** za zgodą **Abonenta** może przesyłać **Abonentowi** materiały reklamowe, oferty i inne informacje od podmiotów współpracujących z **Operatorem**.

## Rozdział III. – Instalacja Zakończenia sieci, Sprzęt Operatora, Urządzenia Abonenta:

- 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.

- Na zlecenie **Abonenta**, **Operator** może wykonać dodatkowe **Zakończenie(a)** **Sieci** za **Oplatę Jednorazową** określoną w **Cennikach**.
- 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 Abonentową** określoną w **Cennikach**.
- W celu umożliwienia **Operatorowi** instalacji **Zakończenia Sieci**, **Abonent**, podpisując **Umowę** lub/i zlecając wykonanie dodatkowego **Zakończenia Sieci**, wyraża zgodę na wykonanie w **Lokalu** 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** niewymagającego instalacji **Zakończenia Sieci** jest obowiązkiem **Abonenta** i obejmuje przeniesienie 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**, **Operator** dokonuje **Aktywacji Usługi**.
- 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 hasel lub/i **PINów**. **Abonent** ponosi wyłączną odpowiedzialność za wybór miejsca i bezpieczeństwo przechowywania hasel lub/i **PIN-ów**.
- 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 Abonenta**. W przypadku konieczności przystosowania **Terminala** do pracy w **Sieci Abonenta**, **Abonent** ponosi koszty wszelkich niezbędnych prac technicznych lub/i konfiguracji lub/i przeróbek **Terminala** i **sieci Abonenta**. **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** według instrukcji udzielonej przez **Operatora**, w takiej sytuacji **Operator** nie ponosi odpowiedzialności za skonfigurowanie **Sprzętu Operatora** niezgodnie z udzieloną instrukcją.
- Wykonanie **Zakończenia Sieci** lub/i **Aktywacji 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**.

## §7. 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** odpłatnie.
- Operator** zobowiązuje się udostępnić **Abonentowi** **Sprzęt Operatora** lub/i inne urządzenia w stanie umożliwiającym korzystanie z **Usługi** jak i jego prawidłowe używanie z zastrzeżeniem ustępu 1.
- 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 zakreślono 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, powstałe nie w winy **Abonenta**, 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:
  - samolowne, bez zgody **Operatora**, przeniesienie **Zakończenia Sieci** lub/i wykonanie dodatkowego **Zakończenia Sieci**,
  - samolowne, 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, usterkach lub uszkodzeniu **Sprzętu Operatora**.
- Operator**, w szczególnie uzasadnionych przypadkach, może uzależnić podpisanie **Umowy** od zabezpieczenia **Sprzętu Operatora** przed jego kradzieżą poprzez złożenie zabezpieczenia, o którym mowa §20 ust. 1 **Regulaminu** lub jego ubezpieczenie wraz z cesją wraz z umową ubezpieczenia na rzecz **Operatora**. Koszty ewentualnego ubezpieczenia obciążają w całości **Abonenta**.
- 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.

## §8. 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.
- Zwłaszcza, iż **Sprzęt Operatora** wykorzystywany do świadczenia Usługi, może zawierać cechy umożliwiające korzystanie Usługi poza Lokalem Abonenta, **Abonent** zobowiązuje się do nieudostępniania **Sprzętu Operatora** osobom trzecim lub/i niezwłocznego powiadomienia **Operatora** o jego zagubieniu, kradzieży, 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 lub utracie w inny sposób **Sprzęt Operatora** lub poinformować **Operatora** o odnalezieniu **Sprzętu Operatora**.
- W przypadku zagubienia, kradzieży lub utraty w inny sposób **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 rozwiązaną przez **Abonenta** z zachowaniem terminu wypowiedzenia **Umowy**. W takim przypadku **Abonent** jest zobowiązany do uiszczenia **Operatorowi** wszelkich należnych **Opłat** za zrealizowane Usługi w tym **Opłat Abonentowych** za okres wypowiedzenia. W przypadku zawarcia **Umowy** w ramach promocji postanowienia §24 **ust. 2** Regulaminu stosuje się odpowiednio.
- Wymiana w zamian za uszkodzony lub zniszczony **Sprzęt Operatora** kolejnego **Sprzętu Operatora** następuje po dostarczeniu przez **Abonenta** do **BOA** uszkodzonego lub zniszczonego **Sprzętu Operatora**, względnie kopii protokołu zgłoszenia kradzieży.
- Wydanie w zamian za zagubiony, skradziony lub utracony w inny sposób **Sprzęt Operatora** kolejnego **Sprzętu Operatora** następuje po dostarczeniu przez **Abonenta** do **BOA** uszkodzenia i zagubieniu, kradzieży lub utracie inny sposób **Sprzętu Operatora** i kopii protokołu zgłoszenia kradzieży, o ile **Abonent** dokonał takiego zgłoszenia.
- Naprawa, wymiana lub wydanie **Sprzętu Operatora** jw. następuje:
  - nieodpłatnie w przypadku ujawnienia w trakcie eksploatacji ukrytych wad w **Sprzęcie Operatora**,
  - odpłatnie w przypadku utraty **Sprzętu Operatora**, a także konieczności wymiany **Sprzętu Operatora** 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 określają **Cenniki** w postaci odpowiednich **Opłat 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 urządzeń określonych w **Umowie**, w **Regulaminie** lub w **Cennikach** przez osoby trzecie, które posługują się **Sprzętem Operatora** przypisanym do **Abonenta**, w tym za **Opłaty** 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 Operatora**. Umieszczenie zużytego **Sprzętu Operatora** wraz z innymi odpadami może stanowić zagrożenie, dla środowiska i zdrowia ludzi, wynikające z obecności składników niebezpiecznych w **Sprzęcie Operatora**. 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**.
- Udostępnienia **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 lub/i rozwiązania w inny sposób.
- Abonent** jest zobowiązany, na swój koszt i ryzyko, zwrócić **Sprzęt Operatora** w stanie nieopogorzonym bardziej niż wynikający z normalnej lub/i prawidłowej eksploatacji. Zwrot następuje na koszt **Abonenta** do najbliższego **BOA**.
- Operator** może określić w **Cennikach** odpowiednią **Opłatę Jednorazową** za każdy dzień opóźnienia w zwrocie **Sprzętu Operatora**.

#### §9. Urządzenie abonencie – 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:

##### §10.

- 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 światłowodowej,
  - usługi dostępu do sieci Internet,
  - usługi telefonii stacjonarnej VoIP,
  - usługi mobilne GSM,
  - usługi dodatkowe powiązane z powyższymi 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 nieobjętych 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 – jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniać Usługi poza **Lokalem 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** abonenckich.
- Operator** świadczy Usługi siedem dni w tygodniu przez 24 godziny na dobę z wyjątkiem przerw technicznych i konserwacji, które nie mogą stanowić więcej niż 5% 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 **Cennikach**.

##### §11.

###### Usługa telewizji światłowodowej:

- Operator** świadczy usługę telewizji światłowodowej, zwanej dalej Usługą telewizyjną, zapewniającą dostęp do **Serwisów** szczegółowo zakreślonych w **Pakiecie**, na jaki zawarta została **Umowa** i jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.
- Operator** nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę **Serwisów**.
- Serwis/Usługa telewizyjna** są udostępniane na mocy umów zawartych przez **Operatora** z dostawcami **Serwisów/Usług telewizyjnych**, do których należą m.in. Castor Enterprise Sp. z o.o., DISCOVERY COMMUNICATIONS BENELUX B.V, TVN S.A., Eurosport SAS, jako wiodący dostawcy, jak również inni dostawcy. Zmiany w zakresie dostawców **Serwisów/Usług telewizyjnych** nie stanowią zmiany w rozumieniu zmiany **Umowy** zawartej jak niżej i mogą być dokonywane przez **Operatora** w każdym czasie.
- W przypadku Usługi Telewizyjnej **Umowa** zawierana jest pomiędzy **Operatorem, Abonentem** i dostawcą **Serwisów / Usług telewizyjnych**.
- Operator** ponosi też wobec **Abonenta** odpowiedzialność za zgodne z **Umową** świadczenie Usługi Telewizyjnej.
- W ramach wybranego przez **Abonenta** Pakietu programowego dostarczane są programy gwarantowane, których reemisję **Operator** zobowiązany jest zapewnić przez cały czas trwania **Umowy**, oraz programy nieogwarantowane, wyraźnie oznaczone w Ofercie programowej, które w trakcie trwania **Umowy** mogą być usuwane lub zastępowane innymi programami. **Operator** nie ponosi odpowiedzialności za zmiany w pakietach programowych wynikające ze zmian lub zakończenia emisji programów na skutek działań podmiotów trzecich.
- Czasowy dostęp do **Serwisów** nieobjętych wykupionym **Pakiem** ma charakter testu technicznego lub/i promocji.
- Zarówno udostępnianie jak i wycofywanie **Serwisów**, o których mowa w **ust. 5** i **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 teletekście.
- Abonent** uprawniony jest do korzystania z Usługi telewizji światłowodowej wyłącznie na użytek własny, w sposób nie łączący się z osiaganiem 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.
- 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 osiaganiem korzyści majątkowych. **Abonent** cyfrowej telewizji światłowodowej nie ma prawa do kopiowania **Serwisów** w całości lub ich części za pomocą innych urządzeń niż **Terminal telewizyjny – Dekoder**. Zasady korzystania z **Dekodera Operatora** może określić odrębny 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 §16 **Regulaminu**.
- Operator** w ramach usługi cyfrowej telewizji światłowodowej może świadczyć usługi dodatkowe, jako dodatkowe **Pakiety** lub/i **Usługi interaktywne** lub/i inne usługi świadczone z wykorzystaniem urządzeń cyfrowej telewizji światłowodowej w tym **Multiroom**.
- Dostęp do Usług, o których mowa w **ust. 1** 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** generowane jest losowo przez **Operatora** i udostępnione **Abonentowi** w dacie **Aktywacji Usługi**.
- O ile **Operator** wyrazi zgodę, **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 **PIN**.
- Dostępne w ramach usługi cyfrowej telewizji światłowodowej **Serwis**, **Pakiety** lub/i **Usługi Interaktywne** mogą zawierać treści nieprzeznaczone dla osób niepełnoletnich lub dla osób, które sobie tego nie życzą. W celu zabezpieczenia dostępu do takich treści **Abonent** zobowiązany jest do nie wyłączenia 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 niepełnoletnich lub osób, które sobie tego nie życzą poprzez wyłączenie hasła **PIN**.

##### §12.

###### Usługi Interaktywne:

- Operator** w ramach Usługi cyfrowej telewizji światłowodowej lub/i Usługi dostępu do sieci Internet 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 zakreślone 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 2017 r., poz. 1219 z późn. zm.).
- W ramach Usług interaktywnych **Operator** między innymi oferuje usługę video na żądanie – **VOD** 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 **Pakiety**.
- Operator** przed udostępnieniem **Abonentowi** płatnych Usług interaktywnych z bazy **VOD** podaje dla każdej pozycji warunki dostępowości 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 **Opłaty dodatkowej** za zamawianą Usługę interaktywną.

- Momentem naliczenia **Opłaty dodatkowej** za zamówioną Usługę interaktywną jest rozpoczęcie jej odtwarzania potwierdzone hasłem **PIN**, o ile opcja nie została wyłączona. **Abonent** dokonując zamówienia potwierdza, że akceptuje przedstawionemu 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 zostało dokończony z przyczyn leżących po stronie **Abonenta**.
- Opłata** 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 **Bilingu**.
- Biling** zawiera informacje o zrealizowanych płatnych Usługach interaktywnych, z podaniem rodzaju Usługi interaktywnej, daty oraz godziny pierwszego rozpoczęcia odtwarzania, oraz wysokości opłaty za zamówioną Usługę interaktywną.
- Operator** może wprowadzić Limit należności, dla poszczególnych Usług interaktywnych z osobną, w wysokości zakreślonej w **Cennikach**.
- Abonentowi** przysługuje prawo do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości inicjowania płatnych Usług interaktywnych – **Limity należności**, zakres i rodzaje **Limitów należności** zakreślają **Cenniki** dla poszczególnych Usług interaktywnych z osobną.
- Operator** może udostępnić płatność za Usługi Interaktywne z dołu, do wysokości **Limitu należności**, dla **Abonentów** mających zawarte **Umowy** z **Operatorem** w zakresie świadczenia innych Usług. Termin płatności upływa 10 dni następnego **Okresu Rozliczeniowego**. **Operator** zastrzega sobie prawo do zablokowania możliwości korzystania z płatnych dodatkowo Usług interaktywnych do czasu uregulowania należności 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.

##### §13.

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

- Operator** świadczy usługę stacjonarnego dostępu do sieci Internet, zwanej dalej Usługą Internetową, o parametrach transmisyjnych zgodnych z **Pakiem** zakreślonym w **Umowie**.
- Jeżeli **Umowa** nie stanowi inaczej, **Operator**, w ramach posiadanych możliwości technicznych, może udostępnić **Abonentowi** dostęp do własnych serwerów, o zakreślonej **Umową** powierzchni dyskowej przeznaczonej do wykorzystania przez **Abonenta**, w tym do serwera poczty elektronicznej lub/i serwera www, przynależnym **Abonentowi** konto pocztowe lub/i udostępnić miejsce na serwerze www do publikacji strony internetowej **Abonenta**.
- Operator** zobowiązuje się do zapewnienia 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 nieuprawnionych.
  - opogramowanie pozwalające na odrzucenie wiadomości pocztowych zawierających wirusy lub robaki internetowe lub usuwanie z wiadomości pocztowych załączników je zawierających,
  - opogramowanie odrzucające wiadomości pocztowe uznane przez wiodące serwery RBL (Realtime Blackhole List) jako spam. Jeżeli wiodące 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 dochodzić do **Operatora** żadnych roszczeń odszkodowawczych (w tym regresowych lub/i związanych z utracą innych korzyści) związanych z naruszeniem systemu bezpieczeństwa w **Terminalu Abonenta**.
- Operator** nie ponosi odpowiedzialności nad treścią informacji, zawartością danych lub opogramowaniem 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 opogramowania, 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,
  - jakiejkolwiek szkody poniesione przez **Abonentów**, niebędących **Konsumentami**, w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu Usług 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 ww. 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, dobrymi obyczajami,

- postanowieniami Umowy lub/i Regulaminu, zarówno w stosunku do Operatora jak i osób trzecich.
13. W szczególności zabronione są następujące zachowania:
    - a. umyślnie lub nieuwolnie rozpowszechnianie Spamów 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,
    - b. naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich,
    - c. rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np.: o charakterze rasistowskim czy pornograficznym lub mających na celu zastraszenie, groźenie, obrażanie czy niepokojenie osób trzecich,
    - d. prowadzenie działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub przechowywanych w nich informacji polegających w szczególności na przelamywaniu zabezpieczeń lub obchodzeniu mechanizmów lub procedur zabezpieczeń,
    - e. dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody,
    - f. przesyłanie niezamówionej informacji handlowej.
  14. W sytuacji szczególnej, o której mowa w ust. 13 pkt a, 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 ze skutkiem natychmiastowym.
  15. 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.
  16. Operator informuje, że Terminal Internetowy z interfejsem WiFi pracuje w paśmie z wolnym od zezwoleń, 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 przepływności 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. 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.
  19. W ramach usługi stacjonarnego 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.
  20. Maksymalna prędkość pobierania/wysyłania mierzona jest od routera brzożowego, 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 niepożądanym działaniom zmierzającym do generowania szkodliwego ruchu, ograniczeń technicznych Urządzeń (w szczególności routera), korzystania z Usługi na kilku Urządzeniach jednocześnie, jednoczesnego uruchomienia kilku strumieni danych, instalacji na Urządzeniu aplikacji obniżających prędkość transmisji (antywirusy, firewall), korzystania z dostępu radiowego przy niskim poziomie sygnału (znacząca odległość od Sprzętu Operatora).
  21. Zwykłe 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.
  22. Prędkość minimalna pobierania oraz wysyłania danych to prędkość, którą Operator zobowiązuje się dostarczać Abonentowi w każdym momencie (z wyjątkiem przerwy w świadczeniu Usług), równa 1/4 prędkości maksymalnej.
  23. Usługa dostępu do sieci Internet 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 Cenników) mogą wprowadzać szczególne ograniczenia.
  24. 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):
    - a. usługi telefoniczne VoIP - 64 kb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;
    - b. przeglądanie stron www - 1 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
    - c. oglądanie wideo w jakości SD - 2 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
    - d. oglądanie wideo w jakości HD - 6 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
    - e. oglądanie wideo w jakości 4K - 18 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
    - f. rozmowy wideo HD - 1,5 Mb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;
    - g. gry sieciowe czasu rzeczywistego - 2 Mb/s pobierania i 1,5 Mb/s wysyłania, opóźnienie 30 ms.
  25. Operator gwarantuje, że parametry Usługi obejmujące wahanie opóźnienia oraz utratę pakietów nie ograniczają możliwości korzystania z wyżej opisanych usług.
  26. 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.
  27. Z zastrzeżeniem szczególnych postanowień Umowy (w tym Regulaminu oraz Cenników), w szczególności ust. 29-30 poniżej, Operator traktuje wszystkie transmisje równo, bez dyskryminacji, ograniczania czy ingerencji.
  28. W celu utrzymania optymalnych warunków dostępu do Internetu Operator usług stosuje środki monitorowania ruchu oraz zarządzania

- ruchem, takie jak: kolejkiowanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelwy 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.
29. Środki zarządzania ruchem nie blokują, nie spowalniają, nie zmieniają, nie ograniczają, nie pogarszają jakości ani nie faworyzują określonych treści, aplikacji ani usług, z wyjątkiem przypadków, w których jest to konieczne (i jedynie tak długo, jak jest to konieczne), aby:
    - a. zapewnić zgodność z przepisami prawa lub środkami służącymi ich wykonaniu,
    - b. utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, Usług oraz Urządzeń,
    - c. zapobiec zagrożącym przeciążeniom Sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
  30. Środki te mogą spowodować czasowe pogorszenie parametrów świadczonej Usługi, w szczególności wydłużenie opóźnienia, a także ograniczenie prędkości transmisji danych lub jej czasowe wstrzymanie.
  31. Na zasadach określonych w przepisach prawa Operator może oferować usługi niebędące usługami dostępu do Internetu, które są użytkomalowane dla określonych treści, aplikacji lub usług. Usługi te nie wpływają na ogólną dostępność lub jakość Usługi dostępu do Internetu.
  32. 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.
  33. 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.

#### §14. Usługa telefonii stacjonarnej VoIP:

1. 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.
2. Operator w ramach Umowy świadczy:
  - a. 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 lub usługi VPN,
  - b. usługi dodatkowe oraz inne usługi określone w Cennikach, a także usługi świadczone przez inne podmioty, do których Abonent ma dostęp na mocy umów zawartych pomiędzy Operatorem a tymi podmiotami.
3. W celu identyfikacji Abonenta, w Sieci lub w siedach innych operatorów, Operator przydziela Abonentowi telefoniczny Numer abonentki w użytkowanie/użycie na czas trwania umowy.
4. Numer abonentki może być zmieniony odpłatnie, zgodnie z Cennikami, na życzenie Abonenta, gdy jest to technicznie możliwe.
5. Abonent może żądać bezpłatnej zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z nadanego numeru jest uciążliwe.
6. Operator z ważnych przyczyn technicznych, organizacyjnych lub prawnych może zmienić przydzielony Abonentowi telefoniczny Numer abonentki, zgodnie z obowiązującymi przepisami, informując pisemnie Abonenta o planowanej zmianie, co najmniej 90 dniowym wyprzedzeniem.
7. Jeżeli Umowa lub/i Oferta nie stanowi inaczej:
  - a. z uwagi na brak możliwości ustalenia lokalizacji Abonenta, poza infrastrukturą Operatora, zestawienie połączenia z numerami alarmowymi może być niezrealizowane, na co Abonent wyraża zgodę.
  - b. Usłuzie telefonicznej nie jest gwarantowane przekazywanie identyfikacji telefonicznego Numeru abonentkiego do innych sieci zagranicznych.
8. W celu zapewnienia ochrony interesów Abonenta oraz kontroli kosztów przez niego ponoszonych Operator stosuje metodę ich kontroli, tj.: Poziomy blokady połączeń, na które Abonent wyraża zgodę.
9. Operator zastrzega sobie prawo do ustalenia w chwili zawarcia Umowy lub w trakcie jej wykonywania Limitu wartości połączeń za świadczone Usługi telefoniczne w tym Limitu płatne.
10. 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 zestawienia połączenia, na co Abonent wyraża zgodę.
11. W przypadku przekroczenia Limitu wartości połączeń, o którym mowa w ust. 9 niniejszego paragrafu Operator informuje o tym Abonenta i wywza do wpłaty zaliczki na poczet opłat za świadczone Usługi telefoniczne.
12. 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 zmian Limitu wartości blokady połączeń.
14. Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, w celu kontroli wykonywanych połączeń, Operator w dacie Aktywacji Usługi umożliwi Abonentowi dostęp do Bilingu.
15. Billing zawiera informacje 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.
16. Zasady naliczania opłat za wykonane Usługi Telefoniczne lub/i Połączenia płatne lub/i rozliczanie przynależnych minut w abonamencie, zakres i rodzaje Poziomych blokady połączeń zakreślają Cenniki (dla poszczególnych Planów taryfowych) z osobna.
17. 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, następuję 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.
18. Operator z ważnych przyczyn, związanych z rozliczeniami międzyoperatorскими, może przesuwać część rozliczeń za zrealizowane Usługi Telefoniczne lub/i Połączenia płatne na kolejny Okres Rozliczeniowy, po okresie, w którym Operator dokonał miał ich naliczenia, na co Abonent wyraża zgodę.
19. Na pisemny wniosek Abonenta, Operator odpłatnie dostarczy, w terminie do 30 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 Cennikami, oddzielnie za każdy Okres rozliczeniowy.

20. Do Terminala abonentkiego, użytego przez Abonenta w celu korzystania z Usługi telefonicznej postanowienia §9 Regulaminu stosuje się odpowiednio.
21. Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, Abonent:
  - a. do Sprzętu Operatora może podłączyć tylko jeden Terminal Abonentki, niebędący urządzeniem technicznym umożliwiającym komutację lub/i kierowanie połączeń lub/i podłączenie większej ilości Terminali,
  - b. nie może wykorzystywać jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają 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,
  - c. nie może przeprowadzać jakichkolwiek działań mogących uszkodzić lub zakłócić działanie lub funkcjonowanie jakichkolwiek sieci telekomunikacyjnych,
  - d. nie może używać urządzeń lub/i oprogramowania zamieniających ruch i skutkujących omińcieniem jakichkolwiek rozliczeń,
  - e. 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 szkodliwy ruch.
22. W sytuacji naruszenia przez Abonenta ust. 21 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 ze skutkiem natychmiastowym.

#### §15. Usługi mobilne GSM:

Do świadczenia usług mobilnych GSM, postanowienia §14 ust. 1 – 22 lub/i §13 ust. 1 – 33 stosuje się odpowiednio, z uwzględnieniem postanowień zakreślonych niniejszym paragrafem: W przypadku usług mobilnych przez Sieć rozumie się sieć Operatora Macierzystego, dysponującą odpowiednią infrastrukturą telekomunikacyjną do świadczenia usług mobilnych GSM, udostępnioną Operatorowi do świadczenia usług mobilnych GSM na rzecz Abonenta.

1. 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.
2. 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 abonentki.
3. 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.
4. Standardowo dostarczona Abonentowi karta SIM/USIM nie jest zabezpieczona kodem PIN, Abonent w dacie aktywacji usługi powinien nadać indywidualny kod PIN, używając w tym celu jednorazowego kodu PIN dostarczonego przez Operatora. Zaniechanie przez Abonenta czynności, o których mowa w zdaniu pierwszym, może skutkować nadzyciami, za które wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent.
5. 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 §8 Regulaminu stosuje się odpowiednio.
6. Niezależnie od postanowień §14 ust. 22 Regulaminu, Abonent zobowiązany jest do powstrzymania się od klonowania karty lub/i ustanowienia, instalowania jak też wykorzystywania Bramek GSM (rodzaj urządzenia telekomunikacyjnego, umożliwiającego przekierowanie ruchu między sieciami) oraz powstrzymania się od podejmowania jakichkolwiek działań zmierzających do korzystania z nich.
7. 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.
8. 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 ze skutkiem natychmiastowym.
9. 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.
10. 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.
11. 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 niepożądanym działaniom zmierzającym do generowania szkodliwego ruchu, ograniczeń technicznych urządzeń Abonenta, warunków atmosferycznych, jednoczesnego uruchomienia kilku strumieni danych, instalacji na urządzeniu Abonenta aplikacji obniżających prędkość transmisji (antywirusy, firewall). W związku z powyższym w wielu sytuacjach osiągnięcie szacunkowej prędkości może nie być możliwe.
12. 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 § 23 i § 27 ust. 3 i 3a.

#### §16. Zmiana Oferty, Cennika, Regulaminu lub Umowy:

1. 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 wyłączeniu Serwisu(ów) w ramach Pakietu, lub/i dokonaniu zmian Cenników, Regulaminu lub Umowy.
2. Zmiana Oferty, Cenników, Regulaminu lub Umowy nie powoduje konieczności podpisywania przez Abonenta nowej Umowy ani Aneksów do niej.
3. Z zastrzeżeniem zmian Umowy dokonanej na wniosek Abonenta, Operator zobowiązany jest do powiadomienia Abonenta o każdej zmianie Oferty, Cenników, 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**, **Cenników**, **Regulaminu** lub **Umowy** drogą elektroniczną na wskazany przez **Abonenta** w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
  - Abonent**, nie później niż przed datą wprowadzenia zmian w **Ofercie**, **Umowie**, **Regulaminie** lub **Cennikach** (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 **Cenników**, 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 **§24 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 przysługują roszczenia odszkodowawcze, w tym zwrot **Ułgi**.
  - W zakresie dotyczącym zmian **Cenników**, **Operatorowi** nie przysługują roszczenia 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 **Planów taryfowych** lub **Usług**.
- §17. Promocje:**
- Operator** ma prawo do organizowania, w ustalonych przez siebie terminach i miejscach, 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 zwiększenia prędkości dostępu do sieci Internet lub/i zwiększenia limitu przesyłania danych lub/i udostępnienia innych usług, **Operator** może, bez dodatkowej **Oplaty**, 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 **Serwisu** **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 **§16 Regulaminu** nie mają zastosowania.
- §18. Zmiana zakresu Umowy z inicjatywą Abonenta:**
- Jeżeli **Abonent** nie zalega z żadnymi opłatami na rzecz **Operatora**, **Operator** z zastrzeżeniem postanowień **ust. 2** niniejszego paragrafu, umożliwia **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** i będący w zakresie istniejących możliwości technicznych, organizacyjnych, ekonomicznych i prawnych **Operatora** 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 zmierzona **Umowa** uważana jest za zawartą na czas oznaczony wskazany w **Umowie**, liczony od dnia rozpoczęcia świadczenia nowego zakresu **Usług**.
  - Jeżeli rozszerzenie zakresu **Umowy** wymaga wykonania przez **Operatora** dodatkowych czynności lub/i instalacji np.: **zakończenia Sieci** lub/i **przekazania Sprzętu Operatora**, **Aktywacja Usług(i)** nastąpi w terminie do **30 dni** od daty zmiany zakresu **Umowy**.
  - Jeżeli rezygnacja z niektórych **Usług** wymaga zwrotu lub/i wymiany **Sprzętu Operatora**, **Operator** ma prawo pobierać **Oplaty abonamentowe** za bezumowne korzystanie z **Usług**, w wysokości określonej w **Cennikach**, do dnia, w którym **Abonent** zwróci **Sprzęt Operatora**.
  - Operator** umożliwi **Abonentowi** zmianę warunków **Umowy** również za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub **Sprzętu Operatora**.
  - Operator** potwierdza pisemnie **Abonentowi** fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków **Umowy** oraz jego zakresie i terminie wprowadzenia zmian w terminie ustalonym z **Abonentem** jednakże nie później niż w terminie do **30 dni** od złożenia oświadczenia lub informuje go o braku możliwości dokonania zmiany **Umowy**. **Abonent** informowany jest o powyższym na piśmie, chyba że zażądał aby informacje te dostarczał mu droga elektroniczna, na wskazany przez **Abonenta** adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
  - Abonent**, który dokonał zmian **Umowy** w trybie, o którym mowa w **ust. 5** niniejszego paragrafu, może odstąpić od dokonanych zmian, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie do 14 dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia zmian.
  - W razie braku potwierdzenia **Abonentowi** fakto złożenia oświadczenia o zmianie warunków **Umowy** oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, o których mowa w **ust. 6** niniejszego paragrafu, termin w którym **Abonent** może odstąpić od dokonanej zmiany warunków **Umowy** wynosi trzy miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o dokonanej zmianie warunków **Umowy**. Jeżeli jednak **Abonent** po rozpoczęciu biegu tego terminu otrzyma potwierdzenie, którym może być w szczególności **Faktura**, uwzględniająca wprowadzone zmiany, termin ulega skróceniu do 14 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia.
  - Prawo odstąpienia od zmiany warunków **Umowy** dokonanej w trybie, o którym mowa w niniejszym paragrafie, nie przysługują **Abonentowi** w przypadku rozpoczęcia świadczenia **Usług** za zgodą **Abonenta**, zgodnie ze zmienionymi warunkami **Umowy** przed upływem terminu, o którym mowa w **ust. 6** niniejszego paragrafu.

- Odstąpienie od zmiany warunków **Umowy** dokonanej w trybie, o którym mowa w niniejszym paragrafie, wywierać będzie skutki wyłącznie od dnia złożenia oświadczenia. **Usługi** świadczone przed tą datą rozliczone zostaną zgodnie z **Cennikami**.
- Zasady określone w niniejszym paragrafie stosuje się odpowiednio do zamawiania lub/i dokonywania zmiany: **Usług dodatkowych** lub/i **Pakietów tematycznych** lub/i **Pakietów Premium**.
- Na pisemny wniosek **Abonenta**, jeżeli **Abonent** nie zalega, w dniu planowanego zawieszenia **Usług**, z żadnymi opłatami na rzecz **Operatora**, **Operator**, nie częściej niż raz na 2 lata, może zawiesić świadczenie **Usług**. Wniosek, zawierający przewidywany okres zawieszenia, musi być doręczony **Operatorowi** najpóźniej na 14 dni przed końcem **Okresu rozliczeniowego** poprzedzającego **Okres rozliczeniowy**, w którym ma nastąpić zawieszenie.
- Fakt akceptacji przez **Operatora** wniosku o zawieszenie **Usług(i)**, **Operator** potwierdza **Abonentowi** pisemnie na adres wskazany w **Umowie**.
- Zawieszenie świadczenia **Usług(i)** liczone jest w pełnych miesiącach kalendarzowych i nie może trwać dłużej niż 3 następujące po sobie **Okresy rozliczeniowe**. Za zawieszenie świadczenia **Usług(i)** **Operator**, o którym mowa w niniejszym paragrafie, może pobierać **Oplatę Jednorazową**, zgodnie z obowiązującymi **Cennikami**. Zawieszenie **Usług(i)** obowiązuje od 1 dnia wskazanego przez Strony **Okresu rozliczeniowego**.
- Z dniem zawieszenia **Usług** następuje zaprzestanie ich świadczenie, zaś po upływie okresu zawieszenia, **Operator** wznowia świadczenie **Usług(i)**, na dotychczasowych, wynikających z **Umowy** warunkach, bez osobnego powiadomienia **Abonenta**.
- W okresie zawieszenia **Usług(i)** **Operatorowi** przysługują prawo do:
  - wzwaną **Abonenta** do zwrotu **Sprzętu Operatora**. Do zwrotu **Sprzętu Operatora** postanowienia **§8 Regulaminu** stosuje się odpowiednio,
  - do pobierania **Oplaty za dostęp do Sieci telekomunikacyjnej Operatora** lub/i **Oplaty za używanie Sprzętu Operatora**, w wysokości określonej w **Cennikach**.

#### Rozdział V – Cenniki, Opłaty, Sposób dokonywania płatności:

- §19. Wysokość Oplat za Usługi świadczone przez Operatora oraz sposób ich naliczania określają Cenniki wydane przez Operatora.**
- Aktualne Cenniki** dostępne są w **BOA** oraz są dostarczane nieodpłatnie **Abonentowi** wraz z **Umową**, a także przesyłany drogą email na żądanie **Abonenta**. **Aktualne Cenniki** dostępne są również w **serwisie WWW Operatora**.
  - Za instalację **Zakończenia Sieci** w **Lokalu**, w którym **Operator** nie ma **Zakończenia Sieci**, **Zamawiający** zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej w wysokości określonej uprzednio przez **Operatora**, z zastrzeżeniem, że jeżeli instalacja wiąże się z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, **Operator** jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty instalacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez **Zamawiającego** przed zawarciem **Umowy**.
  - Za uruchomienie świadczenia **Usługi - Aktywacja Usługi, Aktywacja Usługi dodatkowej** lub zmianą **Pakietu**, **Abonent** zobowiązany jest do uiszczenia **Oplaty Aktywacyjnej** w wysokości określonej w **Cennikach** lub **Umowie**.
  - 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 **Cennikach**. 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 **Oplat** 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 wysokości określonych w aktualnych **Cennikach**, 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 aktualnych **Cennikach**.
  - Jeżeli **Aktywacja Usług(i)** nastąpiła po rozpoczęciu **Okresu rozliczeniowego**, **Oplatą** 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**.
  - Wszelkie pozostałe **Oplaty** przewidziane **Umową** lub/i **Regulaminem** lub/i **Cennikami**. **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**, począwszy 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**.

#### §20. Kaucja gwarancyjna lub Wksel in blanco:

- W sytuacjach określonych w **§4** **ust. 17** Regulaminu lub/i przed wydaniem **Sprzętu Operatora** niezbędnego do świadczenia **Usługi**, na zabezpieczenie ewentualnych roszczeń przysługujących **Operatorowi** względem **Abonenta**, **Operator** może żądać, aby **Abonent**, najpóźniej przy podpisaniu **Protokołu z aktywacji Usługi**, złożył kaucję gwarancyjną w wysokości określonej w **Cennikach** albo wystawił wksel gwarancyjny in blanco wraz z deklaracją wkslową. O żądaniu złożenia kaucji albo wystawienia wksla oraz rodzaju zabezpieczonego nimi roszczenia, **Operator** informuje **Abonenta** przy zawarciu **Umowy**.
- W sytuacji określonej w **ust. 1** niniejszego paragrafu, jeżeli po opisanu **Umowy**, **Abonent** odmówi złożenia kaucji gwarancyjnej albo wystawienia wksla gwarancyjnego in blanco, **Umowa** ulega wygaśnięciu, a **Abonent** zobowiązany jest do uiszczenia **Oplat Jednorazowej** za bezpodstawne wezwanie **Operatora**.
- Operator**, w razie niewykonania lub nienależytego wykonania przez **Abonenta** obowiązków określonych w **Umowie**, **Regulaminie** lub innych dokumentach, będących integralną częścią **Umowy** może, w zależności od zabezpieczenia złożonego przez **Abonenta** przy zawarciu **Umowy**, przystąpić do zaspokojenia przysługujących **Operatorowi** roszczeń z kaucji lub realizacji praw z wksla.
- W okresie obowiązywania **Umowy**, **Abonent** zobowiązany jest każdorazowo do uzupełnienia kwoty kaucji gwarancyjnej albo do

wystawienia nowego wksla in blanco, jeżeli **Operator** wykorzystał jedno z ww. zabezpieczeń dla zaspokojenia przysługującej mu wierzytelności.

- Po wygaśnięciu **Umowy**, jeżeli **Abonent** spełnił wszystkie zobowiązania wobec **Operatora**, **Operator** w zależności od rodzaju zabezpieczenia złożonego przez **Abonenta** przy zawarciu **Umowy**, zwraca kaucję gwarancyjną w kwocie nominalnej, w jakiej została wniesiona w chwili zawarcia **Umowy**, albo wksel in blanco.

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

##### §21.

##### 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 **Usług**, **Operator** zobowiązany jest 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 przekaze te informacje zgłaszającemu **Abonentowi**.
- Usunięcie **Awarii** powinno nastąpić nie później niż w ciągu **24 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 przekaze te informacje 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 8.00-21.00. 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 nieprawidłową 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 użycia.
- Jeżeli z winy **Abonenta**, **Operator** w celu dalszego świadczenia **Usługi**, dokonuje prac określonych w **ust. 5** niniejszego paragrafu lub dokonuje ponownej konfiguracji **Terminala** lub/i **Sprzętu Operatora** a także innych niż **Terminal** urządzeń niebędących **Sprzętem Operatora**, **Abonent** zobowiązany jest do uiszczenia **Oplat Jednorazowej** zgodnie z obowiązującymi **Cennikami**.
- 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 **Oplat Jednorazowej** zgodnie z obowiązującymi **Cennikami**.

##### §22.

##### Odpowiedzialność Operatora:

- Operator** ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie **Abonent** poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem **Usługi**, w zakresie określonym w **Regulaminie**. Odpowiedzialność **Operatora** nie obejmuje korzyści utraconych przez **Abonenta** niebędącego **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**.
- Przyznaczenie 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 **24 godzin** od momentu przekazania przez **Abonenta** informacji o **Awarii** do lokalnego **BOA**, które wystąpiło z wyjątkiem winy **Operatora**.
- Jeżeli przerwy w świadczeniu **Usługi**, wystąpiły z ważnych przyczyn, a przerwa trwała nie dłużej niż **24 kolejnych godzin** albo ich łączny czas w miesiącu kalendarzowym był krótszy od **48 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, nieprzezwyciężalnego przez **Abonenta** przepisów prawa lub postanowień **Regulaminu**, **Umowy** lub innych dokumentów stanowiących ich integralną część, w tym **Operator** nie ponosi odpowiedzialności za inne zakończenia w świadczeniu **Usługi** wynikające z działania lub zaniedbania **Abonenta**.
- Operator** nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w **Terminalu** lub oprogramowaniu **Terminala** na skutek ingerencji osób trzecich lub niepodjęcia działań, o których mowa w **§8 i §9 Regulaminu**.
- Operator** zapewnia przepustowość transmisji w ramach **Sieci** do **Routera brzegowego** w zakresie wskazanym w **§ 13**.
- 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**, niebędącego **Serwisem FTA**, postanowienia **§16 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** **Oplat** za korzystanie z **Usługi** w należytą wysokość, nie jest zobowiązany do przechowywania informacji i danych **Abonenta** na swoich serwerach w **Sieci**.

## Rozdział VII - Postępowanie reklamacyjne:

## §23.

- Postępowanie reklamacyjne dotyczy:
  - niedotrzymania z winy **Operatora** wyznaczonego terminu zawarcia **Umowy**,
  - niedotrzymania z winy **Operatora** określonego w **Umowie** terminu rozpoczęcia świadczenia **Usługi**,
  - jakości świadczonego **Usług** – niewykonania lub nienależytego wykonania **Usług** telekomunikacyjnych,
  - nieprawidłowego obliczenia lub/i zaksięgowania należności z tytułu świadczenia **Usługi**.
- Reklamacja mogą być składane pisemnie, w każdej jednostce **Operatora** obsługującej **Klientów**.
- Przyjęcie reklamacji złożonej pisemnie, 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 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**.
- Reklamację 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 uiszczania 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 uzasadniającej 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,
  - przedstawione żądanie.
- W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia zapisów **ust. 8** niniejszego paragrafu, **Operator** bezwzględnie wyzwa **Abonenta** do uzupełnienia reklamacji, wskazując konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz zakresu termin jej uzupełnienia, jednakże nie krótszy niż 7 dni. W wezwaniu **Operator** poucza, że nieuzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamacja pozostawia się bez rozpoznania.
- Za dzień wniesienia reklamacji, w formie pisemnej, uważa się datę wpływu zgłoszenia reklamacyjnego do **Operatora**, za wyjątkiem okoliczności określonych w **ust. 9** niniejszego paragrafu, gdy za dzień wniesienia reklamacji uważa się datę uzupełnienia reklamacji.
- 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** wyśle odpowiedź o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
- Operator** rozpatrując reklamację jest zobowiązany zbadać wyczerpująco okoliczności faktyczne i prawne sprawy.
- Przy 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.
- Odpowiedź na Reklamację powinna zawierać:
  - nazwę jednostki **Operatora** rozpatrującej wniosek reklamacyjny,
  - informację o dniu złożenia reklamacji,
  - rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - 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 postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 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 dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona **Abonentowi** przesyłką poleconą.
- Operator** potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze
- 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 oświadczenie o zamiarze, zgodzie albo odmowie udziału w postępowaniu w sprawie posądzającego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem UKE.

## Rozdział VIII - Rozwiązanie Umowy:

## §24.

## 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 przysługujące w przypadku rozwiązania **Umowy** przez **Konsumenta** przed rozpoczęciem świadczenia **Usług**, chyba że przedmiotem **Ulgi** jest **Terminal abonentki**.
- Oświadczenie o wypowiedzeniu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od **Umowy** może zostać złożone 1) w formie pisemnej bądź 2) dokumentowej, w przypadku, gdy umowa o świadczenie usług została zawarta także w formie dokumentowej.
- Wypowiedzenie umowy formie dokumentowej może zostać złożone w postaci wiadomości mailowej na adres e-mail: [boa@proip.pl](mailto:boa@proip.pl).

- W przypadku złożenia przez **Abonenta** oświadczenia o rozwiązaniu, wypowiedzeniu lub odstąpieniu w formie dokumentowej Dostawca Usług nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili jego otrzymania zawiadomienia **Abonenta** o jego otrzymaniu poprzez:
  - Wysłanie wiadomości e-mail.
 W terminie 14 dni od dnia złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu **Umowy** w formie dokumentowej, Dostawca Usług potwierdza na trwałym nośniku jego przyjęcie - w formie nośnika PDF przesłanego na e-mail wskazany w **Umowie** lub na piśmie na adres korespondencyjny wskazany w **Umowie** - jeśli **Abonent** nie wskazał adresu e-mail.

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

- Operatorowi** przysługują prawo do jednostronnego zawieszenia świadczenia **Usług(i)** lub wypowiedzenia **Umowy** w całości lub w części dotyczącej odpowiednich **Usług** w trybie natychmiastowym, gdy **Abonent**:
  - ingeruje w **Sieć**, w tym w szczególności przyląca do niej **Terminal 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 sztuczny 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 przelocowania, pomiarów lub usunięcia **Usług** albo **Awarii**,
  - korzysta z **Usług** z naruszeniem obowiązujących przepisów prawa,
  - istotnie narusza postanowienia **Regulaminu**, **Umowy** lub załączników do niej,
  - w sposób niedozwolony udostępni **Usługi** poza **Lokalem**,
  - dokona jakiegokolwiek 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 **Opłaty** instalacyjnej, aktywacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty niebędącej opłatą okresową, przewidzianej **Umową**, **Regulaminem** lub **Cennikami**, 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 **Opłaty** instalacyjnej, aktywacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty niebędącej opłatą okresową, przewidzianej **Umową**, **Regulaminem** lub **Cennikami**, o co najmniej 14 dni od zawieszenia umowy zgodnie z **ust. 2** niniejszego paragrafu.
- Każdej ze Stron przysługują 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 wzbija, niż po uiszczeniu przez **Abonenta** zaległości wobec **Operatora** wraz z odsetkami.
- W sytuacji, o której mowa w **§25** **Operator** może podjąć działania w celu wywindykacji opóźnionej należności - świadczenia.
- Rozwiązanie **Umowy** lub zawieszenie świadczenia **Usług(i)** przez **Operatora** nie zwalnia **Abonenta** od uregulowania należności za wykonane na **Jego** rzecz **Usługi**.

## §26. Wygaśnięcie, przedłużenie Umowy:

- Umowa** wygasa w przypadku:
  - upływu terminu, na który została zawarta (dotyczy umów, których okres obowiązywania nie uległ przedłużeniu na zasadach określonych w **Umowie** lub **Regulaminie**), rozwiązaniu za wypowiedzeniem lub w trybie natychmiastowym,
  - utrąty 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**, zamieszkującego 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 **§8 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**.

- Umowa Abonencka zawarta na czas określony/oznaczony. Po upływie terminu obowiązywania ulega przedłużeniu na czas nieokreślony/nieoznaczony. Dostawca Usług informuje **Abonenta** na trwałym nośniku:
  - w formie PDF na adres e-mail wskazany w **Umowie**, lub
  - na piśmie na adres korespondencyjny wskazany w **Umowie**, jeśli **Abonent** nie wskazał adresu e-mail w **Umowie**,
  - o automatycznym przedłużeniu **Umowy**, sposobach jej rozwiązania oraz najkorzystniejszych ofertowanych przez siebie pakietach taryfowych nie później niż w terminie 30 dni przed upływem okresu, na jaki **Umowa** została zawarta. **Abonent** może złożyć oświadczenie w formie:
    - e-mail na adres : [boa@proip.pl](mailto:boa@proip.pl)
    - na piśmie na adres: 05-092 Lomianki ul. Staszica 47
 - o braku chęci przedłużenia **Umowy** na czas nieokreślony najpóźniej przed terminem przekształcenia **Umowy** na czas nieokreślony. Z chwilą przedłużenia **Umowy** na czas nieokreślony **Abonent** zobowiązany będzie do uiszczania opłat abonamentowych zgodnie z **Cennikami** Usług Telekomunikacyjnych obowiązującym w dniu przekształcenia **Umowy** na czas nieokreślony, zgodnie z taryfą dla umów na czas nieokreślony o ile **Regulamin** promocji nie stanowi korzystniejszej dla **Abonenta**. Zmiana **Cenników**, w trakcie obowiązywania **Umowy**, rodzi skutki wskazane w **Regulaminie**.

- W przypadku gdy **Umowa** zawarta na czas określony ulega automatycznemu przekształceniu, w **Umowie** na czas nieokreślony, **Abonent** ma prawo do wypowiedzenia umowy przekształconej, w każdym czasie, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W

okresie trwania wypowiedzenia **Abonent** ponosi jedynie koszty świadczenia usług telekomunikacyjnych objętych **Umową**.

## §27. 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 obowiązujące przepisy prawa polskiego.
- Spory między **Abonentem** będącym konsumentem a **Operatorem**, zamiast postępowania przed sądami powszechnymi, mogą być rozwiązywane na drodze polubownej w drodze postępowania w sprawie posądzającego rozwiązywania sporów konsumenckich toczącego przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub rozstrzygane przed polubowymi sądami konsumenckimi działającymi przy Prezese Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Warunki i zasady posądzającego rozwiązywania sporów konsumenckich alternatywnego określają przepisy art. 109 ustawy prawo telekomunikacyjne oraz przepisy ustawy o posądzającego rozwiązywania sporów konsumenckich i aktów wykonawczych do tej ustawy a warunki i zasady postępowania przed stałymi polubowymi sądami konsumenckimi przy Prezese UKE określa art. 110 ustawy prawo telekomunikacyjne.
- 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/zaistnienia 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 uwiarygodnienia jego wniosków oraz oświadczeń.

## Regulamin korzystania z usług WiFi

## §28.

## Postanowienia ogólne:

- Usługa WiFi — polega na umożliwieniu **Abonentom**, Usługi stajonowego dostępu do sieci Internet ProIP, bezprzewodowe przyłączenie terminali Abonenckich, niebędących Sprzętem Operatora, do sieci Internet w technologii WiFi.
- Usługa WiFi dostępna jest wyłącznie poprzez Dedykowany Sprzęt Operatora — Terminal Internetowy z interfejsem WiFi.
- Dedykowany Sprzęt Operatora — Terminal Internetowy z interfejsem WiFi - wykaz modeli dostępny w BOA.

## §29.

## Specyfikacja Usługi WiFi:

- Operator informuje, że Terminal Internetowy z interfejsem WiFi pracuje w pasmach zwolnionych od zezwoleń, w którym mogą pracować również inne urządzenia bezprzewodowe: piloty, telefony, urządzenia Bluetooth i inne urządzenia wykorzystujące fale elektromagnetyczne, 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.
- Abonent**, planujący korzystanie z bezprzewodowego dostępu do sieci Internet w oparciu o Terminal Internetowy z interfejsem WiFi zobowiązany jest do sprawdzenia czy posiadany Terminal zgodny jest z standardem IEEE 802.11 g/n lub do zainstalowania w Terminalu - Komputerze odpowiedniej karty z interfejsem WiFi, zgodnej z standardem IEEE 802.11 g/n. Do Terminala lub karty z portem WiFi postanowienia Regulaminu stosuje się odpowiednio.
- 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 Usługi Internetowych osobom trzecim, zaś **Abonent** ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za skutki będące następstwem tego udostępnienia.
- Operator informuje, iż ze względu na właściwości technologii WiFi, parametry transmisji danych za pośrednictwem połączenia bezprzewodowego mogą być niższe od prędkości osiąganych przy połączeniu kablowym.

## §30.

## Wymagania dla urządzeń Abonenta:

Komputer przenośny:	stacjonarny/	Wymagania minimalne	Wymagania rekomendowane
Procesor		1.0 GHz	klasy Pentium IV 3.0 GHz lub inny podobnej wydajności

System operacyjny:

Windows XP lub wyższy

Pamięć RAM	1024 MB	1024 MB lub więcej
Karta sieciowa:	100 Mbit/s	1000 Mbit/s

Karta bezprzewodowa — Usługa WiFi:

zgodna ze standardem IEEE 802.11 g/n

Wymagania dla urządzenia **Abonenta** pozwalają na uruchomienie Usługi WiFi, ale nie gwarantują osiągnięcia optymalnej przepustowości łącza.

## §31.

## Odpowiedzialność Operatora:

- Operator** nie ponosi odpowiedzialności za propagację fal radiowych — zasięg oraz parametry połączenia Usługi WiFi w Lokalu **Abonenta**,
- Operator** nie ponosi odpowiedzialności za inne urządzenia umożliwiające komunikację WiFi, nie będące Sprzętem **Operatora**, w tym za Terminal lub kartę z interfejsem WiFi, której **Operator** nie był dostawcą.

## §32.

**Postanowienia końcowe:**

1. Urządzenia końcowe, w tym Komputer Abonenta lub karta bezprzewodowa, powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
2. Operator zaleca, aby podczas wyłączeń atmosferycznych Urządzenia końcowe, Sprzęt Operatora oraz inne urządzenia elektroniczne zostały odłączone od zasilania.

**Regulamin korzystania z usług MultiRoom**

## §33.

**Postanowienia ogólne:**

1. Usługa MultiRoom — jest usługą dodatkową i polega na umożliwieniu Abonentom, usługi cyfrowej telewizji kablowej, korzystania z Usługi cyfrowej telewizji kablowej na kolejnym Urządzeniu końcowym — Terminalu telewizyjnym - Telewizorze.
2. Usługa MultiRoom dostępna jest wyłącznie poprzez Sprzęt Operatora — Dekoder STB lub Terminal telewizyjny.
3. Usługa MultiRoom jest usługą odpłatną i świadczona jest w standardzie SD i/lub HD jako MultiRoom.
4. Operator, w ramach posiadanych możliwości technicznych może, w Lokalu Abonenta i w każdym czasie trwania Umowy, umożliwić Abonentowi dostęp do Usługi MultiRoom na warunkach ogólnych,
5. Do zakończenia sieci lub Sprzętu Operatora Abonent może przyłączyć tylko jeden Terminal telewizyjny — Telewizor.
6. Abonent nie ma prawa udostępniać Usługi MultiRoom osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tej Usługi MultiRoom — odpłatnie bądź nieodpłatnie — jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniać Usługę poza Lokal Abonenta bez zgody Operatora wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.

## §34. Usługa MultiRoom:

1. Operator świadczy Usługę MultiRoom w zakresie zapewniającym dostęp do Serwisów szczegółowo zakreślonych w Pakiecie, na jaki zawarta została Umowa i w jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi
2. W ramach Usługi MultiRoom Operator zapewnia dostęp do Pakietów rozszerzających na wszystkich dekoderach STB.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Serwisów.
4. Zmiana numeru kanału reemisji Serwisu nie stanowi zmiany Umowy. O takiej zmianie Abonentci będą informowani na 14 dni przed wprowadzeniem poprzez publikację zmian w kanale informacyjnym lub/i Serwisie WWW.
5. Czasowy dostęp do Serwisów nieobjętych wykupionym Pakietem ma charakter testu technicznego lub/i promocji.
6. Zarówno udostępnianie jak i wycofywanie Serwisu(ów), o których mowa w ust. 4. niniejszego paragrafu nie wymaga zmiany Umowy, ani uprzedniego powiadomienia o tym Abonenta i nie uprawnia Abonenta do wypowiedzenia Umowy.
7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie lub/i prawidłowość dostarczonych przez nadawców informacji, zawartych w treści EPG.
8. Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi MultiRoom wyłącznie na użytek własny, w sposób nie łączący się z osiąganiem 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.
9. Abonent zobowiązany jest do powstrzymania się od instalowania lub/i wykorzystywania urządzeń technicznych umożliwiających rozdział uprawnień do serwisów przypisanych dekoderom STB oraz do powstrzymania się od podejmowania jakichkolwiek działań zmierzających do korzystania z rozdziału tych uprawnień
10. Jeżeli przepisy prawa lub/i inne regulacje nie stanowią inaczej Abonent może kopiować Serwisy w całości lub ich części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiąganie 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.
11. 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 systemu nadawania, może dokonać zmiany w Ofercie. Do zmiany Oferty postanowienia Regulaminu stosuje się odpowiednio.
12. Operator w ramach Usługi MultiRoom może świadczyć usługi dodatkowe, jako dodatkowe Pakiety lub/i Usługi interaktywne lub inne usługi świadczone z wykorzystaniem urządzeń cyfrowej telewizji kablowej.
13. Dostęp do Usług, o których mowa w ust. 12. 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.
14. W celu odblokowania dostępu do Usług dodatkowych należy użyć hasła PIN. Hasło PIN dla dekodera STB jest ustalone zgodnie z instrukcją urządzenia i udostępnione Abonentowi w dacie Aktywacji Usług(i).
15. 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.
16. Dostępne w ramach usługi cyfrowej telewizji kablowej Pakiety lub/i Usługi Interaktywne mogą zawierać treści nieprzeznaczone dla osób małoletnich lub dla osób, które sobie tego nie życzą. W celu zabezpieczenia dostępu do takich treści Abonent zobowiązany jest do nie wyłączenia hasła PIN.
17. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a. nieuprawnione użycie hasła PIN, będące skutkiem umyślnego bądź nieumyślnego udostępnienia przez Abonenta hasła PIN osobom trzecim,
  - b. niezabezpieczenie przez Abonenta dostępu do treści nie przeznaczonych dla osób małoletnich lub osób, które sobie tego nie życzą poprzez wyłączenie hasła PIN.