

Regulamin wykonywania usług telekomunikacyjnych przez Powszechną Agencję Internet PAI S.A.

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin wykonywania usług telekomunikacyjnych przez Powszechną Agencję Internet PAI S.A., zwany dalej Regulaminem określa zasady zawierania i wykonywania przez Operatora umów zawartych z Abonentami w przedmiocie świadczenia publicznych usług telekomunikacyjnych.

2. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

Abonent - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna, nieposiadająca osobowości prawnej, będąca stroną Umowy, w wyniku jej zawarcia z Operatorem lub wstąpienia w prawa i obowiązki swego poprzednika prawnego wynikających z zawartej przez niego Umowy.

Aktywacja - realizowany przez Operatora proces wykonania wszystkich czynności niezbędnych do uruchomienia Usługi.

Awaria - brak lub pogorszenie jakości sygnału telekomunikacyjnego doprowadzonego do Urządzenia Abonenckiego, utrudniające lub uniemożliwiające korzystanie przez Abonenta z Usługi.

Biuro Obsługi Klienta (BOK) - każdy lokal, w którym Operator lub przedsiębiorca z nim powiązany wykonuje czynności związane z obsługą Abonentów. Wykaz BOK znajduje się na stronie internetowej Operatora.

Cennik - zestawienie wysokości opłat za Usługi i Usługi Dodatkowe wraz z zasadami ich naliczania.

Data Aktywacji - oznacza datę ukończenia przez Operatora Aktywacji potwierdzonej w protokole odbioru.

Elektroniczny Kanał Komunikacji (EKK) - Usługa zapewniania kanału komunikacji pomiędzy Abonentem i Operatorem wykorzystującym środki porozumiewania się na odległość, obejmujące w szczególności: sieć Internet, telefon stacjonarny lub telefon komórkowy lub inne środki udostępnione Abonentowi przez Operatora umożliwiające składanie reklamacji, zgłoszeń Awarii oraz zamawianie lub zmianę części Usług i Usług Dodatkowych.

Gniazdo Abonenckie - zakończenie Sieci Telekomunikacyjnej w Lokalu Abonenta, umożliwiające korzystanie z Usług.

Karta SIM - karta mikroprocesorowa, umożliwiająca dostęp do usług mobilnych w sieci Operatora, przekazywana Abonentowi w ramach opłaty za aktywację Karty SIM.

Kod PIN - indywidualny kod cyfrowy stosowany do zabezpieczenia dostępu do Karty SIM.

Kod PUK - indywidualny kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN.

Lokal Abonenta - pomieszczenia mieszkalne lub użytkowe, będące w dyspozycji Abonenta na podstawie przysługującego mu tytułu prawnego.

Numer MSISDN - numer telefoniczny Abonenta, zgodny z planem numeracji krajowej (numeracja mobilna), za pomocą której Abonent jest identyfikowany w sieciach telekomunikacyjnych.

Oferta Usług - zestawienie Usług i Usług Dodatkowych, cen i warunków ich świadczenia (zróżnicowanie terytorialne), dostępne w Biurach Obsługi Klienta oraz za pomocą EKK.

Okres Rozliczeniowy - wskazany w Umowie okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczenia Usług i Usług Dodatkowych, w przypadku braku wskazania w Umowie takiego okresu okresem rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy.

Opłata Abonentowa - opłata ponoszona przez Abonenta z tytułu Usług o charakterze ciągłym, wynikająca z Cennika, Umowy lub Regulaminu Promocji.

Opłata Jednorazowa - opłata za Usługi i Usługi Dodatkowe o charakterze jednorazowym wynikająca z Cennika, Umowy lub Regulaminu Promocji.

Opłata Jednostkowa - opłata za daną jednostkę wolumenu Usług lub Usług Dodatkowych, wynikająca z Cennika, Umowy lub Regulaminu Promocji.

Operator - Powszechna Agencja Internet PAI Spółka Akcyjna z siedzibą w Łodzi przy ul. Zamenhofa 10, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000664641 lub jej następcą prawnym, świadcząca Usługi Telekomunikacyjne.

Pakiet - zdefiniowany i oferowany przez Operatora zestaw parametrów charakteryzujących Usługę wraz z ewentualnymi usługami dodatkowymi, dostępny w ramach Opłaty Abonentowej, określony aktualnym Cennikiem lub/i Regulaminem Promocji i Ofertą Operatora obowiązującymi na danym obszarze.

Pakiet Telewizyjny - określony w Cenniku lub/i Regulaminie Promocji zbiór Programów Telewizyjnych oferowanych przez Operatora w ramach usług telewizyjnej analogowej i cyfrowej, dostępny w ramach Opłaty Abonentowej, obowiązujący na danym obszarze.

Partner - inny operator telekomunikacyjny zapewniający dostęp telekomunikacyjny Operatorowi do celów związanych ze świadczeniem Usług.

Program Telewizyjny - pochodzący od jego nadawcy program w rozumieniu ustawy o radiofonii i telewizji rozpowszechniany przez Operatora w Sieci w technologii analogowej lub cyfrowej, zgodnie z Cennikiem i obowiązującymi przepisami.

Przedstawiciel Operatora - osoba występująca w imieniu Operatora jako przedstawiciel ustawowy lub pełnomocnik, której Operator nadał identyfikator umożliwiający identyfikację.

Przyłącze - część Sieci Telekomunikacyjnej wraz z Urządzeniem Abonenckim, umieszczone w Lokalu Abonenta, stanowiąca własność Operatora.

Rachunek - dokument będący podstawą dokonywanych przez Abonenta płatności za Usługi świadczone przez Operatora, zawierający informację o świadczonych Usługach i płatnościach

z nimi związanych wystawiony w formie wymaganej przepisami prawa zgodnie z wyborem formy dokumentu i sposobu jego doręczenia określonym w Umowie.

Regulamin - niniejszy Regulamin wykonywania publicznych usług telekomunikacyjnych.

Regulamin Promocji - dokument będący załącznikiem do Umowy i stanowiący jej integralną część, zawierający zasady świadczenia Usługi przez Operatora na warunkach finansowych korzystniejszych dla Abonenta niż określone w Regulaminie i Cenniku, z zastrzeżeniem dodatkowych zobowiązań Abonenta zawartych w takim regulaminie.

Sieć Telekomunikacyjna (Sieć) - zespół urządzeń i linii telekomunikacyjnych, służących m.in. do świadczenia Usługi.

Sprzęt Odbiorczy - urządzenie końcowe, będące własnością Abonenta, służące do odbioru sygnału (tj. telewizyjnego, internetowego, telefonicznego, mobilnego) dostarczanego przez Operatora za pomocą Sieci Telekomunikacyjnej oraz Urządzenia Abonenckiego, np. odbiornik telewizyjny, radiowy, aparat telefoniczny, komputer, terminal mobilny. Sprzęt ten powinien spełniać wymagania dotyczące kompatybilności elektromagnetycznej, w zakresie wynikającym z przeznaczenia, oraz inne wymagania określone przez obowiązujące normy i przepisy, a w szczególności posiadać certyfikat zgodności lub znak zgodności urządzenia z zasadniczymi wymaganiami, wydane przez uprawniony organ lub deklarację zgodności urządzenia z zasadniczymi wymaganiami, wydaną przez producenta albo jego przedstawiciela.

Telefoniczne Centrum Obsługi Klienta (TCOK) - miejsce, w którym Operator lub przedsiębiorca działający na jego zlecenie wykonuje czynności związane z telefoniczną, faksową i elektroniczną obsługą Abonentów.

Umowa - umowa zawarta zgodnie z przepisami prawa, pomiędzy Operatorem a Abonentem, na podstawie której Operator zobowiązuje się świadczyć wybrane przez Abonenta Usługi i Usługi Dodatkowe objęte Umową, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Umowy i Regulaminów, w szczególności do terminowego uiszczania płatności za te Usługi.

Urządzenie Abonenckie - urządzenie telekomunikacyjne lub jego podzespół, będące własnością Operatora, niezbędne do dostarczenia Usług lub Usług Dodatkowych.

Usługa - usługa świadczona przez Operatora, zgodnie z Umową, Regulaminem i Cennikiem.

Usługi Dodatkowe - usługi świadczone nieodpłatnie lub odpłatnie przez Operatora na rzecz Abonenta, powiązane z Usługą, wymienione w Cenniku.

Zawieszenie Usługi - czasowe zaprzestanie świadczenia Usługi przez Operatora na wniosek Abonenta, z jednoczesną rezerwacją zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji.

§ 2. Zawarcie umowy

1. Przed zawarciem Umowy Operator zobowiązuje się świadczyć Usługi za pośrednictwem Sieci Telekomunikacyjnej zgodnie z Umową i Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania płatności oraz do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu.

2. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, po spełnieniu przez Abonenta wymogów zawartych w Regulaminie.

3. Operator dopuszcza zawarcie Umowy lub zmianę Umowy:

a. w Biurze Obsługi Klienta,

b. poza siedzibą Operatora poprzez Przedstawiciela Operatora, także po wcześniejszym zamówieniu Usługi w TCOK za pomocą jednego z dostępnych kanałów kontaktu,

c. poprzez złożenie przez Abonenta dyspozycji zmiany warunków Umowy w stosunku do pracownika Operatora działającego w TCOK w ramach aktualnie obsługiwanych w TCOK EKK.

4. W przypadku zlecenia zawarcia lub zmiany Umowy w TCOK, w sposób określony w ust. 3b oraz 3c, o ile nie stoją temu na przeszkodzie możliwości techniczne i podane zostały wszystkie dane niezbędne do zawarcia Umowy, zgodnie z ust. 13, oraz nie zachodzą przesłanki do odmowy świadczenia Usługi, określone w ust. 7, podpisana Umowa Abonencka, włącznie podpisany Aneks do Umowy, potwierdzenie zmiany warunków Umowy, Regulamin, Cennik i Urządzenia Abonenckie, niezbędne do świadczenia Usługi, zostaną niezwłocznie dostarczone Abonentowi przez Operatora.

Operator doręcza Abonentowi potwierdzenie zmiany warunków umowy na piśmie lub za zgodą Abonenta drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres lub w przypadku zgody adres poczty elektronicznej, najpóźniej w chwili rozpoczęcia świadczenia usługi. Oświadczenia Abonenta o zmianie warunków Umowy zostanie utrwalone przez Operatora i przechowywane przez cały okres obowiązywania Umowy i będzie dostępne na każdorazowe żądanie Abonenta.

5. Jeżeli Umowa została zawarta lub zmieniono jej istotne warunki poza siedzibą Operatora, Abonent może od niej odstąpić bez podania przyczyn, w terminie 14 dni od (odpowiednio) dnia jej podpisania lub otrzymania od Operatora potwierdzenia zmiany, składając stosowne pisemne oświadczenie w BOK lub wysyłając je listem poleconym na adres siedziby Operatora. Jeżeli Abonent nie zostanie poinformowany o prawie odstąpienia od umowy, wówczas termin na odstąpienie wynosi 12 miesięcy i rozpoczyna bieg w dacie (odpowiednio) dnia jej podpisania lub otrzymania od Operatora potwierdzenia zmiany warunków Umowy, jednakże jeżeli w tym okresie Abonent zostanie poinformowany o prawie odstąpienia od umowy, wówczas termin do odstąpienia od Umowy ulega skróceniu do okresu 14 dni od daty otrzymania takiej informacji. Uprawnienie do odstąpienia od Umowy przysługuje również Abonentowi jeżeli za zgodą Abonenta Operator rozpoczął świadczenie Usług przed upływem terminu zastrzeżonego do odstąpienia. W przypadku odstąpienia od Umowy Abonent jest zobowiązany do zwrotu Urządzeń Abonenckich, a także zwrotu uzasadnionych kosztów

poniesionych przez Operatora, wynikających ze świadczonych usług. W przypadku zmiany Umowy odstąpienie Abonenta ma skutek wyłącznie w odniesieniu do takiej zmiany. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie przez Abonenta oświadczenia przed jego upływem.

6. Jeżeli w Umowie nie postanowiono inaczej, Umowa jest zawarta na czas nieokreślony.

7. Operator zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy z osobami:

a. które przed podpisaniem Umowy nie spełniły warunków określonych Regulaminem,

b. które przy zawieraniu Umowy posługują się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności,

c. które należąca z jakimkolwiek płatnościami/opłacają nieregularnie lub w niepełnej wysokości w stosunku do Operatora lub z takimi opłatami zalega współmałżonek, pozostający we wspólności ustawowej małżeńskiej,

d. z którymi Operator rozwiązał Umowę w związku z naruszeniem jej postanowień bądź nieprzestrzeganiem postanowień Regulaminu,

e. co do których dokonano negatywnej oceny wiarygodności płatniczej, na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej/Biuro Informacji Kredytowej.

8. Operator zastrzega sobie również prawo do odmowy zawarcia Umowy lub zmiany jej warunków, w przypadku braku możliwości technicznych świadczenia Usługi wymagającej dostępu do przewodowej Sieci Telekomunikacyjnej, w szczególności w wypadku gdy w lokalizacji Lokalu Abonenta Operator nie dysponuje Siecią Telekomunikacyjną oraz w Lokalu nie istnieje Gniazdo Abonenckie, oraz w przypadku, gdyby zawarcie takiej Umowy naruszało obowiązujące przepisy prawa lub warunki Umów zawartych z nadawcami programów radiowych i telewizyjnych.

9. Umowę w imieniu Operatora zawiera osoba przez niego upoważniona, przy czym umocowanie do działania winno być wykazane stosownym dokumentem, zgodnie z poniższymi przepisami.

10. Abonent zawiera Umowę osobiście lub przez pełnomocnika, przy czym pełnomocnictwo winno być udzielone pod rygorem nieważności na piśmie. Podpis mocodawcy może uwierzytelić upoważniony pracownik Operatora.

11. Abonent, będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, zawiera Umowę przez osoby upoważnione do jego reprezentowania, przy czym umocowanie do działania winno być wykazane stosownym dokumentem, w szczególności odpisem ze stosownego rejestru. W przypadku gdy osoba prawna jest reprezentowana przez pełnomocnika stosuje się odpowiednio przepis ust. 10.

12. Osoba podpisująca Umowę lub Aneks w imieniu Abonenta powinna uwiarygodnić swoją tożsamość w oparciu o dokument tożsamości (dowód osobisty, paszport, karta pobytu lub inny zaakceptowany przez Operatora).

13. Przy zawieraniu Umowy Abonent winien udostępnić i udokumentować następujące dane: imię/imiiona, nazwisko/nazwiska, adres zamieszkania/adres do korespondencji, telefon kontaktowy, nr PESEL, adres posiadanie tytułu prawnego do lokalu, w którym ma być zainstalowane Przyłącze (np. przydział lokalu, odpis z księgi wieczystej, umowę najmu itp.), a osoba prawna/jednostka organizacyjna: firmę przedsiębiorcy, odpis z rejestru, nr NIP, REGON, adres posiadanie tytułu prawnego do lokalu, w którym ma być zainstalowane Przyłącze (np. przydział lokalu, odpis z księgi wieczystej, umowę najmu itp.). Przepis niniejszego ust. 13 stosuje się odpowiednio do pełnomocnika.

14. Operatorowi przysługuje prawo do wprowadzania promocji obowiązujących w terminach i na obszarach przez siebie ustalonych. Szczegółowe warunki promocji, w tym zasady naliczania Opłat, określa każdorazowo Regulamin Promocji, dostępny w lokalnych Biurach Obsługi Klienta.

15. W przypadku, gdy promocja przewiduje przyznanie Abonentowi opustu w związku z zawieraniem Umowy, Operatorowi przysługuje roszczenie o zwrot tego rodzaju ulgi z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub Operatora z winy Abonenta, przed upływem okresu na który była zawarta umowa na czas określony lub przed upływem minimalnego okresu na skorzystanie z warunków promocyjnych w przypadku umowy zawartej na czas nieokreślony. Roszczenie to w przypadku umowy zawartej na czas określony nie może przekroczyć wartości opustu przyznanego Abonentowi przy zawarciu Umowy, pomniejszonego o proporcjonalną wartość opustu za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. W przypadku, gdy promocja przewiduje przyznanie Abonentowi opustu w związku z zawieraniem Umową na czas nieokreślony, w której Abonent zobowiązał się do nierozwiązania Umowy przed upływem minimalnego okresu jej obowiązywania uprawniającego do warunków promocyjnych, Operatorowi przysługuje roszczenie z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub Operatora z winy Abonenta, przed upływem takiego minimalnego okresu. Roszczenie to nie może przekroczyć wartości opustu przyznanego Abonentowi przy zawarciu Umowy, pomniejszonego o proporcjonalną wartość opustu za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania nie późniejszego jednak niż data upływu minimalnego okresu, przed upływem którego Abonent zobowiązał się do nierozwiązania Umowy. Roszczenie określone w ust. 15 nie przysługuje Operatorowi, jeżeli Umowa zostanie rozwiązana przez Abonenta będącego konsumentem przed dniem rozpoczęcia świadczenia Usług, chyba że przedmiotem opustu było Urządzenie Abonenckie. 6. Operator zobowiązuje się świadczyć Usługi niezwłocznie po zawarciu Umowy, a w przypadku Usług wymagających Aktywacji niezwłocznie po Dacie Aktywacji.

§ 3. Aktywacja Usług

1. Operator zobowiązuje się do Aktywacji zamówionej przez Abonenta Usługi, w terminie określonym w Umowie.
2. Aktywacja podlega Opłacie jednorazowej, określonej w Umowie, Cenniku lub Regulaminie promocji. Opłata za Aktywację Usługi nie obejmuje zapewnienia lub konfiguracji Sprzętu Odbiorczego, który zobowiązany jest zapewnić Abonent.
3. Jeżeli Aktywacja Usługi związana jest z koniecznością wykonania Przyłącza w Lokalu, Operator poinformuje Abonenta o zakresie wymaganych czynności z tym związanych. Godząc się na taką formę Aktywacji Usługi, Abonent wyraża zgodę na wykonanie wszelkich czynności instalacyjnych zgodnie z normami technicznymi - w szczególności na:
 - a. poprowadzenie przewodów instalacji kablowej i zamontowanie jej elementów pasywnych lub aktywnych;
 - b. przewiercenie niezbędnych otworów;
 - c. montaż gniazda lub wtyku przystosowanego do przyłączenia do Sieci Urządzeń Abonenckich i/lub Sprzętu Odbiorczego.
4. Przygotowanie Lokalu do wykonania czynności instalacyjnych, o których mowa w ust. 3, leży w gestii Abonenta.
5. W przypadku, gdy Przyłącze abonenckie zostało wykonane przez Operatora i weszło w skład jego przedsiębiorstwa, pozostaje ono wyłączną własnością Operatora, a Abonent z tytułu korzystania z tego Przyłącza abonenckiego nie nabywa żadnego prawa do niego, za wyjątkiem prawa do korzystania z niego zgodnie z jego przeznaczeniem, przez okres obowiązywania Umowy. Abonent jest odpowiedzialny za uszkodzenie i utratę Urządzeń Abonenckich stosownie do przepisów kodeksu cywilnego o przechowaniu. W przypadku, gdy Przyłącze abonenckie lub jego część stanowi przynależność do Lokalu, poprzez zawarcie Umowy Abonent udostępnia odpowiednio Przyłącze Abonenckie lub jego część Operatorowi w zakresie niezbędnym do wykonania Umowy.
6. Abonent potwierdza poprawność wykonania Aktywacji zamówionej Usługi w Protokole odbioru lub w inny sposób określony przez Operatora, jeżeli Aktywacja nie polega na wykonaniu fizycznych instalacji w Lokalu Abonenta.
7. Operator może określić szczegółowe wymagania odnośnie rodzaju lub parametrów Sprzętu Odbiorczego (lub ich komponentów), które winny być spełnione dla zapewnienia właściwego działania Usługi. Wymagania te są podawane do publicznej wiadomości za pośrednictwem BOK oraz przez EKK.
8. W przypadku, w którym w terminie określonym w Umowie nie dojdzie do Aktywacji zamówionej przez Abonenta Usługi, z przyczyn niezależnych od Operatora, każda ze stron może rozwiązać Umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia.

§ 4. Ogólne zasady korzystania z Usług

1. Korzystając z Usług, Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków Umowy, Regulaminu, Regulaminów Promocji i Cennika oraz przepisów prawa i praw osób trzecich - pod rygorem rozwiązania przez Operatora Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadkach określonych w Regulaminie.
2. Zabronione jest prowadzenie lub próby prowadzenia wszelkich działań powodujących zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci lub innych sieciach telekomunikacyjnych oraz mających negatywne konsekwencje dla innych Abonentów lub użytkowników innych sieci telekomunikacyjnych.
3. Zabronione jest podłączanie lub próba podłączania do Gniazda Abonenckiego - bez pisemnej zgody Operatora - innych urządzeń niż Urządzenia Abonenckie określone w Umowie lub protokole odbioru.
4. Przeniesienie Przyłącza w ramach tego samego Lokalu lub do innego Lokalu, dokonywane jest, jeżeli pozwalają na to warunki techniczne, i odbywa się w terminie określonym przez Abonenta i zaakceptowanym przez Operatora. Za przeniesienie Przyłącza abonenckiego Operator może pobrać od Abonenta Opłatę Jednorazową zgodną z Cennikiem.
5. Operator udostępnia Abonentowi Elektroniczne Kanały Komunikacji w ramach swoich możliwości technicznych odnoszących się do lokalizacji Lokalu Abonenta. Operator informuje na stronie internetowej Operatora o dostępnych EKK i zakresie funkcji dostępnych za pomocą EKK, a w przypadku korzystania przez Abonenta z EKK również za pośrednictwem EKK.
6. Na pisemny wniosek Abonenta Operator zawiąże świadczenie Usług na okres jednego miesiąca w roku kalendarzowym, z zastrzeżeniem, że uprawnienie to przysługuje Abonentowi jeden raz w ciągu roku kalendarzowego. Jeżeli Umowa została zawarta na czas określony lub na czas nieokreślony z minimalnym okresem obowiązywania Umowy, wówczas okres zawieszenia przedłuża odpowiednio okres umowy zawartej na czas określony lub minimalny okres obowiązywania umowy na czas nieokreślony.
7. Operator może Abonentowi korzystającemu z Usług ograniczyć zakres tych usług lub zawiąże dostęp do nich, w przypadkach gdy Abonent pozostaje w zwinie z płatnością należności za wykonane Usługi przez okres dłuższy niż 7 dni.
8. Operator może ograniczyć lub zawiąże świadczenie Usług Abonentowi, jeżeli Abonent narusza uporczywie warunki Regulaminu lub Umowy albo podejmuje inne działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych, a Abonent nie zaprzestaje naruszenia w terminie 7 dni od daty otrzymania od Operatora wezwania do usunięcia naruszenia.
9. Operator może przerwać albo w istotnym zakresie ograniczyć lub zmienić ogólne warunki świadczenia Usług na rzecz Abonentów, jeżeli zachodzą okoliczności, w których Operator nie jest w stanie zapewnić:
 - a. ciągłości świadczenia Usługi, szczególnie w przypadkach awarii Sieci lub w sytuacjach szczególnego zagrożenia,
 - b. integralności sieci,

c. tajemnicy telekomunikacyjnej,

- d. w innych przypadkach dopuszczalnych prawem.
10. W okresie zawieszenia dostępu do Usług lub ich ograniczenia Opłata Abonentowa za Usługę nie jest naliczana.
 11. Okoliczności, o których mowa ust. 9 Operator podaje do wiadomości publicznej w BOK, oraz za pomocą EKK oraz TCOK określając przyczyny tego stanu rzeczy oraz przypuszczalny okres trwania ograniczeń Usług. Po ustaniu ograniczeń Operator w ten sam sposób informuje o przyczynach ograniczeń i stosownie do ewentualnego przyczynienia się Operatora lub jego dostawców do zaistnienia ograniczenia proponuje odpowiednie zadośćuczynienie Abonentom.

§ 5. Instalacja Przyłącza

1. Wykonanie Przyłącza następuje w sytuacji gdy Aktywacja wymaga stworzenia w Lokalu Abonenta warunków technicznych dla świadczenia Usług.
2. Przyłącze przeznaczone jest do używania przez Abonenta na zasadach określonych w Regulaminie.
3. Podstawowym wyposażeniem Przyłącza jest jedno Gniazdo i Urządzenia Abonenckie.
4. Abonent wyraża zgodę na wykonanie prac instalacyjnych, tj. wiercenie otworów, instalację niezbędnych elementów Przyłącza i położenie kabla.
5. Operator zobowiązuje się do Instalacji Przyłącza w Lokalu Abonenta zgodnie z zasadami sztuki budowlanej i obowiązującymi normami, do miejsca wskazanego przez Abonenta. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Gniazda Abonenckiego.
6. Abonent jest zobowiązany udostępnić Lokal Abonenta w celu wykonania instalacji Przyłącza w możliwie najkrótszym terminie.
7. Podczas instalacji Przyłącza w Lokalu powinien przebywać Abonent, domownik lub jego pełnoletni pełnomocnik.
8. Prawidłowe wykonanie instalacji Przyłącza i Urządzenia Abonenckiego Abonent, jego domownik lub jego pełnoletni pełnomocnik potwierdza własnoręcznie podpisem na przedłożonym przez przedstawiciela Operatora dokumencie. Termin rozpoczęcia świadczenia Usługi nastąpi niezwłocznie pod Dacie Aktywacji chyba że Umowa stanowi inaczej.
9. Na wniosek Abonenta Przyłącze może być rozbudowane o większą liczbę Gniazd Abonenckich na warunkach i za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.

§ 6. Usługa telefonii stacjonarnej

1. Usługa świadczona przez Operatora obejmuje:
 - a. przyłączenie do publicznej sieci telefonicznej, realizowanie w ruchu automatycznym głosowych połączeń telefonicznych miejscowych i strefowych (na obszarze tej samej strefy numeracyjnej), międzystrefowych, międzynarodowych, połączeń do sieci komórkowych, innych połączeń lub usług wykorzystujących techniki komutacji oraz realizowanie połączeń do innych sieci, stosownie do określonego w Umowie pakietu Usług,
 - b. Usługi Dodatkowe stosownie do treści Umowy.
2. Granice stref numeracyjnych zostały wyznaczone w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telefonicznych. Opłaty określone w Cenniku pobierane są za Usługi zrealizowane z numeru telefonicznego Abonenta, bez względu na osobę (użytkownika), która z nich korzystała. Czas trwania połączenia w ruchu automatycznym jest rejestrowany przez Operatora od chwili zgłoszenia się wywołanego urządzenia telekomunikacyjnego do chwili rozłączenia połączenia i stanowi podstawę do naliczenia opłaty zgodnie z Cennikiem, obowiązującym w dniu dokonania połączenia.
3. Naliczanie opłat za połączenia telefoniczne:
 - a. płatny czas połączenia w ruchu automatycznym jest rejestrowany w centrali telefonicznej Operatora od chwili zgłoszenia się urządzenia wywołanego do chwili ustania połączenia,
 - b. podstawą do ustalania należności za połączenia w ruchu automatycznym jest obowiązujący Cennik, czas trwania połączenia, jednostka taryfikacyjna, interwały czasowe. Bezpłatne są połączenia telefoniczne przeprowadzane z numerami skróconymi służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy oraz inne połączenia telefoniczne, określone w obowiązujących przepisach.
4. Operator udostępnia Abonentowi, na jego wniosek, szczegółowy wykaz wykonanych połączeń, na zasadach określonych w ustawie Prawo Telekomunikacyjne, Umowie abonenckiej i Cenniku.
5. Operator udostępnia Abonentowi zawarte w ofercie Usługi Dodatkowe na jego pisemny wniosek lub na wniosek przekazany telefonicznie w TCOK.
6. Korzystanie przez Abonenta z niektórych Usług Dodatkowych wymaga stosowania przez niego odpowiednio przystosowanego do tego Sprzętu Odbiorczego. Szczegółowe informacje w tym zakresie dostępne są w BOK, na stronie internetowej Operatora oraz za pomocą TCOK. Operator w przypadku stosowania przez Abonenta nieodpowiedniego Sprzętu Odbiorczego nie odpowiada za ewentualne nieprawidłowe funkcjonowanie Usługi Dodatkowej.
7. Z zastrzeżeniem § 2 ust. 8 i § 3 w przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, zamiast Abonent, któremu przydzielono numer z planu numeracji krajowej może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci tego samego operatora na obszarze:
 - a. o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku numerów geograficznych,
 - b. całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.

§ 7. Usługa dostępu do Internetu

1. Minimalne wymagania sprzętowe i programowe dla Sprzętu Odbiorczego, używanego do Usługi dostępu do Internetu określone

są przez Operatora i dostępne są w TCOK i BOK oraz na stronie internetowej Operatora

2. Zastosowanie przez Abonenta Sprzętu Odbiorczego niespełniającego wymogów stawianych przez Operatora może spowodować, że Usługi mogą być dla Abonenta niedostępne lub korzystanie z Usług może być zakłócone. Zdarzenia takie nie będą traktowane przez Operatora jako Awarie.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a. treść i formę rozpowszechnianych przez Abonenta materiałów niezgodnych z obowiązującym prawem i dobrymi obyczajami,
 - b. za dane przechowywane i transmitowane przez zewnętrzną sieć Internet, jak również straty wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania, chyba, że będą one następstwem okoliczności leżących po stronie Operatora,
 - c. nieprawidłowe funkcjonowanie Usługi dostępu do Internetu, związane z ograniczeniami Sprzętu Odbiorczego, niespełniającego minimalnych wymagań sprzętowych i programowych, określonych przez Operatora,
 - d. utrudnienie lub uniemożliwienie korzystania z bezprzewodowego dostępu do Internetu, będące wynikiem właściwości technicznych Sprzętu Odbiorczego, niezbędnego do korzystania z tego rodzaju Usługi, określonych w specyfikacji technicznej producenta tego urządzenia,
 - e. nieprawidłowe działanie konta pocztowego spowodowane przepełnieniem konta lub błędą konfiguracją konta pocztowego od innego dostawcy,
 - f. dostęp i skutki dostępu osoby trzeciej do Usług wykupionych przez Abonenta, jeżeli taki dostęp wynikał z ingerencji przez Abonenta w Urządzenie Abonenckie, nieprawidłową konfigurację Sprzętu Odbiorczego, brak i skutki braku zabezpieczenia przez Abonenta dostępu do Usług za pomocą kluczy ochrony.
4. Naruszeniem Regulaminu przez Abonenta jest:
 - a. działanie powodujące zawieszenie, złą pracę lub blokadę sprzętu odbiorczego innych użytkowników Sieci lub sieci Internet,
 - b. stosowanie nielegalnych lub naruszających prawa osób trzecich danych i programów komputerowych, rozpowszechnianie wirusów i innych programów powodujących nieprawidłową pracę Sprzętu Odbiorczego innych użytkowników, podejmowanie prób nielegalnego dostępu do obcych systemów komputerowych (przeszukiwanie otwartych portów, rozsyłanie tzw. „koni trojańskich”),
 - c. umieszczanie w Sieci oraz w sieci Internet informacji i treści niezgodnych z prawem lub naruszających prawa osób trzecich,
 - d. działanie niezgodne z etykietą, ogólnie pojętą „kulturą sieciową”, a zwłaszcza używanie obelżywego lub nieprzystojnego języka, zamieszczanie materiałów niezgodnych z prawem lub powszechnie uznanych za obraźliwe, przechwytywanie danych innych użytkowników Sieci i sieci Internet, ingerowanie w ich sprzęt i oprogramowanie bez ich zgody,
 - e. zamieszczanie na serwerach Operatora materiałów reklamowych i informacji komercyjnych, za które uważa się materiały i informacje, których umieszczenie może przynieść dochód właścicielowi lub użytkownikowi strony internetowej lub innej osobie,
 - f. przesyłanie za pośrednictwem konta pocztu elektronicznej treści niezgodnych z przepisami obowiązującego prawa. Naruszenie Regulaminu opisane wyżej może skutkować rozwiązaniem Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, z jednoczesnym pisemnym wskazaniem przyczyny rozwiązania Umowy,
 - g. korzystanie z Usług wykupionych przez osoby trzecie u Operatora poprzez łamanie kluczy dostępu do oferowanych im Usług.

§ 8. Usługa telewizji analogowej i cyfrowej

1. Abonent jest uprawniony do korzystania z Usługi, w tym do kopiowania zawartości Programów Telewizyjnych, wyłącznie do własnego użytku osobistego, nie mającego charakteru zarobkowego, bez prawa dalszego rozpowszechniania i udostępniania. W razie wątpliwości zakres uprawnień Abonenta do kopiowania zawartości Programów Telewizyjnych odpowiada dozwolonemu użytkowi prywatnemu w zakresie programów telewizyjnych stosownie do przepisów ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść, charakter i formę Programów oraz techniczne zmiany systemów nadawania, w wyniku których doszłoby do braku odbioru sygnału telewizyjnego i radiowego lub zmiany jego zasięgu oraz zaprzestanie nadawania programów telewizyjnych i radiowych przez nadawców. Jednakże w razie zaprzestania nadawania określonych programów w okolicznościach opisanych powyżej, Operator dokona proporcjonalnego obniżenia kosztów świadczonej usługi.
3. Operatorowi przysługuje prawo do modyfikacji zakresu Usług, na które została zawarta Umowa przez:
 - a. wprowadzenie nowego Programu,
 - b. zastępowanie Programów przez inne Programy w celu zapewnienia ilości Programów określonej w Umowie (w miarę możliwości o podobnym charakterze). Taka modyfikacja może nastąpić z ważnych przyczyn. Za ważną przyczynę uważa się w szczególności:
 - zaprzestanie nadawania Programu przez nadawcę,
 - rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy zawartej pomiędzy Operatorem a nadawcą oraz niemożność przedłużenia umowy na jego reemisję przez Operatora na podobnych warunkach z przyczyn od Operatora niezależnych,
 - leżąca poza kontrolą Operatora niemożność rozprowadzania Programu ze względów technicznych, organizacyjnych lub prawnych, a także ekonomicznych jeżeli dalsze utrzymywanie Programu wiązałoby się z koniecznością zwiększenia opłaty za Pakiet w skład którego wchodzi wycofany Program.

Operator będzie informował o zmianie lub modyfikacji zakresu Usług opisanych w ust. 3 przed wprowadzeniem zmian albo - o ile nie

będzie to możliwe przed wprowadzeniem zmiany - bez zwłoki po ich wprowadzeniu.

4. W sprawie powiadomienia Abonenta o modyfikacji przed wprowadzeniem Usługi lub jej wprowadzeniem stosuje się odpowiednio postanowienia ust. 3, przy czym dla ust. 3b powiadomienie następować będzie również w formie pisemnej, wraz z pouczeniem o przysługującym Abonentowi prawie rozwiązania Umowy na zasadach określonych w ust. 6.

5. Operator zastrzega sobie prawo do rozprowadzania całości lub części Programów w formie cyfrowej lub w formie analogowej. Szczegółowe parametry rozprowadzanych Programów zawarto na stronie internetowej Operatora a także informacje te dostępne są w EKK i TCOK.

6. W przypadku, o którym mowa w ust. 3b, Abonent uprawniony będzie do rozwiązania Umowy, pod warunkiem doręczenia Operatorowi oświadczenia w tym zakresie w formie pisemnej, w terminie 30 dni od dnia otrzymania pisemnego powiadomienia o zmianie bądź modyfikacji Usługi, o którym mowa w ust. 4. Rozwiązanie Umowy następować będzie z końcem miesiąca następującego po miesiącu, w którym Abonent złożył oświadczenie o rozwiązaniu Umowy.

7. Operator zastrzega sobie prawo zmiany sposobu kodowania oraz pasma częstotliwości emisji Programów, jak też technologii ich rozprowadzania, co nie stanowi zmiany Umowy. W miarę możliwości o dokonanych zmianach Abonent zostanie powiadomiony z co najmniej 21-dniowym wyprzedzeniem na piśmie.

8. Operatorowi przysługuje prawo do udostępnienia Abonentowi dodatkowych Programów, w okresach promocyjnych i testowych. Zarówno udostępnienie, jak i późniejsze wyłączenie tych programów, nie stanowi zmiany Umowy. Nie wymaga też wcześniejszego powiadomienia Abonenta.

9. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę rozprowadzanych Programów.

§ 9. Usługa mobilna

1. Operator zapewnia za pośrednictwem Karty SIM dostęp do sieci mobilnej oraz określonych usług telekomunikacyjnych, w ramach pakietu wybranego przez Abonenta.

2. Operator świadczy Usługi w zasięgu swojej Sieci lub za pośrednictwem sieci innych operatorów telekomunikacyjnych oraz w zakresie istniejących możliwości technicznych.

3. Podczas uzyskiwania przez Abonenta połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów jakość świadczonych usług z przyczyn niezależnych od Operatora może być inna niż w Sieci Partnera.

4. W zakresie Umowy, Operator w szczególności zapewnia dostęp do następujących usług mobilnych:

- usługi połączeń telefonicznych (o krajowych i zagranicznych sieci telefonii stacjonarnej i komórkowej, roaming),
- usługi transmisji wiadomości SMS oraz MMS,
- usługi transmisji danych,
- pozostałe usługi mobilne określone w Cenniku,
- usługę mobilnego dostępu do Internetu.

5. Aktualna lista krajów, dostępnych dla wykonywania połączeń międzynarodowych i roamingowych, poprzez usługi sieci mobilnej dostarczane przez Operatora jest określona w Cenniku.

6. Podczas uzyskiwania połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów, zasady dotyczące usług telekomunikacyjnych, w szczególności przetwarzanych danych (w tym Sprzętu Odbiorczego), bezpieczeństwa komunikatów, jakości usług, a także zasady rozliczeń mogą być inne niż stosowane przez Operatora. Operator nie ponosi odpowiedzialności za usługi zamawiane przez Abonenta a świadczane przez inne podmioty poprzez Sieć Partnera lub w sieciach innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych.

7. Korzystanie z niektórych funkcjonalności usług mobilnych (np. usługi lokalizacyjne) wymaga stosowania przez Abonenta odpowiednio przystosowanego do tego Sprzętu Odbiorczego. Operator nie odpowiada za ewentualne niepoprawne funkcjonowanie takiego rodzaju usług, w przypadku stosowania przez Abonenta nieodpowiedniego lub nieskonfigurowanego Sprzętu Odbiorczego.

8. Aktywacja usługi mobilnej polega na:

- przekazaniu Abonentowi Karty SIM wraz z Kodem PIN i Kodem PUK,
- wykonaniu niezbędnych czynności technicznych i organizacyjnych (w tym przypisanie do Abonenta parametrów identyfikacyjnych Karty SIM i Sprzętu Odbiorczego) dla rozpoczęcia korzystania z Usługi w zamówionym pakiecie.

9. W celu wykonania Aktywacji, Abonent powinien zapewnić Sprzęt Odbiorczy. Abonent zobowiązany jest do prawidłowego przygotowania Sprzętu Odbiorczego a w szczególności do umieszczenia w nim otrzymanej Karty SIM oraz zabezpieczenia znajdujących się w nim danych.

10. W wyniku Aktywacji Usługi, Operator przydziela Abonentowi wolny Numer MSISDN z puli numeracyjnej Operatora - chyba że Abonent wybierze numer specjalny, na zasadach określonych w Cenniku, albo Aktywacja następuje w wyniku przeniesienia numeru telefonicznego od innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego.

11. Abonent zobowiązany jest do:

- używania Karty SIM oraz Sprzętu Odbiorczego zgodnie z Umową i obowiązującymi przepisami,
- nieużywania w powiązaniu z Kartą SIM urządzeń niespełniających obowiązujących norm lub przepisów (np. niespełniających zasadniczych wymagań),
- nieużywania Karty SIM w urządzeniach, których zadaniem jest kierowanie ruchu telekomunikacyjnego pomiędzy Siecią i innymi sieciami telekomunikacyjnymi, pod rygorem możliwości przerwania dostarczenia sygnału przez Operatora lub/i natychmiastowego

wypowiedzenia Umowy przez Operatora. Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za działania lub zaniechania powodujące narażenie Operatora na szkodę, co może spowodować (oprócz dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych) wstrzymanie świadczenia usług mobilnych lub/i rozwiązanie Umowy w zakresie usług mobilnych ze skutkiem natychmiastowym.

12. Po zakończeniu Umowy, Abonent nie jest zobowiązany do zwrotu Karty SIM Operatorowi.

13. Abonent powinien korzystać z usług mobilnych oraz posługiwać się Sprzętem Odbiorczym w sposób niepowodujący zakłóceń w działaniu Sieci oraz sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, a w szczególności nie powinien dołączać do Sieci/używać Karty SIM za pomocą urządzeń niespełniających wymogów wynikających z obowiązującego prawa lub norm.

14. Abonent zgadza się, aby jego dane (zarówno osobowe jak i objęte tajemnicą telekomunikacyjną), a w szczególności jego Numer MSISDN i położenie Sprzętu Odbiorczego były przekazywane podmiotom świadczącym usługi w sieci Partnera lub poprzez sieć Partnera, w stopniu niezbędnym do świadczenia zamawianych przez Abonenta usług.

15. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie telefonicznie poinformować Operatora o utracie, zagubieniu lub kradzieży Karty SIM. Za skutki wynikające z użycia przez osoby trzecie utraconej, zagubionej lub skradzionej Karty SIM, spowodowane niezgłoszeniem tego faktu Operatorowi, wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent. Przyjęcie zgłoszenia przez Operatora następuje po identyfikacji Abonenta.

16. Operator na podstawie informacji Abonenta opisanej w ust. 15, na żądanie Abonenta wstrzyma dostarczanie usług mobilnych dla Karty SIM objętej zgłoszeniem.

17. Abonent powinien utrzymywać w poufności Kod PIN oraz Kod PUK. Za skutki wynikające z ujawnienia Kodu PIN lub/i Kodu PUK wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent.

18. Operator lub podmioty działające w jego imieniu mogą włączyć się do trwającego połączenia, jeżeli jest to niezbędne do usunięcia awarii, zakłóceń lub w innym celu związanym z utrzymaniem sieci telekomunikacyjnej lub dostarczaniem usługi, pod warunkiem zasygnalizowania tego faktu Abonentowi oraz osobom uczestniczącym w połączeniu.

19. Numer MSISDN może być zmieniony odpłatnie na życzenie Abonenta, gdy jest to technicznie możliwe.

20. Abonent może żądać zmiany przydzielonego Numeru MSISDN jeżeli wykazze, że korzystanie z nadanego numeru jest uciążliwe.

21. W sytuacji przewidzianych prawem, Operator może dokonać zmiany Numeru MSISDN po uprzednim zawiadomieniu Abonentów o planowanej zmianie numerów oraz o ich nowych numerach co najmniej na jeden Okres rozliczeniowy przed zamierzonym terminem zmiany.

22. Usługa mobilna nie jest związana ani z Lokalem ani z Gniazdem Abonenckim w rozumieniu niniejszego Regulaminu.

23. Operator nieodpłatnie poinformuje Abonenta o każdym przypadku przekroczenia przez Abonenta limitu transmisji danych dla wybranego przez Abonenta pakietu.

§ 10. Zasady korzystania z Urządzeń Abonenckich

1. W celu zapewnienia dostępu do Usługi - jeśli wymaga tego jej specyfika - Operator udostępni Abonentowi do korzystania Urządzenie Abonenckie.

2. Urządzenie Abonenckie stanowi własność Operatora. Abonent nabywa prawo do używania Urządzenia Abonenckiego przez okres trwania Umowy.

3. Abonent jest zobowiązany do używania wyłącznie Urządzeń Abonenckich przekazanych przez Operatora i o numerach seryjnych znanych Operatorowi.

4. Abonent nie jest upoważniony do rozporządzania Urządzeniem Abonenckim, w szczególności nie ma prawa udostępniania go (odpłatnie lub nieodpłatnie) osobom trzecim.

5. Abonent zobowiązany jest do korzystania z Urządzenia Abonenckiego w sposób zgodny z jego przeznaczeniem, do utrzymywania go w stanie niepogorszonego, nie przekraczającym zużycia wynikającego z normalnej eksploatacji. Abonent nie ma prawa dokonywać w nim jakichkolwiek zmian technicznych (programowych ani sprzętowych). Wszelkie nieprawidłowości w pracy Urządzenia Abonenckiego należy zgłaszać Operatorowi.

6. Abonent obowiązany jest do zabezpieczenia przed nieuprawnionym użyciem przez niepowołane osoby/podmioty udostępnionych mu przez Operatora, związanych z korzystaniem z Usług Dodatkowych: haseł, loginów i innych danych, umożliwiających korzystanie z Usług Dodatkowych i ponosić będzie wszelką odpowiedzialność wobec Operatora i innych osób/podmiotów za udostępnienie tychże danych, choćby nieumyślnie, podmiotom lub osobom niepowołanym.

7. W przypadku dokonania naruszenia Regulaminu przez Abonenta, a w szczególności gdy:

- Abonent używa Urządzenia Abonenckiego stanowiącego własność Operatora po rozwiązaniu/wygaśnięciu Umowy,
- Abonent używa Urządzeń Abonenckich nie przekazanych przez Operatora i o numerach seryjnych nieznanymi Operatorowi,
- Abonent udostępni Urządzenie Abonenckie (odpłatnie lub nieodpłatnie) osobom trzecim,
- Abonent korzysta z Urządzenia Abonenckiego w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem, w sposób powodujący jego pogorszenie, przekraczający zużycie wynikające z normalnej eksploatacji,
- Abonent w Urządzeniu Abonenckim dokonuje jakichkolwiek zmian technicznych (programowych, sprzętowych),
- Abonent łamie zabezpieczenia, przerabia Urządzenie Abonenckie, Operator uprawniony jest do natychmiastowej dezaktywacji

Urządzenia Abonenckiego, bez zachowania obowiązku wcześniejszego powiadomienia Abonenta.

8. Przez podpisanie Umowy z wpisanymi cechami charakterystycznymi Urządzenia Abonenckiego, Abonent potwierdza otrzymanie Urządzenia Abonenckiego w stanie umożliwiającym dostęp do Usług świadczonych przez Operatora. Z chwilą otrzymania Urządzenia Abonenckiego, na Abonenta przechodzi ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia.

9. Abonent wszelkie nieprawidłowości w pracy Urządzenia Abonenckiego powinien zgłaszać Operatorowi.

10. Wymiana Urządzenia Abonenckiego następuje:

- nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie instalacji lub w okresie eksploatacji tego urządzenia ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w nim w chwili przekazania Abonentowi,
- odpłatnie, w przypadku utraty lub uszkodzeń, będących następstwem użycia Urządzenia Abonenckiego niezgodnie z Umową lub jego przeznaczeniem. W takim przypadku Abonent ponosi koszt naprawy urządzenia lub jego wymiany w pełnej wysokości.

11. Z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy lub Zawieszenia Usługi Abonent zobowiązuje się wydać na pierwsze żądanie Operatora Urządzenia Abonenckie Operatorowi w stanie nie gorszym, niż wynikający z normalnej eksploatacji. W tym celu Abonent wg swego wyboru winien ustalić z TCOK termin wizyty serwisanta Operatora uprawnionego do odbioru Urządzenia Abonenckiego względnie dostarczyć Urządzenie Abonenckie do TCOK we własnym zakresie.

12. Operator ma prawo do wymiany używanego przez Abonenta Urządzenia Abonenckiego oraz aktualizacji jego oprogramowania bez podania przyczyn, po wcześniejszym powiadomieniu Abonenta, nawet jeżeli spowoduje to potrzebę zmiany konfiguracji Sprzętu Odbiorczego u Abonenta. Jeżeli wymiana opisana wyżej spowoduje niemożność korzystania przez Abonenta z posiadanego przez niego Sprzętu Odbiorczego, Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.

§ 11. Zakres obsługi serwisowej

1. Operator gwarantuje prawidłową, zgodną z obowiązującymi normami jakością Usługi pod warunkiem zastosowania przez Abonenta właściwego Sprzętu Odbiorczego - to jest spełniających określone wymagania techniczne i formalne oraz przystosowanych do odbioru Usługi.

2. Zakres odpowiedzialności Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy wyznaczają przepisy prawa, w szczególności prawa telekomunikacyjnego i kodeksu cywilnego.

3. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o występujących Awariach. Ponadto Abonent może zasięgać informacji na temat Usług, w tym rozwiązywania typowych problemów w korzystaniu z nich.

4. Usunięcie Awarii powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszenia.

5. Abonent zobowiązany jest zapewnić upoważnionym Przedstawicielom Operatora dostęp do: miejsca wystąpienia Awarii, Sprzętu lub Urządzenia Abonenckiego, znajdujących się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usunięcia Awarii - za wyjątkiem sytuacji gdy Awaria miała miejsce poza Lokalem lub poza miejscem kontrolowanym przez Abonenta. Brak takiego dostępu przesuną odpowiednio termin określony w ust. 5.

6. W celu przeciwdziałania występowaniu Awarii, Operator ma prawo do okresowych przeglądów prawidłowości działania Przyłącza w Lokalu. O zamiarze przeprowadzenia przeglądu Przyłącza, Abonent zostanie pisemnie lub telefonicznie powiadomiony przed terminem przeglądu.

7. Operator ma prawo i obowiązek konserwacji i modernizacji Sieci, co może spowodować przerwy konserwacyjne skutkujące przerwą w dostawie Usług lub pogorszeniem ich jakości. Operator będzie w miarę możliwości technicznych przeprowadzał czynności w zakresie konserwacji i modernizacji Sieci w godzinach najmniejszej średniej używalności poszczególnych Usług. Operator zobowiązuje się, że łączny czas przerw konserwacyjnych dla Usługi, w danym Okresie rozliczeniowym nie przekroczy 24 godzin.

8. O każdej planowanej konserwacji lub modernizacji Sieci, mogącej spowodować brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub nienależytą jego jakość, Abonent zostanie wcześniej powiadomiony.

§ 12. Postępowanie reklamacyjne

1. Abonenci uprawnieni są do wnoszenia reklamacji z tytułu nieprawidłowej realizacji Usług, których przedmiotem może być w szczególności:

- niedotrzymanie w winy Operatora określonego w umowie terminu rozpoczęcia Usług,
 - niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi,
 - nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamacje można zgłaszać w każdej dowolnej jednostce organizacyjnej Operatora, świadczącej Usługę danego rodzaju.
3. Reklamacja może być wniesiona w siedzibie lub Biurze Obsługi Klienta Operatora pisemnie, a także za pomocą EKK i TCOK telefonicznie, pocztą elektroniczną lub ustnie do protokołu sporządzonego przez pracownika Operatora, w terminie do 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależyście wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
4. Reklamacja powinna zawierać co najmniej: imię, nazwisko lub firmę oraz adres Lokalu Abonenta, przedmiot reklamacji i jej uzasadnienie, numer ewidencyjny reklamującego, kwotę żądanej w związku z reklamacją należności lub

odszkodowania, podpis reklamującego (nie dotyczy reklamacji telefonicznych oraz składanych za pomocą poczty elektronicznej).

5. Operator przyjmując reklamację jest obowiązany potwierdzić jej przyjęcie na piśmie w ciągu 14 dni od daty wpływu.

6. Organem właściwym do załatwiania reklamacji są odpowiednie służby Operatora określone wewnętrznymi zarządzeniami Operatora.

7. Operator rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od jej wniesienia, przy czym za datę rozpatrzenia uznaje się datę nadania przesyłki z reklamacją pocztą lub kurierem.

8. W przypadku uwzględnienia reklamacji, kwoty pieniężne przysługujące reklamującemu, wraz z należnymi ustawowymi odsetkami, zwracane są stosownie do jego życzenia:

a. w kasie Operatora lub przekazem pocztowym, przekazem bankowym,

b. na wskazane przez Abonenta konto,

c. w rachunku kierowanych do Abonentów w formie odliczenia kwoty należnej Abonentowi od kwoty opłaty za wykonanie usługi przez Operatora.

9. Uznaną reklamacją dotyczącą trwale występującej zlej pod względem technicznym jakości usług, której Operator nie jest w stanie usunąć, może być załatwiona przez odpowiednie obniżenie miesięcznej opłaty abonamentowej lub inne dodatkowe obniżenie opłat, o ile Operator i Abonent tak postanowią.

10. Od negatywnej decyzji w sprawie załatwienia reklamacji Abonentowi przysługuje prawo do złożenia odwołania.

11. Odwołanie powinno być złożone na piśmie w terminie 14 dni od otrzymania decyzji o załatwieniu reklamacji w jednostce organizacyjnej, która wydała decyzję, której odwołanie dotyczy.

12. Jednostka organizacyjna wydająca decyzję, od której wniesiono odwołanie, po przeanalizowaniu odwołania, w terminie 7 dni od jego otrzymania uwzględni odwołanie w całości lub przekaże odwołanie do rozpoznania przez organ odwoławczy.

13. Organem odwoławczym rozpatrującym odwołania od decyzji w sprawach reklamacji jest upoważniony przez Zarząd Członek Zarządu Operatora.

14. W przypadku rozstrzygnięcia reklamacji i odwołania w sposób niezadowolający Abonenta lub w przypadku gdy Abonent nie uzyska zadowolającego rozstrzygnięcia w terminie 30 dni od złożenia reklamacji, może wystąpić z tym roszczeniem do sądu lub na drogę postępowania polubownego zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.

§ 13. Odpowiedzialność Operatora

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w granicach określonych niniejszym Regulaminem.

2. Do odpowiedzialności Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi będącej następstwem winy umyślnej, rażącego niedbalstwa Operatora lub następstwem czynu niedozwolonego stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego.

3. Za każdy dzień przekroczenia terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi określonego w Umowie Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości minimum 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, jednak nie dłużej niż z okresu ostatnich 12 miesięcy.

4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości minimum 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, jednak nie dłużej niż z okresu ostatnich 12 miesięcy.

5. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi płatnej okresowo, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej Opłaty Abonamentowej.

6. Za niewykonanie lub wadliwe wykonanie Usługi Dodatkowej Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości:

a. opłaty za tę usługę - w przypadku gdy ma ona charakter jednorazowy,

b. części opłaty za usługę ciągłą proporcjonalnej do okresu przerwy lub wady w wykonywaniu tej usługi, w przypadku usług ciągłych taryfikowanych odrębną od Opłaty Abonamentowej opłatą okresową,

c. 1/60 miesięcznej Opłaty Abonamentowej liczonej za każdy pełny dzień niedostępności części usługi, przy istniejącej możliwości korzystania z zasadniczej części usługi.

7. W przypadku zmiany przepisów ogólnie obowiązujących na korzystniejsze dla Operatora stosuje się te przepisy zamiast postanowień Regulaminu.

§ 14. Jakość świadczonych usług

1. Załącznik nr 1 do Regulaminu określa:

a. dane dotyczące funkcjonalności świadczonych Usług,

b. dane dotyczące jakości usług,

c. sposoby informowania Abonenta o przekroczeniu pakietu transmisji danych w przypadku usługi mobilnego dostępu do Internetu,

d. dane teledresowe BOK i służb serwisowych Operatora,

e. opis sposobu przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym sposoby ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych.

§ 15. Opłaty, Rachunki, sposoby płatności

1. Abonent jest zobowiązany do terminowego regulowania określonych w Cenniku opłat za zamówione i zrealizowane z jego Urządzenia Abonenckiego Usługi.

2. Na opłaty pobierane przez Operatora składają się:

a. opłata za instalację Przyłącza,

b. opłata za Aktywację każdej z Usług,

c. abonament za każdą z Usług,

d. opłaty za Usługi Dodatkowe,

e. opłaty za połączenia, Usługi świadczone na rzecz Abonenta w Sieci przez innych operatorów oraz inne świadczenia, zgodnie z Regulaminem, określone w Cenniku lub indywidualnej umowie z Abonentem.

3. Operator może z Abonentem ustalić w Umowie ceny nieuwzględnione w Cenniku na usługi niestandardowe.

4. Operator może w umowach z Abonentami, korzystającymi z Usług w większym rozmiarze, ustalać ceny indywidualne lub stałe opusty cenowe od cen określonych w Cenniku.

5. Operator może wprowadzić na czas określony, na pewnych obszarach lub dla pewnych grup Abonentów, opusty cenowe w stosunku do cen określonych w Cenniku lub nawet zaniechać pobierania opłat za niektóre usługi, co nie będzie stanowiło zmiany Cennika.

6. Jeżeli strony nie postanowiły inaczej, Okresem Rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy. Rachunki są wystawiane w cyklu miesięcznym i zawierają informacje o wysokości opłat za Usługi świadczone przez Operatora w Okresie Rozliczeniowym, za który zostały naliczone opłaty, przy czym:

a. Opłaty Abonamentowe naliczane są za Okres Rozliczeniowy poprzedzający datę wystawienia rachunku,

b. opłaty za inne usługi wykonane przez Operatora naliczane są za Okres Rozliczeniowy poprzedzający datę wystawienia Rachunku,

c. jednorazowa opłata za przyłączenie do Sieci oraz pierwszy Abonentem będą zawarte w pierwszym Rachunku za świadczone Usługi lub w Rachunkach odrębnych.

7. Rachunek będzie przesłany pocztą lub przez posłańca na adres Abonenta wskazany w Umowie lub wskazany przez Abonenta w terminie późniejszym.

8. Abonent jest obowiązany dokonywać płatności na konto bankowe Operatora wskazane w rachunku.

9. Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności określonych w Rachunku w terminie wskazanym w tym Rachunku. Podany termin płatności nie może być krótszy niż 14 dni od daty wystawienia Rachunku.

10. W przypadku gdy Abonent opóźnia się z zapłatą należności wskazanej w Rachunku, Operator jest uprawniony do naliczenia odsetek ustawowych od niezapłaconej w terminie kwoty. Na poczet zapłaty odsetek może być zaliczona każda wpłata dokonana przez Abonenta i o takim zaliczeniu Operator powiadomi Abonenta.

11. Abonent może dokonywać płatności za pośrednictwem banków, urzędów pocztowych i w kasie Operatora.

12. Za dzień zapłaty uważa się dzień dokonania wpłaty gotówką w kasie Operatora, zaś w przypadku płatności przelewem bankowym, przekazem pocztowym lub w inny sposób - dzień uznania rachunku Operatora.

§ 16. Tajemnica telekomunikacyjna, udostępnianie numeracji

1. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator zapewnia tajemnicę: informacji przekazywanych w Sieci, danych osobowych Abonenta oraz informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia, a także identyfikacji bądź lokalizacji zakończeń Sieci, pomiędzy którymi dokonano połączenia telekomunikacyjnego w taki sposób, w jaki umożliwia to technologia stosowana przez Operatora, z wyjątkiem przypadków opisanych w ust. 3. oraz w innych przypadkach, w których Operator jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.

2. Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej, zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji w przypadku popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego lub w przypadku działania siły wyższej.

3. Dane osobowe zawarte w publicznie dostępnym spisie Abonentów, a także udostępniane za pomocą służb informacyjnych Operatora, winny być ograniczone do:

a. numeru abonenckiego;

b. nazwiska i imion Abonenta;

c. nazwy miejscowości i ulicy, przy której znajduje się zakończenie Sieci.

4. Rozszerzenie zakresu danych, o których mowa powyżej, wymaga zgody Abonenta.

5. Abonent będący osobą fizyczną może zastrzec swoje dane określone w ust. 3.

6. Operator zapewnia Abonentowi uzyskanie informacji o numerach abonenckich w zakresie numerów Abonentów Operatora, z wyjątkiem numerów zastrzeżonych.

7. Operator zobowiązany jest dostarczyć Abonentowi, po cenie uwzględniającej koszty, aktualny spis swoich Abonentów z obszaru strefy numeracyjnej, w której znajduje się zakończenie Sieci używane przez Abonenta, nie rzadziej niż raz na 2 lata.

8. Sieć Operatora pozwala na identyfikację numeru wywołującego i wywoływanego, w zakresie istniejących możliwości technicznych i umożliwia:

a. Abonentowi wywołującemu - blokadę prezentacji identyfikacji numeru wywołującego u użytkownika wywoływano,

b. Abonentowi wywoływanemu - blokadę dla połączeń przychodzących identyfikacji numeru wywołującego i blokadę połączeń przychodzących od użytkownika stosującego blokadę prezentacji numeru wywołującego,

c. Abonentowi wywoływanemu, w przypadku przekierowania połączenia - blokadę prezentacji identyfikacji numeru wywoływano u użytkownika wywołującego,

d. blokadę natychmiastowego przekazywania przez osobę trzecią wywołań, kierowanych na numer abonencki Abonenta.

9. Operator może udostępniać niezbędne dane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym, prowadzącym spisy

abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych. Zamieszczenie danych Abonenta, będącego osobą fizyczną, w spisie Abonentów, udostępnianie informacji o numerach telefonicznych Abonentów, będących osobami fizycznymi, przekazanie danych Abonenta, który wyraził zgodę na przekazanie danych w tym celu innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym, prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, wymaga zgody Abonenta. Operator umożliwi Abonentowi złożenie oświadczenia w przedmiocie wyrażenia zgody, o której mowa w zdaniu poprzednim, w szczególności w Biurach Obsługi Klienta.

§ 17. Postanowienia końcowe

1. Operator zastrzega sobie prawo do rejestrowania niektórych rozmów telefonicznych prowadzonych przez jego pracowników z Abonentami, o czym każdorazowo Abonent zostanie poinformowany przed rozpoczęciem rozmowy.

2. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień niniejszego Regulaminu zgodnie z poniższymi postanowieniami.

3. O zmianie treści Regulaminu Abonent będzie powiadomiony na piśmie, w terminie co najmniej jednego miesiąca przed jej wprowadzeniem, chyba że Abonent wskazał adres poczty elektronicznej jako adres do korespondencji lub inny elektroniczny środek porozumiewania się na odległość. Powyższy okres będzie odpowiednio krótszy w przypadku gdy zmiana Regulaminu wynika ze zmian przepisów prawa lub krótszy termin wynika z decyzji Prezesa UKE.

4. W przypadku zmiany treści Regulaminu, Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy z dniem wprowadzenia nowego Regulaminu lub jego zmiany. W przypadku skorzystania przez Abonenta z tego prawa, Operatorowi nie przysługuje roszczenie o zwrot ulgi o której mowa w § 2 ust. 15 Regulaminu, chyba że zmiana Regulaminu wynika ze zmiany przepisów prawnych, usunięcia klauzul niedozwolonych lub z decyzji Prezesa UKE, a także w sytuacji gdy następuje obniżenie cen, dodanie nowej Usługi lub zmiana wynika ze zmiany stawki podatku VAT. Oświadczenie Abonenta o rozwiązaniu powinno być złożone w trybie wskazanym w Umowie.

5. Operator jest uprawniony do zmiany Cennika. Zmiana Cennika następuje w sposób określony w Regulaminie dla zmian Regulaminu, z zastrzeżeniem że uprawnienie Abonenta do rozwiązania Umowy przysługuje wyłącznie w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen. W przypadku rozwiązania umowy przez Abonenta Operatorowi nie przysługuje roszczenie o zwrot ulgi o której mowa w § 2 ust. 15 Regulaminu, chyba że zmiana Cennika wynika ze zmiany przepisów prawnych, usunięcia klauzul niedozwolonych lub z decyzji Prezesa UKE, a także w sytuacji gdy następuje obniżenie cen, dodanie nowej Usługi lub zmiana wynika ze zmiany stawki VAT.

6. W sprawach nieuregulowanych Umową i niniejszym Regulaminem mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne i ustawy o Prawach konsumenta.

7. Regulamin niniejszy wchodzi w życie z dniem 25 grudnia 2014 r.

W odniesieniu do Abonentów, którzy zawarli umowę z Operatorem przed tym dniem, Regulamin obowiązuje od dnia 1 lutego 2015 r.