

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA PUBLICZNIE DOSTĘPNYCH USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

## I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Dostawcą usług opisanych w niniejszym **Regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, zwanym dalej „Regulaminem”, jest SUPERMEDIA Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie, zwana dalej „**Operatorem**”.
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają postanowienia Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne, postanowienia ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, oraz postanowienia ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
3. **Regulamin** stanowi integralną część **Umowy**.
4. W przypadku wprowadzenia usług nieokreślonych w **Regulaminie**, **Operator** zastrzega możliwość określenia szczegółowych warunków świadczenia tych usług w regulaminach szczegółowych.
5. **Operator** może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie **Usług**, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („**Regulaminy promocji**”).
6. Postanowienia **Umowy** oraz odrębnych regulaminów odmiennie od postanowień zawartych w **Regulaminie**, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami **Regulaminu**.

## II. DEFINICJE

1. **Abonament** - uprawnienie do stałego korzystania z **Usług** świadczonych przez **Operatora** przez czas określony w **Umowie**.
2. **Abonent** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, posiadająca tytuł prawny do **Lokalu**, z którą **Operator** zawarł na piśmie Umowę o świadczenie Usług: dostępu do Internetu, Telefonicznej VoIP, TV Cyfrowej, Telewizji Kablowej/Analogowej lub/i Zbiorczej Instalacji Telewizyjnej za pomocą **Sieci Osiedlowej**. Za tytuł prawny do **Lokalu** uznaje się:
  - prawo własności nieruchomości lub spółdzielcze prawo do **Lokalu**, stwierdzone przez **Operatora** na podstawie okazania potwierdzających te prawa dokumentów (np. akt notarialny, orzeczenie sądu, wypis z księgi wieczystej, zaświadczenie ze spółdzielni itp.) lub okazania właściwego wpisu w dowodzie osobistym potwierdzającego zbieżność w zakresie adresu stałego zameldowania oraz miejsca, w którym Usługi mają być świadczone;
  - tytuł prawny do **Lokalu** potwierdzony pisemną umową cywilnoprawną (najmu, użyczenia, dzierżawy lub inną umową o użyczenie **Lokalu**) jak również oświadczenie woli osoby legitymującej się tytułem prawnym do nieruchomości (lub jej części), wyrażone w formie pisemnej, zawierające zgodę dla **Abonenta** na zainstalowanie i używanie **Zakończenia Sieci** na przedmiotowej nieruchomości (lub jej części).
3. **Aktywacja** - rozpoczęcie świadczenia przez **Operatora Usług** określonych w **Umowie** z **Abonentem**, zgodnie z wymogami technicznym umożliwiającymi **Abonentowi** korzystanie z zamówionych usług.
4. **Awaria** - brak dostępu do **Sieci Osiedlowej** w wyniku wady uniemożliwiającej korzystanie z **Usług**. **Awaria** nie obejmuje braku dostępu do **Sieci Osiedlowej** w wyniku przerw technicznych spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych i modernizacyjnych oraz w wyniku działania Siły Wyższej.
5. **Bramka VoIP** - urządzenie umożliwiające korzystanie z Telefonii Internetowej.
6. **Cennik** - załącznik do **Umowy**, stanowiący jej integralną część, określający wysokość opłat za świadczone przez **Operatora Usługi**, w tym usługi serwisowe i sposób naliczania tych opłat, w tym szczegółowe informacje dotyczące stosowanych pakietów cenowych oraz opustów.
7. **Dekoder** - urządzenie wraz z kartą i pilotem, za pomocą którego **Abonent** może odbierać sygnał TV Cyfrowej lub inne tego typu urządzenie.
8. **Dzień Roboczy** - każdy z dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach 9:00-17:00.
9. **Faktura VAT** - dokument księgowy określający w szczególności wysokość wynagrodzenia za Usługi świadczone przez **Operatora** (w tym z tytułu **Abonamentu** i zrealizowanych płatnych połączeń telefonicznych oraz opłat jednorazowych).
10. **Instalacja** - doprowadzenie **Łącza Sieci Osiedlowej** do **Lokalu** i przygotowanie do **Aktywacji** w celu zapewnienia **Abonentowi** dostępu do **Sieci**;
11. **Kategoria Programów** - grupa **Programów** wyróżniona ze względu na ich profil tematyczny lub inne cechy, wskazana w **Wykazie Programów**;
12. **Konsument** - osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
13. **Lokal** - miejsce instalacji **Łącza Sieci Osiedlowej** wskazane przez **Abonenta**, co do którego **Abonent** posiada tytuł prawny i w którym **Abonent** będzie miał możliwość korzystania z zamówionych Usług.
14. **Łącze Sieci Osiedlowej** - całe okablowanie na miejscu świadczenia usług, w tym część okablowania znajdująca się w lokalu prowadząca do **Zakończenia Sieci**;
15. **Minimalna Liczba Programów** - wskazana w **Wykazie Programów** minimalna liczba programów w ramach danej **Kategorii Programów**;
16. **Okres Rozliczeniowy** - okres, za który dokonywane są rozliczenia należności **Abonenta** wobec **Operatora** z tytułu świadczenia Usług, określony w **Umowie**.
17. **Operator** - Spółka pod nazwą SUPERMEDIA Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Senatorska 13/15, 00-075 Warszawa, adres do korespondencji: ul. Kamionkowska 45, 03-812 Warszawa, świadcząca **Usługi** na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
18. **Biuro Obsługi Klienta**: pomieszczenia firmowe **Operatora** przeznaczone do kontaktów z **Abonentami** i **Zamawiającymi** znajdujące się przy ul. Kamionkowskiej 45 w Warszawie,
19. **Obszar** - teren, na którym SUPERMEDIA może świadczyć swoje **Usługi**.
20. **Pakiet** - zestaw Usług dostępnych w ramach **Abonamentu** określony Cennikiem obowiązującym na danym Obszarze.
21. **Ponowna Aktywacja** - wznowienie dostępu do **Sieci Osiedlowej**.
22. **Prawo telekomunikacyjne** - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. (Dz.U. nr 171 poz. 180 z późn.zm.).
23. **Programy** - programy radiowe lub telewizyjne;
24. **Przedstawiciel Operatora** - osoba działająca w imieniu i na rzecz **Operatora**, posiadająca upoważnienie do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie: zawierania umów, ich zmiany (sporządzenia aneksów) i rozwiązania (przyjmowania rezygnacji), a także do wykonywania **Instalacji, Aktywacji** i innych czynności technicznych związanych ze świadczeniem Usługi.
25. **Faktura** - dokument zawierający opłaty wynikające z **Umowy, Regulaminu** i **Cennika** wystawiany **Abonentowi** przez **Operatora** zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym faktury elektroniczne umieszczane w systemie elektronicznej faktury oraz zindywidualizowane komunikaty przesyłane na **Dekoder** i wyświetlane na odborniku telewizyjnym **Abonenta**;
26. **Sieć Osiedlowa** - sieć telekomunikacyjna stanowiąca własność i część przedsiębiorstwa **Operatora** lub zarządzana przez **Operatora**, za pomocą której **Operator** świadczy między innymi **Usługi Internetowe, Telewizji Cyfrowej, Telewizji Analogowej, Zbiorczej Instalacji Telewizyjnej, Usługi Telefonicznej VoIP**.
27. **Sieć Internet** - globalna sieć komputerowa.
28. **Siła Wyższa** - zdarzenie zewnętrzne (niezależne od Stron **Umowy**), niemożliwe do przewidzenia, którego skutkiem nie można zapobiec, w szczególności: klęski żywiołowe, wojny, strajki, działania

organów władzy wykonawczej i ustawodawczej.

29. **Sprzęt** - urządzenia techniczne (dekoder, bramka VoIP, moduł CAM, modem oraz inne urządzenia dostępne w ofercie **Operatora**), które **Abonent** dzierżawi od **Operatora**, lub którego jest właścicielem, umożliwiające nadawanie, przetwarzanie i odbiór danych, przez **Abonenta** w ramach korzystania z **Usług** świadczonych na podstawie **Umowy**;
30. **Umowa** - umowa **Operatora** z **Abonentem** o świadczenie Usług;
31. **Urządzenie końcowe** - urządzenie będące własnością **Abonenta**, w szczególności: telefon, telewizor, radio, komputer lub inne urządzenia audio video przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do **Zakończenia Sieci**;
32. **Usługi** - **Usługi dostępu do Internetu, Usługi Telewizji Cyfrowej, Usługi Telewizji Analogowej, Usługi Telefoniczne VoIP** oraz **Usługi Zbiorczej Instalacji Telewizyjnej (ZIT)**;
33. **Usługi dostępu do Internetu** - zapewnienie transmisji danych w formie elektronicznej do i z Sieci Internet;
34. **Usługi Telewizji Cyfrowej** - dostarczenie sygnału telewizyjnego lub/i radiowego w postaci sygnału cyfrowego;
35. **Usługi Telewizji Analogowej** - dostarczanie sygnału telewizyjnego w postaci sygnału analogowego;
36. **Usługi Telefoniczne VoIP** - umożliwienie połączeń głosowych poprzez wykorzystanie Sieci Internet.
37. **Usługi Zbiorczej Instalacji Telewizyjnej (ZIT)** - sieć telewizyjna stanowiąca własność i część przedsiębiorstwa **Operatora** lub zarządzana przez **Operatora**, za pomocą której **Operator** umożliwia dostęp do sygnału cyfrowej telewizji naziemnej w standardzie DVB-T oraz/lub sygnału satelitalnego.
38. **Wykaz Programów** - załącznik do **Umowy** opisujący poszczególne **Kategorie Programów** oraz **Minimalną Liczbę Programów** w ramach poszczególnych **Kategorii Programów**;
39. **Zakończenie Sieci** - gniazdo umożliwiające podłączenie **Urządzeń Końcowych** do **Sieci** lub **Sprzętu** i korzystanie z **Usług**. Przyłącze dostarczane w ramach **Instalacji** składa się maksymalnie z jednego portu ethernet i jednego portu CATV;
40. **Zamawiający** - podmiot ubiegający się o zawarcie **Umowy**.

## III. RODZAJE ŚWIADCZONYCH USŁUG

1. **Operator** oferuje następujące usługi, których formą zamówienia, jest zawarcie umowy przez **Abonenta** z **Operatorem**:
  - 1) **Usługi Telewizji Analogowej,**
  - 2) **Usługi Telewizji Cyfrowej,**
  - 3) **Usługi Zbiorczej Instalacji Telewizyjnej (ZIT),**
  - 4) **Usługi dostępu do Internetu,**
  - 5) **Usługi Telefoniczne VoIP.**
2. Szczegółowe informacje dotyczące cech usług wymienionych w ust. 1 oraz zasad ich świadczenia, których nie reguluje niniejszy **Regulamin**, określone są w **Umowach** oraz w regulaminach promocji.
3. W czasie trwania **Umowy Abonent** ma możliwość korzystania z **Usług** oferowanych w ramach **Pakietu** zgodnie z aktualnym **Cennikiem Operatora**.
4. W ramach **Umowy** o świadczenie **Usług Telewizji Cyfrowej**, jak i **Telewizji Analogowej Operatore**, może udostępnić dodatkowe **Programy** telewizyjne w szczególności w okresach testowych i promocyjnych. Zarówno wycofanie, jak i dodanie takiego **Programu** nie wymaga zmiany **Umowy** ani uprzedniego powiadomienia o tym **Abonenta**.
5. W ramach **Usługi Telewizji Cyfrowej Operatore** może dostarczać **Abonentowi Programy**, do których dostęp zabezpieczony jest hasłem. Szczegółowe informacje o ustawianiu hasła znajdują się w protokole **Instalacji**.
6. **Operator** jest zobowiązany do korzystania z **Usług: Usługi dostępu do Internetu, Usługi Telewizji Analogowej, Usługi Telewizji Cyfrowej, Usługi Zbiorczej Instalacji Telewizyjnej (ZIT), Usługi Telefoniczne VoIP** zgodnie z obowiązującym prawem oraz postanowieniami **Umowy** i **Regulaminu**. Powyższe zobowiązanie obejmuje w szczególności zobowiązanie, że **Abonent** korzystając z **Usług**:
  - 1) nie będzie robić tego w sposób, który może doprowadzić do zaburzenia prawidłowego funkcjonowania **Sieci Osiedlowej**,
  - 2) korzystając z **Usługi dostępu do Internetu** nie będzie przysyłać niezamówionej informacji handlowej i materiałów promocyjnych,
  - 3) nie będzie naruszać praw autorskich i własności intelektualnej osób trzecich, w szczególności w zakresie programów komputerowych,
  - 4) nie będzie rozpowszechniać materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, w szczególności umieszczać w sieci Internet informacji niezgodnych z prawem lub naruszających prawa osób trzecich,
  - 5) nie będzie podejmować działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub przechowywanych w nich informacji,
  - 6) nie będzie podejmować działań powodujących zawieszenie lub blokiowanie **Urządzeń końcowych** innych użytkowników **Sieci Osiedlowej** lub sieci Internet, przechwytywać ich danych, ingerować w ich sprzęt i oprogramowanie bez ich zgody,
  - 7) ma obowiązek zgłaszać **Operatorem** w formie pisemnej lub telefonicznej chęć podłączenia kolejnego **Sprzętu**. **Operator**, jeśli jest to zgodne z **Umową** dokona **Aktywacji** takiego urządzenia w terminie 48 godzin od daty zgłoszenia,
  - 8) nie będzie podejmować działań niezgodnych z etykietą (etykietą użytkowników sieci komputerowych), w szczególności używać obelżywego lub nieprzystoitego języka,
  - 9) nie będzie podejmować innych działań powodujących zakłócenia w funkcjonowaniu **Sieci Osiedlowej**, lub mających negatywne konsekwencje dla innych użytkowników **Sieci Osiedlowej**.
7. **Operator** zobowiązuje się dostarczać **Abonentowi Programy** w liczbie nie mniejszej niż **Minimalna Liczba Programów** w danej **Kategorii Programów** objętej **Umową**, posiadające cechy wskazane w opisie danej **Kategorii Programów**. Rodzaj oraz liczba **Programów** dostarczanych **Abonentowi** w ramach poszczególnych **Kategorii Programów** określana jest przez **Operatora**.
8. **Operator** nie jest zobowiązany dostarczać **Abonentowi Programy** w ramach **Kategorii Programów** objętych **Umową** w liczbie większej niż **Minimalna Liczba Programów**. Zastąpienie **Programu** przez inny **Program** oraz zwiększenie lub zmniejszenie liczby **Programów** dostarczanych w ramach danej **Kategorii Programów**, nie stanowi zmiany **Umowy**. O zmianach takich **Abonenci** będą informowani przez powiadomienie na piśmie lub drogą elektroniczną, w tym za pomocą informacji dostarczonej za pośrednictwem odpowiedniego **Dekodera**, lub za pomocą stosowanego komunikatu tekstowego emitowanego na ekranie odbornika telewizyjnego, na 30 dni przed wprowadzeniem zmiany, chyba że zachowanie tego terminu nie będzie możliwe z przyczyn niezależnych od **Operatora**.
9. Korzystając z **Usługi Telewizji Cyfrowej Abonent** może, o ile posiada do tego odpowiednie urządzenie, utrwalać i odtwarzać audycje na **Dekoderze** natomiast nie może ich udostępnić w celach komercyjnych.
10. **Operator** w oparciu o swoją **Sieć Osiedlową** świadczy dla **Abonenta Usługi Telefoniczne VoIP**.
11. **Operator** przydziela **Abonentowi** nowy numer telefoniczny. **Operator** nie daje możliwości przeniesienia obecnego numeru **Abonenta** do własnej puli numerycznej.
12. **Abonent** korzystający z **Usług Telefonicznych VoIP** jest zobowiązany nie wykorzystywać tych **Usług** do przekierowywania ruchu telekomunikacyjnego w celach zarobkowych pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych bez pisemnej zgody **Operatora**.
13. **Sieć Osiedlowa** zapewnia prezentację identyfikacji linii wywołującej lub wywoływanej, a ponadto:
  - 1) **Abonentowi** wywołującemu - możliwość na stałe wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii

- wywołującej u użytkownika wywołanego podczas wywołania i połączenia;
- Abonentowi** wywołanemu - możliwość eliminacji dla połączeń przychodzących prezentacji identyfikacji linii wywołującej, a jeżeli taka prezentacja jest dostępna przed rozpoczęciem połączenia przychodzącego, także możliwość blokady połączeń przychodzących od abonenta lub użytkownika stosującego eliminację prezentacji identyfikacji linii wywołującej;
  - Abonentowi** wywołanemu - możliwość eliminacji - dla połączeń przekierowanych - prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywołującego.
14. **Operator** nie ponosi odpowiedzialności za:
- niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług zamówionych przez **Abonenta** za pośrednictwem **Usług dostępu do Internetu** u innych podmiotów niż **Operator**;
  - płatności dokonywane przez **Abonenta** za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych;
  - jakiegokolwiek szkody poniesione przez **Abonentów** niebędących Konsumentami w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych, spowodowane brakiem transmisji, nieprawidłową bądź powolną transmisją, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu **Usług dostępu do Internetu**,
  - nieprawidłowe funkcjonowanie komputera, utratę plików lub inne uszkodzenia, wynikające z instalacji **Sprzętu**, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy osoby, za którą odpowiedzialność ponosi **Operator**;
  - informacje gromadzone i przekazywane przez **Abonenta**; **Operator** nie nadzoruje działań **Abonenta** w tym zakresie i nie ma obowiązku monitorowania materiałów, przekazywanych lub gromadzonych przez **Abonenta**,
  - jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez **Abonenta** za pośrednictwem sieci Internet.

## IV. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

- Operator** świadczy usługi w zasięgu **Sieci Osiedlowej** i w zakresie istniejących możliwości technicznych. Ograniczenia w dostępie lub w korzystaniu z **Usług** mogą wynikać z zasięgu **Sieci**, ograniczeń technicznych **Urządzeń końcowych**.
- W przypadku wstępującego po zawarciu **Umowy** braku możliwości technicznych do wykonania **Instalacji**, **Operator** uzgadnia z **Abonentem** inny możliwy sposób dostarczenia objętych **Umową Usług**, w szczególności określa możliwy termin i koszt ich wykonania. Jeśli warunki techniczne uniemożliwiają wykonanie **Instalacji** - stosownie do art. 387 kodeksu cywilnego - **Umowa** jest nieważna, a w przypadku, gdy niemożność powstała po zawarciu **Umowy** - stosuje się postanowienia art. 475 kodeksu cywilnego.
- Operator** zobowiązuje się do dokonania **Instalacji w Lokalu** w terminie nie późniejszym niż 60 dni od daty podpisania umowy, chyba, że strony ustalą inaczej.
- Abonent** zobowiązuje się do udostępnienia w wyznaczonym terminie **Lokalu Przedstawicielowi Operatora** w celu wykonania **Instalacji**. Nieudostępnienie **Lokalu** we wskazanym terminie spowoduje przesunięcie terminu **Instalacji** na kolejny uzgodniony termin (a jeżeli instalacja nie zostanie wykonana w kolejnym terminie, **Umowa** ulega rozwiązaniu).
- Operator** jako dostawca usług jest uprawniony do wykorzystania wszelkich środków i narzędzi umożliwiających zarządzanie ruchem w sieci **Operatora**, w szczególności w przypadkach naruszenia bezpieczeństwa i integralności sieci i usług, przy zachowaniu zasad obowiązujących w przepisach prawa, a także realizacji poniższych zapisów obejmujących:
  - Blokowanie i usuwanie szkodliwych i potencjalnie niebezpiecznych komunikatów przesyłanych za pośrednictwem sieci operatora. Gdy istnieje podejrzenie, że za wysyłanie komunikatów mających wpływ na bezpieczeństwo sieci i usług, odpowiada urządzenie końcowe podłączone do sieci operatora, operator może ograniczyć świadczenie usługi na tej końcówce lub w skrajnym przypadku może zablokować możliwość korzystania z usług. Niepodjęcie skutecznych działań w przypadku wykrycia opisanego nadużycia mogłoby wpływać na jakość świadczonych przez **Operatora** usług.
  - Zarządzanie ruchem i blokowanie dostępu do określonych treści w oparciu o orzeczenia sądów oraz innych uprawnionych organów państwowych.
  - Automatyczne monitorowanie obciążenia kluczowych połączeń i relacji w sieci operatora poprzez cykliczne gromadzenie i analizę zebranych próbek, przy wykorzystaniu dostępnych narzędzi pomiarowo-monitorujących. Takie działania w dużym stopniu wpływają na możliwość efektywnego planowania rozwoju sieci **Operatora**, a także ma kluczowe znaczenie dla zapewnienia odpowiedniej jakości usług świadczonych przez **Operatora**.
- Mechanizmy zarządzania ruchem w sieci **Operatora** mogą wpływać na krótkotrwale obniżenie jakości świadczonych usług lub uniemożliwić dostęp do niektórych aplikacji lub usług. Jest to związane ze specyfiką pracy niektórych narzędzi wykorzystywanych do badania i analizowania natężenia ruchu sieciowego. Dostawca usług dąży do wyeliminowania wszelkich wpływów opisanych mechanizmów na jakość świadczonych usług był minimalny i możliwie nieodczuwalny dla klienta końcowego. **Operator** bez zgody użytkownika, nie stosuje środków zarządzania ruchem, które mogą mieć wpływ na naruszenie jego prywatności oraz stosuje środki zapewniania ochrony jego danych osobowych.
- Prędkość transmisji danych dla usługi internetowej jest zależna od wielu czynników, tj. obciążenie sieci klienta (ilość komputerów podłączonych), sposobu podłączenia komputera do sieci (np. RJ45 czy sieć WIFI), ilości uruchomionych programów na komputerze abonenta. Pomiar określa możliwość do odebrania/wysłania przez klienta liczbę pakietów danych w jednostce czasu, mierzoną w Mbit/s weryfikowaną poprzez stronę <http://supermedia.speedtest.net/>. Poszczególne wartości prędkości maksymalnej określone w umowie abonentkiej i regulaminach promocji. **Operator** gwarantuje minimalną prędkość pobierania danych równą 10% wartości maksymalnej dla danych odbieranych oraz minimalną prędkość wysyłania danych równą 10% wartości maksymalnej dla danych wysyłanych. Wartości maksymalne określa załącznik Parametry Techniczne Usług Internetowych dla wybranej przez **Abonenta** usługi.
- Znaczne odstępstwa od odpowiednich deklarowanych prędkości pobierania i wysyłania danych, mogą wpływać na korzystanie przez użytkowników końcowych z usługi dostępu do internetu, m.in. poprzez zwiększenie średnich czasów odpowiedzi oraz średnich wahań opóźnień do zasobów, pojawienie się utraty pakietów danych, co w skrajnych przypadkach może wpłynąć na chwilową niedostępność zasobu. Dodatkowo, przypadłości wymienione wcześniej, mogą przyczynić się do wydłużenia czasu oczekiwania na dostęp do wybranego zasobu, informacji, czy treści, do ich rozpoznań, oraz do korzystania z niektórych aplikacji, czy usług i ich udostępniania.

## V. TRYB I WARUNKI ZAWARCIA UMOWY

- Przez zawarcie **Umowy Operator** zobowiązuje się do świadczenia **Usług** za pośrednictwem **Sieci Osiedlowej** zgodnie z **Umową** i **Regulaminem**, a **Abonent** zobowiązuje się do terminowego regulowania płatności i do przestrzegania postanowień **Umowy** i **Regulaminu**.
- Operator** udziela **Zamawiającemu** odpowiedzi na wniosek o zawarcie **Umowy** w terminie do 30 dni. W razie odmowy, **Operator** informuje **Zamawiającego** o jej przyczynach.
- Umowa** może zostać zawarta:
  - w prowadzonym przez **Operatora** **Biurowi Obsługi Klienta**,
  - poza **Biurowi Obsługi Klienta**, z upoważnionym **Przedstawicielem Operatora**,
- W przypadku zawarcia **Umowy** poza **Biurowi Obsługi Klienta**, **Abonentowi**, który jest **Konsumentem**, przysługuje prawo odstąpienia od **Umowy** w formie pisemnej w terminie czternastu dni od dnia jej zawarcia. W razie wykonania prawa odstąpienia **Umowa** uważana jest za nieważną, a **Abonent** zapłaci za **Usługi** za okres do dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu na podstawie stawek określonych w **Cenniku** oraz wszystkie koszty związane z instalacją **Usługi** zgodnie z

obowiązującym cennikiem. **Abonent** jest także w przypadku odstąpienia od umowy zobowiązany do zwrotu **Sprzętu**, który został użyty w ramach **Umowy** w terminie 14 dni od daty odstąpienia od **Umowy**.

- Umowa** zostaje zawarta w formie pisemnej.
- Umowa** jest zawierana:
  - w imieniu **Operatora** - przez uprawnionego **Przedstawiciela Operatora** działającego na mocy stosownego pełnomocnictwa,
  - przez **Abonenta** - osobiście lub przez działającego w jego imieniu pełnomocnika.
- Zawarcie **Umowy** następuje po spełnieniu przez **Zamawiającego** wymogów określonych w **Regulaminie**.
- Umowa** może być zawarta z **Zamawiającym** posiadającym tytuł prawny do **Lokalu**. **Zamawiający** na żądanie **Operatora** zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający tytuł prawny do **Lokalu**.
- Abonent** obowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od utraty tytułu prawnego do **Lokalu**, do pisemnego powiadomienia **Operatora** o tym fakcie.
- Operator** może uzależnić zawarcie **Umowy** od przedstawienia przez **Abonenta** dokumentów potwierdzających:
  - w przypadku osób fizycznych: nazwisko i imiona **Abonenta**, imiona rodziców **Abonenta**, adres miejsca zamieszkania oraz adres korespondencyjny, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania **Abonenta**, numer ewidencyjny PESEL, nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego - numer paszportu lub karty pobytu,
  - w przypadku osób prawnych, jednostek organizacyjnych nie posiadających osobowości prawnej utworzonych zgodnie z obowiązującymi przepisami: nazwę (firmę), siedzibę i status prawny **Abonenta** (w szczególności odpisu z właściwego, prawem przewidzianego rejestru (np. Krajowego Rejestru Sądowego, Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej), nadanie numeru identyfikacji podatkowej NIP, nadanie numeru REGON).
- Operator** może również uzależnić zawarcie **Umowy** od:
  - dostarczenia przez **Zamawiającego** dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec **Operatora** wynikających z **Umowy** (np. dokumentów potwierdzających wykonanie zobowiązań wobec innych dostawców mediów, za okres trzech ostatnich miesięcy poprzedzających zawarcie **Umowy**),
  - pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej **Zamawiającego** wynikającej z danych będących w posiadaniu **Operatora** lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych; **Operator** zobowiązany jest powiadomić **Zamawiającego** o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
- Operator**, w szczególności w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej **Zamawiającego**, może uzależnić zawarcie **Umowy** od zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą **Sprzętu** bądź też nieterminową wpłatą należności przewidzianych **Umową**, **Cennikiem** lub **Regulaminem** bądź od spełnienia dodatkowych wymogów.
- Ponadto **Operator** ma prawo odmowy zawarcia **Umowy**, jeżeli:
  - Zamawiający** posługuje się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności,
  - Zamawiający** lub inna osoba korzystająca z **Usług w Lokalu** zalega z opłatami na rzecz **Operatora**,
  - wcześniejsza umowa o świadczenie **Usług** zawarta z **Zamawiającym** lub inną osobą korzystającą z **Usług w Lokalu** została rozwiązana przez **Operatora** lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień **Regulaminu**,
  - w zakresie **TV cyfrowej lub analogowej** - **Lokal** jest budynkiem publicznym, obiektem gastronomicznym, handlowym lub rozrywkowym, placówką edukacyjną, klubem, biurom, częścią wspólną budynku, zajazdem, hotelem, motelem, domem gościnnym, internetem lub innym miejscem, które ze względu na swój charakter jest dostępne dla większej - nieograniczonej lub ograniczonej - grupy osób.

## VI. INSTALACJA

- Abonent** wyraża zgodę na **Instalację** i eksploatację **Sprzętu w Lokalu**, do którego posiada tytuł prawny.
- Zgoda na **Instalację** i eksploatację **Sprzętu** oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w **Lokalu**, wykonanie **Zakończenia Sieci** oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez **Przedstawiciela Operatora** i zaakceptowany przez **Abonenta**. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do **Zakończenia Sieci**.
- Abonent** jest zobowiązany umożliwić **Przedstawicielowi Operatora** **Instalację** w możliwie najkrótszym czasie, w sposób niepowodujący uszkodzeń wyposażenia **Lokalu**. **Przedstawiciel Operatora** nie jest zobowiązany ani uprawniony do przedstawiania mebli i innych elementów wyposażenia **Lokalu** ani wykonywania innych podobnych czynności.
- Podczas **Instalacji w Lokalu** winien przebywać **Abonent** lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba, w innym wypadku **Instalacja**, może zostać przesunięta na inny termin.
- Przedstawiciel Operatora** nie jest zobowiązany do jakiegokolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą **Urządzeń Końcowych**, będących własnością **Abonenta**.
- W wypadkach wskazanych w **Umowie Operator** dopuszcza **Instalację Sprzętu** przez **Abonenta** według instrukcji udzielonej przez **Operatora**. **Operator** nie ponosi odpowiedzialności za skonfigurowanie **Sprzętu** w sposób niezgodny z udzieloną instrukcją **Instalacji**.
- Dowodem zakończenia **Instalacji** jest podpisanie przez **Abonenta** lub osobę przez niego upoważnioną protokołu **Instalacji** przedłożonego przez **Przedstawiciela Operatora**. W przypadku uwag do wykonanej **Instalacji** powinny być one opisane na podpisanym protokole **Instalacji**. Jeśli **Abonent** zgłosi uwagi o nieprawidłowym wykonaniu **Instalacji** w protokole **Instalacji**, **Operator** rozpatrzy uwagi i usunie nieprawidłowości zgłoszone w terminie 14 dni roboczych od momentu ich zgłoszenia. W przypadku niemożności usunięcia nieprawidłowości zarówno **Abonent** jak i **Operator** mają możliwość odstąpienia od **Umowy**.

## VII. KORZYSTANIE ZE SPRZĘTU

- W ramach opłaty instalacyjnej **Abonent** uzyskuje prawo do **Instalacji** jednego **Zakończenia Sieci**. Instalację kolejnych **Zakończeń Sieci** w **Lokalu Operator** wykonana za dodatkową opłatą wskazaną w **Cenniku**, chyba że **Umowa** stanowi inaczej.
- Abonent** przyjmuje do wiadomości, że dla zapewnienia mu możliwości korzystania z **Usług** niezbędne jest posiadanie przez niego sprawnego **Sprzętu**, a w przypadku, gdy **Abonent** zleci **Operatorowi** konfigurację wyżej wymienionego urządzenia **Abonent** we własnym zakresie zabezpieczy znajdujące się w tym urządzeniu dane.
- Operator** zobowiązuje się dostarczyć **Abonentowi Sprzęt** w stanie umożliwiającym jego prawidłowe działanie. Wraz ze **Sprzętem Operator** dostarczy jego instrukcję obsługi. Odebranie **Sprzętu** i podpisanie protokołu **Instalacji** przez **Abonenta** stanowi domniemanie, że **Sprzęt** nie ma jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru, które **Abonent** mógł zauważyć. Jeżeli **Abonent** nie podpisze wyżej wymienionego protokołu usługa nie zostanie aktywowana a **Umowa** może ulec rozwiązaniu. Jeśli **Abonent** zgłosi widoczne uszkodzenie **Sprzętu** w trakcie **Instalacji Operator** jest zobowiązany do wymiany **Sprzętu** w terminie 14 dni od daty zgłoszenia.
- Abonent** jest zobowiązany do korzystania ze **Sprzętu** zgodnie z dostarczoną instrukcją.
- Abonent** nie może w jakikolwiek sposób ingerować w **Sprzęt** ani zmieniać wersji oprogramowania na **Sprzęcie**. Nie uznaje się za ingerencję sytuacji, gdy zmiana wersji oprogramowania następuje



# REGULAMIN ŚWIADCZENIA PUBLICZNIE DOSTĘPNYCH USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

- automatycznie. **Abonent** w celu przywrócenia pożądaných ustawień może skorzystać z **Usług Operatora** za dodatkową opłatą zawartą w **Cenniku**.
- Sprzęt** zainstalowany w **Lokalu** i oddany **Abonentowi** do używania pozostaje własnością **Operatora**, o ile **Umowa** nie stanowi inaczej. **Abonent** nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w **Sprzęcie**, ani udostępniać go osobom trzecim, o ile odrębne postanowienia **Umowy** nie stanowią inaczej.
  - Abonent** jest uprawniony do używania **Sprzętu** wyłącznie w **Lokalu** wskazanym w **Umowie**. Zmiana lokalizacji **Sprzętu** wymaga pisemnej zgody **Operatora**.
  - Sprzęt** oraz **Usługi** świadczone **Abonentowi** nie mogą być wykorzystywane w celu świadczenia – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, o ile odrębne postanowienia **Umowy** nie stanowią inaczej.
  - Abonent** od daty odbioru **Sprzętu** ponosi odpowiedzialność za jego uszkodzenie, zniszczenie lub utratę (w szczególności kradzież). O zaistniałych przypadkach uszkodzenia, zniszczenia lub utraty **Abonent** ma obowiązek poinformować **Operatora** w terminie do 48 godzin od stwierdzenia tego zdarzenia.
  - Urządzenia Końcowe** podłączone do **Zakończenia Sieci** 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**.
  - Zasilanie prądem **Sprzętu** oraz **Urządzeń Końcowych** odbywa się na koszt **Abonenta**.
  - Operator** zaleca, żeby podczas wyładowań atmosferycznych **Sprzęt** został odłączony od zasilania energetycznego. **Operator** nie ponosi odpowiedzialności za szkody wywołane niezastosowaniem się **Abonenta** do tego zalecenia.
  - Operator** ma prawo wymienić **Sprzęt** u **Abonenta** w sytuacji, gdy tego wymaga zmiana technologii świadczenia **Usług**. W tym celu **Operator** zawiadomi **Abonenta** proponując termin do wyboru, a **Abonent** udostępni **Lokal**. Jeśli w uzgodnionym terminie **Abonent** nie udostępni **Lokalu Operatorowi**, **Operator** nie będzie ponosił odpowiedzialności, za jakość świadczonych **Usług** a **Abonent** nie będzie mógł uzyskać rekompensaty z tytułu obniżonej jakości **Usług**.
  - Operator** ma prawo wymienić używany przez **Abonenta** **Sprzęt** na inny, nawet jeżeli wiązać się to będzie z koniecznością zmiany ustawień **Urządzenia Końcowego** przez **Abonenta**. **Abonent** obowiązany jest umożliwić **Przedstawicielom Operatora** wymianę **Sprzętu** w wyznaczonym przez **Operatora** terminie.
  - Operator** może wymienić **Sprzęt** ze względu na zmianę technologii świadczenia **Usług**, na skutek której **Abonent** nie będzie w stanie korzystać z **Usług** przy użyciu dotychczasowych **Urządzeń Końcowych**, jeżeli powszechnie w punktach sprzedaży detalicznej oferowane są urządzenia umożliwiające korzystanie z **Usług** po dokonanej przez **Operatora** wymianie **Sprzętu**. W razie skorzystania z powyższego uprawnienia przez **Operatora** **Abonentowi** nie przysługują roszczenia wobec **Operatora**.
  - Operator** zaleca **Abonentowi** zainstalowanie w **Urządzeniu Końcowym**, w którym to jest możliwe, oprogramowania antywirusowego i dokonywania kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci **Sprzętu**, jak też do kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą **Sieci Osiedlowej** z Internetu lub z innych źródeł.
  - Operator** zaleca **Abonentowi** zainstalowanie w **Urządzeniu Końcowym** oprogramowania w celu zabezpieczenia danych **Abonenta** przed ingerencją osób trzecich.
  - Abonent** jest zobowiązany nie udostępniać **Sprzętu**, **Łącza Sieci Osiedlowej** i **Usług** osobom trzecim, ani też nie świadczyć na podstawie tych **Usług**, z wykorzystaniem **Łącza Sieci Osiedlowej** lub **Sprzętu** za odpłatnością lub bezpłatnie - jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom. Naruszenie tego zapisu skutkuje zerwaniem **Umowy** w winy **Abonenta** oraz obciążeniem go kosztami związanymi z przedterminowym zerwaniem umowy (zgodnie z obowiązującym **Cennikiem**).
  - Abonent** nie może dokonywać bez zgody **Operatora** żadnych zmian w **Łączu Sieci Osiedlowej**.

## VIII. CZAS TRWANIA UMOWY

- Okres trwania **Umowy** jest określony w treści podpisanej **Umowy**.
- Umowa** zawierana jest na czas nieokreślony albo na czas określony.
- W przypadku, gdy **Umowa** została zawarta na czas określony, okres obowiązywania **Umowy** automatycznie przedłuża się na czas nieokreślony o ile na miesiąc przed upływem okresu obowiązywania **Umowy** żadna ze stron **Umowy** nie dokona jej wypowiedzenia.

## IX. ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG

- Operator może zawiesić świadczenie usług **Abonentowi**, albo wypowiedzieć **Umowę** ze skutkiem 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 **Cennikiem** o co najmniej 7 dni od terminu wymagalności świadczenia, przy czym wypowiedzenie **Umowy** może nastąpić po uprzednim bezskutecznym wezwaniu **Abonenta** do zapłaty opóźnionej należności z terminem co najmniej 7-dniowym;
  - używa **Sprzętu**, niezgodnie z **Regulaminem** lub **Umową**, w szczególności naraża na zniszczenie ten **Sprzęt** lub udostępnia go osobom trzecim;
  - kopiuje **Programy** w całości lub części w celach przekraczających zakres własnego użytku osobistego w szczególności jeżeli łączy się z tym osiągnięcie korzyści majątkowych;
  - wykorzystuje **Sprzęt** zarejestrowany przez **Operatora** jako oddany do używania innemu **Abonentowi**, utracony albo skradziony;
  - posługuje się **Urządzeniem Końcowym** nie autoryzowanym przez **Operatora**, chyba że prawo do posługiwania się przez **Abonenta** takim urządzeniem wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa;
  - używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie **Sieci** albo wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie **Sieci**;
  - uniemożliwia **Przedstawicielom Operatora** wymianę **Sprzętu** w wyznaczonym przez **Operatora** terminie bądź też nie umożliwia dostępu do **Sprzętu** znajdującego się w **Lokalu** w celu przeglądu, pomiarów lub usunięcia **Awarii**;
  - utraci tytuł prawny do **Lokalu**;
  - korzysta z **Usług** w sposób, który zakłóca funkcjonowanie **Usług**, **Sieci** bądź jej elementów lub powoduje nadmierne obciążenie **Sieci**.
- Zawieszenie świadczenia **Usług** może nastąpić również na pisemny wniosek **Abonenta**, który nie zalega z opłatami wynikającymi z **Umowy**. Zawieszenie świadczenia **Usług** na wniosek **Abonenta** może nastąpić raz w roku na okres nie dłuższy niż dwa miesiące. We wniosku **Abonent** wskazuje termin ponownej **Aktywacji Usług**. Wniosek powinien być złożony z jednomiesięcznym wyprzedzeniem i będzie skutkować od początku kolejnego **Okresu Rozliczeniowego**.
- Za zawieszenie świadczenia **Usług** na wniosek **Abonenta** **Operator** pobiera opłatę określoną w **Cenniku**.
- W okresie zawieszenia usługi **Operatorowi** przysługuje prawo wezwania **Abonenta** do zwrotu **Sprzętu**.
- Przez okres zawieszenia świadczenia **Usług**, **Abonent** będzie zwolniony z obowiązku uiszczania opłaty abonamentowej, a **Operator** z obowiązku świadczenia **Usług**. W przypadku zawarcia przez **Abonenta** **Umowy** związanej z przyznaniem ulgi i zawarcia zobowiązania do gwarantowanego okresu korzystania z **Usług**, zawieszenie **Usług** wydłuża czas trwania **Umowy** o okres zawieszenia.
- Ponowna **Aktywacja** zawieszonych **Usług** następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, nie wcześniej, niż po uiszczeniu przez **Abonenta** zaległości wobec **Operatora**.

- W przypadku powstania zaległości w płatnościach, niezależnie od prawa zawieszenia świadczenia **Usług**, **Operator** ma prawo podjąć względem **Abonenta** działania zmierzające do wywindykacji opóźnionej należności, w szczególności poprzez przeniesienie swoich praw w tym zakresie na podmioty, których przedmiotem działalności jest windykacja lub obrót wierzytelnościami.

## X. ROZWIĄZANIE UMOWY

- Każdej ze Stron przysługuje prawo rozwiązania **Umowy** w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec kolejnego okresu rozliczeniowego. Bieg okresu wypowiedzenia rozpoczyna się ostatniego dnia miesiąca, w którym oświadczenie o rozwiązaniu zostało złożone.
- W przypadku, gdy **Umowa** zawarta na czas określony zostanie rozwiązana przed upływem okresu, na jaki była zawarta, przez **Abonenta** lub przez **Operatora** z winy **Abonenta**, **Abonent** jest zobowiązany do zapłaty na rzecz **Operatora** kary umownej równej przyznanym **Abonentowi** ulgom pomniejszonym o proporcjonalną ich wartość za okres od dnia zawarcia **Umowy** do dnia jej rozwiązania. Wysokość przyznanych **Abonentowi** ulg została wskazana w **Cenniku**. **Abonent** zobowiązany jest do zwrotu użyzonego **Sprzętu** do **Biura Obsługi Klienta** w terminie 14 dni od daty rozwiązania umowy.
- Oświadczenie o rozwiązaniu **Umowy** - niezależnie od trybu - wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
- W przypadku rozwiązania **Umowy** **Abonent** zwróci **Operatorowi** wszelkie udostępnione mu przez **Operatora** - na potrzeby świadczenia **Usług** urządzenia (**Sprzęt**) w stanie nie pogorszonym ponad normalne zużycie.

## XI. WYGAŚNIĘCIE UMOWY

Umowa wygasa w przypadku:

- likwidacji **Operatora** bądź zaprzestania prowadzenia przez niego działalności gospodarczej;
- utruty przez **Operatora** uprawnień niezbędnych do świadczenia **Usług** objętych **Umową**;
- śmierci **Abonenta**, który jest **Konsumentem** lub ustania bytu prawnego **Abonenta**, który nie jest **Konsumentem**, chyba że ustanie bytu prawnego wiąże się z przejęciem praw i obowiązków przez następcę prawnego, w szczególności w trybie określonym w kodeksie spółek handlowych.

## XII. ZMIANA ABONENTA

- Za zgodą **Operatora** **Abonent** może przenieść prawa i obowiązki wynikające z **Umowy** na osobę posiadającą tytuł prawny do **Lokalu**, spełniającą wymogi określone w **Regulaminie**.
- Operator** może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z **Umowy** w szczególności od wykonania przez **Abonenta** wszystkich zobowiązań wobec **Operatora**.
- Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z **Umowy** **Operator** pobiera opłatę w wysokości określonej w **Cenniku**.
- Wniosek o wyrażenie zgody powinien być złożony **Operatorowi** na piśmie pod rygorem nieważności i powinien zawierać pisemną, pod rygorem nieważności, zgodę nabywcy praw do **Lokalu** na wstąpieniu w prawa i obowiązki **Abonenta** wynikające z **Umowy**.
- W przypadku gdy **Abonent** utraci/zbędzie prawa do **Lokalu**, a ich nabywca nie wyrazi zgody na przejęcie praw i obowiązków **Abonenta** wynikających z **Umowy**, wówczas **Abonentowi** przysługuje prawo rozwiązania **Umowy** na zasadach ogólnych.
- Abonent** przyjmuje do wiadomości, iż w przypadku gdy utraci/zbędzie prawa do **Lokalu** do czasu rozwiązania **Umowy**, pozostaje jej Stroną i zobowiązany jest wykonywać obowiązki z niej wynikające, w szczególności w zakresie zapłaty wynikających z niej opłat, bez względu na to, kto korzysta z **Usług**.

## XIII. ZWROT SPRZĘTU

- Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia **Umowy** **Abonent** zobowiązany jest do zwrotu **Sprzętu** niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia **Umowy**. Zwrot **Sprzętu** może nastąpić poprzez wysyłkę **Sprzętu** na adres **Biura Obsługi Klienta**.
- W przypadku niezwrócenia **Sprzętu** pomimo wezwania **Abonenta** do zwrotu **Sprzętu**, **Operator** za dodatkową opłatą określoną w **Cenniku** może odebrać **Sprzęt** z **Lokalu**.
- W przypadku opóźnienia w wykonaniu przez **Abonenta** obowiązku zwrotu któregokolwiek elementu **Sprzętu**, **Operator** może obciążyć **Abonenta** karą umowną za opóźnienie w wysokości określonej w **Cenniku**, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej.
- W przypadku niezwrócenia **Sprzętu** bądź zwrotu **Sprzętu** uszkodzonego lub zużytego w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji, mimo dodatkowego wezwania ze strony **Operatora**, **Abonent** zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej za brak zwrotu **Sprzętu** lub zwrócenie **Sprzętu** uszkodzonego, określonej przez **Operatora** w **Cenniku**. W takim wypadku **Abonent** nie będzie odrębnie obciążany karą umowną, o której mowa w ustępie poprzedzającym. Zapłata kary umownej nie powoduje przejścia własności **Sprzętu** na **Abonenta**.
- Operator** informuje, iż zużyty **Sprzęt** nie może być umieszczany łącznie z innymi odpadami i powinien zostać dostarczony do **Operatora**, zgodnie z postanowieniami niniejszego paragrafu. Realizując ten obowiązek, gospodarstwo domowe przyczyniając się do ponownego użycia i odzysku, w tym recyklingu, zużytego **Sprzętu**. Na **Sprzęcie** został umieszczony symbol składający się z przekreślonego, kolejowego kontenera na odpady wskazujący na selektywne zbieranie zużytego **Sprzętu**. Umieszczenie zużytego **Sprzętu** wraz z innymi odpadami może stanowić zagrożenie dla środowiska i zdrowia ludzi wynikające z obecności składników niebezpiecznych w **Sprzęcie**. Informacja o masie **Sprzętu** została dołączona do **Sprzętu**.

## XIV. ZMIANA REGULAMINU

W sprawach dotyczących zmiany Regulaminu odpowiednie zastosowanie mają postanowienia art. 60a Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne.

## XV. WYNAGRODZENIE ORAZ INNE OPŁATY I ZWROT KOSZTÓW NALEŻNE OPERATOROWI

- Z tytułu świadczenia Usług **Abonent** jest zobowiązany do uiszczenia na rzecz **Operatora** m.in.:
  - opłaty z tytułu **Instalacji Zakończenia Sieci** w **Lokalu** w wysokości określonej w **Cenniku**,
  - opłaty z tytułu **Aktywacji** w wysokości określonej w **Cenniku**,
  - opłat abonamentowych za każdy okres rozliczeniowy, która obejmuje: stały dostęp do **Sieci**, korzystanie z **Usług** przypisanych w **Cenniku** do danej opłaty abonamentowej, obsługę serwisową, z wyłączeniem dodatkowo płatnych serwisów oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.
- W przypadku, gdy **Instalacja** jest połączona z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, **Operator** jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty instalacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez **Zamawiającego** przed zawarciem **Umowy**.
- W przypadku zmiany **Lokalu**, **Abonent** zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca świadczenia **Usług** w wysokości określonej w **Cenniku**. Zmiana miejsca świadczenia **Usług** nie jest możliwa, jeżeli nowy **Lokal** znajduje się poza obszarem działania **Operatora**.
- Wysokość opłat i sposób ich naliczania, w tym szczegółowe informacje dotyczące stosowanych pakietów cenowych oraz upustów, zostały określone w **Cenniku**.
- Udostępnianie i zmiany **Cennika** dokonywane są z uwzględnieniem postanowień art. 61 Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne.
- Abonent** uiszcza z góry opłatę abonamentową w wysokości określonej w **Cenniku**, z częstotliwością odpowiadającą **Okresowi Rozliczeniowemu**.
- W przypadku świadczenia **Usług** przez niepełny **Okres Rozliczeniowy**, wysokość opłaty abonamentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których **Usługa** była świadczona.
- Opłaty pobierane przez **Operatora** nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornika

telewizyjnego lub radiowego należnych na podstawie odrębnej ustawy.

- Operator wystawia i przesyła Faktury w terminie do 10 dnia każdego miesiąca.
- W razie zmiany terminu wystawiania Faktur, zakresu Usług objętych Umową lub w przypadku zaistnienia innych ważnych względów organizacyjnych lub technicznych, Operator może, bez konieczności uprzedniego powiadomienia, wystawić Abonentowi Fakturę międzyokresową płatną w terminie w niej określonym.
- Abonent zobowiązany jest do comiesięcznego uiszczania stałych opłat abonentowych w ciągu 14 dni od terminu wystawienia Faktury.
- Wszystkie pozostałe przewidziane Umową, Regulaminem i Cennikiem opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminach wskazanych na Fakturze.
- Abonent będzie uiszczał opłaty przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Operatora.
- Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia Usług przez Operatora nie zwalnia Abonenta od obowiązku uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi.
- W przypadku opóźnienia w uiszczeniu opłat, Abonent zobowiązany jest zapłacić odsetki ustawowe za każdy dzień opóźnienia bez dodatkowego wezwania. Każda wpłata, dokonana przez Abonenta, zaliczona zostanie w pierwszej kolejności na poczet zaległych odsetek.
- W przypadku promocji zasady naliczania opłaty abonentowej po zawarciu Umowy są regulowane Regulaminem promocji obowiązującym wraz z Cennikiem.
- Operatorowi przysługuje prawo wystawiania faktur elektronicznych za należności wynikające z Umowy na zasadach określonych w przepisach prawa, jeżeli Abonent wyrazi stosowną zgodę. W celu zmiany sposobu dostarczania faktur Abonent zobowiązany jest powiadomić Operatora o swojej decyzji w formie pisemnej (pod rygorem nieważności).
- W razie opóźnień w zapłacie za Faktury, Operator będzie zaliczał bieżące płatności na poczet najdawniej wymagalnej faktury, ale w pierwszej kolejności na poczet należnych odsetek od zaległości.

## XVI. OBSŁUGA SERWISOWA

- Operator ma prawo i obowiązek konserwacji i modernizacji Sieci Osiedlowej, co może spowodować przerwy w dostawie zamówionych Usług lub pogorszenia ich jakości.
- O planowanych pracach w zakresie konserwacji i modernizacji Operator każdorazowo podejmie próbę zawiadomienia Abonenta (gdy będzie to możliwe komunikatem mailowym) nie później niż 24 godziny przed rozpoczęciem prac. W przypadku, gdy przerwa z powodu konserwacji lub modernizacji przekracza granice czasowe określone w zawiadomieniu, okres przekraczający te granice uznaje się za okres nie świadczenia lub nienależytego świadczenia Usług.
- Operator ma prawo przeprowadzać okresowe kontrole prawidłowości działania Łąca Sieci Osiedlowej w Lokalu. O zamiarze przeprowadzenia kontroli Operator powiadomi Abonenta pisemnie, pocztą elektroniczną lub telefonicznie. Przedstawiciele Operatora przeprowadzający kontrole zobowiązani są, na żądanie Abonenta, okazać identyfikator firmowy.
- Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o występujących Awariach. Abonent może zgłosić wystąpienie Awarii pod nr telefonu 22 211 34 34, pocztą elektroniczną na adres: dot@supermedia.pl. Zmiana numeru telefonu i adresu poczty nie stanowi zmiany Regulaminu i jest skuteczna od daty doręczenia Abonentowi informacji o zmianie.
- Operator zobowiązuje się do rozpoczęcia usuwania Awarii w ciągu 12 godzin roboczych od momentu otrzymania informacji o Awarii. Za godziny robocze przyjmuje się godziny przypadające w Dni Robocze.
- Abonent zobowiązany jest zapewnić dostęp do miejsca wystąpienia Awarii, chyba że miała ona miejsce poza Lokalem lub miejscem kontrolowanym przez Abonenta.
- Za usunięcie Awarii w Lokalu Abonenta nie wynikających z fizycznych wad Łąca Sieci Osiedlowej, bądź za wezwanie Operatora bez uzasadnienia, Operator pobiera opłatę według stawek określonych w Cenniku.
- Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje:
  - nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie,
  - odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu lub uszkodzeń będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z Umową, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem Sprzętu, za zapłatą:
    - kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć,
    - kary umownej za wymianę Sprzętu zgodnie z Cennikiem, jeśli Sprzęt został utracony lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.
- Wymiana Sprzętu następuje po dostarczeniu przez Abonenta wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego Sprzętu do Biura Obsługi Klienta, względnie kopii protokołu zgłoszenia kradzieży Sprzętu właściwemu organowi ścigania.
- W przypadku zaistnienia sytuacji awaryjnej i ustawienia na wniosek Abonenta przekierowania połączeń telefonicznych na wskazany numer telefonu, Abonent będzie zobowiązany do poniesienia ewentualnych kosztów realizacji połączeń przekierowanych.
- Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług na infolinii Operatora, poprzez e-mail, oraz osobiście w Biurach Obsługi Klienta.
- Operator zamieszcza na stronie [www.supermedia.pl](http://www.supermedia.pl) informacje o aktualnych zagrożeniach związanych ze świadczeniem Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych.
- Lokalizacja oraz dane kontaktowe Biur Obsługi Klienta są dostępne na stronie [www.supermedia.pl](http://www.supermedia.pl).

## XVII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

- W sprawach dotyczących odpowiedzialności Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy odpowiednie zastosowanie mają postanowienia Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne, w szczególności postanowienia art. 104.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady Urządzeń Końcowych i nie dokonuje ich napraw, regulacji lub adaptacji. Operator nie ponosi odpowiedzialności za inne zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania lub zaniechania Abonenta.
- Za dodatkowe świadczenia wykonane przez Operatora w ramach realizacji serwisu wezwanego na wniosek Abonenta, w szczególności za nieuzasadnione wezwanie technika Operator może pobierać opłatę określoną w Cenniku.
- Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług wynikającej z Awarii Abonentowi przysługuje upust (zwany dalej Upustem) w wysokości równej 1/30 miesięcznej opłaty abonentowej.
- Do okresu przerwy w świadczeniu Usług, za który przysługuje Upust, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
- Upust przysługuje na podstawie reklamacji zgłoszonej przez Abonenta.
- Niezależnie od Upustu, za każdy dzień Awarii Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości równej iloczynowi: 1/30 miesięcznej opłaty abonentowej za Usługę, której dotyczy Awaria.
- Jeżeli przerwy w dostępie do Internetu za pomocą Sieci, udokumentowane przez uprawnione służby, są spowodowane Awarią w sieci Operatora i trwają dłużej niż 8 godzin roboczych wówczas opłata za korzystanie z Abonamentu zostanie obniżona, w przypadku doręczenia Operatorowi uzasadnionej pisemnej reklamacji Abonenta w terminie 1 miesiąca od zakończenia Okresu rozliczeniowego, w którym ustala Awaria, o 1/30 płatności miesięcznej za każdy kolejny (od zgłoszenia) dzień Awarii. Obniżka opłaty za korzystanie z Abonamentu zostanie uwzględniona przez Operatora w jednej z Faktur, wysłanej za następne okresy płatności po rozpatrzeniu reklamacji. Opisaną sytuacją nie dotyczy przypadek, w którym termin wizyty technika, który ma usunąć Awarię, został ustalony przez Abonenta na termin dłuższy niż 8 godzin od zgłoszenia Awarii. Za dni robocze przyjmuje się dni od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo

wolnych od pracy) w godzinach od 9:00 do 17:00.

## XVIII. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

- Reklamacja składana przez Abonenta może dotyczyć:
  - niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usług,
  - niedotrzymanie z winy Operatora ustalonego terminu rozpoczęcia świadczenia usług,
  - niewykonania lub nienależytego wykonania usług,
  - nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usług
- Operator jest obowiązany do rozpatrzenia reklamacji. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
- W przypadku uwzględnienia reklamacji opłata za reklamowaną usługę, podlega zwrotowi.
- Reklamacja powinna być złożona na piśmie - osobiście w Biurze Obsługi Klienta lub przesłana listem poleconym, e-mailem na adres Działu Obsługi Klienta [dok@supermedia.pl](mailto:dok@supermedia.pl), faksem na nr 22 211 34 35.
- W sprawach dotyczących postępowania reklamacyjnego nieregulowanych w niniejszym Regulaminie odpowiednie zastosowanie mają postanowienia Rozporządzenia Ministra Administracji Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. z 2014, poz. 284).
- Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, Abonent będący Konsumentem ma prawo dochodzenia roszczeń przeciwko Operatorowi w sposób polubowny:
  - w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa UKE, zgodnie z postanowieniami art. 109 Prawa telekomunikacyjnego,
  - przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezisie UKE, zgodnie z postanowieniami art. 110 Prawa telekomunikacyjnego.

## XIX. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH I PRYWATNOŚĆ

- Administrator danych: SUPERMEDIA sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie ul. Senatorska 13/15.
- Cele przetwarzania: Zawarcie i wykonanie umowy, marketing własny SUPERMEDIA sp. z o.o.
- Podstawy prawne przetwarzania: Umowa świadczenia usług/sprzedaży, prawnie uzasadniony interes.
- Odbiorcy danych: Podmioty przetwarzające dane osobowe w imieniu spółki.
- Prawa związane z przetwarzaniem danych:
  - prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingowych
  - prawo dostępu do danych
  - inne prawa, o których mowa w szczególowej informacji o przetwarzaniu danych
- Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych: [rodo.supermedia.pl](http://rodo.supermedia.pl).
- Operator informuje Abonenta, iż w zakresie przewidzianym przez obowiązujące przepisy prawa przetwarza:
  - dane osobowe Abonentów oraz inne dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną;
  - dane transmisyjne oraz dla zgodnych z prawem celów marketingu własnych Usług, będą przetwarzane dane transmisyjne obejmujące m.in. dane lokalizacyjne (wskazujące położenie geograficzne Sprzętu), dane o numerze użytkownika wywołanego i wywołującego, rodzaj i czas połączenia oraz dane o jakości połączenia. Powyższe dane będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń, nie później niż do czasu ich przedawnienia, lub wykonywania zadań przewidzianych w przepisach prawa.
  - informacje dotyczące faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia.
- Operator informuje Abonenta, iż dla celów naliczania opłat z tytułu świadczenia Usług, dla celów rozliczeń operatorskich oraz dla zgodnych z prawem celów marketingu własnych Usług, będą przetwarzane dane transmisyjne obejmujące m.in. dane lokalizacyjne (wskazujące położenie geograficzne Sprzętu), dane o numerze użytkownika wywołanego i wywołującego, rodzaj i czas połączenia oraz dane o jakości połączenia. Powyższe dane będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń, nie później niż do czasu ich przedawnienia, lub wykonywania zadań przewidzianych w przepisach prawa.
- Operator usług prowadzi spis Abonentów Usługi Telefonicznej oraz świadczy usługę biura informacji o numerach telefonicznych swoich Abonentów, którzy udostępnił w tym celu swoje dane. Operator może udostępnić niezbędne dane abonentów, którzy wyrazili zgodę na umieszczenie ich danych w spisie abonentów, 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, a także przekazanie danych Abonentów innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych wymaga zgody Abonenta.

## XX. OCHRONA BEZPIECZEŃSTWA

W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług, Operator jest uprawniony do podejmowania proporcjonalnych i uzasadnionych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci i usług. W szczególności Operator uprawniony jest do eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług lub przerwania albo ograniczenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług.

## XXI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- W trakcie trwania Umowy Abonent zobowiązany jest powiadomić Operatora drogą pocztową lub elektronicznie, o każdym przypadku zmiany adresu lub innych danych w Umowie identyfikujących abonenta, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
- Abonent niebędący Konsumentem obowiązany jest z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni do pisemnego powiadomienia Operatora o mającym nastąpić rozwiązaniu, likwidacji, upadłości, przekształceniu formy prawnej, podziale, połączeniu lub innym zdarzeniu mogącym mieć wpływ na byt prawny Abonenta.
- Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy, Operator może współpracować z osobami trzecimi.
- Abonent nie może bez zgody Operatora przenieść praw i obowiązków wynikających z Umowy na inną osobę.
- Operator zastrzega sobie prawo do rejestrowania rozmów telefonicznych prowadzonych przez Abonenta z Biurem Obsługi Klienta w celu utrwalenia jego wniosków oraz oświadczeń.
- W sprawach nieregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa.
- Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Umowy. W przypadku niezgodności postanowień Umowy lub odrębnego Regulaminu promocji z postanowieniami niniejszego Regulaminu, pierwszeństwo mają postanowienia Umowy i Regulaminu promocji.
- Regulamin wchodzi w życie z dniem 06.03.2017.