

## 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 odmienne 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:
  - a) 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,
  - b) 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 (sporządzania aneksów) i rozwiązania (przyjmowania rezygnacji), a także do wykonywania Instalacji, Aktywacji i innych czynności technicznych związanych ze świadczeniem Usług.
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 odbiorniku telewizyjnym Abonenta.

26. Sieć Osiedlowa - sieć telekomunikacyjna stanowiąca własność i część przedsiębiorstwa Operatora lub zarządzana przez Operatora, za pomocą której Operator świadczy między innymi Usługę Internetową, Telewizji Cyfrowej, Telewizji Analogowej, Zbiorczej Instalacji Telewizyjnej, Usługę 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 satelitarnego.

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:

- Usługi Telewizji Analogowej,
- Usługi Telewizji Cyfrowej,
- Usługi Zbiorczej Instalacji Telewizyjnej (ZIT),
- Usługi dostępu do Internetu,
- 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 Operator, 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 Operator może dostarczać Abonentowi Programy, do których dostęp zabezpieczony jest hasłem. Szczegółowe informacje o ustawieniach hasła znajdują się w protokole Instalacji.

6. Abonent 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:

a) nie będzie robić tego w sposób, który może doprowadzić do zaburzenia prawidłowego funkcjonowania Sieci Osiedlowej,

b) korzystając z Usługi dostępu do Internetu nie będzie przysyłać niezamówionej informacji handlowej i materiałów promocyjnych,

c) nie będzie naruszać praw autorskich i własności intelektualnej osób trzecich, w szczególności w zakresie programów komputerowych,

d) 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,

e) nie będzie podejmować działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub przechowywanych w nich informacji,

f) nie będzie podejmować działań powodujących zawieszenie lub blokowanie Urządzeń końcowych innych użytkowników Sieci Osiedlowej lub sieci Internet, przechwytywać ich danych, ingerować w ich sprzęt i oprogramowanie bez ich zgody,

g) ma obowiązek zgłaszać Operatorowi 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,

h) nie będzie podejmować działań niezgodnych z etykietą (etykietą użytkowników sieci komputerowych), w szczególności używać obelżywego lub nieprzystoitego języka,

i) 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 stosownego komunikatu tekstowego emitowanego na ekranie odbiornika 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, utrwać i odtwarzać audycje na Dekoderze natomiast nie może ich udostępniać w celach komercyjnych.

10. Operator w oparciu o swoją Sieć Osiedlową świadczy dla Abonenta Usługi Telefoniczne VoIP.

11. Operator przydziela Abonentowi nowy numer telefoniczny. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres nie krótszy niż 1 miesiąc od daty rozwiązania umowy. Abonent może zrzec się tego prawa.

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:

a) Abonentowi wywołującemu - możliwość na stałe wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywołwanego podczas wywołania i połączenia,

b) Abonentowi wywołwanemu - 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,

c) Abonentowi wywołwanemu - możliwość eliminacji - dla połączeń przekierowanych - prezentacji identyfikacji linii wywoływanej u użytkownika wywołującego.

14. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:

a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Usług dostępu do Internetu u innych podmiotów niż Operator,

b) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych,

c) 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,

d) nieprawidłowe funkcjonowanie komputera, utratę plików lub inne uszkodzenia, wynikające z instalacji Sprzętu, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy osoby, za którą odpowiedzialność ponosi Operator,

e) 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,

f) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet.

#### IV. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

1. 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.

2. W przypadku występującego 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.

3. Operator zobowiązuje się do dokonania Instalacji w Lokalu w terminie nie późniejszym niż 60 dni od daty podpisania umowy, chyba, że strony ustalą inaczej.

4. Abonent zobowiązuje się do udostępnienia w wyznaczonym terminie Lokalu Przedstawicielowi Operatora w celu wykonania Instalacji. Nieuudostępnienie Lokalu we wskazanym terminie spowoduje przesunięcie terminu Instalacji na kolejny uzgodniony termin (a jeżeli instalacja nie zostanie wykonana w kolejnym terminie, Umowa ulega rozwiązaniu).

5. 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:

a) 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,

b) Zarządzanie ruchem i blokowanie dostępu do określonych treści w oparciu o orzeczenia sądów oraz innych uprawnionych organów państwowych,

c) 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.

6. Mechanizmy zarządzania ruchem w sieci Operatora mogą wpływać na krótkotrwałe 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 dołoży wszelkich starań, aby wpływ 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 zapewniające ochronę jego danych osobowych.

7. 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 rozpowszechniania, oraz do korzystania z niektórych aplikacji, czy Usług i ich udostępniania.

## V. TRYB I WARUNKI ZAWARCIA UMOWY

1. 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.

2. Operator udziela Zamawiającemu odpowiedzi na wniosek o zawarcie Umowy w terminie do 30 dni. W razie odmowy, Operator informuje Zamawiającego o jej przyczynach.

3. Umowa może zostać zawarta:

- w prowadzonym przez Operatora Biurze Obsługi Klienta,
- poza Biurem Obsługi Klienta, z upoważnionym Przedstawicielem Operatora.

4. W przypadku zawarcia Umowy poza Biurem Obsługi Klienta, Abonentowi, który jest Konsumentem lub osobą fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego

w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, 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 niezawartą, 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.

5. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej.

6. 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.

7. Zawarcie Umowy następuje po spełnieniu przez Zamawiającego wymogów określonych w Regulaminie.

8. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający na żądanie Operatora zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający tytuł prawny do Lokalu.

9. Abonent obowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od utraty tytułu prawnego do Lokalu, do pisemnego powiadomienia Operatora o tym fakcie.

10. 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,

b) 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).

11. Operator może również uzależnić zawarcie Umowy od:

a) 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),

b) 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.

12. 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.

13. Ponadto Operator ma prawo odmowy zawarcia Umowy, jeżeli:

a) Zamawiający posługuje się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności,

b) Zamawiający lub inna osoba korzystająca z Usług w Lokalu zalega z opłatami na rzecz Operatora,

c) 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,

d) w zakresie Tv cyfrowej lub analogowej - Lokal jest budynkiem publicznym, obiektem gastronomicznym, handlowym lub rozrywkowym, placówką edukacyjną, klubem, biurem, częścią wspólną budynku, zajazdem, hotelem, motelem, domem gościnnym, internatem lub innym miejscem, które ze względu na swój charakter jest dostępne dla większej - nieograniczonej lub ograniczonej - grupy osób.

## VI. INSTALACJA

1. Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny.

2. 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.

3. 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 przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności.

4. Podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba, w innym wypadku

Instalacja, może zostać przesunięta na inny termin.

5. Przedstawiciel Operatora nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń Końcowych, będących własnością Abonenta.

6. 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.

7. 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

1. W ramach opłaty instalacyjnej Abonent uzyskuje prawo do Instalacji jednego Zakończenia Sieci. Instalację kolejnych Zakończeń Sieci w Lokalu Operator wykona za dodatkową opłatą wskazaną w Cenniku, chyba że Umowa stanowi inaczej.

2. 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.

3. 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.

4. Abonent jest zobowiązany do korzystania ze Sprzętu zgodnie z dostarczoną instrukcją.

5. 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 automatycznie. Abonent w celu przywrócenia pożądaných ustawień może skorzystać z Usług Operatora za dodatkową opłatą zawartą w Cenniku.

6. 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.

7. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Operatora.

8. 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.

9. 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.

10. Urządzenia Końcowe podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.

11. Operator nie ponosi odpowiedzialności za działanie Urządzeń Końcowych używanych przez Abonenta.

12. Zasilanie prądem Sprzętu oraz Urządzeń Końcowych odbywa się na koszt Abonenta.

13. 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.

14. 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.

15. 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.

16. 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.

17. 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.

18. Operator zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urządzeniu Końcowym oprogramowania w celu zabezpieczenia danych Abonenta przed ingerencją osób trzecich.

19. Abonent jest zobowiązany nie udostępniać Sprzętu, łączy Sieci Osiedlowej i Usług osobom trzecim, ani też nie świadczyć na podstawie tych Usług, z wykorzystaniem łączy Sieci Osiedlowej lub Sprzętu za odpłatnością lub bezpłatnie - jakichkolwiek Usług telekomunikacyjnych innym podmiotom. Naruszenie tego zapisu skutkuje zerwaniem Umowy z winy Abonenta oraz obciążeniem go kosztami związanymi z przedterminowym zerwaniem umowy (zgodnie z obowiązującym Cennikiem).

20. Abonent nie może dokonywać bez zgody Operatora żadnych zmian w łączy Sieci Osiedlowej.

## VIII. CZAS TRWANIA UMOWY

1. Okres trwania Umowy jest określony w treści podpisanej

Umowy.

2. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony albo na czas określony.

3. 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.

4. W przypadku gdy Umowa zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia Usług objętych umową. Przed automatycznym przedłużeniem umowy Operator informuje Abonenta na trwałym nośniku, nie później niż na 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, o automatycznym przedłużeniu umowy, sposobach jej rozwiązania, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.

## IX. ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Operator może zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, albo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent:

a) 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,

b) używa Sprzętu, niezgodnie z Regulaminem lub Umową, w szczególności naraża na zniszczenie ten Sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim,

c) kopiuje Programy w całości lub części w celach przekraczających zakres własnego użytku osobistego w szczególności jeżeli łączy się z tym osiągnięcie korzyści majątkowych,

d) wykorzystuje Sprzęt zarejestrowany przez Operatora jako oddany do użytkowania innemu Abonentowi, utracony albo skradziony,

e) posługuje się Urządzeniem Końcowym nie autoryzowanym przez Operatora, chyba że prawo do posługiwania się przez Abonenta takim urządzeniem wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa,

f) używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci albo wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie Sieci,

g) 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,

h) utraci tytuł prawny do Lokalu,

i) korzysta z Usług w sposób, który zakłóca funkcjonowanie Usług, Sieci bądź jej elementów lub powoduje nadmierne obciążenie Sieci.

2. 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.

3. Za zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta Operator pobiera opłatę określoną w Cenniku.

4. W okresie zawieszenia Usługi Operatorowi przysługuje prawo wezwania Abonenta do zwrotu Sprzętu.

5. 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 ulg i zawarcia zobowiązania do gwarantowanego okresu korzystania z Usług, zawieszenie Usług wydłuża czas trwania Umowy o okres zawieszenia.

6. Ponowna Aktywacja zawieszonych Usług następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, nie wcześniej, niż po uiszczeniu przez Abonenta zaległości wobec Operatora.

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

## X. ROZWIĄZANIE UMOWY

1. 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.

2. 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 przyznanых Abonentowi ulg została wskazana w Cenniku. Abonent zobowiązany jest do zwrotu użyczonego Sprzętu do Biura Obsługi Klienta w terminie 14 dni od daty rozwiązania umowy.

3. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy - niezależnie od trybu - wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności lub formy przekazanego pocztą elektroniczną skanu oświadczenia podpisanego własnoręcznie.

4. W przypadku rozwiązania Umowy Abonent zwróci Operatorowi wszelkie udostępnione mu przez Operatora - na potrzeby świadczenia Usługi urządzenia (Sprzęt) w stanie nieporoszonym ponad normalne zużycie.

## XI. WYGAŚNIĘCIE UMOWY

Umowa wygasa w przypadku:

- likwidacji Operatora bądź zaprzestania prowadzenia przez niego działalności gospodarczej,
- utraty 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 przejściem praw i obowiązków przez następcę prawnego, w szczególności w trybie określonym w kodeksie spółek handlowych.

## XII. ZMIANA ABONENTA

1. Za zgodą Operatora Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie.

2. Operator może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Operatora.

3. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Operator pobiera opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

4. 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 wstąpienie w prawa i obowiązki Abonenta wynikające z Umowy.

5. 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.

6. 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

1. 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.

2. W przypadku niezwrócenia Sprzętu pomimo wezwania Abonenta do zwrotu Sprzętu, Operator za dodatkową opłatą określoną w Cenniku może odebrać Sprzęt z Lokalu.

3. W przypadku opóźnienia w wykonaniu przez Abonenta obowiązku zwrotu któregośkolwiek elementu Sprzętu, Operator może obciążyć Abonenta karą umowną za opóźnienie w wysokości określonej w Cenniku, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej.

4. 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.

5. 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, gospodarstwa domowe przyczyniają się do ponownego użycia i odzysku, w tym recyklingu, zużytego Sprzętu. Na Sprzęcie został umieszczony symbol składający się z przekreślonego, kołowego kontenera na odpady wskazujący na selektywne zbieranie zużytego Sprzętu. Umieszczenie zużytego Sprzętu wraz z innymi odpadami może stanowić zagrożenie dla środowiska i zdrowia ludzi wynikające z obecności składników niebezpiecznych w Sprzęcie. 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

1. Z tytułu świadczenia Usług Abonent jest zobowiązany do uiszczenia na rzecz Operatora m.in.:

a) opłaty z tytułu Instalacji Zakończenia Sieci w Lokalu

w wysokości określonej w Cenniku,

b) opłaty z tytułu Aktywacji w wysokości określonej w Cenniku,

c) 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.

2. 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.

3. 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.

4. Wysokość opłat i sposób ich naliczania, w tym szczegółowe informacje dotyczące stosowanych pakietów cenowych oraz upustów, zostały określone w Cenniku.

5. Udostępnianie i zmiany Cennika dokonywane są z uwzględnieniem postanowień art. 61 Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne.

6. Abonent uiszcza z góry opłatę abonamentową w wysokości określonej w Cenniku, z częstotliwością odpowiadającą Okresowi Rozliczeniowemu.

7. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość opłaty abonamentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.

8. Opłaty pobierane przez Operatora nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego należnych na podstawie odrębnej ustawy.

9. Operator wystawia i przesyła Faktury w terminie do 10 dnia każdego miesiąca.

10. 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.

11. Abonent zobowiązany jest do comiesięcznego uiszczenia stałych opłat abonamentowych w ciągu 14 dni od terminu wystawienia Faktury.

12. Wszystkie pozostałe przewidziane Umową, Regulaminem i Cennikiem opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminach wskazanych na Fakturze.

13. Abonent będzie uiszczał opłaty przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Operatora.

14. Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia Usług przez Operatora nie zwalnia Abonenta od obowiązku uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi.

15. 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.

16. W przypadku promocji zasady naliczania opłaty abonamentowej po zawarciu Umowy są regulowane Regulaminem promocji obowiązującym wraz z Cennikiem.

17. 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).

18. 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

1. Operator ma prawo i obowiązek konserwacji i modernizacji Sieci Osiedlowej, co może spowodować przerwy w dostawie zamówionych Usług lub pogorszenia ich jakości.

2. 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.

3. Operator ma prawo przeprowadzać okresowe kontrole prawidłowości działania łącza 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 firmy.

4. 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](mailto:dot@supermedia.pl). Zmiana numeru telefonu i adresu poczty nie stanowi zmiany Regulaminu i jest skuteczna od daty doręczenia Abonentowi informacji o zmianie.

5. 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.

6. Abonent zobowiązany jest zapewnić dostęp do miejsca wystąpienia Awarii, chyba że miała ona miejsce poza Lokalem lub miejscem kontrolowanym przez Abonenta.

7. Za usunięcie Awarii w Lokalu Abonenta nie wynikających z fizycznych wad łącza Sieci Osiedlowej, bądź za wezwanie Operatora bez uzasadnienia, Operator pobiera opłatę według stawek określonych w Cenniku.

8. Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje:

a) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie,

b) 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.

9. 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.

10. 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.

11. 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.

12. Operator zamieszcza na stronie [www.supermedia.pl](http://www.supermedia.pl) informacje o aktualnych zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych.

13. Lokalizacja oraz dane kontaktowe Biura Obsługi Klienta są dostępne na stronie [www.supermedia.pl](http://www.supermedia.pl).

## XVII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług wynikającej z Awarii Abonentowi przysługuje upust (zwany dalej Upustem) w wysokości równej 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.

5. 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.

6. Upust przysługuje na podstawie reklamacji zgłoszonej przez Abonenta.

7. Niezależnie od Upustu, za każdy dzień Awarii Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości równej iloczynowi: 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za Usługę, której dotyczy Awaria.

8. 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 ustała 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. Opisana sytuacja nie dotyczy przypadku, 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

1. Reklamacja składana przez Abonenta może dotyczyć:
  - a) niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie Usług,
  - b) niedotrzymanie z winy Operatora ustalonego terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
  - c) niewykonania lub nienależytego wykonania Usług,
  - d) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
2. 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.
3. W przypadku uwzględnienia reklamacji opłata za reklamowaną Usługę, podlega zwrotowi.
4. 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.
5. W sprawach dotyczących postępowania reklamacyjnego nieuregulowanych 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).
6. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, Abonent będący Konsumentem ma prawo dochodzenia roszczeń przeciwko Operatorowi w sposób polubowny:
  - a) w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa UKE, zgodnie z postanowieniami art. 109 Prawa telekomunikacyjnego,
  - b) przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie UKE, zgodnie z postanowieniami art. 110 Prawa telekomunikacyjnego.

## XIX. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH I PRYWATNOŚCI

1. Operator jest administratorem danych osobowych Abonenta oraz osób działających w imieniu Abonenta. W sprawach dotyczących danych osobowych i realizacji praw można kontaktować się z Operatorem na adres: ul. Kamionkowska 45, 03-812 Warszawa lub poprzez Inspektora Ochrony Danych: e-mail: [iod@supermedia.pl](mailto:iod@supermedia.pl)
2. Dane osobowe Abonenta są przetwarzane w celu:
  - a) zawarcia i wykonania umowy, w tym Umowy o świadczenie Usług telekomunikacyjnych (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),
  - b) realizacji obowiązków nałożonych na Operatora w poszczególnych przepisach prawa, np. dotyczących świadczenia Usług telekomunikacyjnych, prowadzenia i przechowywania ksiąg podatkowych i dokumentów (art. 6 ust. 1 lit. c RODO),
  - c) realizacji prawnie uzasadnionego interesu Operatora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) w postaci: prowadzenia marketingu produktów i Usług oraz prowadzenia analiz dotyczących sprzedaży i korzystania z Usług; obrony przed ewentualnymi roszczeniami lub dochodzenia roszczeń; obsługi zapytań i reklamacji; kontaktu w bieżących sprawach; zapewnienia wysokiego poziomu obsługi klienta,
  - d) realizacji prawnie uzasadnionego interesu Operatora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) w postaci zawarcia i wykonania umowy

- z Abonentem (w przypadku osób działających w imieniu Abonenta),
- e) na który wyrazisz zgodę (w przypadku, gdy o nią poprosimy). Podstawą prawną przetwarzania będzie wyrażona zgoda (art. 6 ust. 1 lit. a RODO).
3. Operator może otrzymać dane osobowe Abonenta od osoby zawierającej umowę w imieniu Abonenta (osoby upoważnionej). Operator przetwarza dane osobowe zwykle: identyfikacyjne, kontaktowe, dotyczące świadczonych Usług, przebiegu Umowy.
4. Abonent nie podlega decyzjom, które opierają się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu.
5. Podanie danych osobowych w zakresie przewidzianym przepisami prawa jest obowiązkowe. W pozostałym zakresie podanie danych jest dobrowolne, z tym zastrzeżeniem, że niepodanie danych osobowych może skutkować brakiem możliwości świadczenia niektórych Usług.
6. Dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do wykonania Umowy, ponadto przez okres przedawnienia roszczeń, a także przez okres wynikający z przepisów prawa. W każdym razie Twoje dane osobowe nie będą przez nas przechowywane dłużej, niż jest to niezbędne do realizacji określonego celu. Dane przetwarzane na podstawie zgody będą przetwarzane do czasu wycofania zgody.
7. W przypadku, gdy przetwarzanie danych osobowych odbywa się na podstawie zgody, w każdej chwili przysługuje prawo do wycofania zgody. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, które miało miejsce przed wycofaniem zgody.
8. Dane osobowe mogą być udostępniane podmiotom świadczącym Usługi na rzecz Operatora, np. dostawcom Usług IT, agencjom reklamowym, podwykonawcom naszych Usług. Dane osobowe mogą również zostać przekazane podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa.
9. Dane osobowe nie będą przekazywane do odbiorców znajdujących się w państwach nie należących do Europejskiego Obszaru Gospodarczego, ani organizacjom międzynarodowym.
10. W zakresie przewidzianym przepisami prawa przysługują następujące uprawnienia: prawo dostępu do danych osobowych, prawo żądania ich sprostowania, prawo żądania ich usunięcia, prawo żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych, prawo do przenoszenia danych osobowych, prawo do wniesienia sprzeciwu, prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
11. Operator informuje Abonenta, iż w zakresie przewidzianym przez obowiązujące przepisy prawa przetwarza:
  - a) dane osobowe Abonentów oraz inne dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną,
  - b) dane transmisyjne, przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, zarządzania ruchem w sieciach telekomunikacyjnych, obsługi klienta lub naliczania opłat z tytułu świadczenia Usług, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w Sieci lub w ramach Usług telekomunikacyjnych wskazujące położenie geograficzne Urządzenia Końcowego lub Sprzętu,
  - c) informacje dotyczące faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia.
12. 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 wywoływanego 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.

13. Operator Usług prowadzi spis Abonentów Usługi Telefonicznej oraz świadczy Usługę biura informacji o numerach telefonicznych swoich Abonentów, którzy udostępnili w tym celu swoje dane. Operator może udostępniać 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 wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub Usług.

## XXI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W przypadku zmiany dostawcy Usługi dostępu do sieci Internet, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia Usługi dostępu do sieci Internet, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.

2. Operator wykonuje Aktywację Usługi dostępu do sieci Internet w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia umowy łączącej Abonenta z dotychczasowym dostawcą tej Usługi.

3. Potwierdzenie uzgodnienia terminu, o których mowa w ust. 2, następuje niezwłocznie na trwałym nośniku.

4. W przypadku rozwiązania Umowy, Operator jest zobowiązany świadczyć Usługę dostępu do sieci Internet na dotychczasowych warunkach do czasu - uzgodnionego przez nowego dostawcę Usługi z Abonentem - terminu aktywacji nowej Usługi.

5. W przypadku rozwiązania Umowy, w ramach której Operator zapewniał Abonentowi dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, Abonent może żądać od Operatora zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 12 miesięcy od dnia rozwiązania Umowy. W celu realizacji tego uprawnienia należy złożyć wniosek mailem na adres [dok@supermedia.pl](mailto:dok@supermedia.pl) w postaci skanu podpisanego własnoręcznie wniosku.

6. Za czynności związane z realizacją uprawnienia, o którym mowa w ust. 1-5, Operator nie pobiera opłat od Abonenta.

7. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy Usługi, o której mowa w ust. 1-5, z przyczyn leżących po stronie Operatora:

a) i jest on dotychczasowym dostawcą Usługi dostępu do sieci Internet, Abonentowi przysługuje od Operatora jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości

1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone Usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych,

b) i jest on nowym dostawcą Usługi dostępu do sieci Internet, Abonentowi przysługuje od Operatora jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie Usługi świadczone Abonentowi przez dotychczasowego dostawcę Usług, liczonej według rachunków tego dostawcy z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.

8. W przypadkach, o których mowa w ust. 7, kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od terminu, o którym mowa w ust. 2, do dnia rozpoczęcia świadczenia Usług przez nowego dostawcę Usługi dostępu do sieci Internet.

9. 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.

10. 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.

11. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy, Operator może współpracować z osobami trzecimi.

12. Abonent nie może bez zgody Operatora przenieść praw i obowiązków wynikających z Umowy na inną osobę.

13. Operator zastrzega sobie prawo do rejestrowania rozmów telefonicznych prowadzonych przez Abonenta z Biurem Obsługi Klienta w celu utrwalenia jego wniosków oraz oświadczeń.

14. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa.

15. 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.

16. Regulamin wchodzi w życie z dniem 16.08.2021.