

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA PUBLICZNIE DOSTĘPNYCH USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

## I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Dostawca 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:
  - 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 Łączki 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 Łączki Sieci Osiedlowej wskazane przez Abonenta, co do którego Abonent posiada tytuł prawny i w którym Abonent będzie miał możliwość korzystania z zamówionych Usług.
14. **Łączka 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 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 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:
  - 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 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 ustawianiu 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:
  - 1) nie będzie robił tego w sposób, który może doprowadzić do zaburzenia prawidłowego funkcjonowania Sieci Osiedlowej,
  - 2) korzystając z Usługi dostępu do Internetu nie będzie przysyłał niezamówionej informacji handlowej i materiałów promocyjnych,
  - 3) nie będzie naruszał praw autorskich i własności intelektualnej osób trzecich, w szczególności w zakresie programów komputerowych,
  - 4) nie będzie rozpowszechniał 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 blokadowanie 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 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,
  - 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 Abonent 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 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, 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:
  - 1) Abonentowi wywołującemu - możliwość na stałe wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywołanego podczas wywołania i połączenia;
  - 2) Abonentowi wywołowanemu - 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,
  - 3) Abonentowi wywołowanemu - możliwość eliminacji - dla połączeń przekierowanych - prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywołującego.
14. **Operator** nie ponosi odpowiedzialności za:
  - 1) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Usług dostępu do Internetu u innych podmiotów niż Operator;
  - 2) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych;
  - 3) jakiegokolwiek szkody poniesione przez Abonentów niebędących Konsumentami w wyniku utraty

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA PUBLICZNEJ DOSTĘPNYCH USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych, spowodowane brakiem transmisji, nieprawidłową bądź powolną transmisją, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu **Usług dostępu do Internetu**,

- 4) nieprawidłowe funkcjonowanie komputera, utratę plików lub inne uszkodzenia, wynikające z instalacji **Sprzętu**, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy osoby, za którą odpowiedzialność ponosi **Operator**;
- 5) 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**,
- 6) 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**. 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).
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:
  - 1) 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.
  - 2) Zarządzanie ruchem i blokowanie dostępu do określonych treści w oparciu o orzeczenia sądów oraz innych uprawnionych organów państwowych.
  - 3) 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 zapewnienia ochrony jego danych osobowych.
7. Prędkość transmisji danych dla usługi internetowej jest zależna od wielu czynników, tj. obciążenie sieci klienta (liczba komputerów podłączonych), sposobu podłączenia komputera do sieci (np. RJ45 czy sieć WiFi), ilości uruchomionych programów na komputerze abonenta. Pomiar określa możliwą 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 abonenckiej 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.
8. 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. Przed zawarciem **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:
  - 1) w prowadzonym przez **Operatora Biurze Obsługi Klienta**,
  - 2) 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:
  - 1) w imieniu **Operatora** - przez uprawnionego **Przedstawiciela Operatora** działającego na mocy stosownego pełnomocnictwa,
  - 2) przez **Abonenta** - osobicie lub przez działającego w jego imieniu pełnomocnika.
7. Zawarcie **Umowy** następuje po spełnieniu przez **Zamawiającego** wymagań 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:
  - 1) 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 obywatelom państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego - numer paszportu lub karty pobytu,
- 2) 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:
  - 1) 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**),
  - 2) 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 wymagań.
13. Ponadto **Operator** ma prawo odmowy zawarcia **Umowy**, jeżeli:
  - 1) **Zamawiający** posługuje się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności,
  - 2) **Zamawiający** lub inna osoba korzystająca z **Usług** w **Lokalu** zalega z opłatami na rzecz **Operatora**,
  - 3) wcześniejsza **umowa** o świadczenie **Usług** zawarta z **Zamawiającym** lub inną osobą korzystającą z **Usług** w **Lokalu** została rozwiązana przez **Operatora** lub wygasła z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień **Regulaminu**,
  - 4) 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 jakiegokolwiek 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 podpisanim 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 w **Sprzęt** 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 znajdującą się w tym urządzeniu dane.
3. **Operator** zobowiązuje się dostarczyć **Abonentowi Sprzęt** w stanie umożliwiający 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 żadnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru, które **Abonent** mógł zauważyć. Jeżeli **Abonent** nie podpisał 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 jakiegokolwiek 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 i odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakiegokolwiek 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

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA PUBLICZNIE DOSTĘPNYCH USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

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 nie 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** z 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.
- 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

- 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;
  - posługując 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 jakiejkolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie **Sieci**;
  - uniemożliwia **Przedstawicielom Operatora** wymianę **Sprzętu** w wyznaczonym przez **Operatora** terminie bądź też nie umożliwił 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 skutkowało 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 uiszczenia 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.
- 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 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

- 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 przyznanemu **Abonentowi** ulgom pomniejszonym o proporcjonalną ich wartość za okres od dnia zawarcia **Umowy** do dnia jej rozwiązania. Wysokość przyznaných **Abonentowi** ulg została wskazana w **Cenniku**. **Abonent** zobowiązany jest do zwrotu uiszczonego **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 lub formy przekazanego pocztą elektroniczną skanu oświadczenia podpisanego własnoręcznie.
- W przypadku rozwiązania **Umowy Abonent** zwróci **Operatorowi** wszelkie udostępnione mu przez **Operatora** - na potrzeby świadczenia **Usługi** urządzenia (**Sprzęt**) w stanie nie pogorszonej ponad normalne zużycie.

## XI. WYGAŚNIĘCIE UMOWY

Umowa wygasa w przypadku:

- likwidacji **Operatora** bądź zaprzestania prowadzenia przez niego działalności gospodarczej;
- utrąty 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 zaależnić 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 wstąpienie 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 któregośkolwiek 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 zwrocie **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, 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

- 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, który 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 większym niż przeciętnie 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 **Usługi** 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 uiszczenia stałych opłat abonamentowych 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 abonamentowej 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 **Fakturę**, **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 przerwę w dostawie zamówionych **Usług** lub pogorszenia ich jakości.
- O planowanych pracach w zakresie konserwacji i modernizacji **Operator** każdorazowo podejmuje 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 **Łącza Sieci Osiedlowej**

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA PUBLICZNIE DOSTĘPNYCH USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

- 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](mailto: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 **Łączna Sieci Osiedlowej**, błąd 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 **Biurow 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 **Biuarach Obsługi Klienta**.
  - Operator** zamieszcza na stronie [www.supermedia.pl](http://www.supermedia.pl) informacje o aktualnych zagrożeniach związanych ze świadczeniami **Usługami**, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych.
  13. Lokalizacja oraz dane kontaktowe **Biurow 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 abonamentowej.
  - 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 abonamentowej 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 następnym okresem płatności po rozpatrzeniu reklamacji. Opisana sytuacja nie dotyczy przypadków, 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 **Biurow Obsługi Klienta** lub przelana 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 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).
  - 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 Prezesie UKE, zgodnie z postanowieniami art. 110 Prawa telekomunikacyjnego.
- ## XIX. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH I PRYWATNOŚCI
- 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 szczegółowej 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, 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**;
- 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 wywołującego 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 udostępniłi 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
- 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.
  - 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**.
  - Potwierdzenie uzgodnienia terminu, o których mowa w ust. 2, następuje niezwłocznie na trwałym nośniku.
  - 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**.
  - 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.
  - Za czynności związane z realizacją uprawnienia, o którym mowa w ust. 1-5, **Operator** nie pobiera opłat od **Abonenta**.
  - Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy **usługi**, o której mowa w ust. 1-5, z przyczyn leżących po stronie **Operatora**:
    - jeżeli 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**;
    - jeżeli 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**.
  - 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.
  - 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 **Biurow Obsługi Klienta** w celu utrwalenia jego wniosków oraz oświadczeń.
  - W sprawach nieuregulowanych 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 21.12.2020.

## PARAMETRY TECHNICZNE USŁUG INTERNETOWYCH

Nazwa usługi	Internet 10 Mbit/s	Internet 20 Mbit/s	Internet 40 Mbit/s	Internet 70 Mbit/s	Internet 90 Mbit/s	Internet 100 Mbit/s	Internet 120 Mbit/s	Internet 150 Mbit/s	Internet 150 Mbit/s	Internet 200 Mbit/s	Internet 250 Mbit/s	Internet 300 Mbit/s	Internet 400 Mbit/s	Internet 500 Mbit/s	Internet 777 Mbit/s	Internet 900 Mbit/s	Internet 1 Gbit/s
<b>Prędkość pobierania danych z sieci Internet</b>	do 10Mb/s	do 20 Mb/s	do 40 Mb/s	do 70 Mb/s	do 90 Mb/s	do 100 Mb/s	do 120 Mb/s	do 150 Mb/s	do 150 Mb/s	do 200 Mb/s	do 250 Mb/s	do 300 Mb/s	do 400 Mb/s	do 500 Mb/s	do 777 Mb/s	do 900 Mb/s	do 1 Gb/s
<b>Prędkość wysyłania danych z sieci Internet</b>	do 1Mb/s	do 2 Mb/s	do 3 Mb/s	do 10 mb/s	do 10 Mb/s	do 10 Mb/s	do 15 Mb/s	do 15 Mb/s	do 30 Mb/s	do 20 Mb/s	do 20 Mb/s	do 40 Mb/s	do 30 Mb/s	do 40 Mb/s	do 35 Mb/s	do 60 Mb/s	do 60 Mb/s
<b>Liczba publicznych adresów IP</b>	na życzenie klienta 1 adres																

Abonent może dokonać pomiaru prędkości transmisji danych poprzez aplikację dostępną na stronie <http://supermedia.speedtest.net/pl/apps/>. Aplikacja jest dostępna dla różnych systemów operacyjnych, przykładowo dla systemu Windows w zależności od architektury procesora, aplikacja może być pobrana poprzez jeden z linków:

[https://install.speedtest.net/app/windows/latest/speedtestbyookla\\_x64.msi](https://install.speedtest.net/app/windows/latest/speedtestbyookla_x64.msi)

[https://install.speedtest.net/app/windows/latest/speedtestbyookla\\_x86.msi](https://install.speedtest.net/app/windows/latest/speedtestbyookla_x86.msi)

Wyniki pomiaru mogą stanowić podstawę ewentualnej reklamacji w przypadku rozbieżności między prędkościami określonymi w umowie i regulaminach o ile udokumentowane zostaną w trakcie prawidłowo przeprowadzonego testu.

Założenia prawidłowego przeprowadzenia testu:

1. Test wykonywany będzie na komputerze z kartą sieciową podłączoną do routera Operatora lub bezpośrednio do gniazdka RJ45 za pomocą kabla UTP (kat. 5e lub wyższa),
2. Wszelkie urządzenia korzystające z sieci przewodowo lub bezprzewodowo zostaną odłączone,
3. Wszelkie programy mogące obciążać łącze internetowe zostaną wyłączone,
4. Przed rozpoczęciem testu jako *serwer preferowany*, zostanie wybrany serwer Supermedia
5. Test zostanie powtórzony trzykrotnie z przerwą min. 30 minut pomiędzy poszczególnymi próbami.

Pomiar określa możliwą do odebrania/wysłania przez klienta liczbę pakietów danych w jednostce czasu, mierzoną w Mbit/s.

Ze względu na ograniczenia w wydajności pojedynczej karty sieciowej 1Gbit/s, dla usług o dużych przepustowościach (np. 900Mbit/s) zaleca się wykonanie testu prędkości przy użyciu dwóch komputerów jednocześnie, w takim przypadku suma otrzymanych wyników będzie stanowiła faktycznie osiągniętą prędkość.

## WYMAGANIA SPRZĘTOWE

### dla usług internetowych o prędkości pobierania danych z sieci

Parametr sprzętowy	Minimalne wymagania dla >100Mbit/s	Minimalne wymagania dla >500Mbit/s
Procesor	Core i3 lub inny porównywalnej klasy	Core i7 lub inny porównywalnej klasy
System operacyjny	Windows 7 lub nowszy Ubuntu 17.10 lub nowszy	Windows 7 lub nowszy Ubuntu 18.04 lub nowszy
Pamięć RAM	2GB	4GB
Dysk twardy	-	SSD
Karta sieciowa (przewodowa)	1 Gb/s	1 Gb/s
Okablowanie (do styku z siecią Operatora)	zgodne ze standardem min. patchcord kat. 5e	zgodne ze standardem min. patchcord kat. 5e

Wsparcie techniczne oraz wszelkie reklamacje związane z usługą internetową będą rozpatrywane wyłącznie u klientów, których sprzęt spełnia powyższe minimalne wymagania.