

## Regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez FineMEDIA sp. j. W. Wrona G. Kałuża

### Rozdział 1

#### Postanowienia ogólne i definicje

##### § 1

- 1 Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia na rzecz Abonentów przez wspólników FineMEDIA spółka jawna Wojciech Wrona Grzegorz Kałuża z siedzibą we Wrocławiu, ul. Zwycięska 14e/4 lok. 6, wpisanej do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, której akta rejestrowe prowadzi Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS: 0000731221, NIP: 895-17-91-494, REGON: 932905107, zwanej dalej FineMEDIA oraz inne podmioty określone w Umowie Abonenckiej, zwane dalej łącznie Operatorem, usług komunikacji elektronicznej w rozumieniu ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej z dnia 12 lipca 2024 r., Dz.U. z 2024 r. poz. 1221 z późn. zm.
- 2 Regulamin niniejszy służy przedstawieniu informacji przedumownych określających zakres i warunki świadczenia usług komunikacji elektronicznej, o którym stanowi art. 286 Prawa komunikacji elektronicznej;
- 3 FineMEDIA sp. j. W. Wrona G. Kałuża. świadczy usługi komunikacji elektronicznej na podstawie Decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej oraz wpisu do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych pod numerem 3959.

##### § 2

- 1 Używane w dalszej części Regulaminu określenia oznaczają:

- 1) Abonament** – opłata miesięczna stanowiąca pieniężny ekwiwalent za świadczone przez Operatorem Usługi główne, jak również za utrzymanie infrastruktury niezbędnej do świadczenia Usług;
- 2) Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej z Operatorem Umowy Abonenckiej;
- 3) Aplikacja mObywatel** – oprogramowanie przeznaczone dla urządzeń mobilnych, w którym są udostępniane usługi świadczone przez podmioty publiczne oraz podmioty niepubliczne, umożliwiającą okazanie Dokumentu mObywatel;
- 4) Awaria** – techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej całkowicie uniemożliwiająca Abonentowi korzystanie z Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych;
- 5) Aktywacja** – ogół czynności informatycznych podejmowanych przez Operatorem w celu rozpoczęcia świadczenia Usług za pośrednictwem zainstalowanego w lokalu Abonenta Przyłącza Telekomunikacyjnego;
- 6) Biuro Obsługi Klienta (BOK)** – jednostka organizacyjna Operatorem wykonująca czynności związane z zawieraniem oraz obsługą Umów Abonenckich, świadcząca obsługę bezpośrednio w siedzibie Operatorem oraz zdalnie za pomocą środków porozumiewania się na odległość, telefonicznie oraz elektronicznie (eBOK) wedle danych kontaktowych podawanych przez Operatorem do publicznej wiadomości;
- 7) Cennik** – zbiorcze zestawienie cen za Usługi świadczone przez Operatorem, stanowiące integralną część Umowy Abonenckiej;
- 8) CLI Spoofing** – nadużycie w komunikacji elektronicznej polegające na nieuprawnionym posłużeniu się lub korzystaniu przez użytkownika lub przedsiębiorcę telekomunikacyjnego wywołującego połączenie głosowe informacją adresową wskazującą na osobę fizyczną, osobę prawną albo jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej inną niż ten użytkownik lub przedsiębiorca telekomunikacyjny, służące podszyciu się pod inny podmiot, w szczególności w celu wywołania strachu, poczucia zagrożenia lub nakłonienia odbiorcy tego połączenia do określonego zachowania, zwłaszcza do przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem lub instalacji oprogramowania;
- 9) CSIRT NASK** – Zespół Reagowania na Incydenty Bezpieczeństwa Komputerowego działający na poziomie krajowym, prowadzony przez Naukową i Akademicką Sieć Komputerową - Państwowy Instytut Badawczy, powołany między innymi w celu obsługi incydentów Smishingu zgłaszanych pod bezpłatny numer 8080;
- 10) Dokument mObywatel** - dokument mobilny stwierdzający tożsamość i obywatelstwo polskie użytkownika Aplikacji mObywatel na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w relacjach wzajemnej fizycznej obecności stron, w tym mDowód;
- 11) Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (eBOK)** – system informatyczny Operatorem dostępny za pośrednictwem witryny internetowej, umożliwiający Abonentowi wgląd w udostępniane przez niego dane osobowe, dane o świadczonych Usługach i płatnościach oraz zamawiane Usługi;
- 12) Forma dokumentowa** – forma zawarcia Umowy Abonenckiej, w której wszystkie jej postanowienia oraz złożone oświadczenia woli zamieszczone są w treści wymienianych między Abonentem, a Operatorem wiadomości e-mail;
- 13) Formularz zawierający podsumowanie warunków umowy** – podsumowanie głównych warunków Informacji Przedumownych, bezpłatnie doręczane Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta, na Trwały nośniku przed zawarciem Umowy.
- 14) Informacje Przedumowne** – dokumenty zawierające informacje na temat Usług, na które składają się Regulamin, Cennik, a także Regulamin promocji lub Regulamin Promocji o ile znajdują zastosowanie dla wybranych Usług;
- 15) Instalacja** – ogół czynności materialno-technicznych podejmowanych przez Operatorem w celu wykonania w Lokalu Abonenta Przyłącza Telekomunikacyjnego lub montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie Abonentowi fizycznego dostępu do Sieci;
- 16) jPIN** – osobisty numer identyfikacyjny Abonenta, wykorzystywany m. in. do potwierdzania zakupów Usług Telewizji cyfrowej, poświadczania zmiany zakupionych Pakietów, potwierdzania zgody na proponowane przez Operatorem zmiany w Umowie Abonenckiej;
- 17) Kanały Dodatkowe** – kanały dostępne w ramach Pakietów, których dostępność nie jest gwarantowana przez Operatorem w Umowie Abonenckiej lub załącznikach do niej;
- 18) Kanały Gwarantowane** – kanały dostępne w ramach Pakietów, wymienione w § 24 ust. 5 niniejszego Regulaminu, których dostępność jest gwarantowana przez Operatorem w Umowie Abonenckiej lub załącznikach do niej;
- 19) Konsument** – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 20) Lokal** – nieruchomości lokalowa bądź grunt zabudowany budynkiem mieszkalnym będące w dyspozycji Abonenta na podstawie przysługującego mu tytułu prawnego, w których zamierza on korzystać z Usług Operatorem lub w których zlokalizowane jest Przyłącze Telekomunikacyjne;
- 21) Mały przedsiębiorca** – przedsiębiorca, który nie jest Mikroprzedsiębiorcą i który w co najmniej jednym roku z dwóch ostatnich lat obrotowych spełniał łącznie następujące warunki:
  - a) zatrudniał średniorocznie mniej niż 50 pracowników oraz
  - b) osiągnął roczny obrót netto ze sprzedaży towarów, wyrobów i usług oraz z operacji finansowych nieprzekraczający równowartości w złotych 10 milionów euro, lub sumy aktywów jego bilansu sporządzonego na koniec jednego z tych lat nie przekroczyły równowartości w złotych 10 milionów euro, z zastrzeżeniem, że o posiadaniu statusu Małego przedsiębiorcy decyduje oświadczenie złożone w Umowie;
- 22) Mikroprzedsiębiorca** – przedsiębiorca, który w co najmniej jednym roku z dwóch ostatnich lat obrotowych spełniał łącznie następujące warunki:
  - a) zatrudniał średniorocznie mniej niż 10 pracowników oraz
  - b) osiągnął roczny obrót netto ze sprzedaży towarów, wyrobów i usług oraz z operacji finansowych nieprzekraczający równowartości w złotych 2 milionów euro, lub sumy aktywów jego bilansu sporządzonego na koniec jednego z tych lat nie przekroczyły równowartości w złotych 2 milionów euro, z zastrzeżeniem, że o posiadaniu statusu Mikroprzedsiębiorcy decyduje oświadczenie złożone w Umowie;
- 23) Nieuprawniona Zmiana Adresowej** – nadużycie w komunikacji elektronicznej polegające na niezgodnym z prawem modyfikowaniu informacji adresowej uniemożliwiającej albo istotnie utrudniającej ustalenie przez uprawnione podmioty lub przedsiębiorców telekomunikacyjnych uczestniczących w dostarczeniu Komunikatu informacji adresowej użytkownika wysyłającego Komunikat, z wyłączeniem zmiany wyłącznie adresu IP użytkownika wysyłającego Komunikat;
- 24) Okres rozliczeniowy** – okres liczony od początku do końca miesiąca kalendarzowego, chyba że w Umowie Abonenckiej lub Regulaminie Dodatkowym lub Regulaminie Promocji postanowiono odmiennie, w którym naliczany jest Abonament za świadczone na rzecz Abonenta Usługi;
- 25) Operator** – ujmowani łącznie: (i.) wspólnicy FineMEDIA sp. j. W. Wrona G. Kałuża, wykorzystujący infrastrukturę telekomunikacyjną do świadczenia Usług na rzecz Abonentów oraz (ii.) podmioty wymienione w Umowie Abonenckiej;
- 26) Opłaty** – ogół świadczeń pieniężnych, w tym, obciążających Abonenta z tytułu świadczonych na Jego rzecz przez Operatorem Usług objętych Umową Abonencką;
- 27) Organizacja pozarządowa** - osoby prawne lub jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, którym odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, w tym fundacje i stowarzyszenia, niebędące jednostkami sektora finansów publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych lub przedsiębiorstwami, instytutami badawczymi, bankami i spółkami prawa handlowego będącymi państwowymi lub samorządowymi osobami prawnymi, nie działające w celu osiągnięcia zysku, z wyłączeniem partii politycznych, europejskich partii politycznych, związków zawodowych i organizacji pracodawców, samorządów zawodowych, fundacji utworzonych przez partie polityczne, europejskich fundacji politycznych, z zastrzeżeniem, że o posiadaniu statusu Organizacji pozarządowej decyduje oświadczenie złożone w Umowie;
- 28) Pakiet** – określone w Cenniku Usług dostępne w ramach jednej opłaty abonamentowej;
- 29) Pakiet Dodatkowy** – pakiet kanałów telewizyjnych, innych niż kanały zawarte w Pakiecie Wielotematycznym HD, Mikro HD, Mini HD, Korzystny HD, obejmujący kanały o podobnej tematyce (Pakiet Tematyczny) lub kanały Premium (Pakiet Premium);
- 30) Pakiet Mikro HD** – minimalny pakiet kanałów telewizyjnych wraz z Usługami Dodatkowymi, do którego nie ma możliwości zamówienia Pakietów Dodatkowych;
- 30) Pakiet Mini HD** – podstawowy (obok Pakietu Wielotematycznego HD) pakiet kanałów telewizyjnych wraz z Usługami Dodatkowymi, do którego nie ma możliwości zamówienia Pakietów Dodatkowych;
- 31) Pakiet Korzystny HD** – podstawowy (obok Pakietu Wielotematycznego HD) pakiet kanałów telewizyjnych wraz z Usługami Dodatkowymi, do którego nie ma możliwości zamówienia Pakietów Dodatkowych;
- 32) Pakiet Wielotematyczny HD** – podstawowy (obok Pakietu Mini HD) pakiet kanałów telewizyjnych wraz z Usługami Dodatkowymi;

- 33) Promocja** – specjalna oferta związana ze szczególnymi warunkami świadczenia Usług i naliczania Opłat, opisanymi w Regulaminie Promocji;
- 34) Protokół Przekazania Sprzętu** – pisemne potwierdzenie przyjęcia przez Abonenta dostarczonego przez Operatora Sprzętu;
- 35) Protokół Zwrotu Sprzętu** – pisemne potwierdzenie dokonania przez Abonenta na rzecz Operatora zwrotu Sprzętu wraz z informacją o stanie Sprzętu w momencie zwrotu;
- 36) Przedsiębiorca na Prawach Konsumenta** – Mikroprzedsiębiorca, Mały przedsiębiorca albo Organizacja pozarządowa którym Prawo Komunikacji Elektronicznej przyznaje uprawnienia jak Konsumentom, a podmioty te nie zrzekły się tych uprawnień w Umowie;
- 37) Przedstawiciel Operatora** – osoba uprawniona przez Operatora do zawarcia Umowy Abonenckiej z Abonentem oraz obsługi serwisowej Abonenta;
- 38) Przyłącze Telekomunikacyjne** – zakończenie Sieci w Lokalu Abonenta umożliwiające podłączenie Urządzeń końcowych w celu korzystania z Usług;
- 39) Regulamin** – niniejszy dokument pt. „Regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez FineMEDIA sp. j. W. Wrona G. Kałuża” statuujący zasady świadczenia Usług przez Operatora;
- 40) Regulamin Promocji** – regulamin szczególny statuujący zasady świadczenia Usług w ramach danej Promocji;
- 41) Regulamin Dodatkowy** – regulamin szczególny statuujący zasady świadczenia niektórych Usług, nieobjęte niniejszym Regulaminem;
- 42) Set Top Box (STB)** – urządzenie umożliwiające dekodowanie dostarczanego przez Operatora sygnału telewizyjnego w Lokalu Abonenta, jak również dostęp do towarzyszących Usługom Telewizji cyfrowej Usług Dodatkowych;
- 43) Sieć** – sieć telekomunikacyjna Operatora służąca do świadczenia Usług;
- 44) Smishing** – nadużycie w komunikacji elektronicznej polegające na wysłaniu wiadomości SMS, w których nadawca podszywa się pod inny podmiot w celu nakłonienia odbiorcy tej wiadomości do określonego zachowania, w szczególności przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem, otwarcia strony internetowej, inicjowania połączenia głosowego lub instalacji oprogramowania;
- 45) Sprzęt** – zestaw urządzeń będących własnością Operatora, oddanych do używania Abonentowi, zapewniających dostęp do Usług objętych Umową Abonencką oraz umożliwiających przyłączenie Urządzeń Końcowych;
- 46) Trwały nośnik** – materiał lub narzędzie umożliwiające Abonentowi lub Operatorowi przechowywanie informacji kierowanych osobiście do nich, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmięnionej postaci. Za Trwały nośnik uważa się między innymi plik PDF przesłany w drodze mailowej lub za pośrednictwem eBOK, nagranie rozmowy telefonicznej lub jej transkrypcję;
- 47) TV Panel** – serwis multimedialny pozwalający na obsługę przez Abonenta, towarzyszących Usługom Telewizji cyfrowej, Usług Dodatkowych, w tym m. in. na: przeglądanie oferty i zakupionych Usług, zakupy kolejnych Usług, przeglądanie należności i dokonanych wpłat, zmianę numerów jPIN oraz tvPIN, dostępny za pośrednictwem odbiornika telewizyjnego podłączonego do STB Abonenta w miejscu instalacji Usługi;
- 48) tvPIN** – osobisty numer identyfikacyjny Abonenta służący do konfiguracji profilu na STB oraz blokowania dostępu do wybranych przez Abonenta Usług i programów telewizyjnych (tzw. blokada rodzicielska);
- 49) Umowa Abonencka** – umowa zawarta pomiędzy Abonentem, a Operatorem w formie pisemnej lub innej zgodnej z przepisami obowiązującego prawa i Regulaminu, przedmiotem której jest świadczenie Usług za wynagrodzeniem;
- 50) Umówiona wizyta** – spotkanie przedstawiciela Operatora w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Konsumenta z Konsumentem lub upoważnionym przez niego przedstawicielem, które zostało potwierdzone przez Dostawcę usług oraz Konsumenta na Trwałym nośniku;
- 51) Usługi** – świadczone przez Operatora Usługi Internetowe, Usługi Telefonii stacjonarnej, Usługi Telewizji cyfrowej oraz związane z nimi Usługi Dodatkowe;
- 52) Usługi Dodatkowe** – usługi dodatkowe dostępne w ramach Usług, w tym VOD (video na żądanie), dostęp do serwisów informacyjnych, dostęp do serwisów multimedialnych i inne;
- 53) Usługi Telewizji cyfrowej** – usługi polegające na dostarczaniu na rzecz Abonenta transmisji radiowych lub telewizyjnych za pośrednictwem sygnału cyfrowego, realizowane w postaci Pakietu Wieloletniematematycznego HD, Korzystnego HD, Pakietu Mini HD, Mikro HD lub Pakietów Dodatkowych;
- 54) Usługi Internetowe** – usługi polegające na zapewnianiu Abonentowi dostępu do sieci Internet i transmisji danych za pomocą Sieci;
- 55) Usługi Telefonii Stacjonarnej** – usługi polegające na udostępnieniu Abonentowi możliwości wykorzystania Sieci w celu dwukierunkowego przekazu sygnałów głosowych;
- 56) Urządzenie Końcowe** – urządzenie będące własnością Abonenta, w szczególności telefon, komputer, telewizor lub inne urządzenie audiowizualne, podłączone bezpośrednio lub pośrednio do Przyłącza telekomunikacyjnego w celu korzystania z Usług;
- 57) Usterka** – techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej Operatora powodująca obniżenie jakości Usługi przez niezachowanie jej parametrów określonych w Cenniku lub Umowie Abonenckiej, nie uniemożliwiająca jednak korzystania z Usługi i niezawiniona przez Abonenta;
- 58) Zamawiający** – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy Abonenckiej;
- 59) VOD** – Usługa polegająca na możliwości obejrzenia przez Abonenta przekazu audiowizualnego znajdującego się i udostępnionego na serwerach Operatora;
- 60) Wykaz Nadpisów Podmiotów Publicznych** – wykaz nazw i ich skrótów zastrzeżonych dla podmiotów publicznych jako nadpis wiadomości pochodzącej od tego podmiotu publicznego oraz wariantów tych nazw i skrótów, mogących wprowadzać odbiorcę w błąd co do pochodzenia wiadomości od podmiotu publicznego, dostępny na stronie internetowej CSIRT NASK;

### § 3

- Niniejszy Regulamin, jak również opisane wyżej Regulaminy Promocji, Regulaminy Dodatkowe oraz Cenniki, stanowią wzorce umowne w rozumieniu normy art. 384 i nast. Ustawy z dn. 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. Z 2014 r., poz. 121) i, jako takie, współkształtują treść zawieranych przez Operatora z Abonentami Umów Abonenckich.
- Wszystkie opisane wyżej wzorce umowne są podawane przez Operatora do publicznej wiadomości oraz udostępniane w treści jego witryny internetowej pod adresem <http://www.finemedia.pl>, jak również w formie pisemnej w siedzibie BOK.
- W przypadku sprzeczności postanowień Umowy Abonenckiej z zapisami wzorców umownych opisanych w ust. 1 powyżej, w tym z zapisami niniejszego Regulaminu, pierwszeństwo obowiązywania nadaje się postanowieniom Umowy Abonenckiej.
- W przypadku sprzeczności postanowień niniejszego Regulaminu z postanowieniami Regulaminów Promocji lub Regulaminów Dodatkowych, pierwszeństwo obowiązywania nadaje się ww. regulaminom szczególnym.
- Uiszczane przez Abonenta na rzecz Operatora Opłaty nie obejmują należności publicznoprawnych wynikających z przepisów ustawy z dn. 21 kwietnia 2005 r. o opłatach abonamentowych (Dz. U. Nr 85, poz. 728);
- Abonent nie nabywa praw do udostępniania Usług osobom trzecim ani do publicznego ich rozpowszechniania. Abonent zobowiązuje się do korzystania z Usług jedynie w ramach prywatnego użytku w Lokalu, chyba że Umowa, Regulamin Dodatkowy lub Regulamin Promocji stanowi inaczej. W przypadku złamania przez Abonenta powyższych zakazów, zostanie on obciążony karą zgodną z Cennikiem.
- Operator realizuje prawo wglądu w Umowę Abonencką przez pracowników instytucji publicznych dokonujących audytów i kontroli jego działalności, w zakresie i na zasadach wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

## Rozdział 2

### Umowa Abonencka

### § 4

- Przed zawarciem Umowy Abonenckiej Operator doręcza Abonentowi będącemu Konsumentem lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta, na Trwałym nośniku:
  - informacje Przedumowne,
  - Formularz zawierający podsumowanie warunków umowy.
- Po zaakceptowaniu Informacji Przedumownych oraz Formularza zawierającego podsumowanie warunków umowy przez Abonenta będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta stają się one integralną częścią Umowy i mogą podlegać zmianie wyłącznie w trybie przewidzianym dla zmiany Umowy, o którym mowa w §11 niniejszego Regulaminu. Zakres oferowanych przez Operatora Pakietów, określony jest w Informacjach Przedumownych, a w przypadku gdy Informacje Przedumowne, przedstawiają różne Pakiety, wybrany przez Abonenta Pakiet jest opisany w Umowie.
- W przypadku gdy z uwagi na obiektywne przyczyny techniczne nie jest możliwe przedstawienie Formularza zawierającego podsumowanie warunków umowy przed zawarciem Umowy, Operator przedstawia je Abonentowi będącemu Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta, niezwłocznie do potwierdzenia.
- Niezależnie od doręczenia Informacji Przedumownych przed zawarciem Umowy, Operator ma obowiązek dostarczyć Abonentowi będącemu Konsumentem lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta, na każde jego żądanie i w okresie obowiązywania Umowy, Informacje Przedumowne, na papierze lub innym Trwałym nośniku wskazanym przez Abonenta będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą na Prawach Konsumenta.
- W każdym przypadku, przed zawarciem Umowy Abonenckiej Operator zapewnia Abonentowi możliwość zapoznania się z postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz pozostałymi wzorcami umownymi kształtującymi treść tej umowy, którą to okoliczność Abonent poświadczca podpisem złożonym na egzemplarzu Umowy Abonenckiej, a w wypadku umów zawieranych w innej formie niż pisemna, stosownym oświadczeniem wyrażonym w adekwatnej formie.
- Umowa Abonencka, w zakresie obejmującym, świadczone przez Interaktywny Dom sp. z o. o. w Katowicach, Interaktywny Dom sp. z o. o. w Katowicach, Usługi Telewizji cyfrowej oraz towarzyszące im Usługi Dodatkowe, zawierana jest przez współników FineMEDIA sp. j. W. Wrona G. Kałuża działających w charakterze umocowanych pełnomocników ww. spółek.
- Wskutek zawarcia Umowy Abonenckiej Operator zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Abonenta Usług zgodnie z Umową i wszystkimi postanowieniami stanowiącymi jej integralną część, o których stanowi ust. 2.
- Świadczenie Usług na rzecz Abonenta odbywa się wyłącznie za pośrednictwem Przyłącza Telekomunikacyjnego, które zostało aktywowane w Lokalu wskazanym w treści Umowy Abonenckiej.

### § 5

- Operator zapewnia udogodnienia dla Abonentów z niepełnosprawnościami polegającymi w szczególności na:
  - zapewnieniu w BOK, obsługi Abonentów z niepełnosprawnością narządu ruchu,
  - zapewnieniu w BOK, stanowiska obsługi wyposażonego w urządzenia umożliwiające komunikację z:
    - osobą niewidomą albo słabowidzącą albo
    - osobą niesłyszącą albo niemówiącą,
  - zapewnieniu dostępu do lokalu, w którym znajduje się BOK Operatorowi,
  - zapewnieniu z poziomu strony internetowej, obsługą Abonentów z niepełnosprawnościami, z pomocą tłumacza polskiego języka migowego w czasie rzeczywistym, od poniedziałku do piątku, z zastrzeżeniem wcześniejszego umówienia wizyty z tłumaczem polskiego języka migowego.Wszelkie informacje dotyczące udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami znajdują się na stronie internetowej Operatora pod adresem <https://www.finemedia.pl/niepelnosprawni/> oraz w BOK Operatora.
- Na żądanie Abonenta z niepełnosprawnościami, Operator ma obowiązek doręczyć Informacje Przedumowne, Formularz zawierający podsumowanie warunków umowy oraz Umowę, a także informacje o wszystkich oferowanych udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami, świadczonych Usługach wraz z informacją o zapewnieniu ich dostępności dla tych osób, w terminie 10 dni od dnia zgłoszenia takiego żądania i doręczyć na adres korespondencyjny lub mailowy wskazany w Umowie, w formie dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami.
- Na żądanie Abonenta z niepełnosprawnościami, Operator ma obowiązek doręczyć, na adres korespondencyjny lub mailowy wskazany w Umowie, informacje o danych zawartych na fakturze wraz z wykazem Usług oraz wykaz zrealizowanych Usług, w formie dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami.
- W razie uzasadnionych wątpliwości co do uprawnień przysługujących Abonentom z niepełnosprawnościami, Operator może zażądać od Abonenta zgłaszającego uprawnienia Abonenta z niepełnosprawnością, okazania dokumentu potwierdzającego okresową lub trwałą niepełnosprawność.

#### § 6

- Umowa Abonencka zostaje zawarta w siedzibie Operatora, jak również poza Jego siedzibą, po spełnieniu przez Zamawiającego wymogów określonych w Regulaminie. W razie zaistnienia po stronie Operatora odpowiednich możliwości technicznych, może on umożliwić Zamawiającemu zawarcie Umowy Abonenckiej w formie elektronicznej za pośrednictwem formularza udostępnionego na stronie internetowej Operatora.
  - Operator umożliwi Konsumentowi zawarcie Umowy Abonenckiej w formie pisemnej albo dokumentowej. Dla zawarcia umowy w formie dokumentowej niezbędne jest podanie przez Konsumenta adresu e-mail elektronicznej skrzynki pocztowej, na którą przesłane zostaną wszystkie postanowienia Umowy Abonenckiej oraz oświadczenia woli stron.
- W przypadku zawarcia z Konsumentem Umowy Abonenckiej poza siedzibą Operatora, jak również za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w tym w formie dokumentowej, zastosowanie znajdują przepisy ustawy z dn. 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2014 r. poz. 827).
- W przypadku zawarcia z Konsumentem Umowy Abonenckiej w Lokalu Zamawiającego, Operator zobowiązany jest uzyskać wcześniej zgodę od Abonenta na Trwałym Nośniku.
- Umowa Abonencka może być zawarta na czas określony albo na czas nieokreślony.
- Zawierana z Abonentem po raz pierwszy umowa na czas określony nie może obowiązywać dłużej niż 24 miesiące. Kolejne umowy zawierane z tym samym Abonentem mogą obowiązywać przez dowolnie długie okresy. Operator zapewnia Abonentowi możliwość zawarcia umowy także na czas określony nie dłuższy niż 12 miesięcy.
- Operator uzależnia zawarcie Umowy Abonenckiej od istnienia w miejscu wyznaczonym przez Zamawiającego warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług.

#### § 7

- Umowa Abonencka może być zawarta z Zamawiającym, który posiada prawo dysponowania Lokalem i przedłoży Operatorowi dokumenty potwierdzające to prawo, w postaci (alternatywnie):
  - aktu własności;
  - odpisu księgi wieczystej;
  - umowy najmu lub dzierżawy – względnie podnajmu lub poddzierżawy;
  - umowy użyczenia;
  - bądź każdego innego dokumentu, z którego wynika tytuł prawny Zamawiającego do zajmowania Lokalu oraz dysponowania nim na cele związane z instalacją Przyłącza Telekomunikacyjnego.
- W celu ustalenia tytułu prawnego do Lokalu Operator może zażądać od Zamawiającego dodatkowych informacji i dokumentów.
- W przypadku utraty tytułu prawnego do Lokalu Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym fakcie Operatora, nie później jednak niż w ciągu 14 dni.

#### § 8

- Operator może odmówić zawarcia Umowy Abonenckiej z Zamawiającym, jeżeli:
  - Zamawiający posługuje się dokumentami mocno uszkodzonymi lub które zdaniem Operatora budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub zupełności;
  - na Zamawiającym lub innej osobie korzystającej z Usług w Lokalu ciąży wymagalne zobowiązania pieniężne wobec Operatora;
  - wcześniejsza Umowa Abonencka zawarta z Zamawiającym, lub inną osobą korzystającą z Usług w Jego Lokalu, została rozwiązana przez Operatora lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień lub postanowień Regulaminu, w szczególności z powodu zaległości w płatnościach;

#### § 9

- Operator może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej z Zamawiającym od:
  - dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonywania zobowiązań wobec Operatora z tytułu Usług wynikających z Umowy Abonenckiej;
  - pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez Biuro informacji gospodarczej w trybie określonym ustawą z dn. 9 kwietnia 2010 r. ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530);
  - zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu bądź nieterminowym wnoszeniem opłat, przewidzianych Umową Abonencką, poprzez złożenie w depozyt Operatora odpowiedniej sumy pieniężnej (kaucja);
- Kaucja, o której mowa w ust. 1 pkt c) powyżej, wymagana będzie w szczególności w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego albo w przypadku, gdy Zamawiający posiada tytuł prawny do Lokalu inny niż prawo własności, prawo użytkownika wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu.
- W przypadku ustania podstaw do dzierżenia otrzymanej od Zamawiającego kaucji, w szczególności zaś w sytuacji wygaśnięcia Umowy Abonenckiej, odpowiadająca jej suma pieniężna zostanie zwrócona przez Operatora w terminie 14 dni liczonych od dnia doręczenia mu przez Abonenta stosowanego wezwania, na zasadach wskazanych w treści tegoż wezwania.

#### § 10

- Zamawiający zamierzający zawrzeć Umowę Abonencką, jak i Abonent zamierzający dokonać zmiany istniejącej Umowy Abonenckiej zobowiązany jest wykazać swoją tożsamość, a w przypadku osób reprezentujących ww. osoby, przedstawić Operatorowi dokument zawierający stosowne umocowanie.
- Wykazanie tożsamości następuje przez okazanie jednego z następujących dokumentów:
  - Dowodu osobistego;
  - Paszportu;
  - Karty tymczasowego pobytu;
  - Karty stałego pobytu;
  - mDowodu. Przez okazanie mDowodu rozumie się porównanie danych podanych w Umowie z danymi wskazanymi mDowodzie w jeden ze sposobów poniżej.
    - wizualnej – poprzez okazanie przez Abonenta mDowodu w Aplikacji mObywatel z widocznym zdjęciem oraz hologramem zmieniającym barwę, datą ostatniej aktualizacji danych, zegarem wskazującym aktualną datę i godzinę, ruchomym elementem graficznym prezentującym biało-czerwoną flagę oraz grafikami tła umieszczonymi za danymi osobowymi;
    - funkcjonalnej – poprzez okazanie przez Abonenta mDowodu w Aplikacji mObywatel oraz wyświetlenie przez Abonenta certyfikatu bądź uruchomienie wybranej przez Dostawcę usług funkcji Aplikacji mObywatel;
- Wykazanie upoważnienia do reprezentowania następuje poprzez przedstawienie następujących dokumentów:
  - W przypadku osób prawnych i jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej – aktualnego odpisu z właściwego rejestru, zaś w przypadku osób niewymienionych w ww. dokumencie, także poprzez okazanie stosownego pełnomocnictwa;
  - W przypadku osób fizycznych – pełnomocnictwa.
- Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej i powinno zawierać czytelny podpis, a w przypadku przedsiębiorców również pieczętą mocodawcy. Umocowanie do działania w imieniu mocodawcy powinno być również potwierdzone poprzez przedłożenie kserokopii dokumentu ze zdjęciem mocodawcy.
- W przypadku zmiany adresu zamieszkania lub siedziby, a także zmiany nazwy firmy lub nazwiska Abonenta, zobowiązany jest On pisemnie powiadomić o tym fakcie Operatora w terminie 14 dni liczonych od dnia dokonania rzeczonych zmian, przedkładając na tę okoliczność stosowne dokumenty.
- Zmiany adresu do korespondencji Abonent może dokonać bez konieczności przedkładania dokumentów potwierdzających tą zmianę. W przypadku niewykonania przez Abonenta obowiązku poinformowania Operatora o zmianie adresu korespondencyjnego uznaje się, iż wszelka korespondencja kierowana do Abonenta pod dotychczasowy adres jest prawidłowo doręczona i wywołuje skutki prawne.
- Operator zastrzega sobie prawo żądania dodatkowych dokumentów lub informacji, niewymienionych w ustępach poprzedzających.

#### § 11



- 1 Abonent może zmienić warunki Umowy Abonenckiej, w tym zakres świadczonych Usług poprzez zawarcie aneksu do Umowy w formie adekwatnej do jej uprzedniego zawarcia, chyba że Umowa Abonencka, niniejszy Regulamin, Regulamin Promocji lub Regulamin Dodatkowy stanowią inaczej.
  - a) Na żądanie Abonenta, który udostępnił adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie świadczenia usług komunikacji elektronicznej, na adres wskazany przez Abonenta.
  - b) Na żądanie Abonenta będącego stroną umowy zawartej w formie elektronicznej lub dokumentowej Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie świadczenia usług komunikacji elektronicznej, na piśmie na wskazany adres korespondencyjny.
- 2 W razie zaistnienia po stronie Operatora odpowiednich możliwości technicznych, może on umożliwić Abonentowi zmianę zakresu świadczonych Usług za pomocą środków porozumiewania się na odległość wskazanych w Umowie Abonenckiej, w tym za pośrednictwem telefonu, fax'u, poczty elektronicznej lub formularza udostępnionego na stronie internetowej Operatora.
- 3 Zmiana warunków Umowy Abonenckiej, w tym zmiana zakresu świadczonych Usług uzależniona jest od uiszczenia przez Abonenta na rzecz Operatora wszelkich Opłat wymagalnych na dzień dokonania tej zmiany.
- 4 Zmiana zakresu świadczonych przez Operatora Usług następuje w terminie wskazanym przez Abonenta, jednak nie wcześniej niż z początkiem najbliższego cyklu rozliczeniowego chyba, że zmiana w trakcie cyklu jest możliwa.
- 5 Abonent może w dowolnym momencie trwania Umowy Abonenckiej zamówić Usługi Dodatkowe na zasadach i warunkach określonych w Umowie Abonenckiej, niniejszym Regulaminie, Regulaminie Promocji lub Regulaminie Dodatkowym.
- 6 Warunki płatności i wysokości Opłaty za dokonanie zmiany warunków Umowy Abonenckiej, w tym zmiany zakresu świadczonych na jej podstawie Usług, określone są w Cenniku.
- 7 Operator na wniosek klienta może, w ramach Usługi Internetowej, przyznać mu konto pocztowe.
- 8 Jeżeli przez okres 5 miesięcy liczonych od dnia aktywacji konta Abonent nie skorzysta z dostępu do konta pocztowego przyznanego przez Operatora w ramach Usługi Internetowej, możliwość korzystania z tego konta zostanie zawieszona, zaś po upływie 6 miesięcy konto zostanie zlikwidowane a jego zawartość skasowana. Ponowna aktywacja konta pocztowego dokonywana będzie przez Operatora na wniosek Abonenta.

#### § 12

- 1 Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej na inną osobę zameldowaną w Lokalu lub posiadającą tytuł prawny do jego zajmowania. Przeniesienie praw i obowiązków może dotyczyć całości lub części Usług świadczonych na podstawie Umowy Abonenckiej.
- 2 Cesja praw wynikających z Umowy Abonenckiej następuje na podstawie pisemnego porozumienia podpisanego przez Abonenta, osobę przejmującą i Operatora. Obowiązek uregulowania wszelkich należności za Usługi, powstałych do dnia cesji spoczywa na Abonencie i musi być wypełniony przed dokonaniem cesji.

#### § 13

- 1 Wszelkie informacje oraz oświadczenia woli Operatora związane z wykonywaniem lub zmianą warunków Umowy Abonenckiej będą komunikowane wobec Abonenta w formie adekwatnej do formy jej zawarcia chyba, że Abonent złoży w treści Umowy Abonenckiej dyspozycję, aby kontakt w tym zakresie odbywał się drogą elektroniczną na wskazany przez niego w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą innego środka porozumiewania się na odległość (art. 307 ust. 4 ustawy Prawo komunikacji elektronicznej).
- 2 Operator każdorazowo, w związku z promocją na Usługi, przyznaje Abonentowi rabat za zezwolenie dostarczania faktur w sposób elektroniczny.

### Rozdział 3

#### Aktywacja oraz zasady korzystania ze Sprzętu i Urządzeń Końcowych

#### § 14

- 1 Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Operatora Instalację w możliwie najkrótszym czasie od zawarcia Umowy Abonenckiej. Przedstawiciel Operatora nie jest zobowiązany ani uprawniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani do wykonywania innych czynności przygotowawczych.
- 2 Abonent wyraża zgodę na zamontowanie, uruchomienie i eksploatację Sprzętu w Lokalu.
- 3 Abonent powinien być obecny w trakcie wykonywania Instalacji w Lokalu. Jeżeli nie jest to możliwe, może być zastąpiony przez upoważnioną do tego osobę pełnoletnią.
- 4 Przedstawiciel Operatora dokonujący Instalacji i Aktywacji nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń Końcowych. Czynności takie nie są przedmiotem Umowy Abonenckiej i nie wchodzi w zakres Usług świadczonych przez Operatora.
- 5 Jeżeli Umowa Abonencka nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do Instalacji jednego Przyłącza Telekomunikacyjnego dla każdej z Usług objętych Umową Abonencką. Instalacja kolejnych Przyłączy Telekomunikacyjnych w Lokalu wykonywana jest za dodatkową Opłatą określoną w Cenniku.
- 6 W razie zwłoki Abonenta w udostępnieniu Operatorowi Lokalu na potrzeby wykonania Przyłącza Telekomunikacyjnego oraz przeprowadzenia Instalacji Sprzętu i Aktywacji Usług, po uprzednim pisemnym wezwaniu Abonenta do usunięcia przyczyn powodujących zwłokę w terminie wskazanym przez Operatora, Operator ma prawo jednostronnie, ze skutkiem natychmiastowym, wypowiedzieć Umowę Abonencką.
- 7 W przypadku wypowiedzenia Umowy Abonenckiej w trybie przewidzianym ustępem poprzedzającym, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Operatora odszkodowania zgodnie z § 48 ust. 9-10 niniejszego Regulaminu.

#### § 15

- 1 Dla celu świadczenia Usług objętych Umową Abonencką Operator może udostępnić Abonentowi dodatkowy Sprzęt na czas trwania Umowy Abonenckiej.
- 2 Abonent może zmienić model udostępnionego STB. Wymiana może być wykonana w siedzibie Operatora lub u Przedstawiciela Operatora i może być związana z dodatkową Opłatą przewidzianą w Cenniku.
- 3 Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Sprzętu Abonentowi jest złożenie przez Niego lub upoważnioną osobę pełnoletnią, podpisu na Protokole Przekazania Sprzętu.
- 4 Od momentu podpisania Protokolu Przekazania Sprzętu do momentu zwrotu udostępnionego Sprzętu i podpisania Protokolu Zwrotu Sprzętu Abonent jest odpowiedzialny za udostępniony Sprzęt i spoczywa na nim ryzyko przypadkowej jego utraty lub uszkodzenia.
- 5 Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Operatora.
- 6 Zasilanie Sprzętu oraz Urządzeń Końcowych w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.
- 7 Operator zobowiązuje się dostarczyć Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającego jego używanie. Podpisanie Protokolu Przekazania Sprzętu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że nie posiadał on jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru i umożliwił korzystanie z Usługi.
- 8 Abonent zobowiązany jest do korzystania ze Sprzętu w sposób zgodny z jego przeznaczeniem oraz dołączonej instrukcją obsługi, jak również do utrzymywania go w stanie niepogorszonym, nieprzekraczającym zużycia wynikającego z normalnej eksploatacji.
- 9 Abonent nie jest upoważniony do udostępniania Sprzętu osobom trzecim.
- 10 Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie Abonenckiej chyba, że Umowa, Regulamin Dodatkowy lub Regulamin Promocji stanowią inaczej. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Operatora.
- 11 Abonent nie ma prawa dokonywać w udostępnionym Sprzęcie żadnych zmian fizycznych i konfiguracyjnych.
- 12 Nieprawidłowości pracy Sprzętu, jego utratę lub uszkodzenie należy zgłosić Operatorowi w terminie nieprzekraczającym 48 godzin od momentu wystąpienia każdego z ww. zdarzeń.
- 13 Operator dokonuje wymiany Sprzętu w następujących sytuacjach:
  - a) nieodpłatnie – w przypadku ujawnienia się w trakcie Instalacji lub w okresie eksploatacji wad ukrytych wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie w chwili przekazania Abonentowi, zgłoszonych przez Abonenta lub zaobserwowanych przez Przedstawiciela Operatora;
  - b) odpłatnie – w przypadku nieprawidłowości pracy Sprzętu, jego utraty lub uszkodzenia będących następstwem używania Sprzętu w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem oraz dołączonej instrukcją obsługi, jak również w przypadku przypadkowej utraty lub uszkodzenia Sprzętu. W sytuacjach przewidzianych w niniejszym podpunkcie Abonent ponosi koszt prac serwisowych oraz naprawy lub wymiany Sprzętu przed jego wydaniem, w pełnej wysokości określonej w Cenniku.
- 14 Uszkodzenie, utrata lub nieprawidłowość pracy Sprzętu niezgłoszone lub zawinione przez Abonenta, powodujące brak możliwości korzystania z Usługi nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia Opłat za świadczone przez Operatora Usługi.
- 15 Kwalifikacji uszkodzenia Sprzętu pod kątem oceny czy jego uszkodzenia wynikają z przyczyn obciążających Abonenta, dokonuje Operator. Abonentowi, który nie zgadza się z dokonaną kwalifikacją uszkodzenia przysługuje prawo złożenia reklamacji na zasadach opisanych w Rozdziale 12. Niniejszego Regulaminu, jak również prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.
- 16 Do momentu pokrycia przez Abonenta kosztów naprawy, wymiany lub wydania nowego Sprzętu, Operator może zawiesić świadczenie całości bądź części Usług, a w przypadku przedłużającej się zwłoki Abonenta, także wypowiedzieć Umowę Abonencką w trybie natychmiastowym na zasadach przewidzianych w § 48 ust. 9-10 niniejszego Regulaminu.
- 17 Podstawą wymiany lub naprawy Sprzętu jest dostarczenie go przez Abonenta do siedziby Operatora osobiście lub poprzez kuriera albo przekazanie go Przedstawicielowi Operatora.

#### § 16

- 1 W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonenckiej, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego zwrotu udostępnionego mu Sprzętu, nie później jednak niż w terminie 14 dni liczonych od wystąpienia każdego z ww. zdarzeń. Zwrot może być dokonany w siedzibie Operatora osobiście, kurierem bądź u Przedstawiciela Operatora.
- 2 W przypadku zwrotu udostępnionego Sprzętu po terminie 14 dni od daty wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy Abonenckiej, Operator ma prawo do naliczenia Opłaty za nieterminowe zwrócenie Sprzętu zgodnie z Cennikiem. W przypadku niezwrócenia Sprzętu w terminie 40 dni od daty wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, Operator uprawniony jest do naliczenia Opłaty za niezwrócenie Sprzętu zgodnie z Cennikiem.

- 3 Operator poświadczają odbiór, kompletność i stan zwracanego Sprzętu w ramach Protokołu Zwrotu Sprzętu.
- 4 Udostępniony sprzęt należy zwrócić w oryginalnym opakowaniu.
- 5 Zwrot Sprzętu zużytego w stopniu nieodpowiadającym normalnej eksploatacji, zniszczonego, uszkodzonego bądź niekompletnego spowoduje naliczenie przez Operatora Opłat zgodnie z Cennikiem.

#### § 17

- 1 Urządzenia Końcowe podłączane do Przyłącza Telekomunikacyjnego powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikat zgodności lub deklaracja zgodności wystawiona przez producenta lub sprzedawcę) bądź oznakowaniem.
- 2 Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Urządzeń Końcowych używanych przez Abonenta.
- 3 Abonent zobowiązany jest korzystać z Urządzeń Końcowych w sposób niepowodujący zakłóceń w działaniu Sieci.

## Rozdział 4 Cennik i Opłaty

#### § 18

- 1 Wysokość Opłat za Usługi objęte Umową Abonencką oraz za Usługi Dodatkowe, wraz z zasadami ich naliczania, określone są w Cenniku lub Regulaminie Promocji, stanowiącym integralną część Umowy Abonenckiej.
- 2 Abonent zobowiązany jest do uiszczenia, określonych w Cenniku Opłat związanych z aktywacją Przyłącza Telekomunikacyjnego w Lokalu w terminie 5 dni liczonych od daty wykonania Instalacji.
- 3 W przypadku, gdy Aktywacja Przyłącza Telekomunikacyjnego wiąże się z ponadprzeciętnym nakładem materiałowym lub czasowym, Operator jest uprawniony do pobrania podwyższonej Opłaty Aktywacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy Abonenckiej.
- 4 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 zasięgiem Sieci. Aktualny zasięg Usług Operatora dostępny jest pod numerem telefonu 71 715 00 00.
- 5 W przypadku, kiedy nowy Lokal Abonenta nie jest wyposażony w Przyłącze Telekomunikacyjne, Abonent zobowiązany jest dodatkowo do uiszczenia Opłaty aktywacyjnej na zasadach określonych w pkt. 1-3.
- 6 W przypadku zawierania nowej Umowy Abonenckiej obejmującej świadczenie Usług w Lokalu, w którym istnieje już Przyłącze telekomunikacyjne, Abonent zobowiązany jest uiścić jedynie Opłatę aktywacyjną.

#### § 19

- 1 Abonent zobowiązany jest opłacać na rzecz Operatora Abonament z góry, w terminie określonym Umową Abonencką za, każdy Okres Rozliczeniowy jej obowiązywania.
- 2 W przypadku świadczenia Usług przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość Abonamentu jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.
- 3 Przewidziane w Umowie Abonenckiej oraz Cenniku opłaty jednorazowe mogą być naliczane w momencie wykonania objętych nimi Usług, lub też z dołu na koniec Okresu Rozliczeniowego, w którym zaktualizowała się umowna podstawa do ich naliczenia.
- 4 W przypadku odpłatnych Usług Dodatkowych (np. pojedynczych materiałów audiowizualnych w ramach usługi VOD) Operator może ustanowić limit ich nabywania w trakcie Okresu Rozliczeniowego. Ograniczenie rzeczowe może być ustanowione na żądanie Abonenta oraz we wskazanym przez niego zakresie kwotowym (limit kwotowy). Jak również może stanowić domyślną regulację umowną obowiązującą w ramach ustalonego przez Operatora limitu kwotowego do czasu jego zniesienia bądź zmiany przez Abonenta. Szczegółowe warunki znajdują się w odpowiednim Regulaminie Dodatkowym.
- 5 Za świadczone na podstawie Umowy Abonenckiej Usługi Operator wystawia faktury VAT w formie elektronicznej, dostępne dla każdego Abonenta oraz przygotowane do samodzielnego wydruku, za pośrednictwem systemu eBOK.
- 6 Na żądanie Abonenta Operator przesyła faktury VAT w formie papierowej za pośrednictwem operatora pocztowego. W takim przypadku Operator może obciążyć Abonenta dodatkową opłatą w wysokości określonej w Cenniku.
- 7 Nieotrzymanie przez Abonenta faktury VAT opisanej w ust. 5 i 6 powyżej nie zwalnia go z obowiązku uiszczenia na rzecz Operatora Opłat objętych tą fakturą.
- 8 Abonent zobowiązany jest uiszczać Abonament, jak również pozostałe przewidziane Umową Abonencką Opłaty w formie bezgotówkowej na indywidualny rachunek bankowy wskazany przez Operatora w systemie eBOK.
- 9 Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez Operatora.
- 10 W przypadku powstania zaległości w płatności Opłat, dokonywane przez niego wpłaty zaliczane będą wedle następującego porządku:
  - a) na poczet naliczonych dotychczas odsetek z tytułu zwłoki w płatnościach;
  - b) na poczet zaległych Opłat.
- 11 W przypadku wystąpienia nadpłaty z jakiegokolwiek tytułu, Operator zaliczy nadpłaconą kwotę na poczet przyszłych Opłat za świadczone Usługi.
- 12 Abonent może zażądać na piśmie zwrotu nadpłaconych kwot. W takiej sytuacji Operator zwróci kwotę nadpłaty na rachunek bankowy Abonenta wskazany w treści ww. pisma.
- 13 Nadpłacone świadczenia podlegają zwrotowi również w przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej.

#### § 20

- 1 W przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony lub przekształconej w umowę na czas nieokreślony, po okresie jej obowiązywania na czas określony, Operatorowi przysługuje prawo do dokonania zmiany warunków Umowy (w tym także warunków wynikających z Regulaminu, Cennika lub Podsumowania warunków Umowy, o ile Abonent wyraził zgodę na możliwość wprowadzania zmian do ich treści), w następujących okolicznościach:
    - a) w przypadku wydania przez Prezesa UOKiK, Prezesa UODO lub inny organ administracji publicznej decyzji, zaleceń (w tym zaleceń pokontrolnych) lub interpretacji, a także w przypadku prawomocnych orzeczeń sądów powszechnych, które to decyzje, zalecenia, interpretacje lub orzeczenia zobowiązują Operatora do dokonania zmian – Operator może dokonać jednostronnej zmiany Umowy w granicach określonych tymi decyzjami, zaleceniami, interpretacjami lub orzeczeniami oraz o ile uprawnienia lub obowiązki nałożone tymi decyzjami, zaleceniami, interpretacjami lub orzeczeniami mają bezpośredni wpływ na Usługi świadczone Abonentowi;
    - b) jeśli:
      - (i) dojdzie do zaprzestania nadawania programu telewizyjnego lub zaprzestania świadczenia Usługi lub dostarczania funkcjonalności, produktu lub aplikacji przez partnera Operatora, z przyczyn niezależnych od Operatora;
      - (ii) dojdzie do jednostronnej zmiany lub rozwiązania umowy łączącej Operatora z partnerem, z pomocą którego dostarczane są Usługi, program telewizyjny lub funkcjonalności, produkty lub aplikacje na rzecz Abonenta, a ta zmiana lub rozwiązanie umowy ma wpływ na Usługi, program telewizyjny, funkcjonalności, produkty lub aplikacje i wykonanie zobowiązań przez Operatora, przy czym zmiana lub rozwiązanie miały miejsce z przyczyn niezależnych od Operatora;
      - (iii) jeżeli z uwagi na relacje z partnerem Operatora, Operator podejmie decyzję o zaprzestaniu oferowania lub świadczenia Usługi, dostarczania programu telewizyjnego, funkcjonalności, produktu lub aplikacji;
      - (iv) z danej Usługi, funkcjonalności, produktu lub aplikacji korzysta mniej niż 3% bazy Abonentów
  - Operator może dokonać jednostronnej zmiany Umowy wyłącznie w zakresie wynikającym z jednej z okoliczności wskazanej powyżej, i tylko w stosunku do Usług, programów telewizyjnych, funkcjonalności, produktu lub aplikacji, na które okoliczności te mają bezpośredni wpływ, przy czym zmiana ta może polegać na zaprzestaniu świadczenia Usługi, programu telewizyjnego, funkcjonalności, produktu lub aplikacji. Jeśli zmiana będzie wiązała się z zaprzestaniem świadczenia Usługi, programów telewizyjnych funkcjonalności, produktu lub aplikacji, za które Regulamin lub Cennik przewidują/e odrębną opłatę, Operator zaprzestanie jej pobierania. Zmiana może dotyczyć jedynie Usług, funkcjonalności, produktu lub aplikacji, które nie stanowią głównego elementu Usługi i mają one charakter wyłącznie uzupełniającej. Wprowadzona zmiana nie będzie powodować postania nowych opłat dla Abonenta;
  - c) jeśli z danej taryfy korzysta mniej niż 3% bazy Abonentów – Operator może dokonać jednostronnej zmiany Umowy i zaprzestać oferowania danej taryfy oraz dokonać zmiany taryfy na inną, przy czym nie wpłynie to na wysokość opłaty abonamentowej i dostępności dla Abonenta podstawowych usług określonych w dotychczasowej treści Umowy;
  - d) jeśli technologia wykorzystywana w procesie świadczenia Usług lub parametry tej Usługi będą istotnie odbiegać od technologii powszechnie stosowanych w świadczeniu usług telekomunikacyjnych lub od parametrów usług powszechnie świadczonych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych (standardu rynkowego) – Operator może dokonać jednostronnej zmiany Umowy poprzez zmianę technologii świadczenia Usługi, zmianę parametrów jej świadczenia lub zaprzestanie świadczenia Usługi, przy czym nie wpłynie to na wysokość opłaty abonamentowej, wprowadzona zmiana nie będzie powodować powstania nowych opłat dla Abonenta oraz jeśli zmiana ta będzie wiązała się z zaprzestaniem świadczenia Usługi, za które Regulamin lub Cennik przewiduje/ą odrębną opłatę, Operator zaprzestanie jej pobierania.
- 2 W odniesieniu do Umowy zawartej na czas nieokreślony lub przekształconej w umowę zawartą na czas nieokreślony, po okresie jej obowiązywania na czas określony, w przypadku, gdy wskaźnik cen towarów i usług wykazuje wzrost (inflacja), Operator może dokonać podwyżki cen Usług. Operator zawiadamia Abonenta co najmniej na jeden miesiąc przed podwyższeniem cen, o wysokości planowanej podwyżki cen oraz wskazuje Okres rozliczeniowy, w którym zaczną obowiązywać nowe ceny Usług. Wartość podwyżki cen Usług nie może przekroczyć wartości podwyżki wynikającej ze wskaźnika cen towarów i usług, o którym mowa w ust. 1. Zmiana taka nastąpi według następujących zasad:
  - a) podwyżka lub obniżka cen będzie obliczana zgodnie z wzorem: „dotychczasowa cena brutto” × „mnożnik”;
  - b) „mnożnik” to wyrażona w procentach wartość równa publikowanemu wskaźnikowi CPI;
  - c) „dotychczasowa cena brutto” to pełna wysokość ceny brutto za daną usługę, ustalona na dzień dokonywania zmiany;
  - d) zmiana nie może nastąpić częściej niż jeden raz na 12 miesięcy;

- e) pierwsza zmiana Umowy dokonana w związku ze wskaźnikiem CPI, może nastąpić po upływie 12 miesięcy od dnia zawarcia umowy na czas nieokreślony lub w przypadku umowy przekształconej w umowę zawartą na czas nieokreślony, po okresie jej obowiązywania na czas określony, po upływie 12 miesięcy od dnia przekształcenia umowy zawartej na czas określony w umowę na czas nieokreślony.
- 3 W odniesieniu do Umowy zawartej na czas nieokreślony lub przekształconej w umowę zawartą na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania na czas określony, w przypadku wzrostu kosztów prowadzenia działalności telekomunikacyjnej przez Operatora, których wzrost nastąpił niezależnie od Operatora, wynikających ze:
- wzrostu obciążeń publicznoprawnych;
  - wzrost cen oprogramowania wykorzystywanego do świadczenia usług;
  - wzrostu opłat licencyjnych z tytułu świadczenia usług Telewizji cyfrowej;
  - wzrostu płacy minimalnej;
  - wzrostu cen za prąd lub gaz;
  - wzrost kosztów udostępniania Operatorowi sieci telekomunikacyjnych lub infrastruktury telekomunikacyjnej - odpowiednio do rodzaju usług
- Operator może zmienić wysokość abonamentu i innych cen wskazanych w Regulaminie lub Cenniku. Zmiana nastąpi według następujących zasad:
- podwyższenie ceny dotyczyć będzie jedynie cen za usługę, której dotyczy podwyższenie danego kosztu (będącego podstawą do wprowadzenia podwyżki);
  - podwyższenie ceny będzie proporcjonalne do podwyższenia kosztu świadczenia danej usługi, której dotyczy podwyżka;
  - podwyżka może nastąpić nie częściej niż dwa razy w ciągu każdego 12 miesięcy obowiązywania Umowy, w odstępach nie mniejszych niż 6 miesięcy.
- 4 W każdym roku obowiązywania Umowy Operator może dokonać podwyższenia ceny na podstawie ust. 2 (klauzula inflacyjna) oraz ust. 3 powyżej (klauzula podwyższenia kosztów), tylko przy spełnieniu następujących warunków:
- podwyżka w oparciu o klauzulę podwyższenia kosztów, nastąpi nie wcześniej niż 6 miesięcy po wprowadzeniu podwyżki w oparciu o klauzulę inflacyjną;
  - podwyżka wprowadzona na podstawie jednej ze wskazanych podstaw zostanie uwzględniona przy obliczaniu ewentualnej podwyżki na drugiej podstawie, co doprowadzi do odpowiedniego jej pomniejszenia.
- 5 Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy zawartej na czas określony, jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany wynika z zewnętrznych okoliczności:
- o charakterze niezależnym od Stron oraz
  - którego Strony nie mogły przewidzieć przed zawarciem Umowy oraz
  - którego nie można uniknąć ani któremu Strony nie mogły zapobiec przy zachowaniu należytej staranności oraz
  - której nie można przypisać drugiej Stronie.
- 6 Za wyżej wskazane zewnętrzne okoliczności uznaje się między innymi: powódź, pożar, nadmierne opady, wiatry nawalne, skrajnie wysokie temperatury i klęski żywiołowe, zamieszki, strajki, ataki terrorystyczne, działania wojenne, epidemie, promieniowanie lub skażenia.
- 7 Operator doręcza Abonentowi, treść każdej proponowanej zmiany wskazanej w ust. 1 - 5 powyżej z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, na Trwałym nośniku, w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie doręczania mu tej korespondencji w innej formie.
- 8 W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 1-5 powyżej, Abonent może wypowiedzieć Umowę, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
- 9 Abonent, nie później niż do dnia rozpoczęcia obowiązywania nowych cen Usług, może złożyć Operatorowi oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej ze względu na brak akceptacji podwyżki cen. Oświadczenie powinno zostać złożone co najmniej w tej samej formie co zawarta uprzednio Umowa Abonencka. Uprawnienie do wypowiedzenia umowy wskutek podwyżki cen Usług, nie wyłącza prawa abonenta do złożenia wypowiedzenia umowy na zasadach ogólnych (z zachowaniem umownych okresów wypowiedzenia).
- 10 W przypadku, gdy wskaźnik cen towarów i usług wykaże spadek (deflacja), Operator bezwzględnie dokonuje obniżki cen Usług ze skutkiem przypadającym na miesiąc następujący po ogłoszeniu komunikatu, o którym mowa w ust. 2. Obniżka cen Usług nie wymaga zgody Abonenta, a jej wartość zawsze odpowiada wartości obniżki wynikającej ze wskaźnika cen towarów i usług, o którym mowa w ust. 2.

#### § 21

- Abonament i inne Opłaty stałe są naliczane i podlegają zapłacie także w przypadku:
  - przerwy w korzystaniu z Usług, jeżeli jej przyczyną jest uszkodzenie Urządzenia Końcowego będącego własnością Abonenta;
  - ograniczenia zakresu świadczenia Usług lub przerwy w świadczeniu Usług, jeżeli nastąpiła ona z przyczyn dotyczących Abonenta.
- Regulacja zawarta w ust. 1 lit. b) powyżej nie dotyczy Umów Abonenckich zawieranych przez Operatora z Konsumentami.
- W przypadku zalegania Abonenta z płatnościami Operator ma prawo do przekazania informacji o tym do właściwego Biura Informacji Gospodarczej.

#### § 22

- Operator może zawiesić świadczenie Usług albo wypowiedzieć Umowę Abonencką ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent opóźnia się z zapłatą całości lub części Opłaty przez co najmniej 7 dni, liczonych od terminu wymagalności świadczenia, przy czym wypowiedzenie Umowy Abonenckiej może nastąpić po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zapłaty zaległych Opłat.
- Niezależnie od zapłaty należności głównej Abonent jest zobowiązany do zapłaty naliczonych odsetek za opóźnienie w wysokości ustawowej.
- Operator ma prawo do przeniesienia przysługujących mu względem Abonenta wierzytelności na rzecz osób trzecich.

## Rozdział 5

### Zakres Świadczonych Usług

#### § 23

- Zakres oferty Operatora obejmuje:
  - Usługę Telewizji cyfrowej;
  - Usługę Internetową;
  - Usługę Telefonii stacjonarnej;
  - Usługi Dodatkowe – związane z ww. Usługami, szczegółowo określone w Umowie Abonenckiej, Regulaminach oraz Cenniku.
- Wykaz świadczonych na rzecz Abonenta Usług określa Umowa Abonencka.
- Abonent ma prawo zamawiać Usługi nieobjęte Umową Abonencką na zasadach przewidzianych tą Umową oraz wskazanych w § 11 niniejszego Regulaminu.
- Operator co najmniej raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych i usługach, o ile abonent wyraził zgodę na otrzymywanie informacji marketingowych.

## Rozdział 6

### Usługi Telewizji cyfrowej

#### § 24

- W ramach Usługi Telewizji cyfrowej Operator zapewnia Abonentowi dostęp do wybranych przez niego kanałów telewizyjnych, pogrupowanych w Pakiety bądź dostępnych pojedynczo.
- Operator zobowiązuje się dostarczyć do usytuowanego w Lokalu Przyłącza Telekomunikacyjnego sygnał audiowizualny (kanały) o jakości zgodnej z obowiązującym normami technicznymi.
- Minimalny zakres udostępnianych przez Operatora kanałów telewizyjnych zgrupowany jest w ramach Pakietu Wielotematycznego HD, Korzystnego HD, Mikro HD i Mini HD. Abonent nie może zamówić Usługi obejmującej mniejszą liczbę kanałów aniżeli kanały zgrupowane w ramach ww. Pakietów.
- W ramach ww. Pakietów Operator zobowiązuje się do udostępniania Kanałów Gwarantowanych wymienionych w ust. 5 oraz Kanałów Dodatkowych, których wykaz każdorazowo można sprawdzić na stronie internetowej Operatora, w opisach danego Pakietu.
- Kanałami Gwarantowanymi w pakiecie Wielotematycznym są: TVP1, TVP2, TVP Regionalna, TVN, Polsat, TVN7, TV4, Polsat 2, TVP Kultura, TVP Historia, TV Trwam, TTV, TV Puls, Eurosport, Polsat Sport, AXN, BBC Brit, Kino Polska, FOX Comedy, FOX, Comedy Central, Ale Kino+, Cartoon Network, Disney Channel, MiniMini+, TVN24, Polsat News, TVP Info, Discovery Channel, National Geographic, TVN Turbo, TVN Style.
- Obok Pakietu Wielotematycznego HD, Korzystnego HD, Mikro HD i Mini HD, Abonent ma prawo do zakupu i rezygnacji z Pakietów Dodatkowych i innych Usług udostępnianych przez Operatora, na zasadach wynikających z zawartej Umowy Abonenckiej, niniejszego Regulaminu oraz Cennika.
- W okresach promocji Abonentowi mogą zostać czasowo udostępnione, bez dodatkowych Opłat, dodatkowe kanały lub Pakiety nieobjęte Umową Abonencką. Udostępnienie takich kanałów lub Pakietów nie wymaga poinformowania ani zgody Abonenta i nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za formę i treść udostępnianych przez nadawców programów.
- Operator gwarantuje Abonentowi możliwość blokowania dostępu do wybranych przez niego Usług Telewizji cyfrowej celem uniemożliwienia dostępu osób trzecich do emitowanych za ich pośrednictwem treści audiowizualnych (tzw. kontrola rodzicielska). Blokowanie odbywa się za pomocą TV Panelu przy użyciu indywidualnego numeru tvPIN Abonenta.
- Operator zastrzega sobie możliwość modyfikacji zakresu kanałów objętych Umową Abonencką poprzez:
  - udostępnienie nowego kanału – obok dotychczas dostępnych dla Abonenta;
  - zastępowanie kanałów przez inne kanały w celu zapewnienia ich ilości określonej w Umowie (w miarę możliwości o podobnym charakterze). Taka modyfikacja może nastąpić wyłącznie z ważnych przyczyn.
- Za ważną przyczynę modyfikacji określonej w ust. 10 lit. b) powyżej uważa się:



- a) zaprzestanie rozpowszechniania kanału przez nadawcę;
  - b) rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy zawartej pomiędzy Operatorem a nadawcą;
  - c) utrata możliwości rozpowszechniania kanału ze względów technicznych, ekonomicznych, organizacyjnych lub prawnych.
- 12 W przypadku określonym w ust. 10 lit. b) w zw. z ust. 11 lit. b) lub c) powyżej, Abonentowi przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy Abonenckiej, w części obejmującej świadczoną przez Operatora Usługę Telewizji cyfrowej.
- 13 Oświadczenie o wypowiedzeniu powinno być złożone w formie adekwatnej do zawartej uprzednio umowy w terminie 1 miesiąca od dnia dokonania zmiany. W takim przypadku rozwiązanie Umowy Abonenckiej następować będzie na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie, w którym Abonent złożył wzmiankowane oświadczenie.

#### § 25

- 1 Operator, oprócz dostępu do pakietów i pojedynczych kanałów telewizyjnych, świadczy również dostęp do Usług Dodatkowych, w tym m. in. VOD, kanałów radiowych, serwisów informacyjnych i multimedialnych.
- 2 Dostęp do Usług Dodatkowych może być świadczony nieodpłatnie w ramach Pakietów Wielotematycznego HD, Korzystnego HD, Mini HD i Mikro HD albo Pakietów Dodatkowych, bądź też niezależnie od ww. pakietów za dodatkową Opłatą określoną w Cenniku.
- 3 Operator zastrzega sobie prawo emisji wybranych przez Abonenta kanałów w pełnym paśmie częstotliwości w Sieci. Zmiana częstotliwości emisji poszczególnych kanałów nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej. O takiej zmianie Abonenci będą informowani, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności zaś za pośrednictwem TV Panelu.
- 4 Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi Telewizji cyfrowej wyłącznie na własny użytek, w sposób niezwiązany z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową oraz niełączący się z osiąganiem przez Abonenta jakichkolwiek korzyści majątkowych, chyba że Umowa Abonencka stanowi inaczej.

#### § 26

- 1 Abonent po zawarciu Umowy Abonenckiej może dokonywać zakupu Pakietów Dodatkowych lub Usług Dodatkowych, w tym treści audiowizualnych dostępnych w ramach usługi VOD.
- 2 Zakupu ww. Pakietów lub Usług Abonent może dokonywać w dowolnym momencie, jeśli nie jest to sprzeczne z właściwym Regulaminem Promocji lub Regulaminem Dodatkowym dotyczącym danych Pakietów lub Usług.
- 3 Aktywacja dostępu do ww. Pakietów lub Usług nastąpi najpóźniej w następnym dniu roboczym po dokonaniu zakupu, chyba że Regulamin Dodatkowy dotyczący danego Pakietu lub Usługi stanowi inaczej.
- 4 Zakup ww. Pakietu lub Usługi może być dokonany na co najmniej jeden pełny Okres Rozliczeniowy następujący po dniu Aktywacji Pakietu Dodatkowego.
- 5 Abonent ma prawo do rezygnacji z wykupionego na czas nieokreślony ww. Pakietu lub Usługi ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie, w którym złożone zostało wypowiedzenie. Oświadczenie o wypowiedzeniu powinno być złożone na piśmie.
- 6 Zakup nowych lub zmiana dotychczasowych Pakietów i Usług Dodatkowych może podlegać osobnym Regulaminom Promocji lub Regulaminom Dodatkowym i może wiązać się z koniecznością poniesienia przez Abonenta dodatkowych Opłat określonych w Cenniku.
- 7 Niezależnie od zapisów § 13 ust. 1 i 2 niniejszego Regulaminu, Operator może umożliwić Abonentowi dokonywanie zmian zakresu Usług Telewizji cyfrowej, w tym zamawiania Pakietów i Usług Dodatkowych za pośrednictwem menu kontekstowego wyświetlanego na ekranie Urządzenia Końcowego podłączonego do STB posiadającego dostęp do Sieci (TV Panel). Potwierdzenia zmian wprowadzanych w wyżej opisany sposób, Abonent dokonuje poprzez podanie przypisanego mu indywidualnego numeru jPIN.
- 8 Operator zastrzega sobie możliwość zmiany lub usuwania Usług Dodatkowych dostępnych nieodpłatnie w ramach pakietów.

#### § 27

- 1 Abonentowi w momencie zawierania Umowy Abonenckiej zostają przydzielone dwa indywidualne numery PIN:
- a) jPIN – pozwalający na zatwierdzanie dokonywanych zmian w zakresie Pakietów lub Usług Dodatkowych oraz wyrażanie zgody na proponowane przez Operatora zmiany w Umowie Abonenckiej;
  - b) tvPIN – służący do blokowania dostępu do wybranych przez Abonenta Usług i kanałów dla osób korzystających z tego samego STB (tzw. kontrola rodzicielska) oraz do konfiguracji swojego profilu na STB.
- 2 W przypadku zwiększenia zakresu świadczonych przez Operatora Usług, bądź rozbudowy funkcjonalności TV Panelu mogą zostać wprowadzone kolejne możliwe zastosowania jPIN przez Abonenta.
- 3 Użycie przez Abonenta jPIN dla potwierdzenia zakupu Pakietów lub Usług Dodatkowych jest równoznaczne ze zmianą warunków Umowy Abonenckiej oraz zgodą na naliczenie dodatkowych Opłat przewidzianych w Cenniku.
- 4 Abonent ma możliwość zmiany obu numerów PIN, opisanych w ust. 1 lit. a) i b) powyżej, za pośrednictwem TV Panelu.
- 5 Operator ma prawo do zablokowania Abonentowi możliwości dokonywania operacji za pomocą jPIN w przypadku 5-krotnego niepoprawnego wpisania tego numeru w TV Panelu.
- 6 Abonent jest odpowiedzialny za zachowanie numerów PIN w tajemnicy przed osobami, którym nie udziela zgody na wykonywanie operacji wymagających podania numerów PIN.
- 7 Operator nie ponosi wobec Abonenta odpowiedzialności za niekorzystne dla niego skutki wynikające z ujawnienia numerów PIN osobom trzecim.
- 8 Abonent może dokonywać blokowania i odblokowania numerów PIN, opisanych w ust. 1 lit. a) i b) powyżej, bądź osobiście w siedzibie BOK bądź też telefonicznie pod numerem BOK, po uprzednim zweryfikowaniu przez Operatora tożsamości Abonenta w sposób opisany w § 10 niniejszego Regulaminu.

## Rozdział 7 Usługi Internetowe

#### § 28

- 1 W ramach Usług Internetowych Operator dostarcza do zlokalizowanego w Lokalu Abonenta Przyłącza Telekomunikacyjnego sygnał internetowy w zakresie istniejących możliwości technicznych, o jakości zgodnej z obowiązującymi w tym zakresie normami technicznymi, a nadto w sposób ciągły, tj. 24 godziny na dobę i 7 dni w tygodniu.
- 2 Postanowienia opisane w ust. 1 nie będą stosowane w odniesieniu do dni, w których wystąpią zdarzenia powodujące istotne zwiększenie poziomu ruchu telekomunikacyjnego do/od Abonentów Sieci.
- 3 Sygnał internetowy w ramach Usługi Internetowej dostarczany jest w pakietach transmisji danych wskazanych w Cenniku oraz szczegółowo określonych w Umowie Abonenckiej.
- 4 Minimalny oferowany poziom jakości transmisji danych w Usłudze Internetowej wynosi 128 kbps w kierunku do Abonenta oraz 128 kbps w kierunku od Abonenta. Szczegółowe informacje na temat jakości świadczonych przez Operatora Usług Internetowych udostępniane są za pośrednictwem BOK.
- 5 Operator stosuje ograniczenia w dostępie lub korzystaniu ze świadczonych Usług poprzez uniemożliwienie korzystania przez Abonenta z protokołu CIFS/samba.

#### § 29

- 1 Operator gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usług Internetowych dla danych pobieranych i wysyłanych zgodnie z tabelą poniżej. Operator wskazuje na trzy kategorie parametrów przepustowości usług Internetowych:
- a) prędkości minimalne – najniższa prędkość pobierania i wysyłania danych;
  - b) prędkości zwykle dostępne – prędkość zwykle dostępna w okresie doby;
  - c) prędkości maksymalne – najwyższa prędkość, jakiej może oczekiwać Abonent;
- 2 Niniejsza tabela przedstawia parametry przepustowości, które każdorazowo należy odnosić do wartości określonych w Umowie.

Rodzaje prędkości	Pobieranie danych	Wysyłanie danych
Prędkość minimalna	40%	40%
Prędkość zwykle dostępna	80%	80%
Prędkość maksymalna	100%	100%

- 3 Prędkości wskazane w ust. 2 mogą nie być miarodajne w sytuacjach niezależnych od Operatora, takich jak rodzaj wykorzystywanego Sprzętu, jego kategoria i oprogramowanie, wykorzystywana technologia sieciowa, siła i jakość sygnału radiowego, odległość od stacji bazowej, czynniki wpływające na propagację fal radiowych (takich jak uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne, struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynków), działanie aplikacji w tle (aplikacje i ich automatyczne aktualizacje, aktualizacje systemu komputerowego, aktualizacje programu antywirusowego, komunikatory, programy i programy pocztowe), działanie zapór sieciowych, niskie parametry techniczne karty sieciowej, obciążenie procesora urządzenia końcowego, odległości urządzenia końcowego od routera, korzystanie z Sieci przez kilka osób jednocześnie, brak zasilania baterijnego w urządzeniu końcowym Abonenta (niezarządzanym przez Operatora), wiele otwartych kart przeglądarek internetowych, obecność aktywnych łączy VPN. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej <https://www.finemia.pl/test-internetu/> za pomocą urządzenia serwisowego Operatora, podłączonego do Sprzętu w Lokalu Abonenta. Z uwagi na to, że świadczenie Usług Telewizji cyfrowej oraz Usług telefonii stacjonarnej oparte jest na protokole IP (Usługi mają charakter telewizji IPTV oraz telefonii VOIP) Operator gwarantuje ich jakość wedle parametrów przepustowości transmisji danych jak dla Usługi Internetowej.

#### § 30

- 1 Abonent nie ma prawa udostępniać Usług Internetowych osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych Usług odpłatnie bądź nieodpłatnie jakichkolwiek usług komunikacji elektronicznej innym podmiotom.
- 2 Abonent nie ma prawa udostępniać Usług Internetowych poza Lokal, w którym uruchomiona jest Usługa Internetowa i w którym zgodnie z Umową zainstalowane jest Przyłącze Telekomunikacyjne. Zakaz obowiązuje bez względu na to, czy udostępnianie odbywałoby się na rzecz innych podmiotów czy na potrzeby własne.
- 3 Zakazy, o których mowa w pkt. 1-2 powyżej, mogą zostać uchylone przez Operatora w stosunku do danej Umowy Abonenckiej na pisemny wniosek Abonenta.
- 4 W przypadku złamania zakazów, o których mowa w pkt. 1-2 powyżej, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia na rzecz Operatora dodatkowej Opłaty określonej w Cenniku.

#### § 31

- 1 Sposób komunikowania się Operatora z Abonentem korzystającym z Usługi Internetowej każdorazowo określany jest w Umowie Abonenckiej.
- 2 W przypadku złożenia przez Abonenta dyspozycji, o której mowa w § 13 ust. 1 niniejszego Regulaminu, wszelkie informacje dotyczące Usług Internetowych, w tym indywidualna korespondencja z Abonentem oraz wszelkie informacje dotyczących proponowanych przez Operatora zmian Umowy Abonenckiej, w tym niniejszego Regulaminu, Regulaminów Promocji, Regulaminów Dodatkowych oraz Cennika będą przesyłane za pomocą środków porozumiewania się na odległość.
- 3 Przekazywanie przez Operatora informacji opisanych w ust. 2 za pośrednictwem wskazanego w Umowie Abonenckiej konta poczty elektronicznej, nie wyłącza możliwości ich przekazywania z pomocą innych środków porozumiewania się na odległość wskazanych w Umowie Abonenckiej.

## Rozdział 8

### Usługi Telefonii stacjonarnej

#### § 32

- 1 W ramach Usługi Telefonii stacjonarnej Operator umożliwia Abonentowi korzystanie z cyfrowej telefonii stacjonarnej poprzez realizację połączeń głosowych w relacji miejscowej, strefowej, międzystrefowej, międzynarodowej, do sieci ruchomych oraz do usług sieci inteligentnych, jak również korzystanie z usług komunikacji elektronicznej świadczonych przez innych Operatorów, stosownie do umów zawartych z tymi Operatorami przez Operatora lub bezpośrednio przez Abonenta.
- 2 Połączenia telefoniczne w Sieci Operatora realizowane są w ruchu automatycznym.
- 3 Operator umożliwia nieodpłatne kierowanie połączeń do numerów alarmowych, bez stosowania jakichkolwiek ograniczeń w tym zakresie.
- 4 Operator gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego Urządzenia Końcowego, z którego wykonywane jest połączenie, bez konieczności uzyskania zgody Abonenta, w zakresie wynikającym z obowiązujących przepisów prawa
- 5 W zależności od lokalizacji wywoływanego przez Abonenta rozmówcy, rozróżnia się następujące rodzaje połączeń:
  - a) miejscowe i strefowe – realizowane w tej samej strefie numeracyjnej;
  - b) międzystrefowe – realizowane na obszarze przekraczającym zasięg jednej strefy numeracyjnej;
  - c) do sieci ruchomych;
  - d) międzynarodowe – wykraczające zasięgiem poza granice Rzeczypospolitej Polskiej;
  - e) inne, w tym do numerów niegeograficznych (niezwiązanych ze strefą numeracyjną).

#### § 33

- 1 Operator przydziela Abonentowi indywidualny stały numer telefoniczny.
- 2 Abonent może żądać nieodpłatnej zmiany przydzielonego mu numeru telefonicznego, jeżeli wykaże, że korzystanie z niego jest uciążliwe.
- 3 Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru bez uzasadnienia, o którym mowa w ust. 2. W takiej sytuacji zmiana numeru wiązać się będzie z koniecznością uiszczenia przez Abonenta stosownej Opłaty określonej w Cenniku.
- 4 Zmiany numeru może dokonać również Operator, gdy jest to konieczne ze względów technicznych, po uprzednim zawiadomieniu Abonenta co najmniej 3 miesiące przed terminem przewidzianej zmiany.
- 5 W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności Abonenta, może on żądać:
  - a) przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci Operatora, na obszarze tej samej strefy numeracyjnej, jeżeli jest to technicznie możliwe. Za realizację przeniesienia Operator może pobierać Opłatę przewidzianą w Cenniku.
  - b) przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci innego Operatora. Za realizację przeniesienia Operator nie pobiera Opłat od Abonenta.

#### § 34

- 1 Operator udostępnia spis Abonentów oraz świadczy usługę biura informacji o numerach telefonicznych Abonentów, jak również udostępnia niezbędne dane innym operatorom prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, na zasadach przewidzianych w art. 332 oraz 333 ustawy Prawo komunikacji elektronicznej.
- 2 Udostępnianie i przetwarzanie informacji, o których mowa w ust. 1 powyżej wymaga zgody Abonenta wyrażonej na piśmie.

#### § 35

- 1 Operator zastrzega sobie prawo do ustalenia w chwili zawarcia Umowy Abonenckiej, lub w trakcie jej wykonywania, limitu Opłat za świadczoną Usługą Telefoniczną w Okresie Rozliczeniowym. Operator ustanowi ww. limit nieodpłatnie także na żądanie Abonenta.
- 2 W przypadku przekroczenia limitu, o którym mowa w ust. 1 powyżej, Operator informuje o tym Abonenta i wzywa do wpłaty zaliczki na poczet Opłat za świadczoną Usługą Telefonii Stacjonarnej.
- 3 W przypadku przekroczenia limitu, o którym mowa w ust. 2 powyżej o więcej niż 10%, Operator może zawiesić Abonentowi możliwość inicjowania niektórych bądź wszystkich połączeń telefonicznych, do czasu zapłacenia przez Abonenta zaliczki.
- 4 Na wyraźne żądanie Abonenta Operator ograniczy możliwość inicjowania przez niego wszystkich lub niektórych połączeń wychodzących. Wprowadzenie rzeczonoż ograniczenia może wiązać się z koniecznością uiszczenia przez Abonenta Opłaty przewidzianej w Cenniku.

#### § 36

- 1 Abonent ma możliwość korzystania z Usług Dodatkowych towarzyszących Usłudze Telefonii stacjonarnej, wskazanych w Umowie Abonenckiej, wedle zasad odpłatności określonych w Cenniku.
- 2 W przypadku, gdy Usługi Dodatkowe wiążą się z powstaniem po stronie Abonenta obowiązku uiszczenia dodatkowych Opłat (tzw. usługi o podwyższonej opłacie), Operator zobowiązany jest do:
  - a) udzielenia Abonentowi informacji o zasadach korzystania z usługi oraz warunkach jej odpłatności;
  - b) określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie;
  - c) w przypadku realizowania usługi przez podmiot trzeci, wskazania nazwy tego podmiotu;
  - d) zapewnienia możliwości natychmiastowej nieodpłatnej rezygnacji przez Abonenta z usługi oraz blokowania połączeń telefonicznych z numerami o podwyższonej opłacie (wychodzących i/lub przychodzących);
  - e) umożliwienia Abonentowi określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie oraz nieodpłatnego blokowania połączeń, których cena przekracza określoną cenę maksymalną;
  - f) oferowania Abonentowi progów kwotowych dla każdego Okresu Rozliczeniowego oraz informowania Abonenta o przekroczeniu progu określonego w Umowie Abonenckiej – Operator oferuje cztery progi kwotowe: 0 zł, 35 zł, 100 zł. i 200 zł;
  - g) w przypadku gdy Abonent nie określi progu kwotowego, o którym jest mowa w ust. 2 lit. f) próg ten wynosi 0 zł dla każdego okresu rozliczeniowego.

#### § 37

- 1 Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie, z każdym rachunkiem, podstawowy wykaz wykonywanych Usług Telefonii stacjonarnej, zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych połączeń.
- 2 Doręczenia Abonentowi rachunku oraz informacji opisanej w ust. 1 powyżej, Operator dokonuje na zasadach opisanych w § 13 niniejszego Regulaminu.
- 3 Operator dostarcza Abonentowi bezpłatnie, poprzez system eBOK, szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telefonii stacjonarnej w danym okresie rozliczeniowym, który zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości naliczonej opłaty za dane połączenie z podaniem kwoty netto i brutto.
- 4 Na życzenie Abonenta, Operator dostarcza mu w formie pisemnej szczegółowy wykaz wykonanych usług telefonicznych, zawierający dane wymienione w ust. 3 powyżej, obejmujący Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie. Wydanie ww. wykazu wiąże się z obowiązkiem uiszczenia przez Abonenta Opłaty określonej w Cenniku.

## Rozdział 9

### Odpowiedzialność Operatora i zakres obsługi serwisowej

#### § 38

- 1 W ramach Usług świadczonych na podstawie Umowy Abonenckiej Operator zapewnia sprawność własnej Sieci telekomunikacyjnej.
- 2 Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług objętych Umową Abonencką, za wyjątkiem sytuacji, kiedy niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług wynikało z winy Abonenta, nieprzestrzegania przez niego postanowień Umowy Abonenckiej, w tym niniejszego Regulaminu, działania osoby trzeciej albo było wynikiem działania siły wyższej. W pozostałym zakresie kwestię odpowiedzialności Operatora za niewykonanie bądź nienależyte wykonanie zobowiązania regulują stosowne przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy Prawo komunikacji elektronicznej.
- 3 Operator nie ponosi odpowiedzialności za Awarie lub Usterki zawinione przez Abonenta, w tym powodowane nieprawidłowym działaniem Urządzeń Końcowych lub uszkodzeniem Sprzętu będącym następstwem używania go przez Abonenta w sposób niezgodny z Umową Abonencką, w tym niniejszym Regulaminem, instrukcją obsługi bądź też jego przeznaczeniem.



- 4 Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowości dotyczące dostarczania kanałów lub Pakietów udostępnionych Abonentowi nieodpłatnie w ramach Promocji oraz nieobjętych przedmiotem Umowy Abonenckiej.
- 5 Służby techniczne Operatora dokonują okresowych przeglądów stanu technicznego Sieci telekomunikacyjnej.
- 6 Abonent zobowiązany jest umożliwić służbom technicznym Operatora sprawdzenie stanu technicznego Sprzętu oraz Urządzeń Końcowych po wcześniejszym uzgodnieniu terminu. Służby techniczne Operatora mają obowiązek okazania identyfikatora na żądanie Abonenta.
- 7 W przypadku, gdy służby techniczne Operatora stwierdzą usterkę, wadę lub właściwość Urządzenia Końcowego podłączonego do Przyłącza Telekomunikacyjnego, wpływającą negatywnie na pracę Sieci telekomunikacyjnej lub urządzeń, Operator ma prawo wezwać Abonenta do usunięcia takiej usterki, wady lub właściwości albo do wymiany takiego Urządzenia Końcowego na inne, wolne od wad, na koszt Abonenta, określając w tym celu odpowiedni termin. Po bezskutecznym upływie terminu, Operator może w trybie natychmiastowym rozwiązać Umowę Abonencką z winy Abonenta.
- 8 W przypadkach określonych w ust. 7 powyżej, jeżeli Usterka, wada lub właściwość Urządzenia Końcowego dodatkowo powoduje zagrożenie bezpieczeństwa Sieci, Operator może w trybie natychmiastowym ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usług.

#### § 39

- 1 Operator w ramach realizacji Usług zapewnia Abonentowi obsługę serwisową obejmującą:
  - a) nadzór nad Siecią;
  - b) podejmowanie działań zmierzających do zabezpieczenia sieci przed ingerencją osób niepowołanych;
  - c) pomocy technicznej obejmującej udzielanie informacji dotyczących konfiguracji Urządzeń Końcowych w zakresie dotyczącym korzystania z Usług objętych Umową Abonencką. Operator zobowiązuje się usunąć Awarię lub Usterkę w terminie 36 godzin – w dni robocze – liczonym od chwili ich zgłoszenia przez Abonenta.
- 2 Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami, w tym m. in.:
  - a) zapewnia poufność, integralność, dostępność i autentyczność przetwarzanych danych, a także poziom bezpieczeństwa adekwatny do poziomu zidentyfikowanego ryzyka, w tym ustanawia zasady bezpiecznego przetwarzania danych;
  - b) eliminuje przekaz Komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci lub Usług;
  - c) przerywa lub ogranicza świadczenie Usług na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie Komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
  - d) informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach;
  - e) informuje Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych;
  - f) publikuje na stronie internetowej informacje o potencjalnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez Abonentów z usług komunikacji elektronicznej, rekomendowanych środkach ostrożności i najbardziej popularnych sposobach zabezpieczania urządzeń końcowych przed oprogramowaniem złośliwym lub szpiegującym oraz o przykładowych konsekwencjach braku lub nieodpowiedniego zabezpieczenia urządzeń końcowych;
  - g) zapewnia poprawność i wiarygodność numeru inicjującego połączenie głosowe realizowane przez Abonenta;
  - h) zapewnia, że Abonent może zainicjować połączenie głosowe wyłącznie z numeru, który został przydzielony Abonentowi w Umowie, w szczególności numerów krajowych przydzielonych w drodze decyzji Prezesa UKE lub udostępnionych lub przeniesionych od innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego;
  - i) ukrywa identyfikację numeru połączeń głosowych w ruchu krajowym, gdy zachodzi podejrzenie CLI spoofing, w przypadku braku zgodności z bazą numerów przeniesionych, bazą numerów udostępnionych i Tablicami Zagospodarowania Numeracji prowadzonymi przez UKE.
- 3 W ramach zarządzania Siecią i Usługami, Operator stosuje środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU, IETF). Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii ruchu, Operator stosuje odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki te polegają na wprowadzeniu różniczeń między obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu użytkownika końcowego, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług (np. dotyczące opóźnienia, wahaniami opóźnienia, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.
- 4 W celu zapobiegania i zwalczania CLI Spoofingu Operator blokuje połączenie głosowe albo ukrywa identyfikację numeru wywołującego dla użytkownika końcowego.
- 5 Operator blokuje dostęp do numeru lub usługi w terminie nie krótszym niż 6 godzin od momentu ogłoszenia decyzji Prezesa UKE nakładającej na niego taki obowiązek, wydanej w celu ochrony użytkowników końcowych przed nadużyciami w komunikacji elektronicznej. Jeżeli decyzja, o której mowa w zdaniu poprzedzającym tak przewiduje, Operator wstrzymuje pobieranie opłat za połączenia lub usługi zrealizowane po upływie terminu 6 godzin od momentu ogłoszenia decyzji Prezesa UKE.
- 6 Usterki i Awarie można zgłaszać pisemnie na adres siedziby Operatora, telefonicznie, pocztą elektroniczną, faksem lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
- 7 Usterki i Awarie powinny być zgłaszane niezwłocznie po ich wystąpieniu.
- 8 Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Lokalu służbom technicznym Operatora w zakresie, w jakim jest to konieczne do wykonania prac serwisowych, jak również usunięcia Usterki bądź Awarii, po uzgodnieniu terminu.

#### § 40

- 1 Za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej (miesięcznej).
- 2 Z tytułu niedotrzymania z winy Operatorowi wyznaczonego terminu Aktywacji, za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje Abonentowi odszkodowanie w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej (miesięcznej).
- 3 Prawo do obniżenia Abonamentu, opisanego powyżej, nie obejmuje okresu, w którym usunięcie Awarii lub Usterki nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
- 4 W przypadku, gdy nie został osiągnięty, określony w niniejszym Regulaminie, poziom jakości świadczonej Usługi, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/60 części Abonamentu należnego Operatorowi z tytułu świadczenia danej Usługi, za każdy dzień nienależytego jej świadczenia.
- 5 Obniżenie Abonamentu oraz wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale 12 niniejszego Regulaminu.

#### § 41

- 1 Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy oraz Informacji Przedumownych, zarówno w stosunku do Operatora, jak i osób trzecich.
- 2 Abonentowi zabrania się generowania Sztucznego Ruchu, dopuszczania się Smishingu lub CLI Spoofingu, a nadto stosowania nazw i ich skrótów zastrzeżonych dla podmiotów publicznych jako nadpis ujęty w Wykazie Nadpisów Podmiotów Publicznych oraz wariantów tych nazw i skrótów, mogącego wprowadzać odbiorcę w błąd co do pochodzenia wiadomości od podmiotu publicznego albo dokonywania Nieuprawnionej Zmiany Informacji Adresowej.
- 3 Operator eliminuje przypadki naruszeń i nadużyć wskazanych w ust. 1-2 powyżej, niezwłocznie od ich wykrycia.
- 4 Abonent zobowiązany jest korzystać z Usług Internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami i postanowieniami Umowy Abonenckiej oraz niniejszego Regulaminu, zarówno w stosunku do Operatora jak i osób trzecich.
- 5 Abonent jest zobowiązany zapobiegać wprowadzaniu jakichkolwiek szkodliwych programów komputerowych (wirusów, trojanów etc.) do Sieci Operatora i sieci Internet, jak również innych systemów komputerowych.
- 6 W szczególności zabronione są następujące zachowania:
  - a) naruszanie własności intelektualnej osób trzecich;
  - b) rozpowszechnianie przez Internet materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa;
  - c) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych czy też oprogramowania (maklerstwo, skanowanie);
  - d) naruszanie tajemnicy korespondencji;
  - e) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. spamming);
  - f) korzystanie z usług internetowych w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego działania sieci i systemów komputerowych Operatora.
- 7 W przypadku stwierdzenia dopuszczenia się przez Abonenta nadużycia w komunikacji elektronicznej, to jest w szczególności:
  - a) generowania Sztucznego Ruchu;
  - b) Smishingu;
  - c) CLI Spoofingu;
  - d) stosowania nazw i ich skrótów zastrzeżonych dla podmiotów publicznych jako nadpis ujęty w Wykazie Nadpisów Podmiotów Publicznych oraz wariantów tych nazw i skrótów, mogącego wprowadzać odbiorcę w błąd co do pochodzenia wiadomości od podmiotu publicznego;
  - e) dokonania Nieuprawnionej Zmiany Informacji Adresowej;– Abonent zobowiązuje się zapłacić Operatorowi odszkodowanie w wysokości określonej w Cenniku, za każdy przypadek nadużycia, co nie stoi na przeszkodzie uprawnieniu Operatorowi do żądania od Abonenta odszkodowania przewyższającego wysokość odszkodowania – na zasadach ogólnych, w przypadku, gdy szkoda poniesiona przez Operatora przewyższy wysokość kary umownej zastrzeżonej w Cenniku.
- 8 Dostawca rejestruje informacje o usługach, które nie zostały przez niego wykonane w związku z wykonywaniem obowiązków i uprawnień:
  - a) blokowania i zaprzestawiania blokowania wiadomości SMS zgodnych z treścią wzorca otrzymanego od CSIRT NASK;
  - b) blokowania wiadomości SMS zawierających nadpis albo wariant nazwy lub skrót użyty jako nadpis, ujęty w Wykazie Nadpisów Podmiotów Publicznych;
  - c) blokowania połączeń głosowych albo ukrywania identyfikacji numeru wywołującego dla użytkownika końcowego w celu zapobiegania i zwalczania CLI Spoofingu;

d) blokowania wiadomości SMS/MMS zawierających treść wyczerpującą znamiona Smishingu, inną niż treść wzorca otrzymanego od CSIRT NASK - w zakresie umożliwiającym rozpatrzenie reklamacji. Informacje są przechowywane przez Operatora przez okres 12 miesięcy od dnia, w którym usługa miała być wykonana, a w przypadku wniesienia reklamacji - przez okres niezbędny do rozstrzygnięcia sporu.

#### § 42

- 1 Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone osobom trzecim i Operatorowi w związku z korzystaniem z Usług Internetowych, powstałych w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową, Regulaminami lub przepisami prawa. Niezależnie od powyższego Abonent jest zobowiązany do utrzymywania bezpieczeństwa używanego systemu informatycznego poprzez regularne instalowanie aktualizacji bezpieczeństwa dostarczanych przez producentów oprogramowania oraz do stosowania regularnie aktualizowanego oprogramowania antywirusowego.
- 2 Operator nie ponosi odpowiedzialności za dane znajdujące się na komputerze Abonenta, w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich.
- 3 Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek treści zamieszczanie, przesyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem Sieci.

## Rozdział 10

### Zmiana Operatora

#### § 43

- 1 Abonent ma prawo do:
  - a) nieodpłatnej zmiany Operatora Usług Internetowych i zachowania ciągłości świadczonej Usługi Internetowej, z zastrzeżeniem że zmiana nie może trwać dłużej niż 1 dzień roboczy od dnia uzgodnionego z nowym Operatorem;
  - b) zgłoszenia żądania, zmiany Operatora Usług Telefonii stacjonarnej, wraz z przeniesieniem Numeru do istniejącej sieci innego Operatora na:
    - (i) obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych,
    - (ii) terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych, z zastrzeżeniem że przeniesienie Numeru nastąpi nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia uzgodnionego z nowym Operatorem.
- 2 W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent korzystający z Usług Telefonii stacjonarnej, ma prawo do nieodpłatnego przeniesienia Numeru przydzielonego w ramach Sieci Operatorowi na:
  - a) obszarze o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku numerów geograficznych;
  - b) na terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
- 3 W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnień, o którym w ust. 1-2 powyżej, Abonent określa tryb zmiany operatora:
  - a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w Regulaminie;
  - b) bez zachowania okresu wypowiedzenia, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
  - c) na koniec okresu obowiązywania Umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych, wynikającego z Umowy i/lub Cennika.
- 4 W przypadku zgłoszenia żądania zmiany Operatora Usług Internetowych lub przeniesienia Numeru wraz ze zmianą Operatora Usług Telefonii stacjonarnej, bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w Regulaminie, Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia opłaty na rzecz Operatora, w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie wskazane w § 48 ust. 9-10 niniejszego Regulaminu.
- 5 W przypadku zgłoszenia żądania zmiany Operatora Usług Internetowych lub przeniesienia Numeru wraz ze zmianą Operatora Usług Telefonii stacjonarnej, z zachowaniem okresów wypowiedzenia lub na koniec okresu obowiązywania Umowy zawartej na czas określony na warunkach promocyjnych, Abonent będzie zobowiązany do rozliczenia z Operatorem, na zasadach określonych dotychczas w Umowie lub Cenniku, w tym w szczególności:
  - a) w przypadku zgłoszenia żądania zmiany Operatora Usług Internetowych lub przeniesienia Numeru wraz ze zmianą Operatora Usług Telefonii stacjonarnej z zachowaniem okresu wypowiedzenia – do zapłaty opłat abonamentowych należnych do czasu rozwiązania Umowy;
  - b) w przypadku zgłoszenia żądania zmiany Operatora Usług Internetowych lub przeniesienia Numeru wraz ze zmianą Operatora Usług Telefonii stacjonarnej, na koniec okresu obowiązywania Umowy zawartej na czas określony na warunkach promocyjnych – do zapłaty opłat abonamentowych do końca okresu obowiązywania Umowy.
- 6 Wypowiedzenie Umowy w zakresie Usługi Internetowej w związku ze skorzystaniem przez Abonenta z uprawnień, o którym mowa wyżej, jest skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia Usługą Internetowej przez nowego Operatora.
- 7 Za czynności związane z realizacją uprawnień, o których mowa w ust. 1 – 2 powyżej, Operator nie pobierze od Abonenta innych dodatkowych opłat.
- 8 Operator, będzie zobowiązany świadczyć Usługę Internetową i/lub Usługę Telefonii Stacjonarnej na dotychczasowych warunkach aż do terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi Internetowej lub Usługi Telefonii Stacjonarnej, uzgodnionego przez Abonenta z nowym Operatorem. W przypadku gdy świadczenie Usługi Internetowej lub Usługi Telefonii Stacjonarnej nie nastąpi w terminach wskazanych w ust. 3 powyżej, dotychczasowy Operator, kontynuuje świadczenie Usług Internetowych i/lub Usług Telefonii Stacjonarnej.
- 9 Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usługi Internetowej i/lub Usługi Telefonii stacjonarnej przez nowego Operatora, nie nastąpi w ciągu 30 dni od ustalonego umownie terminu z nowym Operatorem, wypowiedzenie umowy dotychczasowemu Operatorowi będzie bezskuteczne, z uwagi na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta, a umowę z nowym Operatorem będzie uważać się za niezawartą.
- 10 W przypadku, gdy:
  - a) w procesie zmiany Operatora Usługi Internetowej, Operator jest Operatorem, do którego Usługa Internetowa miała zostać przeniesiona i nie doszło do rozpoczęcia świadczenia Usługi Internetowej w ustalonym terminie;
  - b) w procesie zmiany Operatora Usługi Telefonii stacjonarnej wraz z przeniesieniem Numeru, Operator jest Operatorem, od którego Usługa Telefonii stacjonarnej wraz z przeniesieniem Numeru miała zostać przeniesiona i nie doszło do rozpoczęcia świadczenia Usługi Telefonii stacjonarnej wraz z przeniesieniem Numeru w ustalonym terminie- Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/4 sumy opłat abonamentowych (miesięcznych) za Usługi Internetowe i/lub Usługi Telefonii stacjonarnej, liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany Operatora nastąpiło z przyczyn leżących po stronie systemu służącego do wymiany komunikatów między Operatorami lub dostawcami usługi. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od ustalonego umownie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi Internetowej i/lub Usługi Telefonii stacjonarnej, do dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi Internetowej i/lub Usługi Telefonii stacjonarnej lub upływu 30 dni od ustalonego umownie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi Internetowej i/lub Usługi Telefonii stacjonarnej.
- 11 W przypadku Usługi Telefonii stacjonarnej, Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego Numeru w terminie miesiąca od dnia zakończenia obowiązywania Umowy, chyba że Abonent zrzekł się tego prawa lub doręczenia Abonentowi informacji o przejęciu zobowiązań Operatora, któremu Prezes UKE cofnął prawo do wykonywania zasobów numeracji.

## Rozdział 11

### Zmiana Regulaminu

#### § 44

- 1 Operator powiadamia Abonenta na piśmie o treści każdej dokonywanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej, w tym wynikającej z niniejszego Regulaminu co najmniej jeden miesiąc naprzód przed wejściem tej zmiany w życie. Obowiązek dochowania formy pisemnej ulega wyłączeniu, jeżeli Abonent złożył wobec Operatora dyspozycję, o której mowa w § 13 niniejszego Regulaminu.
- 2 Abonent, nie później niż do dnia wejścia zmian Umowy Abonenckiej w życie, może doręczyć Operatorowi oświadczenie o wypowiedzeniu umowy z powodu braku akceptacji wprowadzanych zmian, dokonane w formie adekwatnej do zawartej uprzednio Umowy. W przypadku doręczenia takiego oświadczenia Umowa Abonencka ulegnie rozwiązaniu w dniu poprzedzającym wejście w życie zmian Umowy Abonenckiej. Brak oświadczenia Abonenta adekwatnego do formy zawarcia umowy w powyższym terminie, jak również złożenie oświadczenia w sposób opisany w § 27 ust. 1 lit. a) niniejszego Regulaminu, oznacza akceptację zmian.
- 3 W sytuacji wypowiedzenia Umowy Abonenckiej zawartej na czas określony, w związku ze skorzystaniem przez Abonenta z uprawnień, o którym mowa w ustępie poprzedzającym, Operatorowi nie przysługuje zwrot odszkodowania, o którym mowa w § 48 ust. 9-10 niniejszego Regulaminu. Powyższa reguła nie znajduje zastosowania w przypadku, gdy wprowadzona zmiana wynika ze zmiany przepisów prawa, wprowadzenia nowej Usługi, usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub z Decyzji Prezesa UKE.

## Rozdział 12

### Postępowanie reklamacyjne

#### § 45

- 1 Abonent ma prawo do złożenia reklamacji zaś Operator jest zobowiązany do jej rozpatrzenia. Postępowanie reklamacyjne odbywa się na zasadach przewidzianych niniejszym regulaminem, zapisami art. 378 i nast. ustawy Prawo komunikacji elektronicznej oraz Rozporządzeniem Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie reklamacji usług komunikacji elektronicznej z dn. 24 lutego 2014 r. (Dz. U. z 2014 r. poz. 284).
- 2 Reklamacja jest zgłoszenie wobec Operatora roszczenia o odszkodowanie lub inną należność w związku z:
  - a) niedotrzymaniem z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, określonego w Umowie Abonenckiej;
  - b) niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usługi;
  - c) nieprawidłowym obliczeniem należności z tytułu świadczenia Usługi;

- d) nieprawidłowym funkcjonowaniem Sprzętu, chyba że zostało to spowodowane przez Operatora lub osoby, za które Operator odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę.
- 3 Reklamacja może być wniesiona:
- w formie pisemnej – osobiście w siedzibie lub przesyłką pocztową na adres siedziby BOK;
  - ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w siedzibie BOK;
  - w formie elektronicznej na wskazany przez Operatora adres poczty elektronicznej.
- 4 Reklamacja powinna zawierać następujące dane:
- imię i nazwisko (nazwę) oraz adres Abonenta;
  - numer Umowy Abonenckiej;
  - przedstawienie przedmiotu reklamacji, ze wskazaniem rodzaju niewykonanej, nienależycie wykonanej lub niewłaściwie rozliczonej Usługi oraz okresu rozliczeniowego, którego Usługa dotyczy;
  - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - datę zawarcia umowy i datę rozpoczęcia świadczenia Usługi w przypadku wniesienia reklamacji z tytułu niedotrzymania terminu uruchomienia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 2 lit. a);
  - określenie żądania Abonenta w związku ze składaną reklamacją;
  - datę i podpis reklamującego.
- 5 Jeżeli reklamacja nie zawiera informacji podanych w ust. 4, przez co jej rozpatrzenie staje się niemożliwe, Operator wzywa, w formie przewidzianej w Umowie Abonenckiej, do uzupełnienia reklamacji w terminie 7 dni, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania.
- 6 Reklamację można wносить w terminie 12 miesięcy od końca Okresu rozliczeniowego, w którym zaistniało zdarzenie stanowiące podstawę reklamacji.

#### § 46

- 1 Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. Operator jest zobowiązany potwierdzić przyjęcie reklamacji w terminie 14 dni, w formie przewidzianej w Umowie Abonenckiej, chyba że odpowiedzi udzielono w terminie 14 dni. Reklamację nierozpatrzoną w terminie 30 dni od daty otrzymania uznaje się za reklamację uznaną.
- 2 Za datę wniesienia reklamacji uważa się datę jej przekazania do wiadomości Operatora w formie przewidzianej w § 45 ust. 3 niniejszego Regulaminu.
- 3 Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na zasadach przewidzianych w § 13 niniejszego Regulaminu.
- 4 Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
- informację o dniu złożenia reklamacji;
  - rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
  - pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub, w przypadku gdy Abonent jest konsumentem, w drodze postępowania polubownego prowadzonego na podstawie art. 379 oraz art. 383 ustawy Prawo komunikacji elektronicznej;
  - dane i podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora.

#### § 47

- 1 W przypadku uznania reklamacji Operator zobowiązany jest zwrócić Abonentowi nienależnie pobrane Opłaty.
- 2 Zwrot nienależnie pobranych Opłat następuje poprzez zaliczenie kwot należnych Abonentowi w wyniku uznanej reklamacji w następujący sposób:
- w przypadku posiadania przez Abonenta bieżących należności płatniczych wobec Operatora – na poczet tych należności;
  - w przypadku posiadania przez Abonenta zaległych należności płatniczych wobec Operatora na poczet tych należności;
  - na pisemny wniosek Abonenta - na rachunek bankowy;
  - na poczet przyszłych należności, jeżeli brak dyspozycji Abonenta lub nie zachodzą okoliczności wymienione w lit. a) i b) powyżej.
- 3 Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonent może dochodzić swoich roszczeń w postępowaniu sądowym lub, w przypadku gdy Abonent jest Konsumentem, w drodze postępowania polubownego prowadzonego na podstawie art. 379 oraz art. 383 ustawy Prawo komunikacji elektronicznej.
- 4 Szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego określa Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usług komunikacji elektronicznej (Dz.U. nr 226 z 18.10.2004 poz. 2291)
- 5 Złożenie reklamacji nie zwalnia Abonenta z obowiązku wnoszenia Opłat za reklamowane Usługi.

## Rozdział 13

### Wypowiedzenie i przedłużenie Umowy Abonenckiej oraz zawieszenie świadczenia Usług

#### § 48

- 1 Zarówno Abonent jak i Operator uprawniony jest do jednostronnego wypowiedzenia Umowy Abonenckiej zawartej na czas nieokreślony, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym druga strona odebrała oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej.
- 2 Abonent uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy Abonenckiej zawartej na czas określony z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym druga strona odebrała oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej, z zastrzeżeniem ust. 5.
- 3 Oświadczenie o wypowiedzeniu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy może być złożone na piśmie lub przesłane pocztą elektroniczną na adres poczty elektronicznej drugiej Strony. W przypadku gdy oświadczenie Abonenta jest przesyłane pocztą elektroniczną, Operator niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu w wybrany sposób:
- poprzez wysłanie wiadomości SMS na numer kontaktowy (obsługiwany w sieci mobilnej) wskazany w Umowie;
  - poprzez wykonanie połączenia na numer kontaktowy (obsługiwany w sieci stacjonarnej) wskazany w Umowie, z zastrzeżeniem że Operator wykonuje tylko do 3 prób połączenia z Abonentem;
  - wysłanie wiadomości pocztą elektroniczną, na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie.
- 4 Operator potwierdza na Trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia o wypowiedzeniu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy, przesłane na adres poczty elektronicznej Operatora, w terminie 14 dni od dnia otrzymania tego oświadczenia, wskazując nazwę Usługi, której dotyczy oświadczenie, dzień otrzymania oświadczenia oraz dzień zakończenia świadczenia Usług.
- 5 Oświadczenie w formie pisemnej wymaga przesłania listem poleconym na adres Operatora lub złożenia w BOK w siedzibie Operatora.
- 6 Okres obowiązywania Umowy Abonenckiej zawartej na czas określony obejmuje, wskazaną w jej treści, liczbę pełnych miesięcy kalendarzowych liczonych od początku miesiąca kalendarzowego następującego po dniu zawarcia Umowy, jak również okres od dnia jej zawarcia do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego poprzedzającego pierwszy pełny miesiąc kalendarzowy obowiązywania Umowy.
- 7 Po zakończeniu okresu, o którym mowa w ust. 6 Umowa Abonencka zawarta na czas określony ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, na warunkach obowiązujących w ostatnim miesiącu jej obowiązywania, chyba, że Abonent złoży wobec Operatora oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy Abonenckiej najpóźniej w terminie 30 dni przed upływem okresu jej obowiązywania lub Regulamin Promocji przewiduje inaczej. Oświadczenie celem wywołania przewidzianych skutków musi zostać złożone w formie adekwatnej do formy uprzednio zawartej umowy.
- 8 Przed automatycznym przedłużeniem Umowy Abonenckiej, o którym mowa w ust. 7, Operator poinformuje Abonenta za pośrednictwem wiadomości e-mail na adres wskazany przez Abonenta, w terminie nie później niż 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.
- 9 W przypadku wypowiedzenia Umowy zawartej na czas określony, przez Abonenta bądź Operatora z winy Abonenta, przed upływem okresu na jaki została zawarta, Abonent zapłaci na rzecz Operatora odszkodowanie w wysokości:
- sumy części opłaty abonamentowej wskazanej w Umowie jako Opłata abonamentowa za Usługę (brutto), które Abonent powinien uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy – z tytułu świadczenia Usługi;
  - sumy części opłaty abonamentowej wskazanej w Umowie jako Opłata za udostępnienie Sprzętu (brutto), które Abonent powinien uiścić do czasu zakończenia Umowy – z tytułu udostępnienia Sprzętu.
- 10 Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 9 powyżej, nie przysługuje Operatorowi w wypadku:
- wypowiedzenia przez Abonenta będącego Konsumentem, Umowy przed rozpoczęciem przyłączenia go do Sieci Operatora, a w przypadku gdy przyłączenie nie jest wykonywane – przed Aktywacją, chyba że przedmiotem odszkodowania jest Sprzęt;
  - przeniesienia numeru w następstwie cofnięcia przez Prezesa UKE prawa do wykorzystywania numeracji przez Operatora.
- 11 W przypadku wypowiedzenia przez Abonenta umowy w stosunku do którejkolwiek z usług objętych Umową, z uwagi na jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie, Abonentowi będącemu Konsumentem, przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy w odniesieniu do pozostałych Usług objętych Umową. Jeżeli w ofercie Operatora zostało wyraźnie zastrzeżone, że świadczenie jednej Usługi jest zależne od drugiej, Operator może zastrzec, że wypowiedzenie jednej Usługi będzie skutkowało automatycznym wypowiedzeniem wszystkich Usług objętych Umową (szczególnie w przypadku korzystania z pakietów taryfowych).
- 12 Śmierć Abonenta w trakcie obowiązywania Umowy Abonenckiej nie powoduje jej wygaśnięcia, zaś w miejsce Abonenta wstępują jego spadkobiercy na zasadach przewidzianych właściwymi przepisami Kodeksu Cywilnego.



13 W przypadku wygaśnięcia albo rozwiązania Umowy na Usługi Internetowe, w ramach której Operator zapewniał dostęp do poczty elektronicznej, której adres jest związany z nazwą handlową lub znakiem towarowym Operatora, Abonent może żądać nieodpłatnego zapewnienia dostępu do tej poczty elektronicznej, przez okres 6 miesięcy od dnia wygaśnięcia albo rozwiązania Umowy.

#### § 49

- Operator może rozwiązać Umowę Abonencką w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym w razie cofnięcia lub ograniczenia mu koncesji lub zezwolenia na prowadzenie działalności, a także w przypadku wypowiedzenia umów przez nadawców kanałów telewizyjnych.
- Operator może zawiesić świadczenie Usług lub wypowiedzieć Umowę Abonencką w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym w przypadku rażącego naruszenia przez Abonenta obowiązującego prawa, warunków Umowy Abonenckiej lub Regulaminów, jeżeli w ciągu 14 dni od wystosowania przez Operatora stosownego wezwania Abonent nie zaprzestanie wymienionych wyżej działań.
- Operator może wypowiedzieć Umowę, bez zachowania okresów wypowiedzenia w przypadku gdy Abonent:
  - używa Sprzętu niezgodnie z Regulaminem;
  - używa urządzeń zakłócających działanie Sieci Operatora, w tym wpływających na bezpieczeństwo Usług lub Sieci Operatora;
  - narusza postanowienia inne postanowienia Regulaminu;
    - z zastrzeżeniem, że Operator nabywa uprawnienie do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, gdy wezwie Abonenta do zaniechania naruszeń wskazanych powyżej, w terminie nie krótszym niż 7 dni od dnia otrzymania wezwania do zaniechania naruszeń przez Abonenta i pomimo skierowania wezwania, Abonent nie zaniechał naruszeń albo termin na zaniechanie naruszeń bezskutecznie upłynął.
- W przypadku, gdy Abonent opóźnia z zapłatą za świadczoną Usługę, Operator może wezwać Abonenta do zapłaty zaległości w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia, a po bezskutecznym upływie tego terminu, Operator może ograniczyć Abonentowi świadczenie usług.
- W przypadku ograniczenia świadczenia Usług Telefonii stacjonarnej, Operator zablokuje możliwość inicjowania połączeń głosowych, za wyjątkiem połączeń na numery alarmowe.
- W przypadku ograniczenia świadczenia Usługi Internetowej, Operator obniży prędkość dostępu do Internetu do minimalnych prędkości oferowanych przez Operatora.
- W przypadku ograniczenia świadczenia Usług Telewizji cyfrowej, Operator ograniczy dostęp do Programów.
- W przypadku zawieszenia świadczenia Usługi Telefonii stacjonarnej, Abonent będzie mógł korzystać wyłącznie z połączeń na numery alarmowe. Zawieszenie świadczenia Usług Internetowych lub Usług Telewizji cyfrowej polegać na całkowitym uniemożliwieniu korzystania z tych Usług.
- Jeżeli w terminie 7 dni od ograniczenia świadczenia usług, Abonent nie uiszczy opłaty za świadczenie Usługi, Operator powiadomi Abonenta o zamiarze zawieszenia Usługi, a po bezskutecznym upływie 3 dni od doręczenia Abonentowi takiego zawiadomienia, Operator zawiesi świadczenie nieopłaconej Usługi.
- Jeżeli Abonent uiszcza zaległe należności za świadczoną Usługę po ograniczeniu bądź zawieszeniu świadczenia Usługi, Operator wznowi świadczenie Usług, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi. Operator stosuje opłatę za wznowienie świadczenia zawieszonych Usług, w wysokości określonej w Cenniku.
- Jeżeli Abonent nie uiszcza należności za świadczoną Usługę w terminie 7 dni od zawieszenia Usługi, Operator zawiadomi Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy, a po bezskutecznym upływie 7 dni na zapłatę należności, Operator wypowie Umowę z winy Abonenta. W przypadku wypowiedzenia Umowy zawartej na czas określony w związku z brakiem zapłaty przez Abonenta zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi, Operatorowi będzie przysługiwało prawo do odszkodowania, na zasadach określonych w § 48 ust. 9-10 niniejszego Regulaminu.
- Operator bezpłatnie doręcza Abonentowi powiadomienia, o których mowa w ust. powyżej, na Trwałym nośniku, na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej.
- Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z uiszczaniem opłat za świadczone Usługi, Operator powiadomi Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usług, z zakreśleniem 14 -dniowego terminu na zapłatę zaległych należności. Po bezskutecznym upływie tego terminu, Operator zawiesi świadczenie na rzecz Abonenta Usługi, w stosunku do której Abonent pozostaje w zadłużeniu.
- Jeżeli Umowa stanowi Umowę zawieraną poza lokalem Operatora lub Umowę zawieraną na odległość, Abonent będący Konsumentem może od Umowy odstąpić bez podania przyczyny w terminie 14 dni, składając Operatorowi oświadczenie, zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to można złożyć w siedzibie BOK Operatora lub wysłać listownie na adres BOK lub na adres mailowy Operatora, przy czym nadanie listu z oświadczeniem pisemnym, w powyższym 14 dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. W przypadku odstąpienia, Abonent będący Konsumentem, zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie wydany mu Sprzęt, a Operator zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych płatności, z zastrzeżeniem ust. 15 poniżej.
- W przypadku, o którym mowa w ust. 14 powyżej, jeżeli Abonent będący Konsumentem złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi, przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Operatora za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. W odniesieniu do opłat abonamentowych, Abonent będący Konsumentem zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku.

#### § 50

- Poza sytuacjami przewidzianymi niniejszym Regulaminem lub Umową Abonencką, zawieszenie świadczenia Usług, z wyłączeniem Usług Telewizji cyfrowej, może również nastąpić na wniosek Abonenta adekwatny do formy zawartej umowy, o ile nie zalega on z żadnymi opłatami wynikającymi z Umowy Abonenckiej. Zawieszenie Usług może wiązać się z Opłatami przewidzianymi w Cenniku.
- Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powyżej, powinien zostać doręczony Operatorowi przynajmniej na 7 dni przed rozpoczęciem Okresu Rozliczeniowego, w którym nastąpić ma zawieszenie świadczenia Usług. Wniosek rzeczony powinien zawierać oznaczenie danych Abonenta, dokładne określenie postulowanego okresu zawieszenia oraz podpis Abonenta.
- Zawieszenie świadczenia Usług, o którym mowa w ust. 1 i 2 powyżej, może dotyczyć jedynie pełnych Okresów Rozliczeniowych i nie może obejmować więcej niż trzech Okresów Rozliczeniowych w roku kalendarzowym.
- W przypadku Umów Abonenckich zawartych na czas określony, za okresy zawieszenia świadczenia Usług objętych tą Umową zgodnie z ust. 1-3 powyżej, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia Abonamentu w wymiarze odpowiadającym 50% jego podstawowej wysokości.

#### § 51

- Operator może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej na inny podmiot, w tym powiązany z nim kapitałowo lub organizacyjnie, z zachowaniem przez ten podmiot ciągłości świadczonych Usług oraz warunków ich świadczenia.
- O przeniesieniu praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej Abonent zostanie powiadomiony na piśmie w terminie co najmniej 1 miesiąca przed planowaną zmianą Operatora.
- W sytuacji opisanej w ust. 1 i 2 powyżej, Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy Abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym. Oświadczenie w tej sprawie powinno być złożone na piśmie przed planowaną zmianą Operatora. Niezłożenie przez Abonenta rzeczzonego oświadczenia w wyżej zakreślonym terminie oznacza akceptację przez niego zmiany Operatora oraz wyrażenie zgody na dalsze obowiązywanie Umowy Abonenckiej.

## Rozdział 14

### Przetwarzanie danych osobowych

#### § 52

- Administratorem danych osobowych, zbieranych w związku z zawarciem Umowy jest Operator. Dane kontaktowe Operatora, pod którymi można kontaktować się w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych i ochroną tych danych: [biuro@finemedia.pl](mailto:biuro@finemedia.pl).
- Dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej jako „RODO”) oraz pozostałych przepisów obowiązującego prawa w celu:
  - prawnego wykonania Umowy pomiędzy Operatorem, a Abonentem przez czas trwania tej Umowy oraz okres przedawnienia roszczeń z Umowy wynikających. Po wykonaniu Umowy, dane osobowe Abonenta będą przetwarzane w zakresie w jakim są niezbędne do realizacji uprawnień windykacyjnych oraz obowiązków nałożonych na Operatora przepisami powszechnie obowiązującego prawa;
  - marketingu Usług w zakresie w jakim stanowi to prawnie uzasadniony interes realizowany przez Operatora, przy czym używanie dla celów marketingu bezpośredniego telekomunikacyjnych urządzeń końcowych jak komputer, laptop, tablet oraz telefon komórkowy oraz stosowanie automatycznych systemów wywołujących wymaga zgody Abonenta;
  - spełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa, w tym w zakresie przechowywania lub zatrzymywania danych osobowych w celach przewidzianych w ustawie o rachunkowości, w Prawie komunikacji elektronicznej, ustawie o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej czy w ustawach podatkowych (łącznie tzw. „retencja danych”).
- Podanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Umowy jest dobrowolne jednak ich niepodanie uniemożliwia zawarcie i prawidłowe wykonanie Umowy.
- Operator niniejszym informuje, iż celem świadczenia usług, dopasowanych do preferencji, Abonenta, dokonuje zautomatyzowanej oceny niektórych czynników osobowych Abonenta, które wpływają na automatyczne podejmowanie decyzji w szczególności do analizy lub prognozy aspektów dotyczących efektów pracy, sytuacji ekonomicznej, osobistych preferencji, w tym preferencji zakupowych, zainteresowań, wiarygodności w tym płatniczej i zdolności wykonywania bieżących zobowiązań wobec Operatora, zachowania, lokalizacji lub przemieszczania się (tzw. profilowanie) wyłącznie w celu wykonania Umowy i o prawie do uzyskania interwencji ludzkiej ze strony Operatora, do wyrażenia własnego stanowiska i do zakwestionowania tej decyzji. Konsekwencją podejmowania zautomatyzowanej decyzji (bez udziału czynnika ludzkiego) może być w

- szczegółności: dopasowanie oferty oraz oferty promocyjnej z uwagi na szczególne preferencje w zakresie wykonywanych połączeń, oglądania skonkretyzowanych Programów TV czy terminowej spłaty należności wobec Operatora.
- 5 Odbiorcą danych osobowych będą podmioty świadczące usługi na rzecz Operatora z zakresu rachunkowości i księgowości, usługi informatyczne, świadczące usługi z zakresu promocji i marketingu, w szczególności inne podmioty Grupy FineMEDIA\*, pracownicy Operatora w granicach upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w określonym celu i w ramach konkretnej czynności przetwarzania.  
\*Grupa FineMEDIA składa się obecnie z trzech powiązanych kapitałowo i osobowo (osoby sprawujące zarząd) spółek: FineMEDIA Spółka Jawna Wojciech Wrona, Grzegorz Kałuża (KRS: 0000802845); FineMEDIA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (KRS: 0000731221) oraz FineLABS Spółka Jawna Wojciech Wrona, Grzegorz Kałuża, wszystkie z siedzibą we Wrocławiu. Przekazanie danych może wiązać się z podziałem kompetencyjnym Spółek, w ramach którego wspierają one wykonywaną przez siebie działalność lub wykonują konkretne zadania wyznaczone w związku ze świadczenia usług komunikacji elektronicznej (tworzenie systemów, budowa infrastruktury, polepszanie jakości usług).
  - 6 Dane osobowe będą przechowywane przez cały okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu w zakresie w jakim jest to niezbędne dla wykonania ciążących na Operatorze danych obowiązków retencji danych. Dane osobowe przetwarzane w celu marketingu bezpośredniego własnych produktów i Usług będą przetwarzane przez okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu – za zgodą Abonenta przez okres do dwóch lat.
  - 7 Abonentowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania i sprostowania oraz – w zakresie wynikającym z przepisów - do usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz prawie do ich przenoszenia. Abonentowi przysługuje również prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego właściwego dla przetwarzania. Jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie udzielonej zgody, Abonentowi przysługuje prawo do cofnięcia udzielonej zgody w każdym czasie, w dowolny sposób. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Do przetwarzania danych osobowych w zakresie, w jakim jest to niezbędne dla identyfikacji, zapobiegania oraz zwalczania nadużyć w komunikacji elektronicznej, nie stosuje się uprawnienia dostępu do danych osobowych, przysługującego osobie, której dane dotyczą.
  - 8 Abonentowi przysługuje także prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, w tym przetwarzanych w celach marketingu bezpośredniego.
  - 9 Operator przetwarza dane transmisyjne w celu przekazywania Komunikatów w Sieci, zarządzania ruchem w Sieci, obsługi Abonenta, wykrywaniem nadużyć w komunikacji elektronicznej, wystawienia Rachunku za Usługi lub świadczenia usługi o wartości wzbogaconej, które mogą obejmować dane lokalizacyjne urządzeń końcowych Abonenta. Za dane transmisyjne uważa się adres IP, informacje o zrealizowanych połączeniach w tym próbach połączeń, dane lokalizacyjne umożliwiające zidentyfikowanie położenia geograficznego Sprzętu i inne dane, które służą do przesyłania Komunikatów w Sieci. Dane transmisyjne w celach wskazanych powyżej są przetwarzane przez okres świadczenia Usługi, nie dłużej niż do przedawnienia roszczeń Operatora oraz Abonenta, wynikających z Umowy.
  - 10 Operator może przetwarzać dane transmisyjne, za zgodą Abonenta, w celu marketingu Usług. Za dane transmisyjne przetwarzane w celu marketingu Usług uważa się adres IP, informacje o zrealizowanych połączeniach w tym próbach połączeń, dane lokalizacyjne umożliwiające zidentyfikowanie położenia geograficznego Sprzętu, dane zapisane w Sprzęcie lub TV Panelu i inne dane, które służą do przesyłania Komunikatów w Sieci. Operator przetwarzając powyższe dane transmisyjne w celu marketingu Usług, może kierować do Abonenta, na podstawie zebranych danych transmisyjnych, oferty na Usługi, w oparciu o dane dotyczące ilości transmitowanych w Sieci danych przez Abonenta, wytwarzanego ruchu w Sieci, zapotrzebowania na Programy w związku z korzystaniem z TV Panelu, VOD oraz EPG. Dane transmisyjne w celu marketingu Usług są świadczone wyłącznie przez okres obowiązywania Umowy.
  - 11 Operator może upoważnić do przetwarzania danych transmisyjnych, bez względu na cel ich przetwarzania, innych Operatorów, zajmujących się naliczaniem opłat, zarządzaniem ruchem w Sieci, obsługą Abonentów, systemami wykrywania nadużyć finansowych, marketingiem usług komunikacji elektronicznej lub świadczeniem usług o wartości wzbogaconej. Podmioty te mogą przetwarzać dane transmisyjne wyłącznie do celów niezbędnych przy wykonywaniu tych działań na rzecz i zlecenie Operatora.
  - 12 Operator nie świadczy danych o lokalizacji, dla celów innych niż określone powyżej.

#### § 53

- 13 Operator zapewnia przestrzeganie tajemnicy komunikacji elektronicznej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą komunikacji elektronicznej jest wymagane na podstawie przepisów prawa, w szczególności Operator może przetwarzać i udostępniać innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym informacje, w tym informacje objęte tajemnicą komunikacji elektronicznej, z wyłączeniem Komunikatu, w celu identyfikacji, zapobiegania i zwalczania nadużyć w komunikacji elektronicznej w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej.
- 14 Operator może przetwarzać i udostępniać Komunikat w celu identyfikacji, zapobiegania i zwalczania Smishingu oraz wiadomości MMS, w których nadawca podsyła się pod inny podmiot w celu nakłonienia odbiorcy tej wiadomości do określonego zachowania, w szczególności przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem, otwarcia strony internetowej, inicjowania połączenia głosowego lub instalacji oprogramowania.

## Rozdział 15

### Postanowienia końcowe

#### § 54

- 1 W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie znajdują powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym w szczególności ustawy Prawo komunikacji elektronicznej oraz Kodeksu Cywilnego.
- 2 Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 22.04.2025 r. oraz znajduje zastosowanie wyłącznie do Umów Abonenckich zawieranych przez Operatora począwszy od ww. dnia.
- 3 W sprawach wszczętych a niezakończonych przed wejściem w życie niniejszego Regulaminu, stosuje się postanowienia obowiązujące w stosowanych przez Operatora wzorcach umownych obowiązujących w momencie wszczęcia tych spraw.