

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych

§ 1 Postanowienia ogólne i przedmiot Regulaminu

1. Niniejszy Regulamin określa szczegółowe zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez konsorcjum składające się z:
- GCI sp. z o.o.** z siedzibą w Suchym Lesie (62-002) przy ul. Obornickiej 149, wpisanej do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0000320193 oraz rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 9672, dokumentacja spółki przechowywana przez Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, kapitał zakładowy 5 478 000zł, wpłacony w całości (zwaną dalej: **Operatorem lokalnym**);
 - EVIO Polska Sp. z o.o.** z siedzibą w Katowicach, 40-568, ul. Ligocka 103, bud. 8, wpisana w rejestrze przedsiębiorców KRS pod numerem KRS: 0000171054, REGON: 634497403, NIP: 7781410391, kapitał zakładowy 37 275 000,- zł reprezentowana przez pełnomocnika EVIO Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach,
 - EVIO Sp. z o.o.** z siedzibą w Katowicach, 40-568, ul. Ligocka 103, bud. 8, wpisana w rejestrze przedsiębiorców KRS pod numerem KRS: 0000377126, REGON: 301664164, NIP: 783-166-63-08, kapitał zakładowy 30.000,- zł (zwaną/zwanymi dalej: **EVIO**),
- zwanymi dalej również - każdy z osobna: „**Dostawcą**” lub łącznie: „**Dostawcami**”;
- Reprezentantem Dostawców jest Operator Lokalny, który działa na podstawie pełnomocnictw w ich imieniu i na ich rzecz, chyba że co innego wynika z postanowień niniejszego Regulaminu lub Umowy.
2. Dostawcy świadczą Usługi w zasięgu Sieci, w zakresie istniejących możliwości technicznych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Dostawcy świadczą swoje Usługi zgodnie z zakresem wskazanym w ust. 1 powyżej. Zakres konkretnych Usług świadczonych na rzecz poszczególnych Abonentów określa Umowa. Każdy z Dostawców ponosi wobec Abonenta indywidualną odpowiedzialność za realizację świadczonych przez siebie Usług. Wszelkie roszczenia należy kierować do Operatora Lokalnego, który jest reprezentantem Dostawców.
3. Świadczenie Usług i korzystanie z nich odbywa się na podstawie: Umowy o świadczenie Usług, niniejszego Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych (zwanego dalej **Regulaminem**), Cennika świadczenia usług (zwanego dalej **Cennikiem**), **Regulaminu promocji**, jeżeli Umowa zawarta zostanie na warunkach promocyjnych.

§ 2 Słownik definicji

Użyty w Umowie, Regulaminie, Cenniku, Regulaminach promocji, a także pozostałych dokumentach stosowanych przez Dostawców nadaje się następujące znaczenie:

1. **Abonament** – należna Dostawcy od Abonenta stała opłata miesięczna za korzystanie z Usług Dostawcy. Usługi objęte Abonamentem szczegółowo określa Umowa;
2. **Abonent** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna albo jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, z którą Dostawcy (działający samodzielnie lub przez odpowiednio umocowanego Operatora lokalnego) zawarli Umowę na piśmie lub w formie dokumentowej, w tym za pomocą formularza udostępnionego w Serwisie internetowym, o ile Dostawcy zapewnią taką możliwość;
3. **Aktywacja** - usługa polegająca na przygotowaniu i uruchomieniu świadczenia usługi dostarczania programów telewizyjnych, usługi dostępu do Internetu lub usługi telefonii stacjonarnej, w tym konfiguracja Urządzeń, konfiguracja profilu w systemie Dostawców, wizyta przedstawicieli Dostawców w Lokalu oraz przyznanie dostępu do wybranych usług na serwerach danych;
4. **Awaria** – nieprawidłowość funkcjonowania Sieci lub Sprzętu, skutkująca zaprzestaniem świadczenia Usług lub niedotrzymaniem parametrów jakości ich świadczenia, określonych w Umowie, za której usunięcie ponosi odpowiedzialność, zgodnie z zasadami Kodeksu Cywilnego, Dostawca;
5. **Biuro Obsługi** – prowadzony przez Operatora Lokalnego lokal przeznaczony do obsługi Abonentów. Aktualna lista Biur Obsługi dostępna jest w Serwisie internetowym;
6. **Gniazdo abonentkie** – fizyczny punkt, w którym Abonent uzyskuje dostęp do Sieci, znajdujący się w Lokalu, umożliwiający podłączenie Urządzenia lub Sprzętu, celem korzystania z Usług;
7. **Grupa Programów** – kategoria Programów wyróżniona ze względu na ich profil tematyczny lub inne cechy, wskazana w Wykazie.
8. **Konsument** – Abonent zawierający Umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową;
9. **Lokal** – wydzielona trwałą ścianami w obrębie budynku izba lub zespół izb, w którym świadczone są lub mają być świadczone Usługi;
10. **Nadużycie w Komunikacji Elektronicznej** - świadczenie lub korzystanie z Usługi lub Usługi dodatkowej lub korzystanie z urządzeń telekomunikacyjnych, w tym Sprzętu niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, których celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu lub użytkownikowi końcowemu lub osiągnięcie nienależnych korzyści dla podmiotu dopuszczającego się nadużycia w komunikacji elektronicznej, innej osoby fizycznej, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej. W szczególności Nadużycie w Komunikacji Elektronicznej może polegać na:
 - a. generowaniu sztucznego ruchu, tj. wysłaniu lub odbieraniu komunikatów lub połączeń głosowych w sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem urządzeń telekomunikacyjnych lub programów, których celem nie jest skorzystanie z Usługi, lecz jej zarejestrowanie na punkcie połączenia sieci telekomunikacyjnych lub przez systemy rozliczeniowe;
 - b. CLI spoofingu, tj. nieuprawnionemu posłużeniu się lub korzystaniu przez użytkownika lub przedsiębiorcę telekomunikacyjnego wywołującego połączenie głosowe informacją adresową wskazującą na podmiot inny 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, w tym do przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem lub instalacji oprogramowania;
 - c. nieuprawnionej zmiany informacji adresowej, tj. niezgodnym z prawem modyfikowaniu informacji adresowej uniemożliwiającym albo istotnie utrudniającym ustalenie, przez uprawnione podmioty lub przedsiębiorców telekomunikacyjnych uczestniczących w dostarczeniu komunikatu, informacji adresowej użytkownika wysyłającego komunikat;
11. **Okres rozliczeniowy** – miesięczny okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy z tytułu świadczonych Usług, pokrywający się z miesiącem kalendarzowym;
12. **Panel Abonenta** – panel obsługowy dostępny w Serwisie internetowym, umożliwiający Abonentowi w szczególności zapoznanie się z wystawionymi fakturami VAT, stanem płatności, wykazem Usług świadczonych Abonentowi, złożenie reklamacji;
13. **Web Panel** – portal WWW pozwalający na samoobsługę Abonenta Usługi dostarczania programów telewizyjnych, w tym m. in. na: przeglądanie oferty i zakupionych Usług, zakupy kolejnych Usług, przeglądanie należności i dokonanych wpłat, zgłaszanie usterek, zmianę numerów PIN itd.; dostęp do Web Panelu Abonenta jest chroniony hasłem;
14. **TV Panel** – serwis o funkcjonalności analogicznej do dostępnej za pomocą Web Panelu, ale dostępny za pomocą odbiornika telewizyjnego podłączonego do Set Top Box’a Abonenta w miejscu instalacji Usługi;
15. **Pakiet** – Grupa Programów telewizyjnych lub/i innych Usług określona w Cenniku;
16. **Pakiet Dodatkowy i Pakiet Premium** – Pakiety Programów telewizyjnych, innych niż zawarte w Pakiecie Podstawowym;
17. **Pakiet Podstawowy** – podstawowy Pakiet Programów telewizyjnych wraz z dodatkowymi Usługami;
18. **Podstawowa obsługa serwisowa** – obejmuje świadczenie przez Dostawcę usługi w zakresie prawidłowości funkcjonowania oraz bezpieczeństwa Sieci i Sprzętu, w zakresie wskazanym w §9 Regulaminu, w tym nieodpłatną (nie dotyczy opłaty z tytułu zakończenia połączenia, w przypadku połączeń telefonicznych) możliwość kontaktu ze służbami odpowiedzialnymi za obsługę serwisową (w tym aktualną, alternatywną ofertę Usług Dostawcy) za pośrednictwem Panelu Abonenta oraz telefonicznie, pod numerem 612500031;
19. **Program** – program radiowy lub telewizyjny.
20. **Promocja** – specjalna oferta związana ze szczególnymi warunkami świadczenia Usług i naliczania Opłat opisanymi w Regulaminie Promocji;
21. **JPIN** – osobisty numer identyfikacyjny Abonenta, wykorzystywany m. in. do potwierdzania zakupów Usług, poświadczania zmiany zakupionych Pakietów;
22. **tvPIN** – służący do konfiguracji swojego profilu na STB oraz blokowania dostępu do wybranych przez Abonenta Usług i programów telewizyjnych (tzw. blokada rodzicielska);
23. **Przedstawiciel Dostawcy** – umocowana przez Dostawców osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawców, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub uprawniona do wykonywania jej postanowień, a także osoba wykonująca w imieniu Dostawców czynności techniczne konieczne do świadczenia Usług na rzecz Abonenta. Przedstawicielem Dostawców jest Operator Lokalny lub umocowana przez niego osoba, chyba że co innego wynika wprost z postanowień Regulaminu lub Umowy;
24. **Regulamin Promocji** – Regulamin opisujący szczególne warunki świadczenia Usług w ramach danej Promocji; Abonent nie jest zobligowany do zamawiania danej Promocji; na zasadach określonych w Regulaminach Promocji, promocje te ulegają lub nie ulegają łączeniu. Regulamin Promocji nie wiąże Abonenta, jeśli nie zamówił on Usług objętych takim Regulaminem Promocji;
25. **Serwis internetowy** – strona internetowa prowadzona przez Operatora lokalnego pod adresem www.ipgo.pl wraz z podstronami, w tym indywidualnymi stronami elektronicznego Biura Obsługi;
26. **Set Top Box (STB)** – urządzenie pozwalające na dekodowanie dostarczanego sygnału telewizyjnego w lokalu Abonenta oraz na dostęp do wszelkich innych Usług dostępnych za jego wykorzystaniem i oferowanych przez Dostawców, STB z

- dyskiem posiada dodatkowo szereg funkcjonalności związanych z możliwością nagrywania materiałów multimedialnych na dysku urządzenia; urządzenie takie może zostać wydierżawione lub kupione przez Abonenta od Dostawców lub też udostępnione Abonentowi przez Dostawców w inny sposób, na zasadach wskazanych Umową lub Regulaminami; Abonent może wykorzystać własny STB, o ile jest to technicznie możliwe;
27. **Sieć** – sieć telekomunikacyjna, którą dysponują Dostawcy, oparta na technologii przewodowej, wykorzystywana przez Dostawców do świadczenia Usług;
 28. **Siła wyższa** – zewnętrzne zdarzenie niezależne od stron Umowy, które nie jest możliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności: wojny, katastrofy naturalne, strajki;
 29. **Sprzęt** – wszelkie urządzenia elektryczne lub elektroniczne, przeznaczone do świadczenia przez Dostawcę Usług (w szczególności STB, mediakonwerter, router, zasilacz i kable), stanowiące własność Dostawcy oraz oddane do używania Abonentowi. Postanowienia Regulaminu stosuje się odpowiednio, w przypadku Abonenta dysponującego własnym sprzętem;
 30. **Umowa Abonencka (Umowa)** – umowa o świadczenie Usług zawarta z Abonentem przez Dostawców (działających samodzielnie lub za pośrednictwem odpowiednio umocowanego Operatora lokalnego), w skład Umowy Abonenckiej wchodzi oprócz niej także szczególności: Regulamin, Cennik, ewentualnie dodatkowo Regulamin Promocji dotyczące pewnych Usług, jeśli Abonent zamówi część oferty Dostawców objętą takimi Regulaminami;
 31. **Urządzenie** – urządzenie Abonenta umożliwiające korzystanie z Usług, w szczególności odbiornik telewizyjny, telefon, router, urządzenia mobilne spełniające wymagania opisane w § 15 ust. 2 oraz komputer osobisty;
 32. **Usługa** – usługa dostarczania Sieci przeznaczonej do dostarczania programów telewizyjnych, do świadczenia usługi dostępu do Internetu lub do świadczenia usługi telefonicznej, w tym usługa Przyłączenia, usługa dostarczania programów telewizyjnych, usługa dostępu do Internetu lub usługa telefonii stacjonarnej, w tym usługa Aktywacji wraz z Usługami dodatkowymi, jak również usługi serwisowe, świadczone na rzecz Abonenta przez poszczególnych Dostawców. Zakres Usług świadczonych na rzecz poszczególnych Abonentów, jak również Dostawców świadczących poszczególne Usługi na rzecz Abonenta określa Umowa;
 33. **Usługi dodatkowe** – usługi świadczone przez Dostawcę, powiązane z Usługami, wskazane w Cenniku, Regulaminie lub w Umowie;
 34. **Wykaz** – załącznik do Umowy opisujący poszczególne Grupy Programów;
 35. **VOD** – video on demand, Usługa polegająca na możliwości obejrzenia przez Abonenta materiału multimedialnego znajdującego się i udostępnionego na serwerach Dostawców;
 36. **Zamówienie na zawarcie Umowy** – porozumienie, na podstawie którego Strony wskazują zakres Usług, które mają być przedmiotem Umowy, pozwalające na ustalenie faktu istnienia możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci i określenie kosztów ich stworzenia.

§ 3 Zawarcie i czas trwania Umowy

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, po spełnieniu przez osobę mającą zostać Abonentem warunków określonych w Regulaminie oraz stwierdzeniu przez Dostawcę istnienia możliwości technicznych świadczenia Usług. Dostawcy mogą dodatkowo zapewnić możliwość zawarcia Umowy w formie dokumentowej, w tym za pomocą formularza udostępnionego w Serwisie internetowym. W przypadku dopuszczenia przez Dostawców możliwości określonej w zdaniu poprzednim, Abonenci będący Konsumentami mają prawo dokonać wyboru formy zawarcia umowy spośród oferowanych przez Dostawców.
2. Zapisy ustępu pierwszego stosuje się odpowiednio w przypadku rozszerzenia zakresu Umowy o Usługę kolejnego rodzaju, w tym o Usługę dodatkową. W przypadku złożenia oświadczenia woli w formie dokumentowej, Dostawcy utrwalą i dostarczą Abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami na trwałą nośniku w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta), zwanym dalej „trwałym nośnikiem”.
3. W przypadku braku możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, jak również występowania okoliczności istotnie utrudniających przyłączenie Lokalu do Sieci lub rodzących znaczne jego koszty, Dostawcy mogą odmówić zawarcia Umowy lub uzgodnić z Abonentem, przed zawarciem Umowy, w osobnym porozumieniu, sposób wykonania zleconych Usług, w szczególności ich termin oraz koszt, w tym uzgodniony koszt dokonania Przyłączenia i Aktywacji.
4. Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony, o ile jej postanowienia nie stanowią jednoznacznie odmiennie. W przypadku zawarcia Umowy na czas oznaczony, po upływie tego czasu, ulega ona automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony. Strony mogą zapobiec przedłużeniu okresu obowiązywania Umowy na czas nieoznaczony, składając odpowiednie oświadczenie. Dla swej skuteczności oświadczenie winno zostać doręczone na 14 dni przed upływem terminu na jaki umowa została zawarta. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy, Dostawca informuje Abonenta w sposób jasny i zrozumiały na trwałym nośniku, 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. W przypadku, gdy Umowa zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia Usług objętych Umową.
5. Minimalny czas trwania Umowy stanowi jeden pełny Okres rozliczeniowy. Jeden pełny Okres rozliczeniowy stanowi również minimalny czas świadczenia poszczególnych Usług o charakterze ciągłym. Zapis zdania pierwszego w szczególności zapewnia możliwość zawarcia Umowy na czas oznaczony, nie dłuższy niż 12 miesięcy. W przypadku Konsumenta, czas oznaczony, stanowiący początkowy czas obowiązywania Umowy nie może być dłuższy niż 24 miesiące.
6. Regulamin oraz ewentualnie Regulamin Promocji i Regulamin Dodatkowy stanowią integralną część podpisywanej z Abonentem Umowy Abonenckiej.
7. W przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych, Regulamin Promocji traktować należy jako uregulowania szczególne wobec Regulaminu oraz Cennika.
8. W przypadku zaistnienia rozbieżności w postanowieniach Umowy i jej załączników, pierwszeństwo ma Umowa, następnie odpowiednio Regulamin Promocji, Cennik oraz niniejszy Regulamin.

§ 4 Lokal

1. Dostawcy mogą żądać przedstawienia informacji lub dokumentów, potwierdzających przysługiwanie osobie chcącej zawrzeć Umowę lub Abonentowi odpowiedniego tytułu prawnego do Lokalu.
2. Dostawcy zawrą Umowę, obejmującą przyłączenie Lokalu do Sieci, wyłącznie z podmiotem, któremu przysługuje odpowiedni tytuł prawny do tego Lokalu. Dostawcy mogą odmówić przyłączenia Lokalu do Sieci, w przypadkach opisanych we właściwych przepisach, w szczególności uzależnić wykonanie takiej czynności od współdziałania uprawnionego, o którym mowa w art. 684 KC w związku z art. 32 ustawy o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych.
3. Abonent zobowiązany jest umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy, w uzgodnionym terminie, dostęp do Sprzętu oraz innych elementów Sieci, znajdującej się na terenie Lokalu, w zakresie, w którym jest to niezbędne dla zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Sieci, w tym w szczególności celem jej konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji.

§ 5 Abonent

1. Umowa jest zawierana:
 - a. w imieniu Dostawcy przez umocowanego przez niego Przedstawiciela Dostawcy,
 - b. przez Abonenta – osobiście lub przez działającego w jego imieniu i na jego rzecz przedstawiciela ustawowego lub pełnomocnika. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Dostawcy oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej.
2. Zawarcie Umowy może zostać uzależnione od podania przez Abonenta pełnych danych:
 - a. w przypadku osoby fizycznej: nazwisko i imiona, adres aktualnego miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeżeli jest inny niż adres zamieszkania, numer ewidencji PESEL, a w sytuacji jego braku seria i numer dokumentu tożsamości (w przypadku obywatela numer paszportu lub karty pobytu), numer ewidencji podatkowej NIP Abonenta, numer konta bankowego, adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych dla celów prowadzenia procesów windykacyjnych i rozliczeniowych a ponadto celem wykonania Umowy w części jakiej Abonent wniósł o prowadzenie komunikacji z Dostawcą usług za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość w tym w szczególności wiadomości e-mail.
 - b. w przypadku osób prawnych, jednostek organizacyjnych niebędących osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną i osób fizycznych zawierających Umowę w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą: nazwa firmy, aktualny i dokładny adres siedziby firmy oraz przedstawienie podstawowych dokumentów identyfikujących status prawny Abonenta, w szczególności: odpis z rejestru lub ewidencji oraz kopia zaświadczenia NIP i wydania numeru Regon.
3. Dostawcy, w przypadku powzięcia wątpliwości odnośnie możliwości wykonania przez Abonenta zobowiązań, mogą uzależnić zawarcie Umowy od:
 - 3.1 dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawców,
 - 3.2 pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawców lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530); Dostawcy powiadomią Abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
4. Dostawcy mogą odmówić zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta, w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta. W szczególności Dostawcy mogą odmówić zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych lub żądać zabezpieczenia wierzycelności wynikających z Umowy poprzez

dokonanie przedpłaty w wysokości sumy opłaty przyłączeniowej oraz aktywacyjnej, jak również sześciokrotności należnego Abonamentu. Dostawcy mogą również żądać złożenia kaucji za Sprzęt oddany do użytkowania.

5. Dostawcy uprawnieni będą do zaspokojenia swych roszczeń z kwot opisanych w ust. 4, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty należności, w formie pisemnej. Postanowienia zdania pierwszego nie naruszają uprawnienia Dostawców do zawieszenia świadczenia Usług lub wypowiedzenia Umowy, z zachowaniem właściwego trybu, przewidzianego postanowieniami Regulaminu. W przypadku opisanym w zdaniu pierwszym Abonent zobowiązany będzie do uzupełnienia kwot opisanych w ust. 4, w terminie 7 dni od wezwania Dostawców.
6. Dostawcy zwrócą Abonentowi kwotę opisaną w ust. 4, w terminie 7 dni od wygaśnięcia Umowy oraz zaspokojenia przez Abonenta roszczeń Dostawców wynikających z Umowy.
7. Dostawcom przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy, jeżeli podmiot zawierający Umowę lub dokonujący Zamówienia posługuje się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności.
8. Abonent zobowiązany jest do zapewnienia zasilania Sprzętu oraz innych elementów Sieci, zainstalowanych w Lokalu, niezbędnych do korzystania z Usług.
9. Niedopuszczalne jest dostarczanie przez Abonenta, przy wykorzystaniu Usług dodatkowych, treści o charakterze bezprawnym.

§ 6 Rozpoczęcie świadczenia Usług

1. Każdy z Dostawców będzie świadczył Usługi na rzecz Abonenta na podstawie Umowy i w zakresie określonym jej postanowieniami, w tym określonymi w niniejszym Regulaminie.
2. Dostawcy uprawnieni są do różnicowania zakresu oraz cen Usług dostępnych dla poszczególnych grup Abonentów, w tym w szczególności jego ograniczenia dla Abonentów korzystających z Usług na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej lub dla celów publicznego odtwarzania programów, w zależności od zakresu posiadanych przez Dostawców uprawnień.
3. Zawierając Umowę, Abonent wyraża zgodę na przeprowadzenie przez Przedstawicieli Dostawcy prac w Lokalu, niezbędnych dla Przyłączenia, w tym w szczególności poprowadzenie kabli, w tym przez nieruchomości gruntową, na której położony jest Lokal, przewiercenie niezbędnych otworów, zainstalowanie Gniazda abonenckiego oraz montaż Sprzętu.
4. Abonent jest zobowiązany współpracować z Przedstawicielem Dostawcy, w sposób gwarantujący dokonanie Przyłączenia w możliwie najkrótszym czasie.
5. Przedstawiciele Dostawcy nie są zobowiązani do obsługi bądź naprawy Urządzenia, w szczególności do jego konfiguracji. Dostawcy nie są odpowiedzialni za zły stan techniczny Urządzeń Abonenta, ani za zakłócenia techniczne spowodowane tym stanem.
6. W Lokalu Abonenta zostaje zainstalowane jedno Gniazdo abonenckie będące własnością Dostawców. Za przyłączenie drugiego oraz kolejnych Gniazd abonenckich w Lokalu, Abonent ponosi opłaty zgodnie z obowiązującym Cennikiem. Maksymalną liczbę Gniazd abonenckich w Lokalu wyznacza oferta Dostawców oraz techniczne warunki przyłącza Lokalu do Sieci.

§ 7 Sprzęt

1. Sprzęt oraz wszelkie inne elementy Sieci przekazane Abonentowi, w tym zamontowane w Lokalu pozostają własnością Dostawców wskazanych w Umowie. O ile w Umowie nie wskazano inaczej, Sprzęt jest udostępniany w formie dzierżawy, za którą Abonent ponosi opłatę zgodnie z Cennikiem.
2. Sprzęt oraz wszelkie inne elementy Sieci mogą być używane jedynie w Lokalu wskazanym w Umowie lub w innym miejscu uzgodnionym przez Strony w Umowie.
3. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Sprzętem ani innymi elementami Sieci, a w szczególności do ich udostępniania (bezpłatnie i odpłatnie) osobom trzecim. Abonent nie jest uprawniony do przyłączania do Sieci urządzeń innych niż Sprzęt lub Urządzenie.
4. Udostępnienie Abonentowi Sprzętu, jak również Przyłączenie potwierdzone zostaną w protokole odbioru, podpisanym przez Abonenta.
5. Z chwilą wydania Sprzętu lub innych elementów Sieci zainstalowanych w Lokalu, ryzyko ich utraty (w tym również spowodowanej kradzieżą), zniszczenia lub uszkodzenia przechodzi na Abonenta.
6. Abonent zobowiązuje się używać Sprzętu oraz innych elementów Sieci zgodnie z udostępnioną instrukcją obsługi i ich przeznaczeniem oraz nie dokonywać w nich żadnych zmian ani ich rozkręcać. Podczas wyładowań atmosferycznych Sprzęt i Urządzenia powinny być odłączone od zasilania energetycznego oraz Gniazda abonenckiego.
7. Abonent zobowiązany jest powiadomić Przedstawiciela Dostawcy – w terminie 48 godzin – o stwierdzeniu utraty lub zniszczenia Sprzętu lub innych elementów Sieci.
8. W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Sprzętu lub elementów Sieci zainstalowanych w Lokalu, po ich wydaniu Abonentowi, koszty naprawy lub wymiany ponosi Abonent, w tym w szczególności w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień ust. 3 lub ust. 6. Postanowienia zdania pierwszego nie dotyczą przypadków utraty, zniszczenia lub uszkodzenia wynikłego z wad Sprzętu lub elementów Sieci, za które odpowiedzialność na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym ponoszą Dostawcy, producent Sprzętu lub elementów Sieci.
9. Z zastrzeżeniem jednoznacznie odmiennych postanowień Umowy lub Regulaminu, a w szczególności wskazanych w niniejszym paragrafie, Dostawcy nie wprowadzają ograniczeń w zakresie korzystania ze Sprzętu, jak również oświadczać, że nie zostały one wprowadzone na ich zlecenie.

§ 8 Zasady zwrotu Sprzętu

1. Abonent zobowiązany jest na swój koszt zwrócić Sprzęt do Biura Obsługi, w ciągu 7 dni od dnia wygaśnięcia Umowy.
2. Abonent zobowiązany jest do zwrotu na swój koszt Sprzętu, w przypadku zmiany Pakietu usług, skutkującej koniecznością wymiany Sprzętu, w ciągu 7 dni od dnia zmiany Pakietu usług. Dostawcy uprawnieni są do uzależnienia wydania właściwego Sprzętu od zwrotu Sprzętu dotąd posiadanego przez Abonenta.
3. Na żądanie i koszt Abonenta Sprzęt może zostać odebrany z Lokalu przez Przedstawiciela Dostawców. Jeżeli Dostawcy wydali Sprzęt w Lokalu Abonenta wówczas Przedstawiciel Dostawców odbierze go z Lokalu, chyba że Abonent dobrowolnie sam zwróci Sprzęt Dostawcom w innej formie.
4. Na zasadach określonych w Cenniku Dostawcy mogą obciążyć Abonenta obowiązkiem zapłaty kary umownej, w wysokości wskazanej w Cenniku, jeżeli Abonent nie zwróci Sprzętu, w terminie wskazanym w ust. 1-2. Kwota kary umownej liczona będzie odrębnie dla każdego elementu Sprzętu, udostępnionego Abonentowi. Kwota kar umownych nie przekroczy wartości powoływanego Sprzętu.

§ 9 Awarii

1. Dostawcy zobowiązują się do usuwania Awarii w terminie nie dłuższym niż 4 dni roboczych od daty powzięcia o nich informacji, w tym w szczególności ich zgłoszenia przez Abonenta. Za dni robocze uważa się dni od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 16:00, o ile Abonent nie uzgodnił z Dostawcami innego terminu. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii w terminie opisanym w zdaniu pierwszym, Dostawcy określają termin jej usunięcia i poinformują o takim terminie Abonenta.
2. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Przedstawiciela Dostawców o występujących zakłóceniach w korzystaniu z Usług.
3. Czas Awarii liczony jest od momentu zgłoszenia.
4. Abonent ma prawo do wszczęcia postępowania reklamacyjnego w razie Awarii w następujących przypadkach:
 - a. Abonent zgłosi wystąpienie Awarii i jednorazowa Awaria jest dłuższa niż 12 godzin
 - b. Abonent zgłosi wystąpienie kilku Awarii, których łączny czas trwania w miesiącu przekracza 24 godziny.
5. Za każdy dzień niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług wskutek Awarii, Abonentowi przysługują:
 - a. prawo obniżenia abonamentu za okres rozliczeniowy, w którym doszło do niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług,
 - b. prawo do kary umownej.
6. Prawo obniżenia Abonamentu przysługuje w wysokości stanowiącej równowartość 1/30 Abonamentu należnego za miesiąc, w którym doszło do niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług wskutek Awarii, za każdy dzień niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług wskutek Awarii. Prawo do kary umownej przysługuje w wysokości stanowiącej równowartość 1/30 Abonamentu należnego za miesiąc, w którym doszło do niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług wskutek Awarii, za każdy pełny dzień niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług.
7. Obniżenie Abonamentu oraz zapłata kary umownej nastąpią poprzez obniżenie kwoty do zapłaty z tytułu pierwszego Abonamentu (oraz ewentualnie następnych), należnego po dniu powstania prawa Abonenta. Zapłata kwoty należnej z tytułu obniżenia Abonamentu oraz kary umownej może nastąpić poprzez dokonanie przelewu na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy lub poprzez wypłatę w Biurze Obsługi, na wniosek Abonenta, w terminie 14 dni od złożenia odpowiedniego wniosku. Wniosek o dokonanie płatności przelewem lub poprzez wypłatę winien zostać doręczony Dostawcom do ostatniego dnia miesiąca, w którym stwierdzone zostało roszczenie Abonenta o zapłatę (w szczególności w toku postępowania reklamacyjnego).
8. W celu dochodzenia obniżenia Abonamentu lub zapłaty kar umownych Abonent winien złożyć reklamację, zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
9. W przypadku zgłoszenia awarii będącej usterką sprzętu Abonenta, Dostawca ma prawo pobrać opłatę za dojazd oraz usunięcie usterki zgodnie z aktualnym Cennikiem.
10. Wszelka odpowiedzialność Dostawców jest ograniczona do wysokości Opłat wniesionych przez Abonenta za Usługi wyświadczone przez Operatora na rzecz Abonenta w spornym okresie czasu.

11. Postanowienia niniejszego paragrafu nie naruszają bezwzględnie obowiązujących wartości odszkodowania, opisanych w art. 105 ustawy Prawo telekomunikacyjne, w przypadkach opisanego w tym przepisie świadczenia na rzecz jednostek uprawnionych.

§ 10 Usługi

1. Za Przyłączenie oraz Aktywację Abonent zobowiązany jest do poniesienia opłat w wysokości określonej w Cenniku. Dostawcy rozpoczynają naliczanie należnego im Abonamentu z chwilą Aktywacji.
2. Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłat dodatkowych w przypadkach określonych w Cenniku, nie objętych Abonamentem. W szczególności dotyczy to opłat za świadczenie Usług dodatkowych oraz opłat z tytułu usług serwisowych nie wchodzących w zakres Podstawowej obsługi serwisowej.
3. W ramach Abonamentu świadczone są wyłącznie Podstawowe usługi serwisowe. Pozostałe usługi z zakresu obsługi serwisowej wskazane w Regulaminie lub Cenniku, podlegają opłacie zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
4. Dostawcy zobowiązują się świadczyć Usługi z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych. Minimalne poziomy jakości Usługi określa Umowa. Dostawcy nie ponoszą odpowiedzialności, jeżeli nieosiągnięcie parametrów świadczonych Usług wynika z ograniczeń Urządzeń określonych w Regulaminie, z Siły wyższej lub z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
5. Wskazywana przez Dostawców w Umowie, Cenniku lub Regulaminie Promocji prędkość transmisji danych dotyczących Usługi dostępu do Internetu, zwana tam również „przepływnością pobierania/wysyłania” jest maksymalną deklarowaną dostępną przepływnością w ramach danego pakietu. Zwykle dostępna dla Abonenta prędkość może się różnić od maksymalnej, co jest uwarunkowane m.in. możliwościami Sieci, w tym jej przeciążeniami, działaniami innych operatorów telekomunikacyjnych lub innych jej użytkowników czy też warunkami atmosferycznymi. Zwykle dostępna przepływność nie powinna być niższa niż 60% prędkości maksymalnej zadeklarowanej przez Dostawców. Natomiast minimalny poziom przepływności nie może być niższy niż 25% prędkości maksymalnej zadeklarowanej przez Dostawców.
6. Możliwość prawidłowego korzystania z więcej niż jednej treści, aplikacji lub usługi równocześnie jest uzależniona od deklarowanej przepływności transmisji danych dla danego pakietu. Korzystania z poszczególnych treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji danych niż deklarowana zgodnie z pakietem, z którego korzysta Abonent na podstawie Umowy, może być utrudnione lub niemożliwe. W szczególności w przypadku korzystania z treści, aplikacji lub usługi wymagającej zbliżonej do maksymalnej deklarowanej przepływności lub w przypadku wystąpienia tymczasowych przeciążeń Sieci, równoczesne korzystanie z innych treści, aplikacji lub usług może być niemożliwe.
7. Dostawcy nie gromadzą danych o lokalizacji Urządzenia Abonenta oraz Sprzętu w celach związanych z zapewnieniem funkcjonalności Usługi.
8. Dostawcy nie wprowadzają ograniczeń w dostępie ani korzystaniu z Usług, innych niż jednoznacznie określone w Umowie, Regulaminie oraz Regulaminie Promocji, w przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych.
9. Dostawcy wprowadzają następujące procedury, w celu pomiaru ruchu i organizacji w Sieci: a) zautomatyzowana analiza obciążenia ruchem wybranych elementów Sieci w czasie rzeczywistym, b) interwencja serwisu technicznego, w przypadku Awarii.
10. Procedury opisane w ust. 9 umożliwiają ograniczenie częstotliwości oraz czasu występowania Awarii, jak również pozytywnie wpływają na bezpieczeństwo i integralność Sieci. Procedury opisane w ust. 9 nie posiadają negatywnego wpływu na jakość Usługi.
11. Dostawcy przekazywać będą Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych pocztą elektroniczną, na adres wskazany przez Abonenta w Umowie. Dostawcy mogą zapewnić również przekazywanie takich informacji za pośrednictwem konta Abonenta, dostępnego za pośrednictwem Serwisu internetowego lub Panelu Abonenta. W szczególnych przypadkach, za uprzednią zgodą Abonenta Dostawcy mogą także przekazać te informacje telefonicznie lub krótką wiadomością tekstową, wysłaną na numer telefonu podany w tym celu przez Abonenta w Umowie. W przypadku informacji dotyczących ogółu lub większej grupy Abonentów, Dostawcy mogą ponadto przekazać przedmiotową informację w formie komunikatu umieszczonego bezpośrednio w Serwisie internetowym.
12. Dostawcy będą niezwłocznie (nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia) przekazywać Abonentowi będącemu osobą fizyczną informację o naruszeniu jego danych osobowych, które mogło mieć niekorzystny wpływ na jego prawa. Przez naruszenie danych osobowych, które może wyrzucić niekorzystny wpływ na prawa rozumie się takie naruszenie, które w szczególności może skutkować nieuprawnionym posługiwaniem się danymi osobowymi, szkodą majątkową, naruszeniem dóbr osobistych, ujawnieniem tajemnicy bankowej lub innej ustawowo chronionej tajemnicy zawodowej. Postanowienia ust. 11, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji, stosuje się odpowiednio. Zawiadomienie nie będzie wymagane w zakresie, w którym Dostawcy wdrożyli przewidziane przepisami o ochronie danych osobowych odpowiednie techniczne i organizacyjne środki ochrony, które uniemożliwiają odczytanie danych przez osoby nieuprawnione oraz zastosowali je do danych, których ochrona została naruszona.
13. Dostawcy informują Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci, wymagającego podjęcia środków wykraczających poza podjęte przez Dostawców środki techniczne i organizacyjne, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Postanowienia ust. 11, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji stosuje się odpowiednio.

§ 11 Warunki płatności

1. Wszelkie płatności należne Dostawcom od Abonenta z tytułu realizacji Umowy płatne będą na podstawie faktury VAT. Płatność może być dokonywana w formie bezgotówkowej na rachunek bankowy wskazany na fakturze VAT, stanowiącej podstawę tej płatności lub przy użyciu wskazanych przez Dostawców internetowych serwisów usługowych pośredniczących w przekazywaniu płatności albo w formie gotówkowej w kasie Dostawcy, który wystawił fakturę lub innego wskazanego przez niego podmiotu. Dniem zapłaty jest data wpływu należności na rachunek bankowy wskazany w fakturze VAT lub dzień uiszczenia należności w kasie ww. Dostawcy lub innego wskazanego przez niego podmiotu. Listę udostępnionych kas Dostawcy, jak również innych wskazanych podmiotów Dostawcy umieszczają w Serwisie internetowym.
2. Faktura VAT zawiera informacje o:
 - 2.1 opłatach za Usługi świadczone przez Dostawców na rzecz Abonenta, w szczególności o terminie oraz sposobie płatności,
 - 2.2 Usługach świadczonych na rzecz Abonenta w okresie, którego dotyczy wystawiona faktura VAT.
3. Dostawcy dostarczają na żądanie Abonenta, za wynagrodzeniem wskazanym w Cenniku szczegółowy wykaz wykonanych Usług – wraz z fakturą VAT wystawioną za Okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz – począwszy od bieżącego Okresu rozliczeniowego, do końca Okresu rozliczeniowego, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu.
4. Dostawcy dostarczają, na żądanie Abonenta, za wynagrodzeniem wskazanym w Cenniku, szczegółowy wykaz wykonanych Usług, obejmujący Okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie. W takim przypadku szczegółowy wykaz wykonanych Usług dostarcza się w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.
5. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłat za świadczone Usługi, w tym w szczególności Abonamentu, na podstawie faktury VAT udostępnianej w Panelu Abonenta, mailowo lub listownie w terminie określonym na fakturze VAT:
 - a. z góry w przypadku Abonamentu i innych opłat, których płatność z góry przewidziano w Umowie i Cennikach;
 - b. z dołu w przypadku opłat cząstkowych za niepełne Okresy rozliczeniowe, opłat za połączenia telefoniczne oraz pozostałych opłat przewidzianych w Umowie i Cennikach.Przewidziana w Cenniku opłata za Aktywację Usług płatna będzie na podstawie faktury VAT wystawionej przez Dostawcę w dniu dokonania Aktywacji.
6. Wygaśnięcie Umowy nie zwalnia Abonenta od obowiązku uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi. Dotyczy to w szczególności konieczności uiszczenia opłaty za Przyłączenie Lokalu do Sieci w przypadku wygaśnięcia Umowy przed Aktywacją na skutek rozwiązania Umowy przez Abonenta (z wyjątkiem, gdy rozwiązaniem następuje z winy Dostawców) lub przez Dostawców z winy Abonenta.
7. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia odsetek od kwot należnych Dostawcom, za każdy dzień opóźnienia w ich płatności, na podstawie wystawionego przez Dostawcę dokumentu księgowego. Odsetki obliczone zostaną w wysokości odsetek maksymalnych, w rozumieniu art. 359 Kodeksu cywilnego.

§12 Usługa dostępu do Internetu

O ile postanowienia Umowy nie stanowią jednoznacznie odmiennie:

1. Usługa dostępu do Internetu jest świadczona przez Dostawców.
2. Dostawcy nie ponoszą odpowiedzialności za treść danych przesyłanych lub pobieranych przez Abonenta.
3. Dostawcy nie ponoszą odpowiedzialności za zabezpieczenie Urządzenia oraz zawartych w nim danych przed dostępem osób trzecich. Postanowienia niniejszego ustępu nie naruszają zobowiązań Dostawców, określonych w § 10 ust. 12-13 oraz zasad odpowiedzialności Dostawców z tytułu świadczenia Usług, wynikających z Kodeksu cywilnego.
4. Dostawcy mogą zapewnić Abonentowi świadczenie Usług dodatkowych poczty elektronicznej oraz utrzymania serwisu internetowego. Warunki korzystania z Usług opisanych w zdaniu pierwszym określa Umowa. Niniejszy Regulamin stanowi w tym zakresie również regulamin w rozumieniu Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Dostawcy zapewniają sobie prawo usunięcia lub uniemożliwienia dostępu do danych przechowywanych w związku ze świadczeniem Usług dodatkowych, zgodnie z postanowieniami Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
5. Dostawcy uprawnieni są do usunięcia plików oraz wiadomości poczty elektronicznej, umieszczonych na serwerze Dostawców w związku ze świadczeniem Usług poczty elektronicznej oraz hostingu serwisu internetowego, w dniu zaprzestania świadczenia Usług, w szczególności wygaśnięcia Umowy. Jednakże w przypadku rozwiązania Umowy o świadczenie Usługi dostępu do Internetu, w ramach której Dostawca usług zapewnił dostęp do poczty elektronicznej,

której adres związany jest z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, Abonent może żądać od Dostawcy zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 12 miesięcy od dnia rozwiązania Umowy.

- Dostawcy będą informowali Abonenta o wyzerpaniu pakietu transmisji danych, w przypadku świadczenia usługi dostępu do Internetu w publicznej ruchomej sieci telekomunikacyjnej zgodnie z § 10 ust. 11 Regulaminu.

§ 13 Usługa telefonii VOIP

O ile postanowienia Umowy nie stanowią jednoznacznie odmiennie:

- Usługa telefonii VOIP jest świadczona przez Operatora Lokalnego. Usługa telefonii VOIP to usługa polegająca w szczególności na umożliwieniu uzyskania połączeń określonych w Cenniku, przy pomocy Sprzętu lub Urządzenia Abonenta.
- Operator Lokalny przydziela Abonentowi w Umowie numer telefoniczny, identyfikujący Urządzenie Abonenta w Sieci. W ramach jednego abonamentu możliwe jest korzystanie wyłącznie z 1 numeru telefonicznego i nie więcej niż 2 Urządzeń.
- Sieć zapewnia prezentację identyfikacji linii wywołującej.
- Operator Lokalny zapewnia możliwość wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej (w przypadku wniosku jako Abonenta wywoływane – wyłącznie o ile będzie to technicznie możliwe).
- Operator Lokalny zapewnia możliwość – o ile będzie to technicznie możliwe – blokady połączeń przychodzących od Abonenta stosującego eliminację prezentacji identyfikacji linii wywołującej.
- Operator Lokalny zapewnia Abonentowi możliwość zablokowania automatycznego przekazywania przez osobę trzecią wywołań do jego Urządzenia.
- Operator Lokalny może żądać zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe, przy czym w przypadku, w którym uciążliwość wynika z przyczyn leżących po stronie Abonenta, Operator Lokalny uprawniony będzie do pobrania opłaty za zmianę przydzielonego numeru, wskazanej w Cenniku.
- Zawierając Umowę z przeniesieniem do Operatora Lokalnego numeru telefonicznego, w związku ze zmianą dostawy publicznej usługi telefonicznej, Operator Lokalny zachowuje tryb wskazany w odpowiednim rozporządzeniu wydanym na podstawie art. 73 ustawy Prawo telekomunikacyjne.
- Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru przy zmianie dostawcy usług, może rozwiązać Umowę o świadczenie Usług telefonii stacjonarnej bez zachowania określonych terminów wypowiedzenia. W takim przypadku Abonent jest zobowiązany do uiszczenia opłaty w wysokości Abonamentu za jeden okres rozliczeniowy, powiększonego o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy.
- Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres nie krótszy niż 1 miesiąc od daty rozwiązania Umowy. Abonent może zrzec się tego prawa.
- Usługa telefonii stacjonarnej zapewnia możliwość połączenia z numerami alarmowymi. Operator Lokalny nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych, z tym zastrzeżeniem, iż miejscem lokalizacji Urządzenia, wskazanym w przypadku zapytania uprawnionych służb wskazany zostanie Lokal.
- Operator Lokalny zapewnia, na życzenie Abonenta, możliwość:
 - nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów,
 - nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów,
 - umożliwienia Abonentowi określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez abonenta w żądaniu, oraz połączeń przychodzących z takich numerów - chyba że takie połączenia nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.
- Dostawcy zapewniają Abonentowi możliwość bezpłatnego określenia w Umowie progu kwotowego, dla każdego Okresu rozliczeniowego, po przekroczeniu którego Dostawcy będą obowiązani do:
 - natychmiastowego poinformowania Abonenta o fakcie jego przekroczenia,
 - zablokowania na życzenie Abonenta możliwości wykonywania połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów,- chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.
- Obowiązek opisany w ust. 13 lit. a uważa się za wykonany, jeżeli Dostawcy wykonają co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od przekroczenia progu kwotowego.

§ 14 Usługa telewizyjna

- Usługa telewizyjna dostępna jest wyłącznie dla Abonentów i świadczona jest przez Dostawców. Polega ona na dostarczaniu programów telewizyjnych przy wykorzystaniu technologii IPTV. Sposób świadczenia Usługi telewizyjnej dla indywidualnych Abonentów określa Umowa.
- W przypadku braku odmiennych zapisów Umowy, Cennika lub Regulaminu Promocji, zawarcie Umowy uprawnia do korzystania z Usługi telewizyjnej, przy pomocy wyłącznie jednego Urządzenia.
- Programy telewizyjne wchodzące w poszczególne Pakiety usług określa Wykaz dla poszczególnych Pakietów Usług.
- W celu prawidłowego świadczenia przez Dostawców Usługi telewizyjnej niezbędne jest korzystanie z STB udostępnionego przez Dostawcę.
- Minimalnym zakresem Usług, jaki Abonent jest zobowiązany posiadać by korzystać z Pakietów Dodatkowych i Premium, jest Usługa telewizyjna zawierająca Pakiet Podstawowy.

§ 15 Usługa dodatkowa Multiscreen

- Jeżeli Umowa Abonencka tak stanowi, Dostawcy zapewnią Abonentowi Usługę telewizyjną odpłatną lub nieodpłatną Usługę dodatkową, polegającą na zapewnieniu w wybranym przez Abonenta czasie dostępu do transmisji programów telewizyjnych w technologii przesyłu strumieniowego (dalej: **Multiscreen**), przy wykorzystaniu urządzeń mobilnych.
- Warunkiem skorzystania z usługi Multiscreen jest:
 - posiadanie własnego Urządzenia Abonenta – urządzenia mobilnego z dostępem do Internetu (w tym komputer, smartfon, tablet, smart TV), umożliwiającego odbiór sygnału strumieniowego Multiscreen, spełniającego następujące minimalne parametry techniczne: Urządzenie mobilne z systemem operacyjnym Android wersja 2.3.3 i wyższa lub Urządzenie mobilne z oprogramowaniem iOS oraz:
 - samodzielne pobranie przez Abonenta bezpłatnej aplikacji Multiscreen umożliwiającej odbiór usługi Multiscreen z serwisu App Store, Google Play lub innego podobnego serwisu internetowego, dystrybuującego taką aplikację.
- Usługa dodatkowa Multiscreen świadczona jest przy wykorzystaniu łącza internetowego dostarczanego przez Dostawców. Opcje Usługi dodatkowej Multiscreen świadczone na rzecz poszczególnych Abonentów określa Umowa.
- Usługa dodatkowa Multiscreen może być świadczona wyłącznie pod warunkiem, że pozwalają na to warunki techniczne, w szczególności parametry i konfiguracja Urządzenia posiadanego przez Abonenta oraz warunki techniczne łącza internetowego wykorzystywanego do korzystania z tej usługi.
- Zestawienie programów telewizyjnych transmitowanych w ramach Usługi dodatkowej Multiscreen określa oferta programowa, przy czym Abonentowi zostaną udostępnione jedynie programy do których uzyskał dostęp na mocy zawartej przez niego Umowy
- Transmisja programów telewizyjnych w technologii przesyłu strumieniowego jest kodowana w celu uniemożliwienia dostępu do niej podmiotom trzecim. W celu odbioru Usługi dodatkowej Multiscreen, Dostawcy prześlą Abonentowi jednorazowy kod aktywacyjny, pozwalający na autoryzację Urządzenia Abonenta, na które dostarczona ma zostać Usługa dodatkowa Multiscreen. Abonent nie jest uprawniony do udostępniania kodu podmiotom trzecim.
- O ile Umowa nie stanowi inaczej, Abonent jest uprawniony do wykorzystywania maksymalnie 3 urządzeń mobilnych w jednym czasie, w ramach poszczególnych opcji Usługi dodatkowej Streaming TV wskazanych w ust. 3.
- Wysokość opłat (jeśli jest pobierana) z tytułu świadczenia odpłatnej Usługi dodatkowej Multiscreen określa Cennik. Opłata z tytułu świadczenia Usługi dodatkowej Multiscreen będzie każdorazowo doliczana do należności Dostawców, wskazywanych w fakturze VAT za dany Okres rozliczeniowy.
- Treści multimedialne udostępniane w ramach Usługi dodatkowej Multiscreen stanowią utwory podlegające ochronie zgodnie z przepisami obowiązującego prawa. Abonent uprawniony jest do korzystania z nich wyłącznie w ramach i w celu odbioru Usługi dodatkowej Multiscreen, na własny użytek, przy użyciu Urządzenia znajdującego się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
- Abonent nie może kopiować, utrzymywać, rozpowszechniać, rozprowadzać ani w inny sposób publicznie udostępniać całości ani żadnej części treści multimedialnych udostępnianych w ramach Usługi dodatkowej Multiscreen. Postanowienia niniejszego ustępu nie naruszają uprawnienia Abonenta do korzystania z treści multimedialnych w zakresie wynikającym z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, określających dopuszczalny zakres dozwolonego użytku osobistego.
- Zakazane jest wykorzystywanie przez Abonenta Usługi dodatkowej Multiscreen do celów sprzecznych z Umową, Regulaminem, powszechnie obowiązującym prawem, dobrymi obyczajami, jak również do celów naruszających prawa lub dobra osobiste osób trzecich lub uzasadnione interesy Dostawców.
- W zakresie świadczenia Usługi dodatkowej Multiscreen niniejszy Regulamin stanowi również regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

§ 16 Zmiany Pakietów, zakup Usług dodatkowych

- Abonent po podpisaniu Umowy może dokonywać zakupu Pakietów Dodatkowych lub Pakietów Premium, dodatkowych Usług, materiałów typu VOD (wideo na życzenie) i innych Usług dostępnych w danym momencie na platformie Dostawców.

- Zakupu Pakietów Dodatkowych lub Pakietów Premium Abonent może dokonywać w dowolnym momencie, jeśli nie jest to sprzeczne z Umową, Regulaminem lub Regulaminami Promocji dotyczącymi wykupionych dotychczas przez niego Usług, a Pakiety takie są dostępne w ofercie Dostawców.
- W przypadku opisanym w ust. 2 aktywacja dostępu do nowych Pakietów Dodatkowych lub Pakietów Premium nastąpi najpóźniej w następnym dniu roboczym po dokonaniu zakupu, chyba że istnieje osobny Regulamin Dodatkowy lub Regulamin Promocji dotyczący danego Pakietu Dodatkowego lub Pakietu Premium i w Regulaminie tym podany jest inny warunek dotyczący terminu uruchomienia dostępu do Pakietu.
- Zakup Pakietu Dodatkowego lub Pakietu Premium może być dokonany na minimum jeden Okres Rozliczeniowy liczony od pierwszego dnia miesiąca następującego po dniu aktywacji Pakietu Dodatkowego lub Pakietu Premium.
- Abonent ma prawo do rezygnacji z wykupionego na czas nieokreślony Pakietu Dodatkowego lub Pakietu Premium z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożone zostanie wypowiedzenie.
- Rezygnacja, o której mowa w ust. 5, powinna być złożona w trybie przewidzianym dla wypowiedzenia Umowy, wskazanym w Umowie.
- Zakup lub zmiana wykupionych Pakietów Dodatkowych lub Pakietów Premium może podlegać osobnym Regulaminom Promocji i może wiązać się z zapłatą za aktywację. Szczegółowe postanowienia w tym przedmiocie znajdują się w Umowie, Cenniku lub Regulaminach Promocji.
- W przypadku Usług dostarczania programów telewizyjnych w większości sytuacji, Dostawcy mogą umożliwić dokonanie zmiany lub zakupu Pakietów Dodatkowych lub Premium jak i innych Usług dostępnych w ofercie Dostawców, za pośrednictwem TV Panelu. W takim przypadku Abonent będzie mógł zamówić i potwierdzić zakup za pomocą swojego numeru jPIN na ekranie własnego odbiornika telewizyjnego podłączonego do urządzenia STB wpiętego do sieci Dostawców, czyli za pomocą TV Panelu. Szczegółowe postanowienia w tym przedmiocie mogą znaleźć się w Umowie, Cenniku, Regulaminach Promocji. Abonent zalegający z płatnościami na rzecz Dostawców lub będący w okresie wypowiedzenia Umowy Abonenckiej, może skorzystać z wybranych Pakietów Dodatkowych lub Usług Dodatkowych po uprzednim uregulowaniu zobowiązań wobec Dostawców. Dodatkowo, w przypadku Abonenta będącego na STB wypowiedzenia Umowy, zakup Usług Dodatkowych lub Pakietów Dodatkowych lub Premium będzie możliwy, jeśli nie naruszy to postanowień ust. 4, tj. jeśli między zamówieniem takich Usług a zakończeniem ich świadczenia wskutek rozwiązania Umowy upłyne przynajmniej jeden pełny okres rozliczeniowy.
- Abonentowi w momencie podpisywania Umowy - w zakresie usługi Usługi dostarczania programów telewizyjnych - zostają przydzielone dwa numery PIN: jPIN pozwalający w szczególności na poświadczanie zmiany zakupionych Pakietów Dodatkowych lub Pakietów Premium, potwierdzanie zakupów Usług dodatkowych, potwierdzanie zgody na inne, objęte Umową, Cennikiem lub Regulaminami Usług; tvPIN służący do blokowania dostępu do wybranych przez Abonenta Usług i programów telewizyjnych dla osób korzystających z tego samego STB oraz do konfiguracji swojego profilu na STB.
- W przypadku zwiększenia zakresu Usług oferowanych przez Dostawców bądź rozbudowy funkcjonalności Web Panelu lub TV Panelu mogą zostać wprowadzone kolejne przypadki umożliwiające użycie jPIN przez Abonenta.
- Użycie jPIN do potwierdzenia zakupu jest równoznaczne z dokonaniem zakupu i zgodą na naliczenie obciążenia za zakupioną Usługę.
- Dostawcy umożliwiają Abonentowi zmianę obu numerów PIN za pomocą Web Panelu oraz za pomocą pilota do odbiornika telewizyjnego podłączonego do urządzenia STB wpiętego do sieci Dostawców w Lokalu Abonenta, czyli za pomocą TV Panelu.
- W celach zachowania bezpieczeństwa Abonenta, w przypadku 5-krotnego niepoprawnego wpisania numeru jPIN, numer ten może zostać zablokowany.
- Abonent jest odpowiedzialny za zachowanie numerów PIN w tajemnicy przed osobami trzecimi.
- Zaleca się niezwłoczną zmianę numerów PIN w przypadku, gdy zostały one wyjawione osobom niepowołanym.
- Abonent ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z ujawnienia numerów PIN przez Abonenta osobom trzecim, chyba, że do takiego ujawnienia doszło z przyczyn niezależnych od Abonenta.
- Abonent może dokonywać operacji odblokowania i blokowania numerów PIN telefonicznie, dzwoniąc do Biura Obsługi Klienta, lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta. Zmiana PIN w ten sposób wymaga zidentyfikowania klienta przez pracownika Biura Obsługi.

§ 17 Zmiana Lokalu, kwestia utraty praw do Lokalu

- W przypadku zmiany Lokalu, w którym mają być świadczone Usługi, jeżeli nowy Lokal nie znajduje się w obrębie właściwej Sieci lub nie występują w nim warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usługi, Dostawcy mogą odmówić zmiany miejsca świadczenia usługi, jak przy zawarciu Umowy.
- Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na inną osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, jeśli Dostawcy wyrażą na to pisemną zgodę na podstawie kryteriów określonych w ust. 3.
- Dostawcy zastrzegają sobie prawo nie wyrażenia zgody na przejęcie praw i obowiązków przez nabywcę praw do Lokalu w przypadkach opisanych Regulaminie, znajdujących zastosowanie przy zawieraniu Umowy, w szczególności może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy od wykonania przez Abonenta wszystkich wymagalnych zobowiązań wobec Dostawców.

§ 18

Dostawcy ponoszą odpowiedzialność względem Abonenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy na zasadach wynikających z Kodeksu cywilnego oraz ustawy Prawo telekomunikacyjne.

§ 19 Reklamacja

- Abonent może składać reklamację z powodu:
 - niedotrzymania z winy Dostawców określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, w tym nieosiągnięcia określonego w Umowie, Regulaminie lub Cenniku poziomu jakości świadczonych Usług,
 - nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
- Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
- Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
- Reklamacja może być złożona w każdym Biurze Obsługi. Reklamacja może być złożona:
 - w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),
 - ustnie - osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi,
 - w formie dokumentowej - w wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej za pośrednictwem Panelu Abonenta.
- Reklamacja powinna zawierać:
 - imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
 - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawców lub adres miejsca zakończenia Sieci,
 - datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a,
 - wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa pod lit. f,
 - podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi, nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Dostawców, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
- W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka Dostawców rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamacja pozostawia się bez rozpoznania.
- Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawców rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
- W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawców, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.

10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie dokumentowej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Dostawców w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawców rozpatrującej reklamację. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
12. W stosunku do Konsumentów za nienależyte wykonanie Umowy przez Dostawców uznane będą znaczące i stałe lub regularnie powtarzające się odstępstwa od parametrów jakości Usługi dostępu do Internetu (w tym przepływności), które wskazujemy w Umowie, Cenniku, Regulaminie i Regulaminie promocji, jeśli zostanie to stwierdzone za pomocą mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Urząd Komunikacji Elektronicznej.

§20 Odpowiedź na reklamację

1. Jednostka Dostawców rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a. nazwę jednostki Dostawców rozpatrującej reklamację,
 - b. informację o dniu złożenia reklamacji,
 - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w § 19 ust. 5 lit. g,
 - e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, o prawie polubownego rozwiązania sporu w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej
 - f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawców, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - b. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
4. Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie dokumentowej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawcy potwierdzają przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie dokumentowej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej, Panel Abonenta albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawcy potwierdzają przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
5. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie dokumentowej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej, w Panelu Abonenta albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne stosuje się.
6. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 4 i 5, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 19 ust. 11 oraz § 20 ust. 2 i 3 lit. a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
7. Jeżeli wysłana przez Dostawcę odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawcy, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w § 19 ust. 4 zdanie drugie, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
8. Reklamujący, w porozumieniu z Dostawcą, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ustępie poprzedzającym ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
9. Dostawca jest zobowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

§ 21 Zawieszenie świadczenia Usług

1. W okresie zawieszenia świadczenia Usług Dostawcy są zwolnieni z obowiązku świadczenia Usług oraz Usług dodatkowych, a Abonent z obowiązku uiszczania opłat.
2. Dostawcy mogą zawiesić świadczenie całości lub odpowiedniej części Usług, jeżeli Abonent, pomimo uprzedniego pisemnego wezwania:
 - a. zalega w zapłacie całości lub części opłaty aktywacyjnej, przyłączeniowej, Abonamentu lub innych opłat określonych w Cenniku powyżej 14 dni od terminu płatności,
 - b. narusza zobowiązania wynikające z postanowień Umowy lub Regulaminu.
 Dostawcy mogą odstąpić od wezwania, jeżeli niezwłoczne zawieszenie świadczenia Usług będzie stanowić wyłączną możliwość zapobieżenia powstaniu istotnych szkód lub nastąpi na żądanie uprawnionego do takiego żądania organu, w szczególności sądu, policji czy prokuratora lub w przypadku uzasadnionego podejrzenia Nadużycia w Komunikacji Elektronicznej.
3. W przypadku zawieszenia świadczenia Usług na podstawie ust. 2 Dostawcy zobowiązani są wznowić świadczenie Usług w ciągu 3 dni roboczych od ustania przyczyn zawieszenia, w szczególności dostarczenia dowodu zapłaty przez Abonenta wszystkich zaległości wraz z należnymi odsetkami.
4. Wznowienie świadczenia usług zawieszonych z winy abonenta wiąże się z naliczeniem Opłaty, zgodnie z Cennikiem.

§ 22 Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta

1. Zawieszenie świadczenia Usług na pisemny wniosek Abonenta może nastąpić, gdy nie zalega on z żadnymi opłatami wobec Dostawców w dniu złożenia wniosku, jak również nie będzie z nimi zalegał w dniu planowanego zawieszenia Usług. Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta może nastąpić jedynie łącznie w odniesieniu do wszystkich Usług świadczonych na jego rzecz na podstawie Umowy. Postanowienia dotyczące zawieszenia świadczenia Usług na wniosek Abonenta nie dotyczą Abonentów, którzy korzystają z Usług na podstawie Umowy zawartej na warunkach promocyjnych, w przypadku których nie upłynął minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych.
2. Abonent może wnioskować o zawieszenie świadczenia Usług na okres nie dłuższy niż 3 miesiące i nie częściej niż 1 raz do roku.
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, wywołuje skutek na koniec miesiąca kalendarzowego, w którym Abonent złożył przedmiotowy wniosek.
4. Po upływie ustalonego okresu zawieszenia, Dostawcy automatycznie wznowią świadczenie Usługi.
5. Za zawieszenie świadczenia usługi na wniosek Abonenta pobierana jest opłata, zgodnie z Cennikiem.

§23 Rozwiązanie Umowy

W przypadku rozwiązania Umowy, której zawarcie łączyło się z przyznaniem Abonentowi ulg, przed upływem okresu na jaki została zawarta, Dostawcy obciążą Abonenta opłatą w wysokości stanowiącej równowartość ulgi przyznanej Abonentowi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość, za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Konsumenta umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe. Zapis zdania pierwszego dotyczy rozwiązania Umowy przez Abonenta (z wyjątkiem, gdy rozwiązanie następuje z winy Dostawców) lub przez Dostawców z winy Abonenta.

§ 24 Bezpieczeństwo sieci

1. Niezależnie od innych środków, przewidzianych w Umowie lub Regulaminie, w zakresie w którym będzie to proporcjonalne i uzasadnione z punktu widzenia celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, Dostawcy w zakresie świadczonej przez siebie Usługi mogą dokonać:
 - a. eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług lub stanowi bądź generuje Nadużycie w Komunikacji Elektronicznej;
 - b. przerwać lub ograniczyć świadczenia usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług lub generowanie Nadużyć w Komunikacji Elektronicznej;
 - c. zablokowania dostępu do stron internetowych w zakresie wynikającym z przepisów prawa lub porozumień zawartych z Prezesem UKE.
2. Dostawcy nie odpowiadają za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, w zakresie wynikającym z podjętych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności posiadanej Sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych z Usługą. Postanowień zdania pierwszego nie stosuje się w przypadku zakazania przez Prezesa UKE stosowania takich środków.

§ 25

W związku z wygaśnięciem Umowy Abonent zobowiązany będzie ponadto do zwrotu Sprzętu na własny koszt, na zasadach określonych w § 8 Regulaminu, jak również może być zobowiązany do zwrotu ulg oraz zapłaty kar umownych lub odszkodowań, w przypadkach szczegółowo wskazanych w niniejszym Regulaminie.

§ 26 Odstąpienie od Umowy

1. W przypadku Umowy zawartej poza Biurem Obsługi Konsumentowi na podstawie przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), przysługuje prawo odstąpienia od umowy bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów w terminie 14 dni od jej zawarcia.
2. W przypadku Umowy zawartej na odległość Konsumentowi na podstawie przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), przysługuje prawo odstąpienia od umowy bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów w terminie 14 dni od jej zawarcia.
3. W przypadku, gdy za wyraźną zgodą Konsumenta świadczenie Usługi zostało rozpoczęte przed upływem terminu, o którym mowa w § 26 ust. 1. Regulaminu, Konsument – może odstąpić od Umowy, lecz jest zobowiązany do zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. Kwotę należną do zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia. W sytuacji opisanej w zdaniu pierwszym prawo odstąpienia nie przysługuje w przypadku Umowy o dostarczanie treści cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym, za które Konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny.
4. Dla zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1 lub 2, wystarczy wysłanie do Dostawców oświadczenia przed jego upływem. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy jest doręczany Konsumentowi wraz z Umową.
5. W razie złożenia oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu, Umowa uważana jest za niezawartą, a Konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony Umowy świadczyły ulega zwrotowi w stanie nieporozumieniu ponad zwykłe użycie.
6. W zakresie nieuregulowanym w Umowie i Regulaminie Abonentowi przysługują uprawnienia przewidziane w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827).
7. Odstąpienie od Umowy uregulowane w niniejszym paragrafie może nastąpić również wyłącznie w odniesieniu do poszczególnych Usług wskazanych w Umowie, z zastrzeżeniem, że niektóre z tych Usług mogą być świadczone wyłącznie przy równoczesnym korzystaniu z innej Usługi, zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie.

§ 27 Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Abonentów są 3 podmioty, zaangażowane w świadczenie Usług i Usług dodatkowych. Podmiotami tymi są: EVIO Polska Sp. z o.o. z siedzibą z siedzibą w Katowicach, 40-568, ul. Ligocka 103, bud. 8, wpisana w rejestrze przedsiębiorców KRS pod numerem KRS: 0000171054, EVIO Sp. z o.o. z siedzibą z siedzibą w Katowicach, 40-568, ul. Ligocka 103, bud. 8, wpisana w rejestrze przedsiębiorców KRS pod numerem KRS: 0000377126 oraz GCI sp. z o.o. z siedzibą w Suchym Lesie (62-002) przy ul. Obornickiej 149, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0000320193.
2. Na potrzeby niniejszego paragrafu wszystkie podmioty wskazane w ust. 1 łącznie zwane są dalej **Administratorami**.
3. 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:
 - a. prawidłowego wykonania Umowy pomiędzy Administratorami a Abonentem przez czas trwania tej Umowy a także po jej zakończeniu, w tym w celu spełnienia obowiązków wynikających z obowiązujących przepisów prawa
 - b. podjęcia działań na żądanie Abonenta, którego dane dotyczą przed zawarciem Umowy, w tym w celu dokonania weryfikacji w zakresie możliwości świadczenia usług Abonentowi;
 - c. marketingu Usług własnych w zakresie w jakim stanowi to prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratorów, 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;
4. Administratorzy niniejszym informują, iż celem świadczenia usług, dopasowanych do preferencji, Abonenta, dokonują 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 Administratorów, zachowania, lokalizacji lub przemierzania się (tzw. profilowanie) wyłącznie w celu wykonania Umowy i o prawie do uzyskania interwencji ludzkiej ze strony Administratorów, do wyrażenia własnego stanowiska i do zakwestionowania tej decyzji. Konsekwencją podejmowania zautomatyzowanej decyzji (bez udziału czynnika ludzkiego) może być w szczególności: dopasowanie oferty oraz oferty promocyjnej z uwagi na szczególne preferencje w zakresie wykonywanych połączeń, oglądania skonkretyzowanych Programów TV czy terminowej spłaty należności wobec Administratorów.
5. Podanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Umowy jest konieczne. Podanie danych osobowych w celu promocji i marketingu własnych usług, przy użyciu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych oraz automatycznych systemów wywołujących (tj. poprzez wysłanie oferty promocyjnej za pośrednictwem SMS czy wiadomości e-mail) jest dobrowolne a ich niepodanie spowoduje wyłącznie niemożliwość bieżącego zapoznania się z ofertami promocyjnymi usług Administratorów.
6. Odbiorcą danych osobowych będą między innymi podmioty świadczące usługi na rzecz Administratorów z zakresu rachunkowości i księgowości, usługi informatyczne, usługi serwisowe, podmioty świadczące usługi z zakresu promocji i marketingu, a także inne podmioty jeżeli będzie to wynikać z przepisów prawa lub prawnie uzasadnionego interesu Administratorów lub strony trzeciej
7. Dane osobowe będą przechowywane przez cały okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu w zakresie w jakim jest to niezbędne dla wykonania ciężących na Administratorach - obowiązków retencji danych. Dane osobowe przetwarzane w celu marketingu bezpośredniego własnych produktów i Usług będą przetwarzane przez okres obowiązywania Umowy lub do momentu wycofania udzielonej zgody, a po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy – za zgodą Abonenta przez okres do dwóch lat lub do momentu wycofania udzielonej zgody.
8. Abonentowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania i sprostowania oraz – w zakresie wynikającym z przepisów - do usunięcia, ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec ich 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

§ 28 Pozasądowe i sądowe rozwiązywanie sporów

1. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, jeśli skutek negocjacji nie dojdzie do ugody między stronami, Abonent ma prawo skierować sprawę do sądu powszechnego, a w przypadku, gdy Abonentem jest Konsument - do dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, w trybie opisanym w art. 109 ustawy Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r.

§ 29 Postanowienia końcowe

1. Wszelkie oświadczenia dotyczące wypowiedzenia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy wymagają złożenia ich każdej ze stron Umowy, a w przypadku gdy oświadczenie składa Abonent – Dostawcom.
2. Abonent zobowiązany jest informować Dostawców o zmianie danych podanych przy zawarciu Umowy, w tym w szczególności adresu miejsca zamieszkania lub siedziby, zmiany adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy firmy lub nazwiska i imion w formie pisemnej, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian. Dostawcy niezwłocznie informują Abonentów o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby na piśmie, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.
3. Aktualne: Regulamin, Regulaminy promocji oraz Cennik, wskazujący m.in. koszt usług serwisowych niewchodzących w skład Podstawowej obsługi serwisowej, dostępne są nieodpłatnie, na każde żądanie Abonenta w formie pisemnej lub elektronicznej, w Serwisie internetowym oraz w Biurze Obsługi. Dostawcy nieodpłatnie dostarczają Abonentowi znajdujące zastosowanie wzorce umowne wraz z Umową, a także na każde jego żądanie, w formie pisemnej lub elektronicznej.
4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne właściwe przepisy w tym przepisy ustawy Prawo telekomunikacyjne.
5. Regulamin w niniejszej wersji wchodzi w życie z dniem **4 marca 2024r.** i obowiązuje dla Umów lub aneksów do Umów zawieranych od tego dnia.

* - proszę zaznaczyć strony Umowy;