REGULAMIN OGÓLNY ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ MULTIMEDIA OSTRÓDA SPÓŁKA Z O.O.

(obowiązuje od dnia 10.11.2024r.)

1. Kim jesteśmy i jak się z nami kontaktować?

a. Formalnie nazywamy się **Multimedia Ostróda sp. z o.o.**, ale w skrócie możesz mówić nam „**MM Ostróda**" (my sami też będziemy siebie tak nazywać w skrócie). Ciebie pozwolimy sobie nazywać „**Abonentem**".

b. Jesteśmy przedsiębiorcą telekomunikacyjnym. Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej (w skrócie: „**Prezes UKE**") wpisał nas do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 13199.

c. Nasza siedziba mieści się w 81-525 Gdyni, przy ul. Al. Zwycięstwa 253. Nasz adres pocztowy (korespondencyjny), na który możesz się z nami kontaktować na piśmie, to: 84-200 Wejherowo, ul. Przemysłowa 3.

d. Nasz adres mailowy to mc1@multimedia2.pl, numer telefonu to 729 715 715, a numer faksu to 587389704 - korzystaj proszę właśnie z nich, jeżeli chcesz się z nami kontaktować mailowo, telefonicznie lub faksem (chyba, że w konkretnej sprawie podaliśmy Ci w Dokumentacji umownej inny e-mail lub numer – korzystaj wtedy właśnie z nich).

e. Nasz numer w Krajowym Rejestrze Sądowym to: 0000984217. Dokumentację naszej spółki przechowuje Sąd Rejonowy Gdańsk - Północ w Gdańsku VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego. Kapitał zakładowy naszej spółki wynosi 5 000,00 zł.

f. Nasz NIP to 5862383007, a REGON: 522705162 .

2. Gdzie są wszystkie warunki naszej Umowy Abonenckiej?

a. Dokument, który masz przed sobą opisuje zasady naszej współpracy w ramach Umowy Abonenckiej, które dotyczą wszystkich świadczonych przez nas usług. W skrócie będziemy nazywać go „**Regulaminem ogólnym**".

b. Pamiętaj jednak, że warunki naszej współpracy umownej określają jeszcze inne dokumenty. Otrzymałeś je od nas do wglądu przed rozpoczęciem współpracy - jest bardzo ważne, ażebyś dokładnie przeczytał je wszystkie przed zawarciem z nami Umowy. Są to:

(1) Umowa Abonencka – wspominana wcześniej nasza umowa;

(2) Podsumowanie warunków Umowy – wymagane prawem i stworzone zgodnie z jego wymogami (także co do formy) zwięzłe podsumowanie podstawowych warunków naszej Umowy Abonenckiej;

(3) Regulamin Oferty – dokument, w którym opisane są warunki szczególnej oferty świadczenia Usługi, o ile do niej przystąpiłeś;

(4) Regulamin szczególny – jest to regulamin, który opisuje dokładniej warunki świadczenia poszczególnych, konkretnych rodzajów Usług. Twoje konkretne Regulaminy szczególne wskazaliśmy w Twojej Umowie Abonenckiej;

(5) Regulamin ogólny – niniejszy dokument;

(6) Cennik – dokument opisujący stawki opłat za nasze Usługi;

(7) Polityki, oświadczenia i informacje – to wszelkie dodatkowe dokumenty, w tym **„Oferta Usług"** (czyli zestawienie dostępnych Pakietów), a także polityki, wymagane prawem informacje - np. Informacja o przetwarzaniu danych osobowych Abonenta (jest to dokument potocznie nazywany dokumentem „RODO"), czy pouczenia (np. Pouczenie o prawie odstąpienia).

c. W skrócie wszystkie te powyższe dokumenty będziemy łącznie nazywać „**Dokumentacją umowną**". Wszystkie one określają warunki naszej Umowy i są przedstawiane Tobie przed zawarciem umowy, składając się na tzw. informacje przedumowne. Zaakceptowane Podsumowanie warunków umowy oraz pozostałe informacje przedumowne stanowią integralną część Umowy, a zmiana ich postanowień może nastąpić wyłącznie na zasadach określonych w Umowie.

d. Dokumenty znajdujące zastosowanie do Twojej Umowy doręczamy Ci na Trwałym nośniku przed zawarciem Umowy. Z wzorami dokumentów, w tym aktualnym Cennikiem, określającym obowiązujące ceny i koszty usług serwisowych, możesz zapoznać się także w BOK lub na naszej Stronie internetowej.

3. Co oznaczają pojęcia pisane wielką literą?

a. Awaria – to nieprawidłowość w działaniu Sieci lub udostępnionego Ci przez nas Sprzętu, wskutek której Usługa nie działa wcale albo działa wadliwie (np. spadną umówione parametry jej jakości);

b. BOK – to w skrócie Biuro Obsługi Klienta, czyli jeden z naszych lokali, w których możesz nas odwiedzić i załatwić sprawy związane z Umową Abonencką. Pełną listę naszych BOK znajdziesz na naszej Stronie Internetowej;

c. Gniazdo Sieciowe – to miejsce (punkt fizyczny) w Lokalu, w którym możesz podłączyć Terminal lub Sprzęt do Sieci, w celu korzystania z Usług;

d. Kodeks cywilny – to ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny;

e. Konsument – to Osoba fizyczna, która zawiera Umowę Abonencką (ale też wnioskuje o jej zawarcie, np. składając zamówienie) lub korzysta z naszych Usług dla celów, które nie są bezpośrednio związane z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Zasadniczo, za Konsumenta będziemy także uważać Przedsiębiorcę Jednoosobowego (chyba, że w Dokumentacji umownej wskażemy inaczej);

f. Numer Ewidencyjny – to numer identyfikacyjny, który nadaliśmy Ci w celu ułatwienia kontaktów i rozliczeń;

g. Osoba fizyczna – to po prostu człowiek (czyli np. nie spółka. Ale osoba prowadząca działalność gospodarczą na podstawie wpisu do CEIDG - już tak);

h. Opłata Abonamentowa – to stała comiesięczna opłata, którą będziesz nam płacił za Usługę;

i. Opłata Jednorazowa – to opłata za jednorazowe czynności związane z Usługą;

j. Pakiet – to zakres Usługi, który jest określony w Ofercie Usług;

k. PKE – to ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo Komunikacji Elektronicznej;

l. Przedsiębiorca Jednoosobowy – musimy tu posłużyć się definicją ustawową. Zgodnie więc z art. 385^5 Kodeksu cywilnego, będzie to Osoba fizyczna zawierająca Umowę Abonencką bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej Umowy Abonenckiej wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na

podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG). W praktyce, na ogół Przedsiębiorcą Jednoosobowym może być Abonent prowadzący działalność na podstawie wpisu do CEIDG (choć oczywiście nie jest to bezwzględną regułą – pierwszeństwo ma bowiem opisana wcześniej definicja ustawowa);

m. RODO - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. 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);

n. Strona Internetowa – to nasza strona internetowa, którą prowadzimy pod adresem: https://multimedia1.pl;

o. Sieć – jest to sieć telekomunikacyjna, poprzez którą dostarczamy Ci Usługę. Może należeć do nas lub do innego operatora, z którym współpracujemy;

p. Siła wyższa – to takie wydarzenie zewnętrzne, które jest niezależne od Ciebie i od nas. Nie sposób go przewidzieć ani mu zapobiec. Przykładowo, będą to: wojny, katastrofy naturalne, czy strajki;

q. Sprzęt – to elektryczne lub elektroniczne urządzenia, których przeznaczeniem jest odbiór Usług. Sprzętem nie są jednak Terminale (np. telefony, telewizory, tablety, komputery). Sprzętem będą natomiast np.: dekodery, moduły CAM, zasilacze z kablami, czy routery;

r. Sprzęt Operatora – oddane Ci do używania (co najwyżej na czas trwania Umowy Abonenckiej) urządzenie umożliwiające dostęp do Usług świadczonych przez nas za pośrednictwem Sieci, które stanowi naszą (czyli MM Ostróda) własność lub będące w naszym posiadaniu na podstawie innego tytułu prawnego;

s. Terminal – to osobiste telekomunikacyjne urządzenie końcowe, służące do korzystania z Usług, takie jak np. telefon, smartfon, tablet lub komputer;

t. Trwały nośnik – znowu musimy posłużyć się definicją z przepisów prawa. Otóż zgodnie z art. 2 pkt 4) Ustawy o prawach konsumenta Trwałym nośnikiem jest materiał lub narzędzie umożliwiające komuś przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, 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 niezmienionej postaci. Może to być np. zapis na urządzeniu USB lub karcie pamięci, płyta CD/DVD lub wiadomość SMS. W praktyce naszej współpracy, najczęściej spotykanym przez Ciebie Trwałym nośnikiem będzie jednak papier lub plik typu PDF.

u. Umowa zawarta na odległość – tu także musimy posłużyć się definicją z przepisów. Zgodnie z art. 2 pkt 1) Ustawy o prawach konsumenta, jest to umowa zawarta z Konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie. W praktyce naszej współpracy na ogół będzie to umowa zawarta przez telefon.

v. Umowa zawarta poza lokalem – i w tym przypadku konieczne jest odniesienie do definicji z przepisów. Zgodnie z art. 2 pkt 2) Ustawy o prawach konsumenta i w ramach naszej współpracy, będzie to umowa zawarta z Konsumentem:

(1) przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy (czyli naszym BOK),

(2) w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Konsumenta w okolicznościach, o których mowa w punkcie (1) powyżej,

(3) w lokalu przedsiębiorstwa Dostawcy lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z Konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron.

W praktyce może to być więc Umowa Abonencka zawierana przez Ciebie podczas spotkania z naszym przedstawicielem poza naszym BOK (np. u Ciebie w domu), w tym także zawarta już nawet po takim spotkaniu (np. mailowo lub telefonicznie), o ile spełnia jednocześnie inne wskazane wyżej warunki.

w. Usługa – Usługa komunikacji elektronicznej, Usługa dodatkowa lub inna usługa, która znajduje się w naszej ofercie, lub której dotyczy nasza Umowa Abonencka;

x. Usługa dodatkowa – to świadczona przez nas Usługa powiązana z Usługą komunikacji elektronicznej. Taka, która wspiera lub uzupełnia Usługę komunikacji elektronicznej. Jeżeli Umowa Abonencka lub Cennik nie mówi inaczej, to Usługa dodatkowa jest ściśle powiązanym dodatkiem do Usługi komunikacji elektronicznej. Oznacza to, że Usługa dodatkowa nie może być świadczona samodzielnie – bez powiązanej z nią Usługi komunikacji elektronicznej;

y. Usługa komunikacji elektronicznej – to Usługa w rozumieniu art. 2 pkt 76) PKE. U nas będzie to Usługa telewizji, telefonii lub dostępu do Internetu;

z. Ustawa o prawach konsumenta – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;

aa. Ustawa o zwalczaniu nadużyć - ustawa z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej.

4. W jakiej formie zawiera się Umowę Abonencką i składa inne oświadczenia?

a. Umowę z nami standardowo zawierasz na piśmie (forma pisemna). W naszym BOK oraz na naszej Stronie Internetowej dowiesz się, czy aktualnie możliwe jest (a jeżeli tak - to w jaki sposób) zawarcie Umowy Abonenckiej także w formie:

(1) Elektronicznej, czyli elektronicznie i koniecznie przy wykorzystaniu bezpiecznego podpisu elektronicznego;

(2) Dokumentowej, czyli elektronicznie, bez konieczności użycia bezpiecznego podpisu elektronicznego (np. mailowo lub poprzez formularz), czy też np. przez telefon.

b. Jeżeli jesteś Konsumentem, to masz prawo wyboru formy zawarcia Umowy Abonenckiej (wybierasz spośród form, jakie aktualnie oferujemy).

c. Aneks do Umowy Abonenckiej standardowo zawiera się na takich samych zasadach, co samą Umowę Abonencką (chyba że Dokumentacja umowna mówi inaczej).

d. Standardowo, wszystkie oświadczenia w sprawie Umowy Abonenckiej można składać w formie (wedle własnego wyboru):

(1) pisemnej;

(2) elektronicznej, czyli koniecznie z wykorzystaniem bezpiecznego podpisu elektronicznego (pamiętaj więc

proszę, że sam e-mail bez takiego podpisu nie jest formą elektroniczną);

(3) dokumentowej, np. mailowo lub telefonicznie, przy posłużeniu się adresem mailowym i numerem telefonu podanym w Umowie Abonenckiej (lub później zaktualizowanym).

Pamiętaj jednak proszę, że Dokumentacja umowna lub przepisy prawa mogą w pewnych sytuacjach wymagać konkretnej formy dla danego oświadczenia. I wtedy właśnie obowiązuje tak wymagana forma.

e. Jeżeli oświadczenia składane będą w formie dokumentowej (np. mailem lub telefonicznie), to na Trwałym nośniku doręczymy Ci treść tak zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy Abonenckiej. Tak samo postąpimy z Twoim oświadczeniem o związaniu się tymi warunkami.

5. Jak sprawdzamy Twoją tożsamość?

a. Umowę Abonencką możesz zawrzeć z nami osobiście albo poprzez Twojego przedstawiciela (np. pełnomocnika). To, czy taki przedstawiciel został przez Ciebie odpowiednio umocowany sprawdzamy zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego. Możemy Was poprosić o okazanie nam stosownych dokumentów, które potwierdzą to umocowanie. Jeżeli przedstawiciel działa na podstawie pełnomocnictwa, musi ono mieć formę pisemną pod rygorem nieważności oraz musi być dołączone do Umowy Abonenckiej.

b. Przepisy prawa nakazują nam sprawdzać, czy osoba zawierająca z nami Umowę Abonencką to na pewno Ty. Innymi słowy – musimy sprawdzić Twoją tożsamość. Dlatego też przed zawarciem Umowy Abonenckiej musisz nam podać opisane niżej dane:

(1) **Jeżeli jesteś Osobą fizyczną**: Twoje imię (imiona) i nazwisko, numer PESEL (o ile go masz) albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość. Jeżeli jesteś Cudzoziemcem i nie jesteś obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – potrzebujemy numeru Twojego paszportu lub karty pobytu. Wszystko to dotyczy także osób, które Cię reprezentują, podczas gdy Ty sam nie jesteś Osobą fizyczną.

(2) **Jeżeli nie jesteś Osobą fizyczną:** Twoją nazwę, numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w KRS albo informację o wpisie do CEIDG lub innym właściwym rejestrze.

Dane zbieramy zgodnie z obowiązującymi przepisami, w szczególności w zakresie ochrony danych osobowych.

c. Miej proszę na względzie, że jeżeli przedstawiane przez Ciebie dokumenty byłyby zniszczone albo budziłyby wątpliwości odnośnie ich autentyczności lub kompletności, to ze względów bezpieczeństwa będziemy zmuszeni odmówić Ci zawarcia Umowy Abonenckiej.

d. Świadczenie Ci Usług rozpoczniemy najwcześniej po potwierdzeniu opisanych wcześniej (lit. b powyżej) danych:

(1) z informacjami zawartymi we wskazanych tam dokumentach lub rejestrach (zrobimy to sami albo poprosimy inną osobę, żeby zrobiła to w naszym imieniu);

albo

(2) zrobimy to drogą elektroniczną, z wykorzystaniem jednego z następujących sposobów:

- środków identyfikacji banku krajowego, spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej lub krajowej instytucji płatniczej;
- kwalifikowanego certyfikatu podpisu elektronicznego lub certyfikatu podpisu osobistego;
- naszych własnych środków identyfikacji elektronicznej (jest to możliwe, jeżeli weryfikowaliśmy już wcześniej Twoje dane na potrzeby innej umowy);
- transmisji audiowizualnej lub podobnego sposobu (w praktyce polega to na porównaniu Twojego wizerunku ze zdjęciem w dokumencie);
- podpisu zaufanego;
- certyfikatu użytkownika aplikacji mObywatel (oczywiście, o ile z niej korzystasz).

Pamiętaj tylko proszę, że powyższe jeszcze nie znaczy, że Usługi będą Ci świadczone zaraz po dokonaniu autoryzacji. Moment uruchomienia Twojej Usług określa bowiem Umowa Abonencka.

e. Nie musisz martwić się szczegółowymi procedurami weryfikacji – przy zawieraniu Umowy Abonenckiej nasz przedstawiciel poinstruuje Cię co trzeba zrobić.

6. Czy istnieją jakieś dodatkowe wymogi do zawarcia Umowy Abonenckiej?

a. W niektórych sytuacjach możemy być zmuszeni do odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej. Po pierwsze wtedy, gdy wymagałoby od nas tego prawo albo rozstrzygnięcie organu administracji publicznej. Po drugie - jeżeli nie będzie technicznych możliwości świadczenia Ci Usługi. Po trzecie – zerknij proszę na poniższe postanowienia. Opisujemy tam nie tylko sytuacje, kiedy nie będzie możliwe zawarcie z nami Umowy Abonenckiej, ale też przypadki, w których możemy ją zaoferować na mniej korzystnych warunkach.

b. Możemy uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od:

(1) przedstawienia przez Ciebie dokumentów, które potwierdzą możliwość wykonania Twoich zobowiązań wynikających z Umowy Abonenckiej;

(2) pozytywnej oceny Twojej wiarygodności płatniczej, która wynikać będzie z posiadanych przez nas danych. Ewentualnie – z danych udostępnionych nam przez biuro informacji gospodarczej;

(3) zawarcia przez Ciebie umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego – ale tylko, jeżeli jest to niezbędne do świadczenia Ci Usługi (np. do zapewnienia Ci przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej).

c. Jeżeli ocena Twojej wiarygodności płatniczej dokonana przy pomocy biura informacji gospodarczej będzie negatywna, mamy prawo:

(1) odmówić Ci zawarcia Umowy Abonenckiej (całkowicie albo tylko na warunkach promocyjnych);

(2) zawrzeć z Tobą Umowę Abonencką na mniej korzystnych warunkach, w tym oczekiwać od Ciebie:

- przedpłaty w wysokości (łącznie): opłaty przyłączeniowej, opłaty aktywacyjnej oraz sześciu Opłat Abonamentowych;
- kaucji na pokrycie zobowiązań wynikających z Umowy.

d. Czynności opisanych wyżej (lit. b-c) dokonujemy zgodnie z właściwymi procedurami przewidzianymi prawem. Możesz o nich przeczytać w art. 298 PKE.

e. Przedpłaty i kaucje służą temu, abyśmy mogli zaspokoić z nich nasze należności umowne, jeżeli nie zapłacisz ich w terminie. Wcześniej wezwiemy Cię jeszcze do zapłaty

zaległości (wyznaczymy Ci na to dodatkowy, co najmniej 7 dniowy termin).

f. Pamiętaj proszę, że ani przedpłata ani kaucja zasadniczo nie pozbawiają nas pozostałych uprawnień związanych z Twoim opóźnieniem w płatnościach (np. ewentualnego prawa do Zawieszenia lub Ograniczenia świadczenia Usług, czy wypowiedzenia Umowy Abonenckiej).

g. Jeżeli zaspokoimy nasze roszczenia z przedpłaty lub kaucji, to powinieneś uzupełnić je do kwoty, w jakiej zapłaciłeś je pierwotnie (przy zawarciu Umowy Abonenckiej). Zrób to proszę w przeciągu 7 dni od otrzymania od nas wezwania.

h. Twoja kaucja i przedpłata nie przepadną po zakończeniu naszej współpracy. Oczywiście zwrócimy Ci je w pierwotnie zapłaconej wysokości – najpóźniej w przeciągu 7 dni od zakończenia obowiązywania Umowy Abonenckiej i zaspokojenia przez Ciebie naszych roszczeń wynikających z Umowy Abonenckiej (termin ten rozpoczyna swój bieg z datą późniejszą).

i. Umowa Abonencka może przewidywać, że Usługa będzie świadczona na rzecz określonej osoby trzeciej w Lokalu szczegółowo wskazanym. W takim przypadku - obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej obciążają Abonenta.

7. Kiedy i na jakich warunkach zaprzestaniemy świadczenia Ci Usługi?

a. Co do zasady zaprzestaniemy świadczenia Ci Usługi z momentem zakończenia obowiązywania naszej Umowy Abonenckiej. W pewnych jednak sytuacjach możemy czasowo zaprzestać dostarczania Ci Usług także w trakcie jej obowiązywania. Opisujemy je dokładnie poniżej – zwróć proszę uwagę, że czasami takie zaprzestanie może doprowadzić nawet do całkowitego zakończenia naszej współpracy.

b. Możemy ograniczyć świadczenie Ci Usługi, jeżeli opóźnisz się z zapłatą za nią. „**Ograniczenie**" polega na zablokowaniu możliwości: wykonywania połączeń (oprócz numerów alarmowych), wysyłania wiadomości SMS/MMS, a także korzystania z transmisji danych. Wolno nam to jednak zrobić dopiero po upływie 7 dni od uprzedzenia Cię przez nas o zamiarze dokonania Ograniczenia.

c. Nie dokonamy Ograniczenia, jeżeli byłoby ono niewykonalne technicznie albo niezasadne ekonomicznie.

d. „**Zawieszenie**" oznacza całkowite zablokowanie świadczenia Ci Usługi – możliwe jest wówczas tylko wykonywanie połączeń na numery alarmowe (a i to tylko w przypadku Usługi telefonii). Możemy go dokonać, jeżeli nie uregulujesz zaległości w przeciągu 7 dni liczonych od Ograniczenia lub ewentualnie: od wystąpienia przyczyny braku możliwości Ograniczenia (lit. c powyżej). Wcześniej powinniśmy Cię jednak uprzedzić o zamiarze Zawieszenia i wyznaczyć dodatkowy, 3- dniowy termin na zapłatę.

e. Jeżeli złożyłeś reklamację dotyczącą wysokości należności za daną Usługę, to jej Zawieszenie nie nastąpi przed upływem 21 dni od wyczerpania przez Ciebie drogi postępowania reklamacyjnego. Nie dotyczy to jednak sytuacji, w których opóźnisz się w zapłacie należności, które nie są sporne.

f. Wznowimy świadczenie Ci Usługi niezwłocznie (najpóźniej w przeciągu 3 dni) po zapłaceniu przez Ciebie zaległych należności. Wznowienie Zawieszonej Usługi może podlegać opłacie określonej w Cenniku (odpowiadającej ponoszonym kosztom takiego wznowienia).

g. Możemy też Zawiesić Ci Usługę, jeżeli uporczywie będziesz opóźniał się z zapłatą za nią. Wcześniej musimy jednak uprzedzić Cię o takim zamiarze i wyznaczyć dodatkowy, 14-dniowy termin na zapłatę.

h. Mamy prawo wypowiedzieć Ci Umowę Abonencką (z Twojej winy), jeżeli nie uregulujesz zaległości w przeciągu 7 dni od Zawieszenia (oczywiście, mowa tu o zaległościach, które stanowiły przyczynę tego Zawieszenia). Wcześniej musimy Cię jednak uprzedzić o takim zamiarze i wyznaczyć dodatkowy, 7-dniowy termin na zapłatę.

i. Wszystkie opisane wyżej uprzedzenia (wraz z wyznaczeniem dodatkowego terminu na zapłatę) doręczymy Ci na Trwałym nośniku – na podany przez Ciebie adres korespondencyjny lub mailowy.

j. Możemy także zawiesić Ci świadczenie Usług w przypadku naruszania przez Ciebie warunków Umowy Abonenckiej lub korzystania z Usług w sposób naruszający przepisy prawa. Zawieszenie takie poprzedzone zostanie wezwaniem do zaprzestania naruszeń i wyznaczeniem odpowiedniego terminu. Zawieszenie świadczenia Usług może nastąpić bez wystosowania wezwania w wyjątkowych przypadkach, gdy będzie to konieczne ze względu na zapobieżenie szkodzie (np. w przypadku zakłócania sieci, dokonywania czynów zabronionych, dokonywania nadużyć w komunikacji elektronicznej).

8. Czy możemy Czasowo wstrzymać świadczenie Usług na Twój wniosek?

a. Możemy czasowo wstrzymać świadczenie całości lub części Usług na Twój wniosek (w skrócie będziemy to nazywać: „**Czasowym wstrzymaniem**"). Warunkiem jest jednak, ażebyś nie zalegał wobec nas z żadnymi opłatami – zarówno w dniu złożenia takiego wniosku, jak i w dniu planowanego Czasowego wstrzymania.

b. Możesz wnioskować o Czasowe wstrzymanie na okres nie dłuższy niż 3 miesiące i nie częściej niż jeden raz w roku. Okres Czasowego wstrzymania jest liczony w pełnych miesiącach kalendarzowych, licząc od pierwszego dnia następnego okresu rozliczeniowego.

c. Zostaniesz przez nas zawiadomiony o Czasowym wstrzymaniu. Z kolei wznowienie świadczenia Usług nastąpi bez dodatkowego zawiadomienia.

d. W okresie Czasowego wstrzymania jesteśmy zwolnieni z obowiązku świadczenia Ci objętych nim Usług, a Ty jesteś zwolniony uiszczania za nie opłat. Pobierzemy jednak Opłatę jednorazową w wysokości określonej w Cenniku.

e. Możliwość zawieszenia świadczenia Usług nie dotyczy umów zawartych na czas określony.

9. Na czym polega konsumenckie prawo odstąpienia od umowy?

a. Konsumenckie prawo odstąpienia od Umowy wynika z przepisów Ustawy o prawach konsumenta. Przysługuje więc ono oczywiście Konsumentom, ale także - Przedsiębiorcom Jednoosobowym. Dotyczy Umów zawartych na odległość i Umów zawartych poza lokalem. W uproszczeniu polega ono na tym, że masz prawo odstąpić od takiej Umowy bez podawania jakichkolwiek przyczyn w przeciągu 14 dni. Umowa będzie wtedy uważana za niezawartą. Jeżeli złożysz oświadczenie o odstąpieniu zanim w ogóle przyjmiemy Twoją ofertę (czyli jeszcze zanim w ogóle dojdzie do

zawarcia Umowy), to Twoja oferta po prostu przestanie być wiążąca.

b. Zgodnie z Ustawą o prawach konsumenta, prawo odstąpienia nie przysługuje Ci, jeżeli:
- **(1)** za Twoją wyraźną i uprzednią zgodą (złożoną wraz z oświadczeniem, ze przyjąłeś do wiadomości możliwość utraty prawa odstąpienia) zdążymy już w pełni wykonać Usługę;
- **(2)** wyraźnie żądałeś, abyśmy przyjechali do Ciebie w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji. Jeżeli jednak świadczymy dodatkowo inne usługi, niż te których wykonania zażądałeś w taki sposób lub jeżeli dostarczamy towary inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, to prawo odstąpienia przysługuje Ci w odniesieniu do tych dodatkowych usług lub towarów;
- **(3)** jeżeli wyraźnie zażądałeś od nas przyjechania do Ciebie w celu dokonania naprawy, a Usługę wykonamy w pełni za Twoją wyraźną i uprzednią zgodą.

c. Rozpoczęcie świadczenia Usługi przed upływem terminu odstąpienia odbywa się na podstawie Twojego wyraźnego żądania. Powinno ono zawierać także oświadczenie o przyjęciu przez Ciebie do wiadomości, że utracisz prawo odstąpienia z chwilą pełnego wykonania przez nas Umowy. Bez takiego żądania z oświadczeniem – nie ponosisz kosztów świadczenia Usług za czas odstąpienia od Umowy.

d. Koniecznie zapoznaj się z pouczeniem o prawie odstąpienia, które jest załącznikiem do Twojej Umowy. Znajdziesz tam dokładne informacje o terminie i sposobie realizacji tego prawa, a także jego skutkach. Jest tam także pomocniczy formularz oświadczenia o odstąpieniu – możesz, ale nie musisz z niego skorzystać. Niezbędne przepisy znajdują się natomiast w Ustawie o prawach konsumenta.

e. Nie ponosisz kosztów świadczenia Usług za czas do odstąpienia od Umowy, jeżeli nie poinformowaliśmy Cię w wymagany prawem sposób o prawie odstąpienia i skutkach jego wykonania.

10. Jakie są podstawowe zasady świadczenia Ci przez nas Usług?

a. Przede wszystkim mamy obowiązek dostarczyć Ci Usługę zgodną z Umową Abonencką (czyli całą Dokumentacją umowną), przepisami prawa i obowiązującymi normami technicznymi.

b. O ile Dokumentacja Umowna nie stanowi inaczej, Usługi dostarczamy Ci w sposób ciągły, czyli 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

c. O minimalnych poziomach jakości konkretnych Usług przeczytasz w dedykowanych im Regulaminach szczególnych. Dodatkowe postanowienia w tym zakresie może też zawierać Twoja Umowa Abonencka (np. odnośne prędkości Usługi dostępu do Internetu w Twoim pakiecie).

d. W celu promocji lub przeprowadzenia testów programu telewizyjnego lub radiowego, możemy na ustalony przez nas okres udostępnić Ci bez dodatkowych opłat taki program, którego nie obejmuje Twój Pakiet. Udostępnienie takiego programu, jak i jego wycofanie nie stanowi zmiany warunków Umowy Abonenckiej.

e. W celu należytego wykonywania Usługi dokonujemy okresowej konserwacji i modernizacji Sieci. Może to powodować czasowe przerwy w dostawie sygnału.

11. Czy oprócz podstawowych Usług możesz otrzymać coś jeszcze?

a. Podstawowe Usługi, które będziemy Ci świadczyć, określa Twoja Umowa Abonencka. Możemy Ci jednak zaoferować jeszcze inne powiązane z nimi usługi akcesoryjne. Przykładowo, mogą to być usługi posprzedażne, usługi z zakresu obsługi klienta i konserwacji, a także dodatkowe usługi serwisowe, które nie wchodzą w skład Podstawowej obsługi serwisowej (przeczytasz o niej poniżej pod lit. b). Informację o warunkach ich świadczenia i opłatach za nie znajdziesz w Cenniku. Jeżeli Cennik nie mówi nic innego, to do takich usług akcesoryjnych odpowiednio stosuje się warunki naszej Umowy Abonenckiej. W przypadku zamówienia płatnych usług serwisowych, a także w przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu będziesz zobowiązany pokryć koszy obsługi serwisowej, w tym koszty dojazdu serwisu do Lokalu. Wysokość tych kosztów określa Cennik, znajdziesz je także w BOK oraz na Stronie Internetowej.

b. „**Podstawowa obsługa serwisowa”** to usługi serwisowe, które świadczymy Ci w ramach Opłaty Abonamentowej – nie podlegają one dodatkowej opłacie. W ramach takiej Podstawowej obsługi serwisowej zapewniamy Ci:
- **(1)** usuwanie przez nas Awarii,
- **(2)** usuwanie nieprawidłowości (o ile ponosimy za nią odpowiedzialność) w:
  - (1) świadczeniu Usług;
  - (2) działaniu udostępnionego Ci przez nas na czas trwania Umowy Abonenckiej: Sprzętu lub Terminala;
- **(3)** informację o świadczonych Usługach.

c. Nie świadczymy Usług gwarancyjnych innych niż Podstawowa obsługa serwisowa, chyba że co innego wynika z Umowy lub Regulaminów szczególnych.

d. Możesz zgłosić nieprawidłowości w świadczonych przez nas Usługach osobiście w BOK, telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej w godzinach pracy BOK.

e. Obsługę serwisową zapewniamy w godzinach od 08:00 do 22:00. Działania zmierzające do usunięcia nieprawidłowości będziemy podejmować nie później niż w ciągu 36 godzin przypadających w dni robocze od chwili zgłoszenia.

12. Co robimy, ażeby zapewnić wydajność oraz bezpieczeństwo?

a. Możemy utrzymywać rezerwy przepływności łącz oraz stosować narzędzia, które automatycznie monitorują bieżące obciążenie ruchu na wybranych odcinkach Sieci, a także występowanie tam Awarii i naruszeń bezpieczeństwa. Możemy też stosować pewne środki zarządzania ruchem w Internecie. Szczegółowe informacje o takich narzędziach oraz środkach mogą znaleźć się Regulaminach szczególnych dedykowanych konkretnym Usługom. Narzędzia takie służą jedynie wydajnemu wykorzystania Sieci (w tym usprawnieniu transmisji danych i zwiększeniu jej efektywności), sprawnemu usuwaniu Awarii, a także bezpieczeństwu Sieci oraz Usług. Nie mają one negatywnego wpływu ani na Twoją prywatność ani bezpieczeństwo Twoich danych osobowych ani na jakość naszych Usług. Środki takie standardowo nie wiążą się z przetwarzaniem Twoich danych osobowych. Wyjątkiem jest sytuacja, w której byłoby to niezbędne dla zapewnienia bezpieczeństwa lub dla rozliczenia Usługi.

b. Niektóre działania, połączenia, czy komunikaty mogą powodować naruszenie bezpieczeństwa Sieci lub Usług, stwarzać zagrożenie takiego naruszenia lub podatność na jego wystąpienie. Dotyczy to zwłaszcza sytuacji, w których Usługi są wykorzystywane niezgodnie z ich przeznaczeniem, a tym bardziej – niezgodnie z przepisami prawa. Przykładowo: gdy dochodzi do ingerowania lub uszkadzania Sieci, wprowadzania do Sieci nielegalnych treści, uzyskiwania nieuprawnionego dostępu do cudzych danych lub urządzeń (tzw. hackerstwo) albo ogólnie rzecz ujmując – dokonywania czynów zabronionych. W takich sytuacjach, w celu zapewnienia bezpieczeństwa Sieci lub Usług możemy zablokować przekaz komunikatu lub czasowo (tylko na czas potrzebny do realizacji wspomnianego celu) wstrzymać dostarczanie Usługi. Oczywiście, dojdzie to tego tylko wtedy, gdy będzie to absolutnie konieczne i z poszanowaniem wszystkich wiążących nas przepisów prawa.

c. Pamiętaj proszę, że do blokowania połączeń lub komunikatów może nas zobowiązać Prezes UKE. Może on to zrobić, jeżeli takie połączenia lub komunikaty mogą zagrażać obronności, bezpieczeństwu państwa oraz bezpieczeństwu i porządkowi publicznemu.

d. O ogólnych zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych informujemy Cię w Dokumentacji umownej oraz na Stronie Internetowej. Natomiast o ewentualnym, faktycznym wystąpieniu takiego konkretnego zagrożenia lub naruszenia (o ile będzie miało niekorzystny wpływ na Twoje prawa) oraz związanych z nimi sposobach ochrony powiadomimy Cię osobno za pośrednictwem Twoich danych kontaktowych udostępnionych nam w Umowie Abonenckiej. Jeżeli sprawa dotyczyłaby większej liczby osób – możemy też zamieścić stosowny komunikat na naszej Stronie Internetowej. Zawsze będziemy stosować się do procedur przewidzianych prawem, zwłaszcza PKE, a w przypadku danych osobowych - Rozporządzenia Komisji (UE) nr 611/2013 z dnia 24 czerwca 2013 r. w sprawie środków mających zastosowanie przy powiadamianiu o przypadkach naruszenia danych osobowych, na mocy dyrektywy 2002/58/WE Parlamentu Europejskiego i Rady o prywatności i łączności elektronicznej.

13. Co robimy z nadużyciami w komunikacji elektronicznej i nielegalnymi treściami?

a. Wiąże nas Ustawa z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej (w skrócie będziemy ją nazywać „**Ustawą o zwalczaniu nadużyć**"). Sprawa jest ważna, więc musimy posłużyć się dokładną definicją z tej ustawy. Otóż zgodnie z jej przepisami nadużycie w komunikacji elektronicznej, to „świadczenie lub korzystanie z usługi telekomunikacyjnej lub korzystanie z urządzeń telekomunikacyjnych 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 skrócie takie działanie będziemy określać: „**Nadużyciem**").

b. Prezes UKE może nam nakazać zablokowanie dostępu do danego numeru lub danej usługi. Oczywiście, nie pobieramy wtedy za nie opłat. Szczegółowe warunki takiej blokady znajdziesz w art. 23 Ustawy o zwalczaniu nadużyć.

c. Identyfikacja, zapobieganie i zwalczanie Nadużyć może wymagać od nas przetwarzania określonych informacji, w tym objętych tajemnicą telekomunikacyjną. W tym celu możemy je wzajemnie udostępniać innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnymi. Zasadniczo nie dotyczy to treści komunikatów (zwróć jednak proszę uwagę na wyjątki od tej zasady przewidziane w Regulaminie szczególnym świadczenia Usług ruchomych). Szczegółowe zasady w tym zakresie określa art. 26 Ustawy o zwalczaniu nadużyć.

d. Dokładniejsze zasady postępowania przez nas z Nadużyciami związanymi z poszczególnymi rodzajami Usług możesz znaleźć w dedykowanych im Regulaminach szczególnych.

e. Zasadniczo nie monitorujemy treści Twoich komunikatów. Jednak wyjątkowo, przepisy mogą nas do tego uprawniać lub nawet zobowiązywać. Przykładowo, może to wynikać ze wspominanej wcześniej Ustawy o zwalczaniu nadużyć, PKE oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (w skrócie: „**Aktu o usługach cyfrowych**"/"**Aktu**").

f. Upoważniony podmiot może nas zobowiązać do podjęcia określonych działań przeciwko nielegalnej treści (lub treściom). Odbywa się to na zasadach przewidzianych wspominanym wyżej Aktem o usługach cyfrowych. Przysługują Ci prawa przewidziane w tym Akcie, w tym prawo do złożenia skargi do krajowego koordynatora ds. usług cyfrowych oraz prawo do otrzymania odszkodowania za szkody lub straty, jakie poniosłeś wskutek naruszenia przez nas obowiązków wynikających z tego Aktu.

14. Jakie są zasady naliczania odszkodowania za rozwiązanie Umowy przed czasem na jaki została zawarta?

a. Możemy dochodzić od Ciebie odszkodowania, jeżeli przed upływem czasu oznaczonego Umowy Abonenckiej, zostanie ona wypowiedziana przez Ciebie lub przez nas, ale z Twojej winy (w skrócie nazywamy je: „Odszkodowaniem").

b. Odszkodowanie nie może przekroczyć sumy części Abonamentu stanowiących opłatę za Usługę (wartość ta została wskazana w Umowie), które powinieneś nam zapłacić do zakończenia obowiązywania Umowy. Maksymalna kwota Odszkodowania została określona w Umowie Abonenckiej.

c. Odszkodowanie to nie przysługuje nam jednak w następujących przypadkach:

(1) Wypowiedzenia przez Ciebie Umowy Abonenckiej przed rozpoczęciem przyłączenia, a jeżeli nie jest ono wykonywane – przed rozpoczęciem świadczenia Ci Usług telekomunikacyjnych (dotyczy Konsumentów nie będących Przedsiębiorcami Jednoosobowymi);

(2) Wypowiedzenia przez Ciebie Umowy z powodu znaczących, stałych lub częstych rozbieżności pomiędzy rzeczywistym wykonaniem Usługi (oprócz Usługi dostępu do Internetu) a warunkami określonymi w Umowie (dotyczy Konsumentów nie będących Przedsiębiorcami Jednoosobowymi);

(3) Wypowiedzenia przez Ciebie Umowy zawartej na czas oznaczony wobec planowanych przez nas jej

jednostronnych zmian. Możemy jednak domagać się Odszkodowania, jeżeli zmiany te są konieczne wobec zmiany przepisów prawa, decyzji Prezesa UKE, są wyłącznie korzystne dla Ciebie lub mają jedynie charakter administracyjny.

15. Czym jest oferta wiązana i jakie wiążą się z nią skutki?

a. Jeżeli jesteś Konsumentem, niebędącym Przedsiębiorcą Jednoosobowym, i zawierasz z nami Umowę Abonencką obejmującą co najmniej usługę dostępu do Internetu lub usługę telefonii (w sieci stacjonarnej lub w sieci ruchomej) wraz z inną Usługą komunikacji elektronicznej lub promocyjnym urządzeniem końcowym w rozumieniu art. 285 ust. 2 pkt d) PKE, postanowienia Umowy lub Dokumentacji umownej dotyczące:
   (1) automatycznego przedłużenia obowiązywania Umowy na czas nieokreślony,
   (2) zasad dokonywania przez Dostawcę jednostronnej zmiany warunków Umowy Abonenckiej,
   (3) zasad dotyczących zachowania ciągłości Usług przy zmianie dostawcy,
   (4) prawa rozwiązania umowy z powodu występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, a warunkami określonymi w Umowie Abonenckiej,
   - stosuje się do wszystkich Usług objętych taką Umową Abonencką.

b. Jeżeli zawierasz Umowę na ofertę wiązaną nie będąc Konsumentem, ale będąc mikroprzedsiębiorcą lub małym przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców, postanowienia ust. 1 stosuje się z wyłączeniem pkt (4).

c. Jeżeli jako Konsument, niebędący Przedsiębiorcą Jednoosobowym, masz prawo do wypowiedzenia Umowy Abonenckiej na ofertę wiązaną, przed upływem okresu jej obowiązywania, ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez nas Umowy Abonenckiej, uprawnienie to obejmuje wszystkie Usługi objęte tą Umową Abonencką.

d. Jeżeli jako Konsument, niebędący Przedsiębiorcą Jednoosobowym, złożysz zamówienie na dodatkowe Usługi, nie przedłuża to terminu obowiązywania Umowy Abonenckiej na ofertę wiązaną, chyba że wyrazisz na to zgodę.

16. Czy i jak ktoś może przejąć Twoją Umowę Abonencką?

a. Pod pewnymi warunkami możemy zgodzić się na to, ażeby ktoś inny przejął Twoje prawa i obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej, bez uprawnień typowo osobistych (w uproszczeniu nazywamy to przejęciem Umowy Abonenckiej). Zrobimy to jednak tylko na warunkach opisanych poniżej lub jeżeli będzie do tego zobowiązywało nas prawo (może ono ustanawiać takie przejęcie bez opisanych niżej procedur). Zasadniczo, wymagamy naszej zgody i ponownego zawarcia z nami Umowy Abonenckiej. Wiąże się to z całą opisaną wcześniej w Regulaminie ogólnym procedurą weryfikacji tożsamości i wiarygodności płatniczej.

b. Przejęcie Umowy może nastąpić w przypadku śmierci Abonenta. Umowę Abonencką może wówczas przejąć jego: małżonek, wstępny (np. rodzic, dziadek), zstępny (np. dziecko, wnuk), rodzeństwo (brat lub siostra) lub osoba, która wspólnie z nim zamieszkiwała w momencie śmierci. W takim przypadku wymagamy uregulowania wszystkich dotychczasowych należności umownych Abonenta. Konieczne jest wystąpienie do nas z wnioskiem o zawarcie nowej umowy – maksymalnie w przeciągu 30 dni od daty śmierci Abonenta. Do zawarcia nowej Umowy Abonenckiej, oprócz dokumentów potrzebnych do tego przy tradycyjnym jej zawieraniu potrzebujemy:
   (1) Karty SIM zmarłego Abonenta (oczywiście tylko, jeżeli ją od nas otrzymał);
   (2) dokumentu potwierdzającego śmierć Abonenta (np. odpis aktu zgonu);
   (3) dokumentu, który pozwoli ustalić stopień pokrewieństwa lub dokumentu wskazującego na tytuł prawny do Lokalu lub dowodu wspólnego zamieszkiwanie ze zmarłym Abonentem.

c. Przeniesienie Umowy może też nastąpić wskutek Twojej Umowy z osobą trzecią. Stosuje się wówczas wszystkie zasady opisane pod lit. a powyżej. Dodatkowo, takie przeniesienie może podlegać opłacie wskazanej w Cenniku i wymagamy uprzedniego uregulowania przez Ciebie wszelkich wymagalnych zobowiązań z Umowy Abonenckiej.

17. Jakie są zasady naszej odpowiedzialności wobec Ciebie?

a. Przede wszystkim odpowiadamy wobec Ciebie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy Abonenckiej zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa - zwłaszcza PKE, Ustawy o prawach konsumenta (o ile ma do Ciebie zastosowanie) oraz Kodeksu cywilnego i jego przepisów o niewykonaniu i nienależytym wykonaniu zobowiązań z umów wzajemnych. Dodatkowo, zasady naszej odpowiedzialności określa Dokumentacja umowna. Jej warunki nie mogą być jednak rozumiane jako ograniczające lub wyłączające Twoje prawa jako Konsumenta, jeżeli w przewidziane zostały w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.

b. Jeżeli prawo nie stanowi inaczej, to nie odpowiadamy wobec Ciebie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy Abonenckiej, jeżeli nastąpiło ono wskutek Siły wyższej albo z przyczyn leżących wyłącznie po Twojej stronie. Nie ponosimy też odpowiedzialności za zakłócenia lub zaniki sygnału, które wynikają ze złego stanu technicznego twojego Terminala lub Sprzętu, chyba że otrzymałeś je od nas.

c. Pamiętaj proszę, że jeżeli naruszymy nasze obowiązki umowne wobec Ciebie, to mogą przysługiwać Ci nie tylko prawa wprost przewidziane w samej Dokumentacji umownej. W określonych przypadkach przepisy (np. Kodeks cywilny) mogą przewidywać bowiem dla Ciebie dodatkowe uprawnienia, np. prawo do wypłaty odszkodowania, żądania wykonania Umowy Abonenckiej, a nawet odstąpienia od niej.

18. Co w przypadku Awarii?

a. Prosimy Cię, abyś niezwłocznie informował nas o każdym przypadku dostrzeżenia Awarii lub jakiejkolwiek innej nieprawidłowości w świadczeniu Ci Usługi.

b. Awarie usuwamy niezwłocznie, nie później niż w przeciągu 36 godzin przypadających w dni roboczych od momentu zgłoszenia. Czas ich usunięcia uzależniony jest od charakteru

danej Awarii i związanych z tym możliwości technicznych. Jeżeli z takich przyczyn usunięcie Awarii w przeciągu wspominanych 36 godzin nie byłoby możliwe – określimy termin i damy Ci o nim znać.

c. Rozumiemy, że Awaria jest dla Ciebie dyskomfortem. O ewentualnie przysługujących Ci rekompensatach z takiego powodu przeczytasz w następnym punkcie Regulaminu ogólnego.

19. Jakie rekompensaty przewidzieliśmy dla Ciebie?

a. Mamy dla Ciebie dwa rodzaje rekompensat na wypadek, gdybyśmy nie wykonali naszych obowiązków umownych albo gdybyśmy wykonali je nienależycie (bo np. jakość Usługi nie będzie zgodna z tym, na co się umówiliśmy). Możesz wtedy oczekiwać od nas:
- **(1)** zwrotu 1/30 Opłaty Abonamentowej - za każdy dzień takiego niewykonania albo nienależytego wykonania Usługi telefonicznej płatnej okresowo, które trwa dłużej niż 12 godzin (nazywamy to: „**Bonifikatą**");
- **(2)** odszkodowania – liczymy je jako 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy - za każdy dzień niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usługi płatnej okresowo (nazywamy to: „**Karą umowną**"). Kara umowna nie przysługuje, jeżeli w Okresie Rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.

b. Możesz domagać się Bonifikaty i Kary umownej także za brak naszej odpowiedniej reakcji na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa. Przysługują Ci one w stawce liczonej po prostu za jeden dzień – za każdy przypadek takiego naruszenia. Naruszenia dokonane w ciągu jednego dnia traktuje się jak jedno naruszenie.

c. Do okresu, za który przysługuje Ci Bonifikata i Kara umowna nie wlicza się czasu, w którym nie mogliśmy usunąć Awarii z przyczyn leżących po Twojej stronie.

d. Aby uzyskać Bonifikatę i Karę umowną musisz złożyć nam reklamację (w niej wskażesz, czego się od nasz domagasz). O zasadach składania reklamacji przeczytasz w następnym punkcie Regulaminu.

20. Kiedy i jak złożyć reklamację?

a. Reklamacja jest możliwa, gdy:
- **(1)** z naszej winy nie dotrzymaliśmy umówionego terminu rozpoczęcia świadczenia Twojej Usługi;
- **(2)** nie wykonaliśmy Twojej Usługi albo wykonaliśmy ją nienależycie;
- **(3)** nieprawidłowo obliczyliśmy nasze należności za Usługę.

b. Termin na złożenie reklamacji to 12 miesięcy. Biegną one od końca miesiąca kalendarzowego, w którym:
- **(1)** zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi;
- **(2)** nienależycie wykonaliśmy Usługę;
- **(3)** nie wykonaliśmy Usługi;
- **(4)** otrzymałeś fakturę z nieprawidłowo obliczonymi należnościami.

Po tym czasie reklamację pozostawimy bez rozpoznania. Niezwłocznie damy Ci o tym znać.

c. Reklamację możesz złożyć na różne sposoby. Wybierz ten, który jest dla Ciebie najodpowiedniejszy:
- **(1)** odwiedzając którykolwiek z naszych BOK – możesz tam złożyć wcześniej przygotowane pismo z reklamacją albo zwyczajnie opisać sprawę naszemu pracownikowi (spisze on wtedy protokół Twojej reklamacji);
- **(2)** dzwoniąc na nasz numer telefonu;
- **(3)** wysyłając reklamację na nasz adres pocztowy;
- **(4)** wysyłając reklamację na nasz adres mailowy;
- **(5)** za pomocą formularza na naszej Stronie Internetowej (w tym poprzez system eBOK).

d. Prawo wymaga, ażeby reklamacja zawierała minimum pewnych informacji. I tak, musisz w niej wskazać przynajmniej:
- **(1)** Twoje imię i nazwisko albo nazwę (firmę);
- **(2)** Twój adres zamieszkania albo siedziby;
- **(3)** czego dotyczy reklamacja (opisz co się stało);
- **(4)** okres, którego dotyczy reklamacja;
- **(5)** okoliczności uzasadniające reklamację (opisz dlaczego Twoja reklamacja jest zasadna);
- **(6)** przydzielony Ci przez nas numer telefonu (oczywiście, jeżeli reklamacja go dotyczy);
- **(7)** Twój Numer Ewidencyjny (znajdziesz go na Umowie Abonenckiej) lub adres Lokalu, w którym świadczymy Ci Usługę;
- **(8)** datę zawarcia Umowy Abonenckiej i umówiony termin rozpoczęcia świadczenia Usług (wskaż je tylko, jeśli reklamujesz niedotrzymanie przez nas tego terminu);
- **(9)** wysokość żądanych należności – o ile ich oczekujesz. Jeżeli nie wskażesz nam żądanej kwoty, ale prawo do niej nie będzie budziło wątpliwości – potraktujemy Twoją reklamację tak, jakbyś nam tę kwotę wskazał. Żebyśmy jednak mogli Ci cokolwiek wypłacić musisz nam też podać numer rachunku bankowego, numer rachunku w SKOK lub adres do wypłaty przekazem pocztowym. Zamiast wypłaty, możesz też zawnioskować o zaliczenie takich należności na poczet przyszłych płatności umownych.
- **(10)** opcjonalnie: sposób, w jaki chcesz otrzymać odpowiedź na reklamację (wybierz jeden z opisanych w lit. i poniżej).

Oczywiście, możesz też dodać coś od siebie. I nie zapomnij proszę się podpisać - jeżeli składasz reklamację na piśmie.

e. Jeżeli Twoja reklamacja nie będzie zawierała potrzebnych nam informacji opisanych powyżej (lit. d), poprosimy Cię o jej uzupełnienie – od razu, jeżeli składasz reklamację osobiście w naszym BOK. A jeżeli składasz ją w inny sposób – niezwłocznie wyznaczymy Ci na to dodatkowy, 14-dniowy termin. Prosimy, ażebyś uzupełnił reklamację w tym czasie. W przeciwnym razie będziemy bowiem mogli pozostawić ją bez rozpoznania.

f. Niezwłocznie potwierdzimy Ci przyjęcie Twojej reklamacji złożonej w naszym BOK. W pozostałych przypadkach – potwierdzenie przekażemy Ci w przeciągu 14 dni (chyba, że do tego czasu zdążymy Ci już odpowiedzieć na reklamację). W potwierdzeniu wskażemy dzień złożenia reklamacji oraz dane naszej jednostki, która rozpatrzy Twoją reklamację (nazwę, adres i numer telefonu).

g. Rozpatrzymy Twoją reklamację w przeciągu 30 dni. Gdybyśmy Ci jednak w tym czasie nie odpowiedzieli – oznacza to, że uznaliśmy Twoją reklamację. Ten 30 dniowy termin dotyczy jednak tylko Usług komunikacji elektronicznej. Dla pozostałych Usług termin ten jest nieco krótszy i wynosi 14 dni.

h. Nasza odpowiedź na Twoją reklamację będzie zawierała:
- **(1)** nazwę naszej jednostki rozpatrującej reklamację;
- **(2)** dzień złożenia reklamacji;
- **(3)** rozstrzygnięcie o uznaniu albo odmowie uznania reklamacji;
- **(4)** jeżeli przyznamy Ci należności – ich wysokość i termin wypłaty (ewentualnie informację, że zaliczymy je na poczet przyszłych płatności, jeżeli o to wnioskowałeś);
- **(5)** pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a jeżeli jesteś Konsumentem [nie – Przedsiębiorcą Jednoosobowym] – także w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
- **(6)** nasze dane do szybkiego i efektywnego kontaktu w sprawie Twojej reklamacji (w tym numer telefonu i adres poczty elektronicznej);

Jeżeli nie uznamy Twojej reklamacji, odpowiedź wysyłaną papierowo (choć możesz ją otrzymać także w inny sposób – spójrz na lit. i poniżej) przekażemy Ci listem poleconym, a każdorazowo uzupełnimy ją o uzasadnienie faktyczne i prawne.

i. Przyjęcie Twojej reklamacji i odpowiedź na nią standardowo wysyłamy w formie papierowej. Zawsze możesz jednak zgodzić się na formę mailową potwierdzenia i odpowiedzi – podaj nam tylko w tym celu Twój adres mailowy. Możesz to zrobić w Umowie Abonenckiej, reklamacji albo nawet w osobnym oświadczeniu. Nie musisz składać takiej zgody, jeżeli złożyłeś reklamację mailowo – wówczas pisma kierujemy na wskazany przez Ciebie adres mailowy (jeżeli go nie wskażesz - przekażemy je na adres, z którego wysłałeś reklamację).

j. Jeżeli z jakiegoś powodu nie otrzymasz wysłanej przez nas odpowiedzi, na Twoje żądanie (złożone w BOK, telefonicznie, mailowo albo na piśmie) niezwłocznie przekażemy Ci ją ponownie (ewentualnie w duplikacie albo kopii). Daj nam proszę znać preferowaną formę i postać takiej odpowiedzi, duplikatu albo kopii (w miarę możliwości postaramy się ją uwzględnić). Jeżeli reklamacja nie została uwzględniona – zawsze możesz żądać otrzymania takiego dokumentu przesyłką poleconą (nieważne, w jaki sposób pierwotnie wysłaliśmy Ci odpowiedź). Miej proszę na względzie, że możemy odmówić ponownego wydania odpowiedzi (ewentualnie jej duplikatu albo kopii), jeżeli z dokumentów będzie jasno wynikać, ze odpowiedź na reklamację została Ci doręczona.

k. Skorzystanie przez Ciebie z niektórych uprawnień albo bieg niektórych terminów (spójrz np. na lit. l poniżej) może zależeć od wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Droga taka jest wyczerpana, jeżeli Twojej reklamacji nie uwzględnimy albo, jeżeli pomimo jej uwzględnienia – nie wypłacimy Ci należnej kwoty w przeciągu 30 dni.

l. Warto wiedzieć, że bieg przedawnienia roszczeń zawiesza się (czyli jego bieg zostaje tymczasowo zatrzymany) na czas od dnia wniesienia przez Ciebie reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Dotyczy to jednak tylko reklamacji obejmujących Usługi komunikacji elektronicznej.

21. Co, jeżeli jesteś Osobą z niepełnosprawnościami?

a. Poniżej znajdziesz ogólne informacje o podstawowych udogodnieniach, jakie oferujemy Osobom z niepełnosprawnościami. Zwracamy uwagę, że w tym zakresie zawsze stosujemy aktualne wymogi wynikające z przepisów prawa. Niniejsze postanowienie ma zatem charakter informacyjny i obejmuje stan na dzień doręczenia Ci niniejszego regulaminu. Aktualne informacje o oferowanych usługach i udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami możesz uzyskać na naszej Stronie internetowej oraz w BOK (w skrócie informację taką nazwiemy: **Informacją dla Osób z niepełnosprawnościami**).

b. W naszych BOK można znaleźć następujące udogodnienia:
- **(1)** przystosowanie do obsługi Osób z niepełnosprawnością narządu ruchu;
- **(2)** stanowisko obsługi z urządzeniami umożliwiającymi komunikację z Osobami z niepełnosprawnością wzroku, słuchu albo mowy, w tym za pośrednictwem połączenia z tłumaczem języka migowego online, oferowanego co najmniej od poniedziałku do piątku w godzinach pracy BOK, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Zapewniamy te udogodnienia w co najmniej 1/6 naszych BOK, w tym co najmniej w jednym w każdym mieście na prawach powiatu (o ile mamy tam BOK).

c. Wszystkie BOK oferujące udogodnienia dla Osób z niepełnosprawnościami będą specjalnie oznakowane graficznie.

d. We wszystkich naszych BOK możesz też zażądać wydrukowania informacji o:
- **(1)** wszystkich oferowanych przez nas udogodnieniach dla Osób z niepełnosprawnościami wraz z listą BOK, w których te udogodnienia są dostępne;
- **(2)** świadczonych usługach wraz z informacją o zapewnieniu ich dostępności dla Osób z niepełnosprawnością

Te informacje mogą zostać wydrukowane z wykorzystaniem wybranego przez Ciebie kroju i rozmiaru czcionki. Możesz je również znaleźć na naszej Stronie Internetowej.

e. Na naszej Stronie Internetowej zapewniamy obsługę Osób z niepełnosprawnością narządu słuchu albo narządu mowy (niesłyszącymi albo niemówiącymi), z wykorzystaniem komunikacji audiowizualnej z tłumaczem polskiego języka migowego w czasie rzeczywistym, co najmniej od poniedziałku do piątku w godzinach pracy, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

f. Jeżeli jesteś Osobą niewidomą lub słabowidzącą, to możemy wysłać Ci na Trwałym nośniku (mailowo lub korespondencyjnie): Dokumentację umowną, informację o danych zawartych na fakturze, wykaz usług, a także naszą Informację dla Osób z niepełnosprawnościami. Wybierz, w jakiej formie potrzebujesz takich dokumentów:
- **(1)** w sposób nadający się do odczytu maszynowego w formie dostępnej dla Ciebie cyfrowo;
- **(2)** wydruk z wykorzystaniem wybranego przez Ciebie kroju i rozmiaru czcionki.

g. Obowiązujące nas przepisy względem Osób z niepełnosprawnościami znajdziesz głównie w PKE oraz w rozporządzeniu wydanym na podstawie art. 340 ust. 3 PKE.

22. Jak postępujemy z Twoimi danymi?

a. Przetwarzamy Twoje dane osobowe ujęte w Umowie Abonenckiej. W toku naszej współpracy możemy

przetwarzać jeszcze inne Twoje dane, jeżeli nam je udostępnisz. Zawsze robimy to zgodnie z aktualnymi wymogami prawa, a zwłaszcza przepisami RODO oraz PKE. O dokładnych zasadach przetwarzania danych osobowych i przysługujących Ci z tego tytułu uprawnieniach przeczytasz w Informacji o przetwarzaniu danych Abonenta – załączamy ją do Umowy Abonenckiej.

b. Twojej zgody wymagają działania marketingowe oparte na automatycznych systemach wywołujących i telekomunikacyjnych urządzeniach końcowych. Nie mogą one nadto odbywać się na Twój koszt.

c. Rejestrujemy i przechowujemy dane o wykonanych dla Ciebie Usługach przez co najmniej 12 miesięcy. Robimy to w takim zakresie, jaki pozwala nam ustalić należności za Usługi i rozpatrzenie reklamacji. Jeżeli takową złożysz – okres ten wydłuży się jeszcze o czas niezbędny do rozstrzygnięcia ewentualnego sporu.

d. Musimy jeszcze rejestrować i przechowywać pewne dane na potrzeby naliczania Ci opłat oraz rozliczeń z innymi operatorami. Dotyczy to informacji (danych transmisyjnych) o:

(1) numerze wybierającym połączenie i numerze, na który połączenie jest wybierane;

(2) rodzaju połączenia;

(3) czasie połączenia.

Takie dane przetwarzamy tylko do końca okresu, w którym możliwe jest dochodzenie roszczeń – Twoich wobec nas lub naszych wobec Ciebie. Nie chodzi tu jednak o każde możliwe do wyobrażenia roszczenie, ale tylko o takie, które jest obowiązkowe do zaspokojenia.

e. Przetwarzanie Twoich danych transmisyjnych na potrzeby marketingu lub świadczenia usług o wartości wzbogaconej wymaga Twojej zgody.

f. Możemy upoważnić podmioty trzecie do przetwarzania Twoich danych transmisyjnych. Są to podmioty, które zajmują się naliczaniem opłat, obsługą klienta, zarządzaniem ruchem w Sieci, systemem wykrywania nadużyć finansowych, marketingiem lub świadczeniem usług o wartości wzbogaconej. Mogą one jednak przetwarzać dane wyłącznie dla celów niezbędnych przy wykonywaniu tych działań.

g. Możesz wpływać na zakres przetwarzania Twoich danych poprzez:

(1) określenie rodzaju Usług, które będą Ci świadczone;

(2) wykonywanie uprawnień opisanych w załączanej do Umowy Abonenckiej Informacji o przetwarzaniu danych Abonenta;

(3) wyrażenie zgody lub cofnięcie zgody na określone cele, dla których te dane są przetwarzane. Miej jednak proszę na względzie, że niektóre zgody mogą być warunkiem niezbędnym do tego, ażeby w ogóle świadczyć Ci daną Usługę.

h. Standardowo ani nie przechowujemy ani nie mamy dostępu do danych w Twoim Terminalu. Wyjątkiem są sytuacje, gdy okazałoby się to być konieczne dla dostarczenia Ci umówionej Usługi lub transmisji komunikatu elektronicznego w Sieci. W każdym innym przypadku potrzebujemy Twojej uprzedniej zgody. Jest ona potrzebna również do zainstalowania albo używania przez nas oprogramowania w Twoim Terminalu. O dokładnych warunkach uzyskania takiej zgody przeczytasz w art. 399-400 PKE.

23. Jakie są możliwości pozasądowego załatwienia sporu?

a. Zgodnie z przepisami (art. 379 PKE), zanim skierujesz swoje roszczenie do sądu lub postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, musisz najpierw wyczerpać u nas drogę postępowania reklamacyjnego (zajrzyj do punktu 20 Regulaminu ogólnego). Zasada ta dotyczy jednak tylko roszczeń określonych w PKE. Przede wszystkim będą to więc roszczenia dotyczące Usługi telewizji, dostępu do Internetu, czy telefonii.

b. Prezes UKE prowadzi postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Są to spory cywilnoprawne - czyli na ogół takie, które dotyczą niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonenckiej. Dotyczą one jedynie Konsumentów (nie ma tu odpowiedniego stosowania do Przedsiębiorców Jednoosobowych). Takie postępowanie prowadzi się:

(1) z urzędu (oznacza to, że Prezes UKE sam wszczyna postępowanie, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta) albo

(2) wskutek złożenia do Prezesa UKE wniosku przez samego Konsumenta.

Dokładne zasady takiego postępowania, w tym niezbędne elementy wniosku o jego wszczęcie określa PKE (art. 383-385, wraz z wydanym na ich podstawie rozporządzeniem wykonawczym) oraz ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

24. Kiedy weryfikujemy zastrzeżenie numeru PESEL?

Prawo wymaga, abyśmy w niektórych sytuacjach sprawdzili, czy nie dokonałeś zastrzeżenia Twojego numeru PESEL zgodnie z ustawą z dnia 24 września 2010 r. o ewidencji ludności. Robimy to przed wydaniem Ci kopii lub wtórnika lub cyfrowego odwzorowania (nie – fizycznego) kart lub urządzeń sieciowych, które służą identyfikowaniu Cię w Sieci. Przykładowo: będzie to dotyczyło sytuacji, w której wystąpisz do nas o wydanie duplikatu zgubionej Karty SIM albo utraconego dekodera. Jeżeli Twój PESEL będzie zastrzeżony, nie będziemy mogli Ci ich wydać. Szczegółowe warunki tego procesu znajdziesz w art. 297 PKE.

25. Co jeśli zmienią się Twoje lub nasze dane?

a. Aktualne dane identyfikujące i kontaktowe to sprawna i efektywna wymiana ważnych informacji (a także oświadczeń) w ramach naszej współpracy. Dlatego bardzo prosimy Cię o niezwłoczne informowanie nas o zmianach wszelkich Twoich danych podanych w Umowie Abonenckiej – najpóźniej w przeciągu 7 dni.

b. My również mamy obowiązek dbać o to, ażebyś miał aktualna wiedzę o naszych danych. Dlatego niezwłocznie będziemy Cię informować o zmianie naszych danych identyfikujących i kontaktowych. Zrobimy to na Trwałym nośniku – w takiej formie, w jakiej zawarliśmy Umowę Abonencką. Możesz jednak zgłosić nam żądanie otrzymywania takich wiadomości na wskazany przez Ciebie adres korespondencyjny lub mailowy.

c. Oczywiście, aktualizacja danych identyfikacyjnych oraz kontaktowych (zarówno Twoich, jak i naszych) nie stanowi zmiany warunków Umowy Abonenckiej.

W imieniu dostawcy Agnieszka Lesner
Kierownik Sprzedaży i Obsługi Klienta