



UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
USŁUGA INTERNETOWA I/LUB USŁUGA TELEFONII I/LUB USŁUGA TELEWIZYJNA

zawarta w dniu DATA_ZAWARCIA_UMOWY, w MIEJSCE_ZAWARCIA_UMOWY, zwana dalej „Umową”, pomiędzy:

GISSNET Bogusz Kręciproch-Radomański ul. Poleska 35/68 Wrocław 51-354, Tel: 502 901 600, Serwis: 77 54 49 600 Email: bok@gissnet.pl
NIP:898-147-80-81, REGON:931030523, nr RPT w UKE: 10565, strona www: <https://www.gissnet.pl>, zwanym dalej **Operatorem**,

reprezentowanymi przez pełnomocnika na podstawie udzielonego pełnomocnictwa,

a:

Nazwa klienta:	NAZWA_KLIENTA
Nazwa klienta c.d.:	NAZWA_KLIENTA2
Miasto i kod pocztowy:	ADRES_MIASTO_I_KOD
Ulica:	ADRES_ULICA
PESEL/NIP:	PESEL_NIP
Dowód osobisty:	DOWOD_OS
Numer telefonu:	NUMER_TEL
E-mail(nieobowiązkowy):	EMAIL

zwanym (zwaną) dalej **Abonentem**.

§ 1. PRZEDMIOT UMOWY, ELEMENTY SKŁADAJĄCE SIĘ NA OPŁATĘ ABONAMENTOWĄ

1. Przedmiotem Umowy jest udostępnianie Abonentowi przez Operatora łącza internetowego, w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku oraz świadczenie za pośrednictwem tego łącza:

Usługi internetowej, Usługi telewizyjnej, Usługi telefonii.

2. Opłata abonamentowa obejmuje opłatę za:

- a) dostęp do Sieci telekomunikacyjnej Operatora,
- b) możliwość korzystania z Usługi opisanej w Umowie, wedle parametrów przypisanych dla danej Opcji,
- c) usługę serwisową (z wyłączeniem usług przekraczających ramy bezpłatnego serwisu),
- d) dostęp do EBOK,
- e) w przypadku Usług telefonii, określony w wybranym przez Abonenta pakiecie taryfowym pakiet bezpłatnych minut do wybranych sieci, jeśli takie przewidziane są dla danej taryfy,
- f) w przypadku Usług telewizyjnych, dostęp do określonych w wybranym przez Abonenta pakiecie telewizyjnym kanałów.

§ 2. TARYFA, MIEJSCE ŚWIADCZENIA USŁUG I ADRES ZAKOŃCZENIA SIECI

1. Świadczenie oraz pobieranie usług telekomunikacyjnych w zakresie Usługi internetowej odbywać się będzie na podstawie taryfy: ogólnej określonej w Cenniku Usługi internetowej / promocyjnej według parametrów określonych w Regulaminie Promocji _____ na następujących warunkach:

Pakiet taryfowy	NET_TARYFA	Miesięczny abonament brutto	NET_ABO zł
Kwota przyznanej ulgi brutto za abonament w każdym miesiącu trwania promocji			NET_ULGA_MC zł
Wysokość opłaty instalacyjnej brutto			NET_INST zł
Kwota przyznanej ulgi brutto w opłacie instalacyjnej			NET_ULGA_INST zł
Łączna kwota ulg brutto przez okres obowiązywania Umowy na czas określony			NET_ULGA_CAL zł
Opłata abonamentowa brutto po przekształceniu Umowy na czas nieokreślony			NET_ABO_OKR zł

2. Świadczenie oraz pobieranie usług telekomunikacyjnych w zakresie telefonii odbywać się będzie na podstawie taryfy: ogólnej określonej w Cenniku Usługi telefonii / promocyjnej według parametrów określonych w Regulaminie Promocji _____ na następujących warunkach:



Pakiet taryfowy	TEL_TARYFA	Miesięczny abonament brutto	TEL_ABO zł
Kwota przyznanej ulgi brutto za abonament w każdym miesiącu trwania promocji			TEL_ULGA_MC zł
Wysokość opłaty instalacyjnej brutto			TEL_INST zł
Kwota przyznanej ulgi brutto w opłacie instalacyjnej			TEL_ULGA_INST zł
Łączna kwota ulg brutto przez okres obowiązywania Umowy na czas określony			TEL_ULGA_CAL zł
Opłata abonamentowa brutto po przekształceniu Umowy na czas nieokreślony			TEL_ABO_OKR zł
Liczba minut w abonamencie			TEL_MINUTY

3. Miejsce wykonania instalacji i świadczenia usług (adres Zakończenia Sieci)/ID oraz PIN:

MIEJSCE_ZAKONCZENIA_SIECI			
ID:	NUMER_ID	PIN:	HASLO_PIN

4. Abonent oświadcza i zapewnia, że posiada tytuł prawny do w/w lokalu, oraz zobowiązuje się zachować go przez okres na jaki zawarł Umowę.

5. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej na podstawie faktury wystawionej po podpisaniu protokołu wykonania instalacji.

6. Abonentowi, w przypadku wyboru Usługi telefonii, zostaje przydzielony następujący numer (numery) telefonu (telefonów):

TEL_NUMERY

7. Świadczenie oraz pobieranie usług telekomunikacyjnych w zakresie telewizji odbywać się będzie na podstawie taryfy ogólnej określonej w Cenniku Usługi Telewizyjnej / promocyjnej według parametrów określonych w Regulaminie Promocji _____ na następujących warunkach:

Pakiet taryfowy	TV_TARYFA	Miesięczny abonament brutto	TV_ABO zł
Kwota przyznanej ulgi brutto za abonament w każdym miesiącu trwania promocji			TV_ULGA_MC zł
Wysokość opłaty instalacyjnej brutto			TV_INST zł
Kwota przyznanej ulgi brutto w opłacie instalacyjnej			TV_ULGA_INST zł
Łączna kwota ulg brutto przez okres obowiązywania Umowy na czas określony			TV_ULGA_CAL zł
Opłata abonamentowa brutto po przekształceniu Umowy na czas nieokreślony			TVOKR zł
PIN TV:			TV_PIN

§ 3. OKRES OBOWIĄZYWANIA UMOWY, TERMIN OCZEKIWANIA NA PRZYŁĄCZENIE DO SIECI, TERMIN ROZPOCZĘCIA ŚWIADCZENIA USŁUG

- Umowa została zawarta na czas nieokreślony / określony, od dnia UMOWA_OD do dnia UMOWA_DO.
- W przypadku Abonenta, będącego konsumentem, początkowy okres obowiązywania Umowy zawieranej z nim pierwszy raz nie może być dłuższy niż 24 miesiące.
- Podłączenie Abonenta do sieci Operatora nastąpi nie później niż w ciągu 21 dni od podpisania Umowy, w terminie wspólnie uzgodnionym przez Strony Umowy. Rozpoczęcie świadczenia usługi nastąpi nie później niż w ciągu 7 dni od wykonania podłączenia i po weryfikacji tożsamości Abonenta. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Operatora, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, Instalacja i/lub aktywacja mogą nastąpić przed upływem ustawowego, czternastodniowego terminu na odstąpienie od Umowy.

§ 4. POSTANOWIENIA OGÓLNE, SKŁADANIE ZAMÓWIEŃ NA PAKIETY I DODATKOWE USŁUGI, MINIMALNY OKRES WYMAGANY DO SKORZYSTANIA Z WARUNKÓW PROMOCYJNYCH

- Operator zobowiązuje się do świadczenia usług określonych w § 1 niniejszej Umowy.
- Usługi są świadczone przez Operatora zgodnie z niniejszą Umową, oraz stanowiącym jej integralną część Regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych, zwanym dalej Regulaminem, Cennikiem, oraz Regulaminami Promocji lub Cennikami Promocyjnymi jeśli Umowa jest zawierana na warunkach promocyjnych.
- Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi zgłaszane są do Operatora telefonicznie, pisemnie na adres Operatora bądź osobiście w Biurze Obsługi Klienta Operatora. Operator udziela zamawiającemu pakiet taryfowy lub/i dodatkową opcję usługi odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując go czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych pakietów taryfowych i/lub dodatkowych opcji usług, oraz ustala wspólnie z zamawiającym warunki zawarcia aneksu do Umowy.



4. Jeżeli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych, przyznane ulgi przysługują Abonentowi od dnia zawarcia Umowy, przy czym warunkiem skorzystania z całości ulg (warunków promocyjnych) jest obowiązywanie Umowy przez okres na jaki została ona zawarta.

§ 5. OPŁATY ZA USŁUGI, SPOSOBY DOKONYWANIA PŁATNOŚCI

1. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.
2. Abonent zobowiązuje się do uiszczenia opłaty aktywacyjnej w wysokości zgodnej z obowiązującym Cennikiem lub Regulaminem Promocji bądź Cennikiem Promocyjnym, jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych, w terminie 7 dni od wystawienia faktury, a abonamentu z góry w terminie do 15 dnia miesiąca.
3. Wszelkie opłaty wynikające z niniejszej Umowy winny być uiszczane na numer konta bankowego określonego w rachunku (fakturze), widocznego także po zalogowaniu w EBOK - Internetowym Biurze Obsługi Klienta, dostępnym na stronie internetowej Operatora.

§ 6. TRYB I WARUNKI DOKONYWANIA ZMIAN UMOWY ORAZ WARUNKI JEJ PRZEDŁUŻENIA, ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Z zastrzeżeniem poniższych postanowień niniejszej Umowy lub wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, jej zmiana wymaga formy pisemnej w postaci aneksu podpisanego przez obie Strony. Strony dopuszczają także możliwość dokonania zmiany Umowy w formie dokumentowej oraz w formie elektronicznej za pomocą podpisu kwalifikowanego, przy czym prawo wyboru formy zawarcia aneksu przysługuje Abonentowi. Jeśli Strony dokonają zmiany Umowy w formie dokumentowej, wówczas Operator utrwała i dostarcza Abonentowi na Trwałym nośniku treść uzgodnionych przez Strony warunków zmian Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami.
2. Operator może doręczyć Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany warunków niniejszej Umowy, w tym określonych w Regulaminie, będącym jej integralną częścią, na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Abonent, który posiada aktywne konto w Internetowym Biurze Obsługi Klienta (EBOK) lub udostępnił Operatorowi adres poczty elektronicznej złożył żądanie dostarczenia takiej treści do EBOK lub na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta. Jeśli Abonent, który zawarł Umowę w formie elektronicznej lub dokumentowej złożył żądanie dostarczenia treści proponowanej zmiany na piśmie, Operator dostarczy proponowaną zmianę na piśmie na wskazany adres korespondencyjny. W każdym z powyższych przypadków Operator doręczy Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, a w razie zmian określonych w Regulaminie świadczenia usług poda je dodatkowo do publicznej wiadomości na swojej stronie internetowej. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy do dnia wprowadzenia zmian w życie - w przypadku braku akceptacji zmian i o braku możliwości żądania przez Operatora proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych ulg jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych, chyba że zmiany warunków Umowy będą wynikać bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, lub jeżeli konieczność zmiany warunków Umowy wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
3. Operator może doręczyć Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku, w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Abonent, który posiada aktywne konto w EBOK lub udostępnił Operatorowi adres poczty elektronicznej złożył żądanie dostarczenia takiej treści do EBOK lub na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta. Jeśli Abonent, który zawarł Umowę w formie elektronicznej lub dokumentowej złożył żądanie dostarczenia treści proponowanej zmiany na piśmie, Operator dostarczy proponowaną zmianę na piśmie na wskazany adres korespondencyjny. W takim przypadku Operator poda dodatkowo do publicznej wiadomości na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany w zmienionym Cenniku, z wyprzedzeniem, co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, przy czym okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy - do dnia wprowadzenia zmian w życie - w przypadku braku akceptacji zmian, a jeśli w wyniku zmiany doszło do podwyższenia cen, także o braku możliwości żądania przez Operatora proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych ulg.
4. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Regulaminie lub w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator podaje do publicznej wiadomości, przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie będzie krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie, a jeśli w wyniku zmiany doszło do podwyższenia cen, także o braku możliwości żądania przez Operatora proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych ulg.
5. Każdej ze Stron przysługuje prawo do rozwiązania Umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, skutecznego na koniec okresu rozliczeniowego następującego po okresie rozliczeniowym, w którym złożono oświadczenie o wypowiedzeniu, przy czym Operatorowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy tylko z ważnych przyczyn. Rozwiązanie zawartej na czas określony Umowy przez Abonenta nie pozbawia Operatora prawa do domagania się zwrotu ulg zgodnie z § 4 ust. 4.
6. Jeżeli Umowa została zawarta lub zmieniona poza lokalem Operatora w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta lub na odległość, tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron Abonent będący konsumentem może od Umowy odstąpić bez podania przyczyny, składając Operatorowi pisemne oświadczenie w terminie 14 dni od dnia zawarcia bądź zmiany, w szczególności, gdy Umowę zawarto lub zmieniono w formie dokumentowej bądź elektronicznej.
7. Oświadczenie, o którym mowa w ust. 6, można złożyć z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Operatora w siedzibie lub w Biurze Obsługi Klienta Operatora lub wysłać listownie na adres siedziby Operatora, przy czym nadanie listu w powyższym 14 dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. W przypadku odstąpienia Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany Sprzęt, a Operator zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 8 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta, Operator zwraca Abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Jeśli Operator udostępnił Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy np. router, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.
8. W przypadku, o którym mowa w ust. 7, jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi np. instalacyjnej, przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Operatora za świadczenia spełnione do chwili



- odstąpienia od Umowy, w tym opłaty za Instalację, wskazanej w Umowie lub Cenniku. W odniesieniu do opłat abonamentowych, Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku.
9. Rozwiązanie lub odstąpienie od Umowy wymaga formy pisemnej, pod rygorem nieważności.
10. Operator może zawiesić świadczenie Usług lub rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku, gdy Abonent:
- a) pomimo wezwania do zapłaty w terminie 7 dni nadal zalega z zapłatą jakiegokolwiek opłaty przewidzianej Cennikiem, Regulaminem, Umową, o co najmniej 14 dni od terminu wymagalności świadczenia,
 - b) utracił tytuł prawny do Lokalu,
 - c) pomimo wezwania udostępnia bez zgody Operatora sygnał osobie trzeciej lub poza Lokal, którego dotyczy Umowa,
 - d) pomimo wezwania do zaprzestania naruszeń używa udostępnionego mu Sprzętu niezgodnie z Regulaminem, umową, w szczególności naraża na zniszczenie ten sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim,
 - e) pomimo wezwania do zaprzestania naruszeń wykorzystuje udostępniony mu sprzęt zarejestrowany przez Operatora jako oddany do używania innemu Abonentowi, utracony albo skradziony,
 - f) pomimo wezwania do zaprzestania naruszeń używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej Operatora albo wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej Operatora,
 - g) uniemożliwia Przedstawicielom Operatora wymianę udostępnionego mu sprzętu w wyznaczonym przez Operatora terminie bądź też nie umożliwia dostępu do sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów, okresowej kontroli lub usunięcia usterki albo awarii,
 - h) pomimo wezwania do zaprzestania nadal narusza inne warunki umowne w tym określone w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych.
11. Zawieszenie świadczenia usług telefonii w przypadkach określonych powyżej może odbyć się również w taki sposób, aby nie powodowało to zwiększenia zadłużenia Abonenta tzn. Abonent będzie mógł korzystać z Usługi telefonii wyłącznie w zakresie rozmów przychodzących oraz z bezpłatnych rozmów wychodzących do numerów alarmowych.
12. Umowa wygasa wskutek powzięcia informacji o śmierci Abonenta, będącego osobą fizyczną, chyba że osoba pozostająca w chwili zdarzenia w związku małżeńskim z Abonentem lub inna osoba dorosła zamieszkująca z nim we wspólnym Lokalu albo spadkobiercy Abonenta w ciągu 30 dni od daty śmierci Abonenta wystąpią do Operatora z pisemnym wnioskiem o dalsze świadczenie usług wynikających z Umowy Abonenckiej na ich rzecz. Powyższa okoliczność powinna być stwierdzona aktem zgonu lub innym właściwym dokumentem.
13. Za pisemną zgodą Operatora, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie. Operator może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Operatora, oraz pozytywnej weryfikacji finansowej osoby mającej wejść w prawa i obowiązki Abonenta.
14. Powyższe postanowienia nie wpływają na prawo Abonenta, będącego konsumentem, do odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem/na odległość w trybie ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta w ciągu 14 od jej zawarcia.

§ 7. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednej dla każdej ze Stron.
2. W zakresie nieuregulowanym w Umowie, informacje o: **(I)** zakresie świadczonych publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, **(II)** ewentualnych ograniczeniach w zakresie korzystania z udostępnionych urządzeń końcowych, **(III)** danych dotyczących jakości usług, w szczególności minimalne oferowane poziomy jakości usług **(IV)** danych dotyczących funkcjonalności usług, **(V)** zakresie obsługi serwisowej, oraz sposobach kontaktowania się ze służbami serwisowymi Operatora, **(VI)** zakresie odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, w szczególności w przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych usług, wysokości odszkodowania oraz zasad i terminu jego wypłaty, **(VII)** zasadach, trybie i terminie składania oraz rozpatrywania reklamacji, **(VIII)** postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, **(XI)** sposobie uzyskania informacji o aktualnym Cenniku oraz kosztach usług serwisowych, **(X)** zasadach umieszczania danych Abonenta w spisie Abonentów w przypadku Umowy związanej ze świadczeniem usług głosowych, **(XI)** sposobie przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności danych osobowych, **(XII)** opłatach należnych w momencie rozwiązania Umowy, w tym warunkach zwrotu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, ze wskazaniem na czyj koszt ma nastąpić zwrot- znajdują się w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych.
3. W przypadku kontaktu z Biurem Obsługi Klienta, należy posługiwać się przyznanym przez Operatora numerem ID.
4. Integralną część Umowy stanowią: Regulamin, Cennik Usług internetowych, Cennik Usług telefonii, Regulamin Promocji, Protokół Uruchomienia Usługi

.....
podpis za Operatora

.....
podpis i data Abonenta



FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY ZAWARTEJ POZA LOKALEM/NA ODLEGŁOŚĆ

(formularz ten należy wypełnić i odesłać na poniższy adres Operatora usług tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy w ustawowym terminie 14 dni, ze skutkami opisanymi poniżej)

Data, _____ roku

imię i nazwisko: _____

adres: _____

GISSNET Bogusz Kręciproch-Radomański
Ul. Poleska 35/68 51-354 Wrocław
NIP:898-147-80-81, REGON:931030523.

Ja, niżej podpisany/a, niniejszym odstępuję od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z dnia: _____

podpis Abonenta

INFORMACJE NA TEMAT PRAWA I SKUTKÓW ODSTĄPIENIA OD UMOWY

1. Mają Państwo prawo odstąpić od Umowy zawartej poza lokalem Operatora / na odległość w terminie 14 dni od jej zawarcia, bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Aby zachować termin do odstąpienia od Umowy, wystarczy aby wysłali Państwo na adres wskazany w formularzu informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy lub w tym czasie złożyli Państwo oświadczenie o odstąpieniu w naszym Biurze Obsługi Klienta w Głucholazach ul. Kościuszki 8. Po upływie powyższego, 14 dniowego terminu tracą Państwo prawo do wykonania prawa do odstąpienia.
2. Mogą Państwo skorzystać z wzoru powyższego formularza, jednak nie jest to obowiązkowe.
3. W razie dokonanego przez Państwa odstąpienia, Operator, co do zasady zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Państwa płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. Jeśli jednak na czas obowiązywania Umowy udostępnił Państwu jakikolwiek sprzęt, czy urządzenia np. router, możemy wstrzymać się ze zwrotem dokonanych przez Państwa płatności do czasu ich otrzymania z powrotem lub dostarczenia przez Państwa dowodu ich odesłania.
4. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte przy dokonaniu płatności, chyba że złożą Państwo wniosek o dokonanie płatności w inny sposób, o ile nie będzie to wiązało się dla Państwa z dodatkowymi kosztami.
5. Jeżeli zażądali Państwo rozpoczęcia świadczenia usług lub wykonania instalacji bądź aktywacji usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, zapłacą nam Państwo za świadczenia i usługi wykonane do chwili odstąpienia od Umowy, w tym opłaty za instalację, wskazanej w Umowie lub Cenniku. W odniesieniu do opłat abonamentowych, zobowiązani będziecie Państwo do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia usługi.
6. Zasady zwrotu sprzętu i urządzeń, w tym koszty zwrotu i ich zużycia, zawarte są w § 17 udostępnionego Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych.
7. Jeśli wraz z Umową zawarliście Państwo powiązaną z nią Umowę promocyjnego zakupu urządzenia, np. routera, to z chwilą odstąpienia umowa ta wygasa, a zwrotu urządzenia dokonujecie w taki sposób jak w punkcie 6, a zwrotu ceny dokonamy jak w punkcie 3.
8. Jeśli wyrazili Państwo zgodę na dostarczenie treści cyfrowych (np. usługi VOD) przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, to tracą Państwo prawo odstąpienia od Umowy.

Potwierdzam otrzymanie niniejszego dokumentu przed zawarciem Umowy:

Data i podpis Abonenta



INFORMACJE Z ART. 12 USTAWY Z 30 MAJA 2014 O PRAWACH KONSUMENTA

Wypełniając obowiązek informacyjny, o którym mowa w przepisach art. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta dalej **Ustawa**, informujemy, iż:

- 1) Zamierzacie Państwo zawrzeć Umowę, której przedmiotem jest świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie Usługi internetowej, i/lub telefonii, i/lub telewizji. Główne cechy świadczenia opisane są w udostępnionym Państwu (na papierze lub przesłanym poprzez e-mail bądź na Trwałym nośniku) wzorze Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (§ 1).
- 2) Kontakt z nami zapewniamy pod numerem telefonu 502 901 600 bądź poprzez e-mail: bok@gissnet.pl
- 3) Dane Operatora: GISSNET Bogusz Kręciproch-Radomański ul. Poleska 35/68 51-354 Wrocław NIP:898-147-80-81, REGON:931030523.
- 4) Dane Partnerów, z którym Operator wspólnie świadczy Usługę telewizji: w zakresie Usług telewizji dla pakietu TV Komfort to Polska Telewizja Szerokopasmowa sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Nabycińskiej 19, 53-677 Wrocław, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia–Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000497167, kapitał zakładowy: 5.000 PLN, NIP: 8971796371, natomiast w zakresie Usług telewizji dla pakietu TV Prestiż i Max to Korbank Media Cyfrowe sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, przy ul. Nabycińskiej 19, 53-677 Wrocław, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia– Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000263862, NIP 897-17-21-120. PHU "GAJA" sp. z o.o. os. XXX-lecia 20 47303 Krapkowice NIP: 1990112648, REGON: 362197456, KRS: 0000570406. Krapkowickie Sieci Internetowe sp. Z o.o. os. XXX-lecia 2047-303 Krapkowice NIP:1990110572, REGON:161504550, KRS:0000570395
- 5) Tryb postępowania reklamacyjnego, w tym sposoby i miejsce jej składania znajdują się w § 14 udostępnionego Państwu (na papierze lub przesłanym poprzez e-mail bądź na Trwałym nośniku) wzoru Regulaminu świadczenia usług.
- 6) Ceny za usługi, opłaty dodatkowe oraz sposoby naliczania opłat znajdują się przede wszystkim w udostępnionym Państwu wzorze Umowy (§ 2) i Cenniku, a także w udostępnionym w ten sam sposób wzorze Regulaminu świadczenia usług i Regulaminie promocji, jeśli zawieracie Państwo Umowę na warunkach promocyjnych.
- 7) Sposób i termin zapłaty za świadczone Państwu usługi oraz sposób i termin spełnienia świadczeń przez Operatora usług opisane są odpowiednio w § 8 udostępnionego Państwu wzoru Regulaminu świadczenia usług i w § 5 udostępnionego w ten sam sposób wzoru Umowy.
- 8) Usługi na rzecz Państwa świadczone będą wedle wskaźników jakości opisanych w § 16 ust.12 udostępnionego Państwu wzoru Regulaminu świadczenia usług, i parametrów usługi wybranej przez Państwa, a jeśli w ramach usług zobowiązujemy się do dostarczenia Państwu określonego sprzętu, sprzęt ten będzie wolny od wad fizycznych jak i prawnych. Sprzęt ten będziemy serwisować (usługi posprzedażne) zgodnie z warunkami opisanymi w § 16 ust. 12 udostępnionego Państwu j.w. wzoru Regulaminu świadczenia usług, gdzie opisujemy także pozostałe usługi serwisowe, które będziemy świadczyć na Państwa rzecz. Jeśli sprzęt ten sprzedajemy Państwu, w tym na warunkach promocyjnych, wówczas objęty jest on gwarancją, zgodnie z dołączoną do niego kartą gwarancyjną.
- 9) Operator usług nie stosuje *kodeksu dobrych praktyk*, o którym mowa w art. 2 pkt 5 *ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym*.
- 10)Czas trwania Umowy oraz sposób i przesłanki wypowiedzenia Umowy, jej przedłużenia oraz minimalny czas trwania zobowiązań wynikających z Umowy opisane są w § 3 i § 4 udostępnionego Państwu wzoru Umowy.
- 11)Nie wymagamy kaucji i gwarancji należytego wykonania Umowy. Jeżeli jednak w wyniku przeprowadzonej przez nas przed zawarciem Umowy weryfikacji Państwa wiarygodności płatniczej, o czym mowa w § 4 ust. 12 udostępnionego Państwu wzoru Regulaminu świadczenia usług, uzyskamy informacje o jej negatywnym wyniku nie wykluczamy, że zwrócimy się do Państwa o ustanowienie zabezpieczenia. O kwocie zabezpieczenia poinformujemy wtedy przed zawarciem Umowy.
- 12)Świadczenie usługi VOD następuje za pomocą urządzenia (dekodera) pozwalającego na świadczenie tego rodzaju usług. Wszelkie informacje dotyczące konkretnej treści (np. filmu) wyświetlane będą za pomocą Urządzenia Abonenta.
- 13)O interoperacyjności i funkcjonalności treści cyfrowych informujemy w § 13 udostępnionego Państwu wzoru Regulaminu świadczenia usług.
- 14)Oprócz trybu sądowego, mają Państwo możliwość skorzystania z postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów, o którym mowa w art. 109 ustawy z 16 lipca 2004 roku *Prawo telekomunikacyjne*, o czym mowa w § 14 ust. 16 udostępnionego Państwu wzoru Regulaminu świadczenia usług.

Potwierdzam otrzymanie niniejszego dokumentu przed zawarciem Umowy:

Data i podpis Abonenta



Oświadczenia i wnioski Abonenta do Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych nr NR_UMOWY z dnia

DATA_ZAWARCIA_UMOWY

- a) * Oświadczam, iż **otrzymałem oraz zapoznałem się** z warunkami Umowy, Regulaminu świadczenia usług, Regulaminu promocji, Cennika, Cennika Promocyjnego (jeśli Umowa jest zawierana na warunkach promocyjnych) dotyczących usług świadczonych przez Operatora (i Partnera, w przypadku telewizji) i zobowiązuję się do ich przestrzegania. Wraz z powyższymi dokumentami Abonent otrzymał Protokół Uruchomienia Usługi.

Zgoda na przetwarzanie danych celem realizacji Umowy

- b) * Zgodnie z treścią artykułu 161 ust.3 ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo Telekomunikacyjne oświadczam, iż:
 wyrażam zgodę, **nie wyrażam zgody** na przetwarzanie moich danych osobowych w zakresie numeru NIP, numeru konta bankowego, oraz numerów telefonów kontaktowych w celach realizacji Umowy. Zasady przetwarzania tych danych zawarte są w dokumencie *Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych*.

Zgoda na fakturę elektroniczną

- c) Oświadczam, że **wyrażam zgodę**, **nie wyrażam zgody** na otrzymywanie faktur elektronicznych dotyczących usług, które zostały określone w Umowie, drogą elektroniczną od Operatora, na adres e-mail wskazany w Umowie lub za pośrednictwem EBOK.

Zgoda na informowanie drogą elektroniczną

- d) Wnoszę o dostarczanie mi każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie świadczenia usług, a także o każdej proponowanej zmianie w Cenniku oraz informacji związanych z wykonaniem Umowy abonamentowej drogą elektroniczną na wskazany adres poczty elektronicznej Abonenta, za pośrednictwem Internetowego Biura Obsługi Klienta (EBOK), chyba że przepisy powszechnie obowiązującego prawa przewidują zawiadomienia poprzez publiczne ogłoszenie oraz oświadczam, iż **zostałem** / **nie zostałem** poinformowany o możliwości wniesienia sprzeciwu, co do dalszego ich otrzymywania w powyższy sposób.

Zgoda na rozstrzygnięcie reklamacji drogą elektroniczną

- e) **Wnoszę o** dostarczanie mi potwierdzeń przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamacje przez Operatora:
 drogą elektroniczną na wskazany adres poczty elektronicznej Abonenta,
 za pośrednictwem Internetowego Biura Obsługi Klienta (EBOK).

Zgoda na otrzymywanie informacji o produktach i promocjach

Oświadczam, że **wyrażam zgodę**, **nie wyrażam zgody** na przetwarzanie moich danych osobowych w celach prezentacji produktów i usług świadczonych przez GISSNET Bogusz Kręciproch-Radomański ul. Poleska 35/6851-354 Wrocław NIP:898-147-80-81, REGON:931030523 oraz Partnerów w tym za pomocą telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, takich jak telefon, czy komputer. Zasady przetwarzania tych danych zawarte są w dokumencie *Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych*.

Żądanie instalacji w terminie krótszym niż 14 dni (dotyczy jedynie konsumentów)

- f) **Wnoszę o** wykonanie instalacji i aktywacji usługi oraz rozpoczęcie świadczenia mi usługi przed upływem czternastodniowego terminu do odstąpienia przeze mnie od Umowy zawartej poza lokalem Operatora / na odległość.

[Usługa telefonii] Zgoda na udzielenie informacji o numerze telefonicznym abonenta

Oświadczam, że **wyrażam zgodę**, **nie wyrażam zgody** na przetwarzanie moich danych osobowych przez Operatora w związku z zamieszczeniem tych danych w publikowanych na zlecenie ww. firm książkach telefonicznych oraz w informacji o numerach telefonicznych (OBN, OSN), a także że **zostałem** poinformowany o możliwości wglądu w te dane oraz o możliwości ich korekty oraz wniesienia sprzeciwu co do dalszego ich przetwarzania.

[Usługa telewizji] Zgoda na dostarczanie treści cyfrowych

- h) Oświadczam, że **wyrażam zgodę**, **nie wyrażam zgody** na dostarczenie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym (w tym usługa VOD) przed upływem czternastodniowego terminu do odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem Operatora /na odległość i oświadczam, że zostałem poinformowany o utracie prawa odstąpienia od Umowy w takiej sytuacji.

* oświadczenia obligatoryjne: (a, b).

data i podpis Abonenta



**INFORMACJE DOTYCZĄCE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH I DANYCH TRANSMISYJNYCH
do Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych nr NR_UMOWY z dnia DATA_ZAWARCIA_UMOWY**

Od 25 maja 2018 r. jest stosowane 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 osobowych), w skrócie: **RODO**.

RODO nakazuje, aby podmiot decydujący o tym, w jaki sposób i w jakim celu przetwarzane są dane osobowe, czyli tzw. **administrator danych**, przekazał Państwu informacje niezbędne do zapewnienia rzetelności i przejrzystości przetwarzania danych osobowych.

Administrator danych

Administratorem Pana/Pani danych osobowych jest **GISSNET BOGUSZ KRĘCIPROCH-RADOMAŃSKI** z siedzibą we Wrocławiu (51-354), ul. POLESKA 35/68, NIP 8981478081, REGON 931030523.

Dane kontaktowe Administratora danych

Administrator danych nie wyznaczył inspektora ochrony danych. We wszelkich sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych przez Administratora danych można uzyskać informację, kontaktując się z Administratorem danych w następującej formie:

- ❖ telefonicznie, pod numerem telefonu: **502 901 600**,
- ❖ za pośrednictwem poczty elektronicznej, przesyłając informację na adres: bok@gissnet.pl,
- ❖ listownie i osobiście pod adresem siedziby Administratora danych:
GISSNET Bogusz Kręciproch-Radomański, ul. Poleska 35/68, 51-354 Wrocław.

W zakresie Usług telewizji współadministratorem jest Polska Telewizja Szerokopasmowa sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Nabycińskiej 19, 53-677 Wrocław, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia–Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000497167, NIP: 8971796371 oraz Korbank Media Cyfrowe sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Nabycińskiej 19, 53-677 Wrocław, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia– Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000263862, NIP 897-1721120.

Zgodnie z ustaleniami pomiędzy Współadministratorami, **GISSNET Bogusz Kręciproch-Radomański** jest odpowiedzialna za wykonanie względem Pana/i obowiązku informacyjnego, oraz jest odpowiedzialna za umożliwienie Panu/i wykonania przysługujących Państwu praw..

Cel oraz podstawa prawna przetwarzania danych osobowych

Pana/i dane osobowe uzyskane przy zawieraniu Umowy oraz w trakcie jej trwania wykorzystywane są w następujących celach:

- ❖ zawarcia i wykonania Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz świadczenia tych usług zgodnie z zawartą umową, **podstawa przetwarzania:** art. 6 ust. 1 lit. „b” RODO,
- ❖ wykonania ciążących na Administratorze danych obowiązków prawnych (np. wystawienia i przechowywania faktur oraz innych dokumentów księgowych, udostępniania danych tzw. uprawnionym podmiotom, sądowi i prokuratorowi), **podstawa przetwarzania:** art. 6 ust. 1 lit. „c” RODO,
- ❖ dochodzenia ewentualnych roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zawartej Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, **podstawa przetwarzania:** art. 6 ust. 1 lit. „f” RODO,
- ❖ marketingu usług świadczonych przez Administratora danych, **podstawa przetwarzania:** art. 6 ust. 1 lit. „f” RODO,
- ❖ poinformowania o możliwości skorzystania z usługi Administratora danych np. za pośrednictwem poczty tradycyjnej, poprzez pocztę elektroniczną lub telefonicznie, w tym również przez wysłanie wiadomości SMS, **podstawa przetwarzania:** art. 6 ust. 1 lit. „a” RODO.

Okres przechowywania danych



Pana/i dane osobowe będą przechowywane:

- ❖ przez okres trwania Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz po zakończeniu trwania takiej umowy w celu pełnego rozliczenia się Stron z warunków umowy, w tym do czasu upływu terminu przedawnienia roszczeń z takiej umowy (3 lata od rozwiązania umowy) a w zakresie rozliczeń z urzędem skarbowym przez okres przedawnienia zobowiązań podatkowych tj. 5 lat od końca roku podatkowego, w którym pojawiła się konieczność zapłaty podatku z tytułu świadczonych na Państwa rzecz usług,
- ❖ do momentu wycofania tej zgody przez osobę, której dane dotyczą jeśli dane są przetwarzane w oparciu o wyrażoną zgodę.

Dane transmisyjne będą przechowywane przez okres tożsamy z określonym w ustawie *Prawo telekomunikacyjne* okresem retencji, który na moment zawarcia z Państwem umowy wynosi 12 miesięcy, chyba że dane te zostały zabezpieczone zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa i przedsiębiorca telekomunikacyjny ma obowiązek dłuższego ich zatrzymywania i przechowywania.

Odbiorcy danych

Dostęp do danych będą miały osoby pracujące i współpracujące z Administratorem danych w zakresie realizacji usług na Pana/i rzecz, w tym realizujących usługi wsparcia technicznego oraz podmioty realizujące usługi prawno-finansowe na rzecz Administratora danych. Państwa dane w przypadkach ściśle określonych przepisami prawa, w tym m.in. ustawy *Prawo telekomunikacyjne* będą musiały być przekazane tak zwanym uprawnionym organom, Policji, prokuraturze.

W przypadku zamówienia za naszym pośrednictwem usługi telewizyjnej, Państwa dane prześlemy do współadministratorów (Polska Telewizja Szerokopasmowa sp. z o.o., Korbank Media Cyfrowe sp. z o.o.) celem umożliwienia realizacji zamówienia na usługę telewizji.

Przekazywanie danych osobowych poza obszar EOG

Administrator danych nie zamierza przekazywać Pana/i danych poza obszar Europejskiego Obszaru Gospodarczego (tj. obszar obejmujący kraje Unii Europejskiej, Norwegię, Liechtenstein i Islandię).

Prawa osoby, której dane dotyczą

Informujemy, że przysługują Państwu następujące prawa dotyczące danych osobowych:

- ❖ **dostępu do danych osobowych**, tj. uzyskania informacji, czy Administrator danych przetwarza Państwa dane, a jeśli tak, to w jakim zakresie,
- ❖ **sprostowania danych osobowych**, w przypadku, gdy Państwa zdaniem są one nieprawidłowe lub niekompletne,
- ❖ **ograniczenia przetwarzania danych**, tj. nakazania przechowywania danych dotychczas zebranych przez Administratora danych i wstrzymania dalszych operacji na danych, za wyjątkiem ich przechowywania,
- ❖ **usunięcia przetwarzania danych**, które przetwarzane są przez Administratora danych bezpodstawnie,
- ❖ **przeniesienia danych osobowych**, tj. przesłania danych innemu administratorowi danych (np. innemu operatorowi) lub przesłania ich do Państwa.

Powyższe uprawnienia mogą być ograniczone w odniesieniu do danych transmisyjnych z uwagi na obowiązujące przepisy prawa, w tym przede wszystkim art. 180a ustawy *Prawo telekomunikacyjne*.

Przetwarzanie danych w oparciu o wyrażoną zgodę

W przypadku, gdy przetwarzanie danych odbywa się w oparciu o wyrażoną przez Pana/ią zgodę, przysługuje Państwu prawo do cofnięcia tej zgody w dowolnym momencie, z tym zastrzeżeniem, że wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

Prawo do wyrażenia sprzeciwu wobec przetwarzania danych

Przysługuje Państwu również prawo do wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu:

- ❖ wobec przetwarzania dotyczących Państwa danych na potrzeby **marketingu bezpośredniego**. Administratorowi danych, po wniesieniu takiego sprzeciwu, nie będzie wolno już przetwarzać danych osobowych do takich celów,
- ❖ z przyczyn związanych z Państwa szczególną sytuacją – wobec przetwarzania danych, które odbywa się w oparciu o **wykonanie zadania realizowanego w interesie publicznym** lub **dla celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów Administratora danych**. Administratorowi danych, po wniesieniu takiego sprzeciwu, nie będzie wolno już przetwarzać danych osobowych do takich celów, chyba że Administrator danych wykaże, że istnieją ważne prawnie uzasadnione podstawy do dalszego przetwarzania danych, które będą nadrzędne wobec Państwa interesów, praw i wolności (m.in. art. 180a



ustawy *Prawo telekomunikacyjne*), albo gdy istnieć będą podstawy do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

Podstawa podania danych osobowych

Do zawarcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych wymagane jest podanie przez Państwa danych wskazanych w formularzu Umowy. Dopuszczalny zakres zbierania i przetwarzania tych danych jest obecnie określony obowiązującą ustawą z 2004 roku *Prawo telekomunikacyjne* (art. 161 ust. 2). Podanie tych danych przy zawieraniu Umowy **nie jest wymogiem ustawowym**, ale wiąże się z obowiązkiem Administratora danych (dostawcy usługi telekomunikacyjnej) związanym z potwierdzeniem zgodności podanych przez abonenta danych w celu zawarcia, jak i wykonania umowy. Bez tych danych nie będziemy mogli realizować zawartej umowy.

Dodatkowo możemy prosić o podanie danych opcjonalnych, których nie podanie znacząco utrudni lub spowoduje brak możliwości kontaktu z Państwem (np. numer telefonu lub e-mail), ale nie wpłynie na możliwość zawarcia Umowy. Dane te zostały określone w art. 161 ust. 3 powołanej wyżej ustawy *Prawo telekomunikacyjne*.

Prawo do wniesienia skargi do organu nadzoru

Przysługuje Panu/i prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym ma być ustanowiony **Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych** w przypadku, gdy Państwa zdaniem przetwarzanie danych osobowych przez Administratora danych odbywa się z naruszeniem prawa.

Informacja o zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji

Państwa dane będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany w zakresie, w jakim jest to niezbędne to wystawiania i przesłania Państwu faktur oraz monitorowania płatności i realizacji Umowy, nie będą natomiast profilowane.

Głucholazy, dn. _____ **r.**
(miejsce i data)

(podpis Abonenta)



Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych

I. Postanowienia ogólne.

§ 1.

1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych, polegających na zapewnieniu dostępu do Internetu oraz świadczeniu usługi telefonii internetowej przez Operatora GISSNET Bogusz Kręciproch-Radomański ul. Poleska 35/68 51-354 Wrocław NIP:898-147-80-81, REGON:931030523, a także świadczenia Usługi telewizji łącznie przez Operatora i Partnera (określonego w § 2 Regulaminu), przy czym w zakresie świadczenia Usługi telewizji Partner zapewnia usługę reemisji sygnału telewizyjnego a Operator dostarcza publiczną sieć telekomunikacyjną.
2. Regulamin jest nierozłączną częścią zawieranych z klientami Umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez Operatora, a w zakresie Usługi telewizji przez Operatora i Partnera. Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów odmiennie od postanowień zawartych w Regulaminie znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
3. Aktualny Regulamin, Cennik, Cennik Promocyjny i Regulamin Promocji, jeśli Umowa jest zawierana na warunkach promocyjnych dostępne są na stronie internetowej Operatora, a także są przekazywane Abonentowi na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa oraz na każde żądanie Abonenta na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Na wniosek Abonenta dokumenty te, wraz z wzorem Umowy przesyłane są przez Operatora przed zawarciem Umowy w formacie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przesłanych wzorców i informacji w niezmienionej postaci) na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w Biurze Obsługi Klienta.

§ 2.

1. Określone w regulaminie pojęcia mają następujące znaczenie:
 - 1) **Abonament** - opłata miesięczna za możliwość korzystania przez Abonenta z Usług oraz za utrzymanie infrastruktury niezbędnej do świadczenia Usług;
 - 2) **Abonent** – osoba, która zawarła Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Operatorem w celu niezwiązanym z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą;
 - 3) **Biuro Obsługi Klienta** - miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Operatora (adres: ul. Kościuszki 8 48-340 Głucholazy);
 - 4) **Cennik** - cennik usług telekomunikacyjnych, stanowiący zestawienie cen za Usługi świadczone przez Operatora w zależności od wybranej opcji lub promocji, stanowiący integralną część Umowy;
 - 5) **Cennik Promocyjny** - dokument będący integralną częścią Umowy, określający promocyjne warunki cenowe za świadczone Usługi;
 - 6) **Regulamin Promocji** - dokument określający specjalne warunki świadczenia Usług;
 - 7) **Hasło** - poufny ciąg znaków alfanumerycznych, znany wyłącznie Abonentowi;
 - 8) **Instalacja** - czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie dostępu do Sieci internetowej Operatora oraz umożliwienie korzystania z Usług telefonii i telewizji;
 - 9) **Internetowe Biuro Obsługi Klienta (EBOK, IBOK)** - część serwisu internetowego gissnet/ebok.pl w której Abonent po podaniu Kodu klienta (ID) i Hasła (PIN) ma możliwość dokonywania zdalnych operacji związanych z Usługą;
 - 10) **Jeszcze raz** – Usługa Dodatkowa w zakresie Usługi telewizji polegająca na dzierżawie na rzecz Abonenta przestrzeni dyskowej znajdującej się na serwerach Operatora lub/i Partnera, z wykorzystaniem której Abonent może rejestrować audycje telewizyjne lub inne przekazy. Abonent samodzielnie wybiera Programy, na których chce włączyć Usługę. Usługa dotyczy wybranych Programów;
 - 11) **Konto użytkownika** – zbiór zasobów i uprawnień przypisanych konkretnemu użytkownikowi, posiadające unikalną nazwę i Hasło. Na konto użytkownika składa się konto poczty elektronicznej (indywidualny adres poczty elektronicznej) oraz miejsce na serwerze Operatora z indywidualnym adresem w domenie gissnet.pl;
 - 12) **Kod klienta (ID)**- unikalny identyfikator Abonenta, składający się z ciągu znaków alfanumerycznych, przekazywany Abonentowi wraz z Hasłem (PINem) przy zawieraniu Umowy;
 - 13) **Lokal** - nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal), w której Abonent zamierza korzystać z Usług Operatora lub w której zgodnie z Umową znajduje się Zakończenie sieci;
 - 14) **Multiroom** - Usługa Dodatkowa polegająca na możliwości odbioru różnych Programów na dwóch lub trzech różnych odbiornikach w ramach jednego abonamentu;
 - 15) **Opcja** - wariant usługi charakteryzujący się parametrami technicznymi, funkcjonalnymi oraz zakresem udogodnień towarzyszących, określonym w Cenniku;
 - 16) **Operator** - GISSNET Bogusz Kręciproch-Radomański ul. Poleska 35/68 51-354 Wrocław NIP:898-147-80-81, REGON:931030523, świadczący Usługi internetowe, Usługi telefonii oraz Usługi telewizji. Operator występuje także, jako



pełnomocnik i przedstawiciel Partnera w relacjach z Abonentem wynikających z zawarcia i wykonywania Umowy, o ile w Umowie i jej załącznikach wyraźnie nie postanowiono inaczej. Wszelkie oświadczenia Abonenta złożone Operatorowi i przez Operatora Abonentowi odnoszą także skutek wobec Partnera, chyba że z oświadczenia Abonenta lub Operatora wynikać będzie inaczej;

- 17) **Pakiet** – grupa Programów i innych Usług określona w Cenniku;
- 18) **Pakiet Dodatkowy** – Pakiet Programów, innych niż zawarte w Pakiecie starter, może zawierać Programy o podobnej tematyce;
 - 1) **Partner** – oznacza w zakresie Usług telewizji dla pakietu TV Komfort to Polska Telewizja Szerokopasmowa sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Nabycińskiej 19, 53-677 Wrocław, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia–Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000497167, kapitał zakładowy: 5.000 PLN, NIP: 8971796371, natomiast dla w zakresie Usług telewizji dla pakietu TV Standard i Prestiż to Korbank Media Cyfrowe sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Nabycińskiej 19, 53-677 Wrocław, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia– Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000263862, NIP 897-17-21-120. PHU “GAJA” sp. z o.o. os. XXX-lecia 20 47-303 Krapkowice NIP: 1990112648, REGON: 362197456, KRS: 0000570406;. Krapkowickie Sieci Internetowe sp. Z o.o. os. XXXlecia 2047-303 Krapkowice NIP:1990110572, REGON:161504550, KRS:0000570395
- 19) **PIN** - osobisty numer identyfikacyjny Abonenta, wykorzystywany m. in. do potwierdzania zakupów Usług, poświadczania zmiany zakupionych Pakietów, potwierdzanie zgody na proponowane przez Operatora i Partnera zmiany w Umowie; służący do konfiguracji swojego profilu na STB oraz blokowania dostępu do wybranych przez Abonenta Usług i Programów (tak zwana blokada rodzicielska);
- 20) **Programy** - uporządkowane zestawy audycji telewizyjnych, reklam i innych przekazów, regularnie nadawane przez nadawcę w ściśle określonych ramach czasowych (ramówce programowej);
- 21) **Przedstawiciel Operatora** - osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora i Partnera, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy Abonenckiej na podstawie stosownego pisemnego upoważnienia oraz osoba zawierająca Umowę z Abonentem w lokalu Operatora. Przedstawicielem Operatora jest także osoba wykonująca Instalację w Lokalu Abonenta. Przedstawiciel Operatora jest jednocześnie przedstawicielem Partnera;
- 22) **PVR** - Usługa Dodatkowa umożliwiająca korzystanie z funkcjonalności takich jak nagrywanie, zatrzymywanie, przewijanie Programów; Usługa świadczona jest na przestrzeni dyskowej dzierżawionej Abonentowi przez Operatora lub/i Partnera w ramach usługi Jeszcze raz lub na przestrzeni dyskowej znajdującej się wewnątrz STB.
- 23) **Rachunek** - dokument, w tym faktura, zawierający opłaty wynikające z Umowy, Regulaminu, Cennika, Cennika Promocyjnego, Regulaminu Promocji wystawiany Abonentowi przez Operatora zgodnie z przepisami prawa;
- 24) **Siła wyższa** - zdarzenie niezależne od Stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powodzie, strajki oraz akty wydane przez organy władzy publicznej;
- 25) **Set Top Box (STB, Dekoder)** - urządzenie pozwalające na dekodowanie dostarczanego sygnału telewizyjnego w Lokalu Abonenta oraz na dostęp do wszelkich innych Usług dostępnych z jego wykorzystaniem i oferowanych przez Operatora i Partnera. 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 Operatora. Abonent może wykorzystać własny STB, o ile jest to technicznie możliwe;
- 26) **Sprzęt** - urządzenia techniczne (np. modem, Dekoder) oraz Zakończenie sieci niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową, którego przekazanie Abonentowi zostało potwierdzone protokołem przekazania Sprzętu;
- 27) **Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy 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 niezmięnionej postaci, np. pendrive (pamięć USB), twardy dysk, inny nośnik informatyczny, papier, płyta CD-ROM, płyta DVD, plik PDF;
- 28) **Treść cyfrowa** - dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej np. oprogramowanie, treści w usłudze VOD;
- 29) **Tel Panel** – serwis pozwalający na samoobsługę Abonenta, w tym m. in. na: przeglądanie oferty i zakupionych Usług, zakupy kolejnych Usług, przeglądanie należności i dokonanych wpłat, zgłaszanie awarii itd. dostępny za pomocą odbiornika telewizyjnego podłączonego do Dekodera Abonenta w miejscu instalacji Usługi;
- 30) **Tytuł prawny do lokalu** - prawo własności, użytkowania wieczystego, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie. Oznacza także uzyskaną przez abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Zakończenia sieci u Abonenta i świadczenie mu Usług;
- 31) **Umowa** – Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej pomiędzy Abonentem a Operatorem (a w zakresie Usługi telewizji z Operatorem i Partnerem), zgodnie z którą Operator (i Partner) zobowiązują się do świadczenia Usług, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków umownych, a w szczególności do uiszczania opłat za świadczone Usługi;



- 32) **Urządzenia** – komputer, telefon, lub inne urządzenia zlokalizowane w miejscu świadczenia Usługi, umożliwiające Abonentowi nadawanie, przetwarzanie i odbiór danych w celu korzystania z Usług świadczonych na podstawie Umowy, będące własnością Abonenta;
- 33) **Usługa** - Usługa internetowa, Usługa telefonii, Usługa telewizji oraz Usługi Dodatkowe;
- 34) **Usługi Dodatkowe** - usługi towarzyszące Usłudze telewizji, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Operatora, takie jak: VOD, usługi radiowe, Jeszcze raz, Multiroom, PVR, dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych i ewentualnie inne znajdujące się w ofercie Operatora i Partnera;
- 35) **Usługa internetowa** - usługa stałego (nielimitowanego czasowo) dostępu do sieci Internet;
- 36) **Usługa telefonii** - usługa telekomunikacyjna w stacjonarnej sieci telefonicznej, pozwalająca na inicjowanie i odbieranie głosowych połączeń krajowych i międzynarodowych oraz uzyskania dostępu do służb powołanych do niesienia pomocy, za pomocą numerów ustalonych w krajowym lub międzynarodowym planie numeracji telefonicznej, świadczona przez Operatora;
- 37) **Usługa telewizji** – usługa telewizji IPTV wraz z usługami dodatkowymi, świadczona przez Operatora i Partnera, z tym zastrzeżeniem, że w ramach świadczenia Usługi telewizji Operator dostarcza publiczną sieć telekomunikacyjną, a Partner zapewnia usługę reemisji sygnału telewizyjnego;
- 38) **Usterka** - techniczna wada sieci telekomunikacyjnej Operatora obniżająca jakość Usługi, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie lub uniemożliwiająca korzystanie z Usług;
- 39) **Zakończenie sieci** - sieć telekomunikacyjna (instalacja) w Lokalu Abonenta zakończona gniazdem, umożliwiającą podłączenie Urządzeń Końcowych do sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu Operatora i korzystanie z Usług;
- 40) **VOD / video on demand / wideo na żądanie** - usługa polegająca na możliwości obejrzenia przez Abonenta materiału multimedialnego znajdującego się i udostępnionego na serwerach Operatora lub Partnera;
- 41) **Zamawiający** - osoba, która ubiega się o zawarcie Umowy abonamentowej.

§ 3.

1. Usługi internetowa i telefonii świadczone są przez Operatora, a Usługa telewizji łącznie przez Operatora i Partnera, przy czym we wszystkich sprawach związanych z realizacją Umowy w tym zakresie, w tym w odniesieniu do składania i przyjmowania wszelkich oświadczeń do i od Abonenta jest Operator.
2. Operator oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać, na terenach na których posiada sieci telekomunikacyjne umożliwiające świadczenie Usług. Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Operatora.

II. Zawarcie umowy.

§ 4.

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony lub nieokreślony w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej. W przypadku Umowy zawieranej z Abonentem będącym konsumentem ma on prawo dokonać wyboru formy zawarcia Umowy bądź jej zmiany spośród oferowanych przez Operatora.
2. Umowa może zostać zawarta z Operatorem (a w przypadku Usługi telewizji również z Partnerem):
 - a) w lokalu Biura Obsługi Klienta Operatora,
 - b) poza jego lokalem lub na odległość w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta,.
3. Jeżeli Umowa została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta Operatora lub na odległość, w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, Abonent będący konsumentem może od Umowy odstąpić bez podawania przyczyny w terminie 14 dni, składając Operatorowi pisemne oświadczenie, zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to można złożyć z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Operatora w siedzibie lub BOK Operatora lub wysłać listownie na adres BOK, przy czym nadanie listu w powyższym 14 dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. W przypadku odstąpienia od Umowy Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany u niego Sprzęt, a Operator zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta, Operator zwraca Abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Jeśli Operator udostępnił Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy np. router, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi np. instalacyjnej, przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Operatora za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. W odniesieniu do opłat abonamentowych, Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku.
5. Operator uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług wedle wybranego przez Zamawiającego pakietu taryfowego i lokalizacji.
6. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do lokalu w którym świadczona będzie Usługa.



7. Abonent obowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od utraty Tytułu prawnego do Lokalu, do pisemnego powiadomienia Operatora o tym fakcie.
8. W celu zawarcia Umowy Zamawiający obowiązany jest przedstawić na żądanie Operatora dokument potwierdzający tożsamość lub status prawny. Operator zastrzega sobie prawo do żądania przedstawienia dodatkowych dokumentów i wyjaśnień przed zawarciem Umowy, jeżeli okazywane dokumenty są zniszczone lub budzą obawy, co do ich autentyczności.
9. Umowa pomiędzy Abonentem, Operatorem i Partnerem może być zawarta w imieniu Partnera samodzielnie przez Operatora lub przez Przedstawiciela Operatora.
10. Zawarcie Umowy może być związane z przyznaniem Abonentowi ulg, szczegółowo określonych bądź w Umowie, bądź Cenniku, Cenniku Promocyjnym lub Regulaminie Promocji.
11. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:
 - a) nazwisko i imiona,
 - b) imiona rodziców,
 - c) miejsce i data urodzenia,
 - d) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
 - e) numer ewidencyjny PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
 - f) nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego - numer paszportu lub karty pobytu,
 - g) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora z Umowy,
 - h) adres poczty elektronicznej.
12. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od (I) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy, (II) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez Biuro Informacji Gospodarczej w trybie określonym w „Ustawie o udostępnieniu informacji gospodarczych”. Operator obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o uzyskaniu negatywnej oceny, oraz w takiej sytuacji może uzależnić zawarcie Umowy od ustanowienia przez Zamawiającego zabezpieczenia roszczeń, mogących powstać w wyniku wykonania Umowy.
13. Operator uzależnia rozpoczęcie świadczenia Usług od weryfikacji tożsamości Abonenta, wedle następującej procedury:
 - a) Potwierdzenia tożsamości przez instalatora lub inną osobę upoważnioną przez Operatora, podczas instalacji;
 - b) Osobistego potwierdzenia tożsamości przez Abonenta w biurze obsługi Operatora;
 - c) Potwierdzenia dokonanego przez bank, po dokonaniu jakiegokolwiek opłaty przez Abonenta.

III. Termin rozpoczęcia świadczenia Usług, instalacja Sprzętu, zasady korzystania ze Sprzętu.

§ 5.

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada Tytuł prawny lub zgodę osoby której taki tytuł przysługuje.
2. Zgoda na instalację i eksploatację Sprzętu oznacza m.in. zgodę na przeprowadzenie kabli, przewiercenie niezbędnych otworów w Lokalu, wykonanie Zakończenia sieci oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawicieli Operatora z uwzględnieniem najmniejszej uciążliwości dla Abonenta.
3. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Sprzętu Abonentowi jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na dokumencie przedłożonym przez Przedstawiciela Operatora.
4. Zasilanie prądem Sprzętu oraz Urządzeń końcowych odbywa się na koszt Abonenta.
5. Operator zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Odebranie Sprzętu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że nie posiadał on jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru.
6. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z instrukcją. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Operatora, o ile Umowa nie stanowi inaczej.
7. Abonent nie ma prawa modyfikować, rozkręcać ani wykorzystywać Udostępnionego Sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem, jak również udostępniać go osobom trzecim.
8. Operator zobowiązuje się do dokonania Instalacji w ciągu 21 dni od podpisania Umowy, oraz aktywacji po weryfikacji tożsamości Abonenta, w ciągu 7 dni od wykonania Instalacji. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Operatora, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, Instalacja i/lub aktywacja mogą nastąpić przed upływem ustawowego, czternastodniowego terminu na odstąpienie od Umowy.
9. W ramach Usługi, Abonent otrzymuje Kod klienta, który służy do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Operatorem, dokonywania zmian w Usłudze, np. zmiana Opcji oraz do zarządzania kontami użytkowników.



IV. Zmiana Opcji, zakup Pakietów i Usług Dodatkowych, zawieszenie świadczenia Usług.

§ 6.

1. Abonent składa wnioszek o zmianę Opcji telefonicznie, w drodze pisemnej lub poprzez Internetowe Biuro Obsługi Klienta.
2. W trakcie obowiązywania Umowy, Abonent, który nie ma zaległości w płatnościach wynikających z Umowy wobec Operatora, może raz w miesiącu dokonać zmiany Opcji Usługi wybranej w Umowie. Zmiana taka zostanie dokonana pod warunkiem istnienia odpowiednich warunków technicznych do świadczenia Usługi w zmienionej Opcji. Zmiana może nastąpić tylko na Opcje Usługi o wyższych parametrach.
3. Operator dokona zmiany Opcji nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od dnia otrzymania wniosku. W przypadku gdy zmiana opcji będzie wymagać wymiany Sprzętu zmiana Opcji zostanie dokonana w terminie uzgodnionym z Abonentem.
4. Zmiana Opcji dokonywana jest bezpłatnie.
5. Abonent ma prawo testowania – innej niż dotychczasowa – Opcji Usługi przez okres 7 dni, raz na 3 miesiące, uiszczając opłatę abonamentową w dotychczasowej wysokości.
6. W przypadku zmiany Opcji, naliczanie opłat za Usługę w nowej Opcji, następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, występującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym nastąpiła zmiana Opcji.
7. Zmiana pakietu taryfowego lub zmiana Opcji następuje poprzez podpisanie pisemnego aneksu do Umowy, lub w innej formie przewidzianej w Umowie.
8. Powyższe postanowienia nie wpływają na prawo Abonenta, będącego konsumentem do odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem/na odległość w trybie ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta w ciągu 14 od jej zawarcia.

§ 7.

1. Operator może zawiesić świadczenie usług na pisemny wnioszek Abonenta złożony w Biurze Obsługi Klienta, z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem ze skutkiem od 1-szego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym złożono wnioszek. Uprawnienie, o którym mowa w zdaniu 1 dotyczy tylko Abonentów, którzy nie zalegają z jakimikolwiek opłatami na rzecz Operatora. Za zawieszenie, o którym mowa w niniejszym ustępie pobierana jest miesięczna opłata za utrzymanie łącza (Opłata Wakacyjna) w wysokości określonej w Cenniku.
2. Zawieszenie, o którym mowa w ust. 1 może nastąpić raz w roku kalendarzowym na okres nie dłuższy niż 2 miesiące. W razie gdy zawieszenie dotyczy Umowy zawartej na czas określony, ulega ona przedłużeniu o łączny okres trwającego zawieszenia świadczenia usług.
3. Z dniem zawieszenia świadczenia Usług następuje zaprzestanie dostarczania sygnału. W trakcie zawieszenia świadczenia Usługi Operator nie pobiera opłaty abonamentowej. Ponowna Aktywacja Usług zawieszonych na podstawie ust. 1 następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, nie później niż w ciągu 7 dni. Od momentu ponownego udostępnienia sygnału, ponownie naliczane są Opłaty abonamentowe.

V. Opłaty.

§ 8.

1. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Operatora i/lub Partnera oraz sposób ich naliczania określa Cennik oraz Umowa, ewentualnie Cennik Promocyjny lub Regulamin Promocji, jeśli Umowa jest zawierana na warunkach promocyjnych.
2. Abonent uiszcza z góry opłatę abonamentową do 15 dnia każdego miesiąca, za dany miesiąc, w którym Usługa jest wykonywana.
3. Okresem Rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.
4. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek Operatora. Wszystkie opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminach.
5. Płatności powinny być dokonywane w drodze przelewu bankowego, na rachunek bankowy wskazany przez Operatora w Rachunku i EBOK.
6. Z tytułu opóźnienia w płatnościach przez Abonenta, Operator ma prawo do naliczenia odsetek ustawowych za opóźnienie. Dokonywane przez Abonenta wpłaty będą w pierwszej kolejności zaliczane na poczet odsetek, a w dalszej kolejności na poczet należności najdawniej wymagalnych. Opóźnienie płatności ponad 14 dni upoważnia Operatora do zawieszenia świadczenia Usługi, po uprzednim wezwaniu Abonenta do uregulowania zaległości. Ponowna aktywacja zawieszonych Usług może nastąpić po uregulowaniu zaległych opłat wraz z odsetkami ustawowymi. Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia Usług przez Operatora nie zwalnia Abonenta od uiszczania należności za wykonane na jego rzecz Usługi.
7. Opóźnienie w płatnościach przekraczające 14 dni i brak zapłaty pomimo wezwania do zapłaty upoważnia Operatora do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.
8. Aktualny Cennik, Regulamin, Regulaminy promocji oraz koszty usług serwisowych są dostępne na stronie internetowej Operatora, a także są przekazywane Abonentowi na Trwałym nośniku, w postaci odpowiadającej formie, w jakiej Umowa została zawarta oraz na każde żądanie Abonenta na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Na wnioszek Zamawiającego/Abonenta dokumenty te, wraz z wzorem Umowy przesyłane są przez Operatora przed zawarciem Umowy w



formacie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przesłanych wzorców i informacji w niezmienionej postaci) na wskazany przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w BOK.

9. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia wszelkich opłat aktywacyjnych, abonamentowych oraz pozostałych, zgodnie z aktualnym Cennikiem. W przypadku, gdy Usługa była świadczona przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnej Operatorowi Opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.
10. Opłaty nie zawierają abonamentu radiowo-telewizyjnego.

VI. Usługa telefonii. Zasady umieszczania danych Abonenta w spisie abonentów.

§ 9.

1. Operator bezpłatnie zapewnia określenie progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie, tj. usług telekomunikacyjnych z dodatkowym świadczeniem, które mogą być realizowane przez inny podmiot, niż Operator dla każdego Okresu Rozliczeniowego, a w przypadku jego braku, dla każdego miesiąca kalendarzowego, po przekroczeniu którego Operator usług będzie obowiązany do: (a) natychmiastowego poinformowania Abonenta o osiągnięciu progu kwotowego; (b) nieodpłatnego zablokowania połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów, jak również poszczególnych rodzajów takich usług. Operator ustala progi na poziomie 0 zł, 35 zł, 100 zł i 200 złotych. Jeśli Abonent nie określił progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie uznaje się, że próg ten wynosi 35 złotych dla każdego Okresu Rozliczeniowego.
2. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent korzystający z Usługi telefonii, wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci Operatora na obszarze:
 - a) tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku numerów geograficznych,
 - b) na terenie całego kraju - w przypadku numerów nie geograficznych.
3. Abonent korzystający z Usługi telefonii, wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać przy zmianie Operatora przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci innego operatora na:
 - a) obszarze geograficznym- w przypadku numerów geograficznych,
 - b) terenie całego kraju- w przypadku numerów niegeograficznych.
4. Abonent ma możliwość zmiany miejsca świadczenia Usługi pod warunkiem istnienia możliwości technicznych. Za zmianę miejsca świadczenia Usług, za wyjątkiem sytuacji określonej w ust. 2, Operator pobiera opłatę w wysokości standardowej (bez ulgi) opłaty instalacyjnej określonej w Cenniku.
5. Umieszczenie Abonenta w spisie abonentów odbywa się za jego zgodą, na podstawie odrębnej umowy zawieranej przez Operatora z podmiotem publikującym spis abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, z zachowaniem gwarancji ochrony danych osobowych Abonenta i tajemnicy telekomunikacyjnej. Umieszczenie danych Abonenta w spisie ograniczone jest do (i) numeru Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta, (ii) nazwiska i imion Abonenta, (iii) nazwy miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się Zakończenie sieci.
6. Operator zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi, tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianych służbom powołanym do niesienia pomocy. Z uwagi na możliwość korzystania przez Abonenta z Usługi telefonii w sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług, z którym Abonent ma zawartą Umowę o świadczenie usług dostępu do Internetu, możliwe są ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych wynikające z nienależytego wykonania przez tego dostawcę umowy z Abonentem lub nie spełnieniem przez łącze internetowe tego dostawcy niezbędnych parametrów. O minimalnych parametrach niezbędnych do korzystania z Usługi telefonii w sieci innego dostawcy usług, Operator informuje Abonenta na jego wniosek pisemnie, telefonicznie lub za pośrednictwem korespondencji e-mail.

VII. Usługa telewizji.

§ 10.

1. Partner w ramach oferty udostępnia w sieci Operatora Programy telewizyjne pogrupowane w Pakiety bądź dostępne pojedynczo. Minimalnym zakresem Usług telewizji, jaki Abonent jest zobowiązany posiadać by korzystać z Pakietów Dodatkowych, jest Usługa telewizji zawierająca Pakiet Starter.
2. Abonentowi, zwłaszcza w okresach promocyjnych, mogą zostać udostępnione do czasowego korzystania, bez dodatkowych opłat ani zobowiązań dodatkowe Programy lub Pakiety nieobjęte Umową, co nie wpłynie na wybrane przez Abonenta w Umowie pakiety. Zmiana, o której mowa w zdaniu pierwszym nie wymaga zmiany warunków Umowy, a dodatkowe Programy na wniosek Abonenta mogą w każdej chwili zostać wycofane lub zablokowane. Zmiany w zawartości zamówionych przez Abonenta pakietów (wycofanie, zamiana Programów, itp.) traktowane będą jak zmiana treści Umowy, wymagająca przeprowadzenia procedur opisanych w Umowie.
3. Operator i Partner nie ponoszą odpowiedzialności za treść Programów oraz zmiany ramówki Programów.



4. Operator i Partner nie ponoszą odpowiedzialności za prawidłowość dostarczonych przez nadawców Programów informacji o audycjach telewizyjnych, w tym zawartych w treści EPG - elektronicznego przewodnika po Programach.
5. Operator oraz Partner zastrzegają sobie prawo do zmiany numeracji Programów. Zmiana numeracji Programów nie stanowi zmiany Umowy.
6. Abonent może kopiować audycje nadawane w ramach Programów w całości lub ich części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiąganie korzyści majątkowych. Operator może ograniczyć nagrywanie Programów i innych treści na zewnętrznych nośnikach danych.
7. Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi telewizji, a także z Usług Dodatkowych w tym w szczególności z Usług Jeszcze raz, PVR i VOD wyłącznie na użytek własny, w sposób nie łączący się z osiąganiem korzyści majątkowych, w Lokalu który ze względu na swój charakter nie jest dostępny dla większej - nieograniczonej- grupy osób, chyba że Umowa stanowi inaczej.

§ 11.

1. Operator i Partner oprócz dostępu do Programów świadczą również dostęp do Usług Dodatkowych, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Operatora i Partnera, takie jak: Jeszcze raz, VOD, PVR, usługa blokady rodzicielskiej i ewentualnie inne znajdujące się w ofercie Operatora, takie jak kanały radiowe, dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych, i inne, wskazane w Umowie bądź innych jej załącznikach, szczególnie w Regulaminach Promocji.
2. W zależności od wybranej Usługi Dodatkowej, dostęp do niej może być uwzględniony zarówno w cenie lub może być dodatkowo płatny. Szczegółowe postanowienia w tym zakresie określa Umowa, Cennik telewizji, lub Regulaminy Promocji.
3. Abonent po podpisaniu Umowy może dokonywać zakupu Pakietów Dodatkowych, Usług Dodatkowych, i innych Usług dostępnych w danym momencie na platformie Operatora lub Partnera.
4. Zakupu Pakietów Dodatkowych Abonent może dokonywać w dowolnym momencie, jeśli nie jest to sprzeczne z Umową, Regulaminem, Regulaminami Promocji dotyczącymi wykupionych dotychczas przez niego Usług.
5. W przypadku opisanym w ust. 4 aktywacja dostępu do nowych Pakietów Dodatkowych nastąpi najpóźniej w następnym dniu roboczym po dokonaniu zakupu, chyba że istnieje osobny Regulamin Promocji dotyczący danego Pakietu Dodatkowego i w Regulaminie tym podany jest inny warunek dotyczący terminu uruchomienia dostępu do Pakietu Dodatkowego.
6. Zakup Pakietu Dodatkowego może być dokonany na minimum jeden Okres Rozliczeniowy liczony od pierwszego dnia miesiąca po dniu aktywacji Pakietu Dodatkowego, chyba że istnieje osobny Regulamin Promocji dotyczący danego Pakietu Dodatkowego i w Regulaminie tym podany jest inny warunek dotyczący minimalnego okresu, na który dany Pakiet może zostać zakupiony.
7. Zamówienia na Pakiety taryfowe oraz Usługi Dodatkowe mogą być zgłaszane Operatorowi:
 - a) telefonicznie,
 - b) pisemnie,
 - c) osobiście w Biurze Obsługi Klienta,
 - d) za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Operatora.
 - e) za pośrednictwem TV Panelu lub eBOK.
8. Zmiana Pakietów taryfowych oraz wybór Usług dodatkowych następuje poprzez zmianę Umowy, chyba że niniejszy Regulamin stanowi inaczej.

§ 12.

1. Abonentowi w momencie podpisywania Umowy zostaje przydzielony numer PIN pozwalający w szczególności na poświadczanie zmiany zakupionych Pakietów Dodatkowych, potwierdzanie zakupów Usług Dodatkowych, potwierdzanie zgody na inne, objęte Umową, Cennikiem lub Regulaminami Usługi; służący do blokowania dostępu do wybranych przez Abonenta Usług i Programów dla osób korzystających z tego samego Dekodera oraz do konfiguracji swojego profilu w Dekoderze.
2. W przypadku zwiększenia zakresu Usług oferowanych przez Operatora bądź rozbudowy funkcjonalności TV Panelu mogą zostać wprowadzone kolejne funkcjonalności umożliwiające użycie PIN przez Abonenta.
3. Operator umożliwia Abonentowi zmianę numeru PIN poprzez zgłoszenie telefoniczne do BOK.
4. W celach zachowania bezpieczeństwa Abonenta, w przypadku 5-krotnego niepoprawnego wpisania numeru PIN, numer ten może zostać zablokowany.
5. Abonent jest odpowiedzialny za zachowanie numeru PIN w tajemnicy przed osobami trzecimi.
6. Abonent może dokonywać operacji odblokowania i blokowania numeru PIN telefonicznie, dzwoniąc do Biura Obsługi Klienta, lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta. Zmiana PIN w ten sposób wymaga zidentyfikowania Abonenta przez pracownika BOK.
7. Na prośbę Abonenta Operator może zdefiniować różne PIN'y do ochrony rodzicielskiej i zatwierdzania zmiany Opcji.

§ 13.

1. Funkcjonalność Treści cyfrowych to możliwe sposoby ich wykorzystywania. W przypadku korzystania przez Abonenta z usług:
 - a) VOD – Treściami cyfrowymi są udostępniane filmy i seriale. W ramach VOD Abonent może bez ograniczeń ilościowych oglądać wypożyczone bądź zakupione przez siebie utwory za pośrednictwem posiadanego przez Abonenta sprzętu



(własnego albo udostępnionego przez Operatora lub Partnera) w określonym czasie wskazanym w TV Panelu. Abonenci nie mogą nagrywać przedmiotowych utworów oraz ich publicznie odtwarzać (dozwolone jest jedynie prywatne odtwarzanie). W celu ochrony przedmiotowych utworów Operator stosuje odpowiednie środki techniczne,

- b) EPG – Treściami cyfrowymi są udostępniane Abonentom w formie komunikatów na ekranie telewizora informacje, w tym informacje na temat Programów dostępnych w ramach Usługi telewizji. W ramach EPG Abonent może bez ograniczeń korzystać z udostępnionych im informacji, przy czym korzystanie z EPG może następować wyłącznie do użytku osobistego.
2. W razie, gdy w ramach Usług Dodatkowych Operator bądź Partner zaoferują korzystanie przez Abonenta z innych Treści cyfrowych, ich funkcjonalność zostanie przedstawiona Abonentowi przed podjęciem przez niego decyzji o skorzystaniu z tych Treści.
3. Interoperacyjność Treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem oznacza rodzaj sprzętu i oprogramowania, jaki niezbędny jest do korzystania z Treści cyfrowych. W celu korzystania z tych usług obejmujących dostarczenie Treści cyfrowych, konieczne jest posiadanie Urządzenia o standardzie umożliwiającym korzystanie z przekazanego dekodera, a informacje te znajdują się w jego instrukcji obsługi oraz na wniosek Abonenta udzielane są dodatkowo przez BOK Operatora lub Przedstawiciela Operatora bądź Partnera.
4. Konsument zawierający umowę na odległość lub poza lokalem Operatora, w przypadku wyrażenia zgody na dostarczenie Treści cyfrowych (np. VOD) przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od Umowy, traci prawo do odstąpienia od Umowy.

VIII. Postępowanie reklamacyjne.

§ 14.

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Operatora terminu przyłączenia do Sieci Operatora lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia. Operator upoważniony jest przez Partnera do przyjmowania reklamacji oraz udzielania na nie odpowiedzi.
2. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik w każdej jednostce Operatora, obsługującej Abonentów (dalej „**Jednostka**”). Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia zgłoszenia. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane, jako jej uwzględnienie przez Operatora.
3. Reklamacje winny być zgłaszane do Operatora w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w Jednostce lub przesyłką pocztową, ustnie- telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w Jednostce oraz za pośrednictwem Internetowego Biura Obsługi Klienta.
4. Osoba dokonująca zgłoszenia reklamacji zobowiązana jest podać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) numer klienta nadany Abonentowi przez Operatora lub adres lokalizacji Zakończenia sieci;
 - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę złożenia Zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora terminu zawarcia Umowy o świadczenie usługi przyłączenia do Sieci Operatora;
 - f) wysokość odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa jeśli reklamujący żąda ich wypłaty, oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
 - g) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w Jednostce, w formie pisemnej lub ustnie, upoważniony Przedstawiciel Operatora jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub elektronicznie przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Operator zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcia w formie pisemnej, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację. Pisemne potwierdzenie Operatora przyjęcia reklamacji powinno zawierać nazwę, adres oraz numer telefonu Jednostki obsługującej reklamację.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w Jednostce nie spełnia warunków określonych w ust. 4, upoważniony Przedstawiciel Operatora, przyjmując reklamację jest zobowiązany, o ile to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Reklamacja nieuzupełniona pozostawia się bez rozpoznania. W przypadku, gdy reklamacja złożona w inny sposób aniżeli wynika to ze zdania pierwszego nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Jednostka rozpatrująca reklamację, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia, wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli jednak w reklamacji nie została wskazana kwota, o



której mowa w ust. 4 lit. „f”, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, Jednostka traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

7. 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 Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
8. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę Jednostki i jej adres,
 - b) informację o dniu złożenia reklamacji,
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności- określenie kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta,
 - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 109 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne,
 - f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
 - g) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
9. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
10. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej, na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej, albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
11. Przepisu ust. 9 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.
12. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone powyżej odpowiednio dla potwierdzenia/złożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
13. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
14. Abonent, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 12, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
15. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
16. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Operatorowi lub składając wniosek o zawiązanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 109 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne. Postępowanie w trybie art. 109 w/w ustawy jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (podmiot uprawniony) na wniosek Abonenta, wniosek Operatora lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Szczegółowe informacje dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentckiej tego urzędu: <https://cik.uke.gov.pl/>.

IX. Obowiązki i odpowiedzialność Abonenta, ograniczenia w zakresie korzystania z udostępnionego Sprzętu.



§ 15.

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy, Regulaminu, zarówno w stosunku do Operatora, Partnera, jak i osób trzecich.
2. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone osobom trzecim w związku z korzystaniem z Usług.
3. Abonentowi zabrania się udostępniania Usług poza Lokalem, bez pisemnej zgody Operatora, pod rygorem nieważności.
4. W przypadku stwierdzenia przez Operatora lub Przedstawiciela Operatora udostępniania łącza poza Lokalem, w którym zgodnie z Umową Usługa ma być świadczona, Operator ma prawo rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym z winy Abonenta.
5. Abonent zobowiązuje się używać udostępniony Sprzęt zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji.
6. Abonent zobowiązany jest umożliwić Przedstawicielom Operatora dostęp do Lokalu w celu sprawdzenia stanu technicznego, konserwacji, wprowadzenia zmian lub usunięcia uszkodzeń udostępnionego Sprzętu, po wcześniejszym powiadomieniu Abonenta.
7. Abonent zobowiązany jest bezwzględnie odłączyć Sprzęt podczas wyładowań atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do sieci za pomocą kablowej linii napowietrznej także ma bezwzględny obowiązek odłączania kabla sygnałowego od Urządzenia końcowego Abonenta. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane zaniedbaniem tego obowiązku przez Abonenta. Instrukcja postępowania ze Sprzętem zostanie Abonentowi udzielona przy Instalacji Sprzętu, co zostanie potwierdzone przez Abonenta w treści protokołu przekazania sprzętu.
8. Urządzenia podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności).
9. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Urządzeń, przez co rozumie się między innymi nieaktualne lub uszkodzone oprogramowanie systemowe, nieprawidłowa konfiguracja, obecność wirusów lub innego złośliwego oprogramowania, zbyt niska wydajność Urządzeń nie pozwalająca na korzystanie z Usług z ich gwarantowaną wydajnością/przepustowością, chyba że wynika to z powodu okoliczności dotyczących Operatora. Operator zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urządzeniu oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Urządzenia, jak też do kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą sieci Internet.
10. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży.
11. Abonent zobowiązany jest do ochrony oraz niedostępności swojego Hasła i kodu PIN osobom trzecim.
12. Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność za:
 - a) naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich,
 - b) rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim,
 - c) działanie mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych czy też oprogramowania,
 - d) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody,
 - e) rozpowszechnianie wirusów komputerowych,
 - f) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy,
 - g) korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usług.
 - h) samowolne skonfigurowanie Urządzeń i Sprzętu na stały adres IP i konsekwencje z tym związane.
13. Abonent zobowiązany jest nie powodować w jakikolwiek sposób zakłóceń w działaniu Sieci oraz nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową Operatora lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemu służącego udostępnieniu i monitorowaniu Usług. W szczególności Abonent nie może bez pisemnego uzgodnienia z Operatorem dokonać zmiany stosowanego u Operatora dynamicznego adresu IP na stały adres IP.
14. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Operatorowi w wyniku naruszenia zobowiązań, określonych Umową i Regulaminem, w tym za szkody wyrządzone na skutek rozprzestrzeniania się wirusa komputerowego, którego Abonent wprowadził do Sieci, w tym jest zobowiązany do zwrotu Operatorowi kosztów, poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.
15. Operator zaleca Abonentowi :
 - a) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego i antyspamowego, itp.
 - b) zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzebiegowych zabezpieczających Urządzenia Abonenta, przy czym powyższe nie jest wymagane gdy Abonent zostaje podłączony do Sieci w wykonanej w technologii światłowodowej, która uniemożliwia powstanie przebiecia,
 - c) stosowanie do kont pocztowych i Internetowego Panelu Obsługi Klienta, haseł o długości 8 znaków, zawierających oprócz liter także cyfry i inne znaki takie jak !@#%&*(){}[]<>_-=.



X. Odpowiedzialność Operatora, usługa serwisowa, sposób kontaktowania się z podmiotami świadczącymi usługi serwisowe, jakość i funkcjonalność Usług, sposób przekazywania informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą.

§ 16.

1. Operator (i Partner w zakresie Usługi telewizyjnej) ponoszą odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Umowy i jej załączników.
2. Niezależnie od uprawnienia do żądania zwrotu abonamentu w proporcjonalnej wysokości, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznych opłat abonamentowych.
3. Kara umowna nie przysługuje, jeżeli w Okresie Rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin.
4. W przypadku powstania szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej w ust. 2 kary umownej Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.
5. Kara umowna lub odszkodowanie są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, a na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat wobec Operatora.
6. Operator i Partner nie ponoszą odpowiedzialności za :
 - a) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych,
 - b) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzenia, utratę plików lub inne uszkodzenia, wynikające z Instalacji Sprzętu, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy osoby, za którą odpowiedzialność ponosi Operator,
 - c) informacje gromadzone i przekazywane przez Abonenta,
 - d) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przysyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet,
 - e) wykonywanie przez Abonenta połączeń z numerami o podwyższonej opłacie (np. z numerami rozpoczynającymi się od 0-700, 0-701, 0-300, 0-400),
 - f) zmiany w ramówce Programów.
7. Operator zobowiązany jest do świadczenia pomocy technicznej dla Abonenta przez okres trwania Umowy w zakresie udostępnionych Usług. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia: (I) cykliczne przeglądy stanu technicznego sieci Operatora umożliwiające należyte świadczenie Usług, (II) naprawianie usterek, (III) techniczną pomoc telefoniczną przy eliminowaniu usterek, a w razie konieczności wizytę techników/serwisantów, (IV) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Operatora, (V) rozpatrywanie reklamacji.
8. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług pod numerem telefonu Operatora, email, po zalogowaniu do EBOK oraz osobiście w Biurze Obsługi Klienta Operatora. Usunięcie Usterki powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać dłużej niż 7 dni roboczych od dnia powiadomienia o Usterce, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie. Opłaty za połączenie z numerem Biura Obsługi Klienta Operatora nie będą wyższe niż opłata za zwykle połączenia telefoniczne, zgodne z wybranym przez Abonenta pakietem taryfowym.
9. Operator nie odpowiada za Usterki wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń.
10. Abonent jest obowiązany umożliwić upoważnionym Przedstawicielom Operatora dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Usterek. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
11. Naprawa lub wymiana Sprzętu, bądź usuwanie Usterek następuje:
 - a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci,
 - b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzeń lub Usterek spowodowanych przez Abonenta będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z Umową, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem Sprzętu.
12. Operator świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy z zachowaniem wskaźników jakości określonych przepisami prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa UKE oraz zgodnie z parametrami danej Usługi, zgodnie z wybraną przez Abonenta Opcją. Operator gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi internetowej dla danych wysyłanych i odbieranych na minimalnym poziomie 90 % deklarowanej w Umowie prędkości. Deklarowana w Umowie prędkość pobierania i wysyłania danych stanowi prędkość maksymalną. Zwykle dostępna prędkość mieści się w przedziale prędkości minimalnej i deklarowanej (maksymalnej). Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą certyfikowanego przez Prezesa UKE narzędzia do mierzenia prędkości, dostępnego na stronie internetowej <https://cik.uke.gov.pl/aktualnosci-cik/pomiar-predkosci-internetu,13.html>. Niezachowanie powyższych parametrów przepustowości stanowi nienależyte wykonanie Umowy, za które Operator ponosi odpowiedzialność zgodnie z § 16.
13. Zależnie od wybranej przez Abonenta oferty, prędkość pobierania i wysyłania danych różni się. Przykładowo, plik wideo o rozmiarze 1 GB zostanie pobrany w czasie: 1 min 22 s dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 100 Mb/s lub 13 min 39 s dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 10 Mb/s przy maksymalnej dostępnej prędkości pobierania danych (w przykładach użyto



jednostek: GB - gigabajt (1 GB = 1024 MB), MB – megabajt, Mb – megabit (1 MB = 8 Mb)). Przy przepustowości na poziomie minimalnym, czas pobierania będzie odpowiednio dłuższy, zgodnie parametrami wskazanymi w ust. 12. Prędkość wysyłania danych również różni się w zależności od wyboru oferty. Wybór Usługi o przepustowości pobierania niższej niż 10 Mb/s może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści i aplikacji wymagających wyższych przepustowości, takich jak odtwarzanie on-line treści w jakości HD, korzystanie z komunikatorów przesyłających obraz w jakości HD lub granie w niektóre gry on-line.

14. Operator nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych.
15. Korzystanie z innych Usług świadczonych przez Operatora za pomocą Sieci nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do Internetu. Operator świadczy inne Usługi wyłącznie wtedy, gdy przepustowość Sieci umożliwia równoczesne korzystanie ze wszystkich Usług i pozostaje bez wpływu na ich jakość.
16. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług, oraz działania, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa i integralności sieci i Usług są zawarte w § 15 (Obowiązki i odpowiedzialność Abonenta) oraz w § 6 ust. 10 Umowy (rozwiązanie Umowy, zawieszenie świadczenia Usług).
17. W celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług Operator powołał dział zarządzania Siecią, w którym prowadzi za pomocą odpowiednich narzędzi monitorujących stały monitoring obciążenia Sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług.
18. Operator gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie. Z uwagi na charakter sieci Operatora lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończenia sieci. Zmiana adresu Zakończenia sieci wymaga formy pisemnej w postaci aneksu podpisanego przez obie Strony. Operator świadczy Usługę telefonii tylko w miejscu określonym w Umowie lub aneksie do umowy jako adres Zakończenia sieci, w związku z czym Abonent zobowiązuje się do korzystania z Usługi telefonii wyłącznie pod adresem Zakończenia sieci.
19. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa i prywatności i danych osobowych Abonenta zamieszczone są na stronie internetowej Operatora, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

XI. Zwrot Sprzętu, Opłaty w momencie rozwiązania Umowy.

§ 17.

1. W przypadku rozwiązania Umowy, jej wygaśnięcia, jak również odstąpienia przez Abonenta od Umowy w trybie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego Sprzętu w ciągu 14 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy. Zwrot Sprzętu powinien nastąpić w biurze siedziby Operatora lub w innym miejscu uzgodnionym z Operatorem, w godzinach jego urzędowania. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta. Abonent ponosi ponadto odpowiedzialność względem Operatora za zmniejszenie wartości Sprzętu, będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza jego przeznaczenie, w tym za uszkodzenie lub zużycie w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania w przypadku odstąpienia od umowy.
2. W przypadku naruszenia postanowień ust. 1 powyżej, jak również w razie zwrócenia Sprzętu uszkodzonego Operator odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub jego naprawy bądź zapłaty jego równowartości.
3. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta, Operatorowi przysługuje roszczenie w wysokości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.

§ 18.

1. Prócz opłaty za niezwrócony lub uszkodzony Sprzęt, w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa - związana z przyznaniem ulg Abonentowi- została zawarta, Operatorowi przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej Abonentowi ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia wejścia w życie Umowy do dnia jej rozwiązania. Kwota ulg określona jest w § 2 Umowy, a także ewentualnie w Regulaminie promocji lub Cennikach.
2. Zwrot ulg nastąpi na podstawie wystawionej przez Operatora noty obciążeniowej.
3. Prócz powyższych opłat, Abonent zobowiązany jest także do zapłaty za świadczenia spełnione, zgodnie z treścią § 4 ust. 4 Regulaminu.



XII. Postanowienia końcowe.

§ 19.

1. W sprawach nieuregulowanych w Umowie, Regulaminie i Cenniku stosuje się powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
2. W przypadku powstania sporu na tle stosowania Umowy, Strony dopuszczają możliwość rozwiązania go w drodze mediacji lub poddania pod rozstrzygnięcie sądowni polubownemu.
3. W trakcie trwania Umowy Abonent zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia Operatora o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
4. Niniejsza wersja Regulaminu obowiązuje od 12.12.2018 roku.