

UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Numer umowy: **WZÓR**



zawarta w dniu **XXXX.XX.XX** pomiędzy:

TONETIC GROUP Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, adres siedziby: ul. Grzybowska 87, 00-844 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001004774, REGON 365041826, NIP 5272775597, o kapitale zakładowym 1.600.000 zł (wpłaconym w całości), adres korespondencyjny ul. Wileńska 51 bud. A lok. 1, 05-200 Wołomin, adres e-mail: bok@wolomin-swiatlowod.pl, www.wolomin-swiatlowod.pl, telefon: 22 599 60 00, zwaną dalej „Dostawcą usług”, reprezentowaną przez Przedstawiciela

a

XXXX z siedzibą w ZZZZ przy ul. YYYY 4, 00-000 ZZZZ, NIP : 0000000000, REGON: 000000000, e-mail: xxxx.zzzz@xyz.xyz, przydzielony ID: 0000, PIN: 00000 oraz indywidualny numer rachunku do wpłat 00 0000 0000 0000 0000 0000 0000, miejsce instalacji i świadczenia usług: 00- 000 ZZZZ, ul. YYYY 4, zwanym(a) dalej „Abonentem”.

§ 1. Zakres Usług i Pakiet Taryfowy, termin oczekiwania na przyłączenie do Sieci, termin rozpoczęcia świadczenia Usług

1. Na podstawie Umowy Dostawca Usług świadczy na rzecz Abonenta Usługi:

Usługa internetowa (Tabela 1) według parametrów określonych w Regulaminie Promocji "**Internet Światłowodowy**"

	Abonament od 1 do 12 mies. Cena standardowa / Cena po rabacie (brutto miesięcznie)	Abonament od 13 mies. Cena standardowa / Cena po rabacie (brutto miesięcznie)
Internet Światłowodowy	XXX zł / XXX zł	XXX zł / XXX zł
Razem opłaty abonamentowe	XXX zł / XXX zł	XXX zł / XXX zł

Całkowity upust brutto przez cały okres trwania umowy: XXX zł

Usługa telefonii stacjonarnej (Tabela 2)

Usługa telewizji (Tabela 3)

Usługa telefonii mobilnej (Tabela 4)

Usługa mobilnego Internetu (Tabela 5)

Podsumowanie opłat aktywacyjnych jednorazowych

Typ usługi	Cena standardowa (brutto)	Udzielony rabat (brutto)	Cena po rabacie (brutto)
Razem opłaty aktywacyjne	XXXX zł	XXXX zł	XXXX zł

2. Dostawca usług:

nie udostępnia Abonentowi sprzętu na czas obowiązywania Umowy;

3. W przypadku sprzedaży Sprzętu (Tabela 6b), własność Sprzętu przechodzi na Abonenta z momentem zapłaty ceny Sprzętu. Ulgi w cenie Sprzętu zostają przyznane Abonentowi pod warunkiem nierozwiązania przez Abonenta Umowy przed okresem, na jaki została zawarta, wskazanym w § 3 ust. 1 Umowy. Do zwrotu ulg ma odpowiednie zastosowanie § 3 ust. 3 Umowy.

4. Wykonanie Instalacji, w tym podłączenie Abonenta do Sieci Dostawcy usług nastąpi nie później niż w ciągu 14 dni od dnia zawarcia Umowy, w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony Umowy. Rozpoczęcie świadczenia Usług (Aktywacja) nastąpi nie później niż w ciągu 7 (siedmiu) dni od dnia wykonania Instalacji i po autoryzacji Abonenta, a w przypadku Usług mobilnych w terminie 24 godzin od autoryzacji Abonenta, z tym że w przypadku, gdy Abonent przynosi numer telefonu od innego dostawcy usług, Aktywacja Usług mobilnych nastąpi z chwilą przeniesienia numeru przez tego dostawcę usług do sieci Dostawcy usług (pod warunkiem uprzedniej autoryzacji Abonenta). W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, na wniosek Abonenta Instalacja lub Aktywacja mogą nastąpić przed upływem ustawowego, czternastodniowego terminu na odstąpienie od Umowy.

5. Opłaty aktywacyjne pobierane są od aktywacji każdej z Usług lub w sytuacji dokonania zmiany Pakietu Taryfowego, wedle którego świadczona/e będzie/a Usługa/i.

§ 2. Przedmiot Umowy, elementy składające się na opłatę abonamentową

1. Dostawca usług zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Abonenta Usług/i określonej w § 1 Umowy w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie oraz Cenniku. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków Umowy i stanowiących jej integralną część załączników, w tym w szczególności do terminowego dokonywania zapłaty za świadczone Usługi.

2. Abonent oświadcza i zapewnia, że posiada Tytuł prawny do lokalu w zakresie Lokalu, w którym mają być

świadczone Usługi stacjonarne oraz, że zobowiązuje się zachować go przez okres, na jaki zawarł Umowę.

3. Oplata abonamentowa obejmuje:
 1. dostęp do Sieci;
 2. możliwość korzystania z Usługi opisanej w Umowie, wedle parametrów przypisanych dla danego Pakietu Taryfowego;
 3. usługę serwisową (z wyłączeniem usług przekraczających ramy bezpłatnego serwisu);
 4. dostęp do EBOK;
 5. w przypadku Usługi telefonii stacjonarnej lub Usługi telefonii mobilnej - określony w wybranym przez Abonenta Pakiecie Taryfowym pakiet bezpłatnych minut do wybranych Sieci, jeśli takie przewidziane są dla danej taryfy;
 6. w przypadku Usługi telewizji - dostęp do kanałów określonych w wybranym przez Abonenta Pakiecie Taryfowym;
 7. w przypadku Usługi mobilnego Internetu - wstępną aktywację Karty SIM, pełną aktywację Karty SIM w Sieci wraz z Limitem Danych, odpowiednim dla wybranego przez Abonenta Pakietu danych oraz transfer danych w sieci Internet w zakresie wybranego przez Abonenta Limitu Danych.
4. Oplata abonamentowa jest naliczana od momentu Aktywacji Usług.

§ 3. Okres obowiązywania Umowy, minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych

1. Umowa została zawarta na czas **określony** od dnia **xxxx-xx-xx** do dnia **xxxx-xx-xx**.
2. W przypadku Abonenta będącego Konsumentem początkowy okres obowiązywania Umowy zawieranej z nim pierwszy raz nie może być dłuższy niż 24 miesiące.
3. Ulgi określone w Tabelach 1-5 i 6b w § 1 Umowy przysługują Abonentowi od dnia zawarcia Umowy, przy czym warunkiem skorzystania z całości przyznanych ulg jest obowiązywanie Umowy przez okres, na jaki została ona zawarta. w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa - związana z przyznaniem ulg Abonentowi - została zawarta, Dostawcy usług przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej Abonentowi ulgi 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. Kwota ulg określona jest w Umowie, a także ewentualnie w Regulaminie promocji lub Cenniku. Postanowienie to stosuje się odpowiednio w przypadku rozwiązania Umowy w zakresie jednej bądź niektórych z Usług świadczonych na podstawie Umowy. W takim wypadku proporcjonalnego zwrotu ulg Dostawca usług będzie domagał się wyłącznie od Usług, w zakresie których rozwiązano Umowę, w przypadku pozostałych Usług, będą one od tego rozwiązania Umowy świadczone na warunkach niepromocyjnych wedle cen opisanych w odpowiednim Cenniku dla umów na czas nieokreślony, chyba że odrębny Regulamin promocji będzie stanowił inaczej.
4. Umowa zawarta na czas określony ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, o ile Abonent nie złoży przeciwnego oświadczenia w terminie 30 dni przed upływem terminu obowiązywania Umowy na czas określony. Abonentowi, który nie skorzysta z uprawnienia do złożenia oświadczenia o braku woli przedłużenia Umowy, po przekształceniu się Umowy na czas nieokreślony naliczana będzie opłata dla wybranej przez niego w Umowie taryfy według Cennika dla Umów na czas nieokreślony.
5. Abonent może złożyć wniosek o przedłużenie okresu obowiązywania Umowy lub o przekształcenie Umowy zawartej na czas nieokreślony w Umowę na czas określony wedle wybranej taryfy ogólnej lub promocyjnej, o ile nie posiada zaległości płatniczych wobec Dostawcy usług z tytułu Usług świadczonych mu na podstawie Umowy.
6. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy, o którym mowa w ust. 4, Dostawca usług informuje Abonenta w sposób jasny i zrozumiały na Trwałym nośniku, nie później niż na 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, o automatycznym przedłużeniu Umowy, sposobach jej rozwiązania, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.
7. Po automatycznym przedłużeniu Umowy, o którym mowa w ust. 4, Dostawca usług co najmniej jeden raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie Pakietach Taryfowych, chyba że Abonent nie wyraził zgody na otrzymywanie informacji marketingowych.
8. Oświadczenie Abonenta o braku woli automatycznego przedłużenia na czas nieokreślony Umowy zawartej na czas określony, o odstąpieniu od Umowy, o rozwiązaniu Umowy bądź o wypowiedzeniu Umowy, pod rygorem nieważności powinno mieć formę pisemną bądź formę dokumentową. Abonent może złożyć oświadczenie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, w siedzibie / BOK, w rozmowie telefonicznej (pod następującym numerem telefonu Dostawcy usług: 22 599 60 00), poprzez wysłanie listownie na adres siedziby / BOK albo poprzez wiadomość mailową (wysłaną z adresu e-mail Abonenta pozwalającego Dostawcy usług zweryfikować tożsamość Abonenta, na następujący adres e-mail Dostawcy usług: bok@toneticgroup.pl).
9. W przypadku złożenia przez Abonenta jednego z oświadczeń, o których mowa w ust. 8, w formie dokumentowej, Dostawca usług niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu przez:
 1. wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie - w przypadku Abonenta, który wskazał numer nie geograficzny;
 2. wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie - w przypadku Abonenta, który wskazał numer geograficzny.
10. Dostawca usług potwierdza Abonentowi na Trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia, o którym mowa w ust. 8, złożonego w formie dokumentowej, w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia, wskazując nazwę Usługi będącej przedmiotem oświadczenia Abonenta, dzień otrzymania oświadczenia Abonenta i dzień rozwiązania/odstąpienia od Umowy.

§ 4. Tryb i warunki dokonywania zmian Umowy oraz warunki jej przedłużenia, rozwiązanie Umowy

1. W przypadku, gdy Umowa zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia Usług objętych Umową.
2. Z zastrzeżeniem § 4 ust. 1, 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 Dostawcy usług przysługuje prawo do rozwiązania Umowy tylko z ważnych przyczyn, przede wszystkim określonych w Regulaminie. Abonentowi przysługuje ponadto prawo do rozwiązania Umowy w zakresie jednej bądź niektórych z Usług świadczonych na podstawie Umowy. W takim wypadku Umowa będzie wykonywana nadal w zakresie Usług, co do których wypowiedzenia nie złożono.
3. Oświadczenie Dostawcy usług o rozwiązaniu Umowy wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
4. Rozwiązanie zawartej na czas określony Umowy przez Abonenta nie pozbawia Dostawcy usług prawa do domagania się zwrotu ulg w sytuacji opisanej w § 3 ust. 3.
5. Z zastrzeżeniem poniższych postanowień lub zasad wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zmiana Umowy wymaga zgody obydwu stron i zachowania formy pisemnej bądź formy dokumentowej, przy czym prawo wyboru formy zawarcia aneksu przysługuje Abonentowi, jeśli jest Konsumentem.
6. Dostawca Usług może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy określonych w Umowie, Regulaminie Świadczenia Usług i w Cenniku, w przypadku, gdy:
 - a) konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług lub z decyzji Prezesa UKE;
 - b) proponowane zmiany są wyłącznie na korzyść Abonentów, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi lub zmiany mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonentów.W takim przypadku, Dostawca Usług, podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli 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, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie zmian. Bezzwłocznie po publikacji, Dostawca usług doręcza na trwałym nośniku Abonentowi podane do publicznej wiadomości o zmianie umowy oraz informuje na trwałym nośniku Abonenta o uprawnieniu do wypowiedzenia umowy oraz obowiązku zwrotu ulg wskazanych w Umowie. W takim przypadku Abonent jest zobowiązany do zwrotu ulg wskazanych w Umowie.
7. Dostawca Usług może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy, określonych w Umowie, Regulaminie Świadczenia Usług i w Cenniku, zawartej na czas określony z powodu zaistnienia innych obiektywnych okoliczności na które Dostawca Usług komunikacji elektronicznej nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć. W takim przypadku Dostawca usług doręcza Abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej treść każdej proponowanej zmiany na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ust. 5
 - a) doręcza na piśmie Abonentowi niebędącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, który udostępnił adres korespondencyjny, na ten adres, treść każdej proponowanej zmiany, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ust. 5
 - b) podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany
 - c) informuje o prawie do wypowiedzenia umowy bez obowiązku zwrotu ulg; z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W takim wypadku Abonent nie jest zobowiązany do zwrotu ulg wskazanych w Umowie
8. Abonent, najpóźniej w dniu wejścia w życie zmiany treści Umowy, Regulaminu lub Cennika, wskazanym w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 2 i 3, może złożyć Dostawcy Usług na trwałym nośniku oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji tych zmian. Brak oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji zmian Umowy, Cennika lub Regulaminu w trybie z ust. 2 i 3, Umowa ulega rozwiązaniu w dniu wprowadzenia zmian Cennika, Umowy lub Regulaminu.
9. Abonent może żądać doręczania treści o której mowa w ust. 3 zmiany w formie innej niż pisemna lub w formie odpowiadającej formie zawartej umowy, wskazując w tym celu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej, o ile Dostawca Usług komunikacji elektronicznej umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej
10. Dostawca Usług niezwłocznie informuje Abonenta o zmianie swoich danych identyfikujących lub kontaktowych na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta umowa, chyba że abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez abonenta adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków umowy.
11. Dostawca usług może zawiesić lub ograniczyć świadczenie Usług Abonentowi albo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent, pomimo wezwania do zapłaty lub do zaniechania naruszania:
 1. opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty aktywacyjnej abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty nie będącej opłatą okresową, przewidzianej Umową, Regulaminem, Regulaminem promocji, Cennikiem - o co najmniej 14 dni od terminu wymagalności świadczenia;
 2. używa Sprzętu lub korzysta z Usług niezgodnie z Umową, w tym jej załącznikami, w szczególności naraża na zniszczenie ten Sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim lub dokonuje samowolnej przeróbki Sprzętu lub Zakończenia Sieci;

3. korzysta z Usług niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym zwłaszcza ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych;
 4. posługuje się lub podłącza do Sieci Urządzenie nieautoryzowane przez Dostawcę usług;
 5. dokonuje jakichkolwiek czynności zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci lub korzystanie z Usług;
 6. udostępnił usługi poza Lokal;
 7. dokonuje czynności mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub urządzeń innych podmiotów, w szczególności poprzez obchodzenie lub przełamanie zabezpieczeń;
 8. rozpowszechnia treści naruszające obowiązujące przepisy prawa, w szczególności o charakterze pornograficznym, rasistowskim, naruszające dobra osobiste innych podmiotów, itp.;
 9. dokonuje za pośrednictwem Sieci lub Usług jakichkolwiek innych czynności sprzecznych z obowiązującym prawem lub na szkodę Dostawcy usług bądź podmiotów trzecich;
 10. uniemożliwia Dostawcy usług dostęp do Sprzętu (w tym znajdującego się w Lokalu), celem jego wymiany, naprawy, dokonania pomiarów lub też usunięcia Awarii;
 11. utracił Tytuł prawny do Lokalu w zakresie lokalu, w którym są świadczone Usługi stacjonarne;
 12. narusza bezpieczeństwo lub integralność Sieci i Usług, zwłaszcza używa jakichkolwiek Urządzeń lub technik powodujących nadużycie telekomunikacyjne lub zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci Dostawcy usług albo wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie Sieci Dostawcy usług i świadczonych przez niego Usług;
 13. kieruje do Sieci lub do sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu Karty SIM otrzymanej od Dostawcy usług, ruch pochodzący z innych sieci telekomunikacyjnych.
12. Ponowna Aktywacja Usług zawieszonych następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia.
 13. Powyższe postanowienia nie wpływają na prawo Abonenta będącego Konsumentem, do odstąpienia od Umowy zawartej czy zmienionej poza lokalem / na odległość w trybie UstPK, w szczególności gdy Umowę zawarto/zmieniono w formie dokumentowej.
 14. Z upływem ostatniego dnia świadczenia Usług mobilnych Karta SIM ulega dezaktywacji, natomiast Limit Danych/połączeń niewykorzystany przez Abonenta przepada, bez prawa żądania zwrotu odpowiednio: Abonamentu lub opłaty za Doładowanie Limitu Danych.
 15. Dostawca Usług uprawniony jest w szczególności do ograniczenia, zawieszenia świadczonych usług, zalega z zapłatą choćby części Abonamentu lub jakiegokolwiek innej opłaty należnej Dostawcy Usług.
 16. Ograniczenie świadczenia usług, o którym mowa ust. 15 powyżej, następuje po powiadomieniu o zamiarze ograniczenia świadczenia tej usługi, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia. Po bezskutecznym upływie tego terminu Dostawca Usług ograniczy Abonentowi świadczone usługi, chyba, że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne.
 17. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia usługi, Abonent nie zapłacił zaległych należności, Dostawca Usług niezwłocznie powiadamia tego Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia usług, Abonent nie zapłaci zaległych należności, Dostawca Usług telekomunikacyjnych może zawiesić świadczenie usługi.
 18. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia usługi, zawieszenie świadczenia usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego pod warunkiem zapłaty bezspornych należności.
 19. W przypadku zapłaty należności przez Abonenta, Dostawca usług wznawia świadczenie usługi niezwłocznie w terminie do 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia usługi.
 20. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej nie ustały przyczyny jej zawieszenia, Dostawca Usług powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku gdy Abonent nie zapłaci zaległych należności. Powiadomienie doręcza się na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta do kontaktu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeżeli Dostawca Usług umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.
 21. Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, Dostawca Usług powiadamia tego Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi, Dostawca Usług może zawiesić świadczenie tej usługi.
 22. W przypadku umów powiązanych występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem usługi dostępu do internetu, a warunkami określonymi w umowie, konsument po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z nienależytego wykonania umowy, wypowiedzieć umowę z winy Dostawcy Usług. Dostawcy Usług w takim przypadku nie przysługują roszczenia o zwrot ulg wskazanych w Umowie.

§4¹ Zachowanie ciągłości usług

1. *Abonent, w przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu, ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.*
2. Nowy dostawca usługi dostępu do internetu rozpoczyna świadczenie tej usługi w uzgodnionym z Abonentem terminie określonym w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.
3. Abonent, żądając zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu może wypowiedzieć umowę z dotychczasowym Dostawcą Usług dostępu do internetu, bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty dotychczasowemu dostawcy usług w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy powiększonej o obowiązek zwrotu przyznanych ulg.
4. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w ust. 1, Abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi:
 - a. z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi;
 - b. bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;

- c. na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu.
5. Wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu.
6. Nowy Dostawca Usługi dostępu do internetu potwierdza Abonentowi niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia usługi na trwałym nośniku.
7. W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu nie nastąpiło w terminie, o którym mowa w ust. 2, dotychczasowy Dostawca Usługi dostępu do internetu kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu.
8. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu nie nastąpiło w terminie 30 dni od terminu, o którym mowa w ust. 2 powyżej;
 - a. wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu ze względu na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczne,
 - b. umowę z nowym dostawcą usługi dostępu do internetu uważa się za niezawartą - o czym dotychczasowy Dostawca Usługi informuje Abonenta.
9. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu w terminie, o którym mowa w ust. 2, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi komunikacji elektronicznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 321 ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej.
10. W przypadku, o którym mowa w ust. 9, kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od terminu, o którym mowa w ust. 8, do dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu lub upływu terminu, o którym mowa w ust. 8

§ 5. Postanowienia końcowe

1. Umowa zostaje sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.
2. Regulamin zawiera postanowienia dotyczące w szczególności:
 1. sposobu składania zamówień na Pakiety Taryfowe, pakiety danych oraz dodatkowe opcje Usługi;
 2. sposobów dokonywania płatności;
 3. Okresu Rozliczeniowego;
 4. ograniczeń w zakresie korzystania ze Sprzętu udostępnionego Abonentowi przez Dostawcę usług;
 5. danych dotyczących funkcjonalności Usługi obejmujących informacje czy zapewniane są połączenia z numerami alarmowymi, czy gromadzone są dane o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie, o wszelkich ograniczeniach w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych, o wszelkich ograniczeniach w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji, o procedurach wprowadzonych przez Dostawcę usług w celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, wraz z informacją o ich wpływie na jakość Usług, o działaniach, jakie Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług;
 6. danych dotyczących jakości Usług, a także innych parametrów jakości usług, jeżeli zostały określone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
 7. sposobów informowania Abonenta o wyczerpaniu pakietu transmisji danych w przypadku Usługi mobilnego Internetu oraz o możliwości bieżącej kontroli stanu takiego pakietu przez Abonenta;
 8. zakresu Usług serwisowych oraz sposobów kontaktowania się z podmiotami, które je świadczą;
 9. zakresu odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, wysokości odszkodowania oraz zasad i terminów jego wypłaty, w szczególności w przypadku, gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej Usługi;
 10. zasad, trybu i terminów składania oraz rozpatrywania reklamacji;
 11. informacji o postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
 12. sposobu uzyskania informacji o aktualnym Cenniku oraz kosztach usług serwisowych;
 13. zasad umieszczenia danych Abonenta w spisie Abonentów w przypadku Umowy dotyczącej świadczenia usług głosowych;
 14. sposobu przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych;
 15. wszelkich opłat należnych w momencie rozwiązania umowy, w tym warunków zwrotu urządzeń końcowych ze wskazaniem, na czyj koszt zwrot ma nastąpić.
3. Pojęcia użyte w Umowie mają znaczenie nadane przez Regulamin, o ile nie zastrzeżono inaczej.
4. Postanowienia Regulaminu znajdują zastosowanie w zakresie nieuregulowanym w Umowie. W razie sprzeczności postanowień Regulaminu i Umowy, stosuje się postanowienia Umowy.
5. W sprawach nieuregulowanych w Umowie i jej załącznikach zastosowanie znajdują przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego, a zwłaszcza PKE oraz Kodeksu cywilnego.

6. Integralną częścią Umowy są:

- o Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci TONETIC GROUP Sp. z o.o. ;
- o Cennik usług telekomunikacyjnych w sieci TONETIC GROUP Sp. z o.o.;
- o Oświadczenia i wnioski Abonenta;
- o Instrukcja Postępowania ze Sprzętem;
- o Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych i danych transmisyjnych;
- o Regulamin promocji Internet Światłowodowy;
- o Parametry techniczne Usługi internetowej;
- o Parametry techniczne Usługi mobilnego Internetu.

Data i czytelny podpis abonenta

Podpis pracownika TONETIC GROUP Sp. z o.o.

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Do umowy numer: **WZÓR**



I. Wstęp oraz definicje. Zakres Usług.

§ 1.

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, zwany dalej „Regulaminem”, określa warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych (tj. Usługi internetowej, Usługi telefonii stacjonarnej, Usługi telewizji, Usługi telefonii mobilnej, Usługi mobilnego Internetu oraz Usług Dodatkowych) przez Dostawcę usług – TONETIC GROUP Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, adres siedziby: ul. Grzybowska 87, 00-844 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001004774, REGON 365041826, NIP 5272775597, o kapitale zakładowym 1.600.000 zł (wpłaconym w całości), adres korespondencyjny ul. Wileńska 51 bud. A lok. 1, 05-200 Wołomin, adres e-mail: bok@wolomin-swiatlowod.pl, www.wolomin-swiatlowod.pl, telefon: 730 011 070.
2. Regulamin jest integralną częścią zawartej z Abonentem Umowy.
3. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 1. **Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę;
 2. **Aktywacja** – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług;
 3. **Awaria** – techniczna wada Sieci, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług;
 4. **Biuro Obsługi Klienta / BOK** - miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Dostawcy usług. Informacja o aktualnym adresie BOK znajduje się na stronie internetowej Dostawcy usług;
 5. **Cenniki** - łącznie Cennik Usługi internetowej, Cennik telefonii stacjonarnej, Cennik telewizji, Cennik telefonii mobilnej, Cennik mobilnego Internetu;
 6. **Dodatkowy Pakiet Danych** - oznacza jednorazowy Pakiet Danych aktywowany w dowolnym czasie na Karcie SIM, na której jest aktywny Podstawowy Pakiet Danych. Rozliczanie Dodatkowego Pakietu Danych ma miejsce od dnia jego Aktywacji, jednakże nie wcześniej niż po wyczerpaniu limitu GB dostępnego w ramach danego Podstawowego Pakietu Danych;
 7. **Doładowanie Limitu Danych** – zwiększenie - przez aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych - Limitu Danych dostępnego w ramach Usługi mobilnego Internetu na zasadach określonych w Regulaminie oraz w Cenniku, w szczególności w przypadku wykorzystania Limitu Danych przyznanego przez Dostawcę usług w ramach Pakietu Taryfowego wybranego przez Abonenta;
 8. **EBOK / Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta** - dostępna na stronie internetowej Dostawcy usług aplikacja, umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie Umową i Usługami dla Abonenta i przez Abonenta, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i hasła dostępu (PIN);
 9. **EPG** – elektroniczny przewodnik po programach;
 10. **Forma gotówkowa** – znaki pieniężne emitowane przez NBP w postaci banknotów i monet opiewających na złote i grosze;
 11. **GB** – gigabajt;
 12. **Instalacja** – czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi korzystającemu z Usług stacjonarnych dostępu do Sieci i świadczenia mu Usług;
 13. **Karta SIM** - karta mikroprocesorowa stanowiąca własność Dostawcy usług, przekazana Abonentowi, umożliwiająca dostęp do Usług mobilnych, z którą związane są Numer MSISDN, Kod PIN oraz Kod PUK;
 14. **Kaucja** – kwota wpłacona przy zawieraniu Umowy lub w trakcie jej obowiązywania dla zabezpieczenia należności przysługujących Dostawcy usług;
 15. **Kbps** - Kilobity na sekundę;
 16. **Kod PIN** – osobisty numer identyfikacji;
 17. **Kod PUK** – osobisty numer odblokowujący;
 18. **Konsument** – Abonent/Zamawiający będący osobą fizyczną;
 19. **Limit Danych** – limit danych przesyłanych i odbieranych w Okresie Rozliczeniowym, przyznany przez Dostawcę usług w ramach wybranego przez Abonenta Pakietu, uwzględniający ponadto dokonane przez Dostawcę usług Doładowanie Limitu Danych, po wyczerpaniu którego korzystanie z Usługi mobilnego Internetu zostaje ograniczone;
 20. **Limit kredytowy** – określona w Regulaminie lub w Regulaminach promocji kwota, której przekroczenie w danym Okresie Rozliczeniowym daje uprawnienie Dostawcy usług do podjęcia działań określonych w Regulaminie, celem zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy, w tym żądania wpłaty Kaucji;
 21. **Limit połączeń** – górna granica w danym Okresie Rozliczeniowym minut połączeń, które mogą być wykonane przez Abonenta, przy wykorzystaniu Usługi telefonii mobilnej w ramach Pakietu wybranego przez Abonenta w Umowie;
 22. **Lokal** – budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług stacjonarnych;
 23. **Mb/s** - megabity na sekundę;
 24. **Modem** – urządzenie techniczne umożliwiające świadczenie Usługi mobilnego Internetu,

- sprzedawane na zasadach wskazanych w Umowie i Regulaminie;
25. **Numer Identyfikacyjny / ID** - oznacza numer nadany Abonentowi przez Dostawcę usług, umożliwiający m.in. rozliczenia z Abonentem, identyfikację Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, logowanie się do EBOK i TV Panelu;
 26. **Numer MSISDN** - numer telefonu Abonenta, przechowywany na Karcie SIM Abonenta;
 27. **Okres Rozliczeniowy** - okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług;
 28. **Pakiet Danych** - zakres Usługi mobilnego Internetu, określony w Cenniku;
 29. **Pakiet Taryfowy** - zakres Usługi wybrany w Umowie przez Abonenta;
 30. **Partner** - oznacza, współpracującego z Dostawcą usług, głównego operatora mobilnej sieci telekomunikacyjnej infrastrukturalnej, z użyciem której Dostawca usług świadczy Usługi mobilne. Na dzień wejścia w życie Regulaminu jest to Polkomtel spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, adres siedziby: ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000419430, REGON 011307968, NIP 5271037727, o kapitale zakładowym 2 360 069 800,00 zł;
 31. **Podstawowy Pakiet Danych** - aktywowany na Karcie SIM na miesiąc od momentu aktywacji (tj. przykładowo Pakiet Danych aktywowany 15. dnia miesiąca będzie aktywny do końca 14. dnia następnego miesiąca), który odnawiany (aktywowany) jest automatycznie w kolejnych cyklach miesięcznych, zgodnych z powyższą definicją;
 32. **Programy** - uporządkowane zestawy audycji telewizyjnych, reklam i innych przekazów, regularnie nadawane przez nadawcę w ściśle określonych ramach czasowych (ramówce programowej);
 33. **Przedstawiciel** - osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, w tym na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu;
 34. **Rachunek** - dokument, w tym faktura bądź faktura elektroniczna, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem EBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, jeśli Abonent nieprowadzący działalności gospodarczej nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury;
 35. **Roaming** - usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu Abonentom możliwości korzystania z sieci partnerów roamingowych;
 36. **Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych;
 37. **Regulamin promocji** - regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia Usług przez Dostawcę usług, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za Usługi bądź innych opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy;
 38. **Set Top Box / STB / Dekoder** - urządzenie pozwalające na dekodowanie dostarczanego sygnału telewizyjnego w Lokalu Abonenta oraz na dostęp do wszelkich innych Usług Dodatkowych dostępnych z jego wykorzystaniem i oferowanych przez Dostawcę usług. STB może zostać wydierżawiony lub kupiony przez Abonenta od Dostawcy usług. Abonent może wykorzystać własny STB, o ile z jego wykorzystaniem technicznie możliwe będzie świadczenie Usługi telewizji;
 39. **Sieć** - publiczna sieć telekomunikacyjna Dostawcy usług/Partnera, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi;
 40. **Siła wyższa** - zdarzenie niezależne od Abonenta i Dostawcy usług, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powodzie, strajki, epidemie;
 41. **Sprzęt** - urządzenia techniczne (np. Modem, karta dekodująca) umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci, stanowiące własność Dostawcy usług bądź posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług przez Abonenta;
 42. **Telefon** - aparat telefoniczny, posiadający dokument lub znak stwierdzający zgodność tego urządzenia z obowiązującymi przepisami prawa, dopuszczony do pracy w sieci telekomunikacyjnej;
 43. **Treść cyfrowa** - dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej np. oprogramowanie, treści w usłudze VOD;
 44. **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 niezmienionej postaci, np. pendrive (pamięć USB), twardy dysk, inny nośnik informatyczny, papier, płyta CD-ROM, płyta DVD, plik PDF;
 45. **Tytuł prawny do Lokalu** - prawo własności, użytkowanie wieczyste, 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 bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu celem świadczenia Abonentowi Usług;
 46. **TV Panel** - serwis dostępny za pomocą odbiornika telewizyjnego podłączonego do STB Abonenta w miejscu Instalacji, do którego dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i hasła dostępu (PIN);
 47. **Umowa** - umowa o świadczenie co najmniej jednej Usługi zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług w formie pisemnej bądź dokumentowej;
 48. **Umowa zawierana na odległość** - Umowa zawarta z Konsumentem w ramach zorganizowanego

systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie;

49. **Umowa zawierana poza lokalem Dostawcy usług** - Umowa z Konsumentem zawarta:
 - a. przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy usług;
 - b. w wyniku przyjęcia oferty przez Konsumenta w warunkach, o których mowa w ppkt a;
 - c. w lokalu przedsiębiorstwa Dostawcy usług lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z Konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy usług, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron;
50. **Urządzenie/a** – komputer, Telefon, tzw. bramka VoIP, odbiornik telewizyjny lub inne podobne urządzenie zlokalizowane w miejscu świadczenia Usług, umożliwiające Abonentowi nadawanie, przetwarzanie i odbiór danych w celu korzystania z Usług, będące własnością Abonenta. Urządzeniami są także przekazane na własność lub sprzedane przez Dostawcę usług Abonentowi inne urządzenia niezbędne do korzystania z Usług, np. Set Top Box, router, chyba że Dostawca usług bez przenoszenia ich własności udostępnia je (odpłatnie lub nieodpłatnie) Abonentowi do korzystania wyłącznie przez okres obowiązywania Umowy, a wówczas są traktowane jako Sprzęt;
51. **Usługi** - łącznie Usługa internetowa, Usługa telefonii stacjonarnej, Usługa telewizji, Usługa mobilnego Internetu, Usługa telefonii mobilnej oraz Usługi Dodatkowe, świadczone przez Dostawcę usług;
52. **Usługi Dodatkowe** – usługi towarzyszące Usługom, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Dostawcę usług, np. VoD, RMFon, EPG, usługa blokady rodzicielskiej i ewentualnie inne znajdujące się w ofercie Dostawcy usług;
53. **Usługa internetowa** – stacjonarna usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu stałego (nielimitowanego czasowo) dostępu do Internetu;
54. **Usługa mobilnego Internetu** - usługa bezprzewodowego dostępu do sieci Internet świadczona przez Dostawcę usług;
55. **Usługa telefonii mobilnej** - mobilna usługa telekomunikacyjna, świadczona poprzez ruchomą sieć telekomunikacyjną, pozwalająca na inicjowanie i odbieranie połączeń głosowych krajowych i międzynarodowych, lokalnych i strefowych, międzystrefowych, do i z sieci komórkowych, uzyskanie dostępu do służb powołanych do niesienia pomocy, przesyłanie i odbieranie SMS i MMS;
56. **Usługa telefonii stacjonarnej** – stacjonarna usługa telekomunikacyjna, świadczona w Sieci Dostawcy usług lub w sieci innego dostawcy, pozwalająca na inicjowanie i odbieranie głosowych połączeń krajowych i międzynarodowych, lokalnych i strefowych, międzystrefowych, do i z sieci komórkowych, oraz uzyskanie dostępu do służb powołanych do niesienia pomocy, za pomocą numerów ustalonych w krajowym lub międzynarodowym planie numeracji telefonicznej;
57. **Usługa telewizji** - usługa telekomunikacyjna, polegająca na dostarczaniu Programów metodą cyfrowej transmisji sygnału telewizyjnego za pomocą Sieci obsługującej protokół IP;
58. **Usługi mobilne** – Usługa mobilnego Internetu i Usługa telefonii mobilnej;
59. **Usługi stacjonarne** – Usługa internetowa, Usługa telefonii stacjonarnej i Usługa telewizji;
60. **Usterka** – techniczna wada Sieci, obniżająca jakość Usług, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie, lecz umożliwiającą korzystanie z Usług;
61. **UstPK** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
62. **PKE** – ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo Komunikacji elektronicznej
63. **VoD** - Video on Demand;
64. **Zakończenie Sieci** – sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona odpowiednim gniazdem lub wtykiem RJ45, umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci lub Sprzętu i korzystanie z Usług;
65. **Zamawiający** – podmiot wnioskujący o zawarcie Umowy lub przyjmujący ofertę Dostawcy usług zawarcia Umowy.

II. **Postanowienia ogólne. Sposób składania zamówień na Pakiety Taryfowe oraz dodatkowe opcje Usług.**

§ 2.

1. Cennik obowiązujący u Dostawcy usług oraz Regulamin dostępne są na stronie internetowej Dostawcy usług, 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 Zamawiającego / Abonenta dokumenty te, wraz z wzorem Umowy przesyłane są przez Dostawcę usług 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.
2. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub Umowy zawieranej poza lokalem Dostawcy usług, za zgodą Abonenta informacje, o których mowa w art. 12 UstPK będą mu przesyłane w pliku PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci) pocztą elektroniczną przed zawarciem Umowy, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
3. Postanowienia Umowy oraz odrębnych Regulaminów promocji odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
4. W ramach świadczonych Usług, Abonent otrzymuje Numer Identyfikacyjny Abonenta, który służy do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, dokonywania zmian w Usługach, logowania się w EBOK i TV Panelu.

5. Abonent może zgłosić zamówienie na dodatkowe Pakiety Taryfowe, Usługi Dodatkowe, Pakiety Danych, dodatkowe opcje Usług lub Doładowanie Limitu Danych:
 1. pisemnie na adres Dostawcy usług,
 2. za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawieraniu Umowy (lub innego pozwalającego Dostawcy usług na weryfikację tożsamości Abonenta), na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Dostawcy usług;
 3. telefonicznie;
 4. osobiście w BOK;
 5. za pośrednictwem EBOK;
 6. w przypadku Usługi telewizji - za pośrednictwem TV Panelu.
6. Na złożone zamówienie Dostawca usług udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując Abonenta, czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówienia. Zamówienie powinno wskazywać oznaczenie Abonenta w sposób umożliwiający jego identyfikację, jak również datę i oznaczenie Umowy. Dostawca usług potwierdza Abonentowi otrzymanie zamówienia.
7. Zmiana Pakietu Taryfowego lub Pakietu Danych, polegająca na zamówieniu dodatkowego Pakietu Taryfowego lub Usług Dodatkowych lub na zwiększeniu Limitu Danych, następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie, z zastrzeżeniem, że jeśli Dostawca usług oferuje taką możliwość, wówczas niektóre Usługi Dodatkowe mogą być aktywowane i dezaktywowane przez Abonenta bez konieczności zmiany Umowy, np. poprzez ich aktywację / dezaktywację za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość. Informacja o Usługach, których aktywacja / dezaktywacja nie wymaga zmiany Umowy, znajduje się na stronie internetowej Dostawcy usług oraz będzie przekazana Abonentowi telefonicznie na jego wniosek w każdym czasie lub przesłana mu na adres e-mail. Dodanie / usunięcie Pakietu Taryfowego / Usług Dodatkowych następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, występującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, pod warunkiem dokonania ich zmiany na nie krócej niż 5 dni przed zakończeniem danego Okresu Rozliczeniowego, za wyjątkiem niektórych Usług Dodatkowych, których aktywacja / dezaktywacja może nastąpić od następnego dnia roboczego po dokonaniu zlecenia zmiany przez Abonenta (informacje w tym zakresie zawarte są na stronie internetowej Dostawcy usług oraz mogą być przekazane Abonentowi telefonicznie lub pocztą e-mail na jego wniosek w każdym czasie).
8. Abonent może dokonywać Doładowania Limitu Danych przez zakupienie Dodatkowych Pakietów Danych przez złożenie u Dostawcy usług zamówienia na Dodatkowy Pakiet Danych, w sposób wskazany w ust. 5 powyżej. Aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych nastąpi w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze od dnia złożenia zamówienia na Dodatkowy Pakiet Danych. Aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych nie wymaga zmiany Umowy. Abonent jest związany złożonym zamówieniem na Dodatkowy Pakiet Danych - nie może go cofnąć po jego dojściu do Dostawcy usług.
9. W przypadku Umowy zawieranej w formie dokumentowej / zmiany Umowy w formie dokumentowej, treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi zmianami warunkami będą przez Dostawcę usług utrwalane i będą Abonentowi przesyłane w pliku PDF pocztą elektroniczną lub przekazywane mu na innym Trwałym nośniku - w zależności od formy oświadczenia Abonenta.
10. Dostawca może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, związane z akcjami promocyjnymi (Regulaminy promocji), obowiązujące Abonentów, o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej.

III. Jakość i funkcjonalność Usług – postanowienia wspólne dla wszystkich Usług.

§ 3.

1. Dostawca usług świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej bądź w jego materiałach promocyjnych. Ponadto, Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranego przez Abonenta Pakietu.
2. Dostawca zapewnia przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest wymagane na podstawie przepisów prawa.
3. Dostawca ma prawo do przetwarzania danych osobowych Abonenta w celu wykonywania Umowy. Do przetwarzania danych osobowych w celach promocyjnych, marketingowych i handlowych wymagane jest uzyskanie zgody Abonenta.
4. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług oraz działania, jakie Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług, zawarte są w Regulaminie oraz w Umowie.
5. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Dostawca usług utworzył 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. Monitorowanie i organizacja ruchu w Sieci nie wpływa też na prywatność i ochronę danych osobowych Abonentów.
6. W ramach zarządzania Siecią i Usługami, Dostawca usług i Partner stosują środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU, IETF). Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii ruchu, Dostawca usług stosuje odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji.

Środki te polegają na wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu użytkownika końcowego, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług (np. dotyczące opóźnień, wahań opóźnień, utraty pakietów, prędkości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.

7. Dostawca usług może stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmienić, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:
 1. zapewnić zgodność z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami krajowymi, którym podlega Dostawca usług, w tym prawu karnemu nakazującym np. blokowanie określonych treści, aplikacji lub usług, lub ze zgodnymi z prawem Unii Europejskiej środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawodawczych Unii Europejskiej lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami (np. obowiązek wykonania orzeczeń sądowych lub nakazanego przez organy publiczne blokowania nielegalnych treści);
 2. utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych;
 3. zapobiec grożącym przeciążeniom sieci oraz łagodzić skutki przeciążenia sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

IV. Zawarcie Umowy. Weryfikacja wiarygodności płatniczej i autoryzacja Abonenta.

§ 4.

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony lub nieokreślony w formie pisemnej bądź dokumentowej. W przypadku Umowy zawieranej z Abonentem będącym Konsumentem, ma on prawo dokonać wyboru formy zawarcia Umowy bądź jej zmiany spośród oferowanych przez Dostawcę usług.
2. Umowa może zostać zawarta z Dostawcą usług:
 1. w jego BOK;
 2. poza BOK (wówczas albo jest to Umowa zawierana poza lokalem Dostawcy usług, albo Umowa zawierana na odległość).
3. Jeżeli Umowa została zawarta poza lokalem Dostawcy usług (Umowa zawierana poza lokalem Dostawcy usług) lub na odległość (Umowa zawierana na odległość), Abonent będący Konsumentem może od Umowy odstąpić bez podania przyczyny w terminie 14 dni, składając Dostawcy usług oświadczenie zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to można złożyć w sposób określony w Umowie. W przypadku odstąpienia, Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie wydany mu Sprzęt, a Dostawca usług zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta, Dostawca usług 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 Dostawca usług udostępnił lub sprzedał Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy, np. router, STB, itp., 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, przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Dostawcy usług za świadczenia spełnione o 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.
5. Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług wedle wybranego przez Zamawiającego Pakietu Taryfowego i lokalizacji.
6. Umowa o świadczenie Usług stacjonarnych może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Dostawcy usług dokument potwierdzający Tytuł prawny do Lokalu bądź zgodę na Instalację osoby, której Tytuł prawny do Lokalu przysługuje. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty Tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Dostawcy usług o tej okoliczności. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres BOK.

§ 5.

1. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:
 1. nazwisko i imię;
 2. adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania;
 3. numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej – albo nazwa, seria i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu,
 4. adres poczty elektronicznej.
2. W przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, Dostawca usług może żądać w szczególności odpisu z właściwego rejestru lub innego dokumentu, na podstawie którego dana jednostka funkcjonuje oraz zaświadczenia z Urzędu

Skarbowego o braku zaległości w zapłacie podatków.

3. Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy od:
 1. dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy;
 2. pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, przy czym Dostawca usług obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności.
4. Dostawcy usług przysługuje prawo do odmowy zawarcia Umowy lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe – w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy – jeżeli dokonano negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego.
5. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy lub jej dalsze obowiązywanie od złożenia zabezpieczenia w postaci Kaucji, w trakcie zawierania Umowy lub w czasie jej obowiązywania, jeżeli Dostawca usług poweźmie uzasadnione wątpliwości dotyczące możliwości wykonania przez Abonenta lub Zamawiającego zobowiązań wobec Dostawcy usług, w sytuacjach gdy Abonent lub Zamawiający:
 1. odmawia lub w inny sposób uniemożliwia podania danych, o których mowa w ust. 1 powyżej;
 2. podane dane, o których mowa w ust 1 powyżej, okażą się nieprawdziwe, błędne lub nieaktualne w procesie składania wniosku o zawarcie Umowy;
 3. podane dane, o których mowa w ust 1 powyżej, okażą się nieprawdziwe, błędne lub nieaktualne w czasie trwania Umowy;
 4. odmawia lub w inny sposób uniemożliwia dostarczenia dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy;
 5. otrzymał negatywną ocenę wiarygodności płatniczej wynikających z danych uzyskanych przez Dostawcę w sposób określony w ust. 3 pkt 2 powyżej, w stopniu niskim, średnim lub wysokim;
 6. odmawia lub w inny sposób uniemożliwia dokonanie weryfikacji płatniczej;
 7. przed skorzystaniem z usług takich jak: Roaming międzynarodowy, połączenia międzynarodowe i międzynarodowe wiadomości SMS / MMS;
 8. przed rozpoczęciem świadczenia Abonentowi usług połączenia z numerami specjalnymi, numerami audiotekstowymi, numerami infolinii, SMS / MMS wysyłane na numery specjalne lub gdy łączny koszt związany z korzystaniem z tych Usług w poprzednim Okresie Rozliczeniowym przekroczy wysokość Limitu kredytowego określonego w Cenniku albo Regulaminie promocji albo w Umowie;
 9. przekroczenia przez Abonenta przyznanego Limitu kredytowego w trakcie obowiązywania Umowy.
6. Wysokość Kaucji, o której mowa w ust. 5 powyżej, określa Cennik lub Regulamin promocji.
7. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności Dostawcy usług.
8. Osoba ubiegająca się o zawarcie Umowy lub Abonent zobowiązani są wpłacić Kaucję, na żądanie Dostawcy usług, w wyznaczonym terminie, na rachunek bankowy lub Formą gotówkową w BOK.
9. W czasie obowiązywania Umowy Dostawca usług jest uprawniony do potrącenia swojej wymagalnej wiarygodności z tytułu świadczenia Usług z kwotą Kaucji wniesionej przez Abonenta. W takim przypadku Abonent jest zobowiązany do uzupełnienia Kaucji do jej pierwotnej wysokości w terminie 7 dni od daty otrzymania od Dostawcy usług pisemnego wezwania do uzupełnienia Kaucji.
10. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do ustalenia, w chwili zawarcia Umowy lub w trakcie jej wykonywania, Limitu kredytowego. Wysokość Limitu kredytowego określa Cennik albo Regulamin promocji, chyba że kwota Limitu kredytowego została określona w Umowie.
11. W przypadku przekroczenia przez Abonenta przyznanego Limitu kredytowego, Dostawca usług w szczególności ma prawo, do czasu złożenia Kaucji, do zablokowania możliwości inicjowania wszystkich lub niektórych Usług.
12. Dostawca usług uzależnia rozpoczęcie świadczenia Usług od autoryzacji Abonenta, wedle następującej procedury:
 1. potwierdzenia tożsamości przez Przedstawiciela podczas Instalacji;
 2. potwierdzenia tożsamości przez Przedstawiciela podczas wizyty Abonenta w BOK.

V. Instalacja i zasady korzystania ze Sprzętu i Urządzeń, ograniczenia w zakresie korzystania z udostępnionego Sprzętu i Urządzeń.

§ 6.

1. Zawierając Umowę wraz z zapewnieniem przyłączenia do Sieci, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu (jeśli jest to konieczne do korzystania Usług), do którego posiada Tytuł prawny do Lokalu. Instalacja nastąpi w terminie wspólnie uzgodnionym przez Strony, a podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
2. Jeśli korzystanie ze Sprzętu jest niezbędne do korzystania z Usług, wówczas Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie wykonania Instalacji oraz udostępnienia Sprzętu, w tym karty dekodującej dla Usługi telewizji następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na Protokole przekazania Sprzętu i Instalacji, przedłożonym przez Przedstawiciela po wykonaniu Instalacji.
3. W razie sprzedaży na rzecz Abonenta Sprzętu Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie przekazania Sprzętu następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na Protokole przekazania Sprzętu przedłożonym przez Przedstawiciela po zapłacie ceny Sprzętu.
4. Dostawca usług informuje, iż w przypadku zakupu Sprzętu, sprzedawca ma obowiązek dostarczyć

Sprzęt bez wad. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli sprzedany Sprzęt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia). Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi za wady fizyczne, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania Sprzętu.

5. W przypadku, gdy na zakupiony Sprzęt producent udziela gwarancji, treść gwarancji oraz sposób jej realizacji są ustalane w oświadczeniu gwarancyjnym producenta. Okres gwarancji rozpoczyna się w dniu zakupu przez Abonenta Sprzętu. W celu zgłoszenia roszczeń z tytułu gwarancji, należy zwrócić się z dowodem zakupu i dokumentem gwarancyjnym Sprzętu, jeśli został wydany, do podmiotu świadczącego usługi serwisowe w imieniu producenta. Informacja o podmiotach świadczących usługi serwisowe Sprzętu dostępnego w ofercie Dostawcy usług oraz informacje o sposobie kontaktowania się z tymi podmiotami dostępne są w BOK. Informacji o kosztach usług serwisowych Sprzętu udzielają podmioty, o których mowa w zdaniu poprzednim.
6. Zasilanie Sprzętu i Urządzeń w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.
7. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z instrukcją postępowania ze Sprzętem, przekazaną lub udzieloną mu przez Przedstawiciela.
8. Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, względnie o ile nie dokonano jego sprzedaży na podstawie odrębnej umowy (lub dokumentu sprzedaży np. faktury) zawieranej wraz z Umową.
9. O ile nie dokonano sprzedaży Sprzętu, Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Dostawcy usług, pod rygorem nieważności.
10. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o powierzony mu Sprzęt. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego mu do używania. Abonent nie ma prawa modyfikować, rozkręcać ani wykorzystywać udostępnionego Sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem, jak również udostępniać go osobom trzecim.
11. Abonent powinien umożliwić Dostawcy usług dokonywanie okresowych kontroli prawidłowości działania Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu oraz usuwania Awarii bądź Usterek. O zamiarze przeprowadzenia kontroli, Abonent zostanie powiadomiony telefonicznie ze stosownym wyprzedzeniem, nie krótszym niż 7 dni, a Strony wspólnie ustalą dogodny dla nich termin kontroli. W przypadku Awarii lub Usterki, Abonent powinien udostępnić Lokal celem ich usunięcia niezwłocznie od zawiadomienia.

§ 7.

1. Urządzenia podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Urządzeń, chyba że wynika to z powodu okoliczności jego dotyczących. Dostawca usług 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.
3. Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenie i Sprzęt podczas wyładowań atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej powinien także odłączyć kabel sygnałowy od Urządzenia Abonenta.

VI. Okres Rozliczeniowy, opłaty, sposoby dokonywania płatności.

§ 8.

1. Okresem Rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy. Okres Rozliczeniowy liczony jest od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi. W przypadku Usług mobilnych, Okres Rozliczeniowy liczony jest od dnia dokonania Aktywacji Podstawowego Pakietu Danych dla danej Karty SIM.
2. Opłaty za świadczenie Usługi i za Podstawowe Pakiety Danych rozliczane są w Okresach Rozliczeniowych.
3. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług oraz sposób ich naliczania określają Cenniki, co nie wyklucza zamieszczenia ich w treści Umowy. Jeśli Umowa zawierana jest na warunkach promocyjnych, niektóre ceny mogą być zawarte także w Regulaminie promocji.
4. Abonenci przy podpisaniu Umowy, a najpóźniej przy wykonaniu Aktywacji, zobowiązani są do zapłaty opłaty aktywacyjnej w wysokości określonej w Umowie lub Cennikach, bądź w Regulaminie promocji, jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych.
5. W przypadku przekroczenia Pakietu Taryfowego Usługi, opłaty będą naliczane zgodnie z Cennikiem.
6. W przypadku, gdy Usługi były świadczone przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługi były świadczone w danym Okresie Rozliczeniowym.
7. Opłaty jednorazowe za Usługi Dodatkowe doliczane są do Rachunku za Okres Rozliczeniowy, w którym zostały wykonane lub aktywowane.
8. Opłaty za Dodatkowe Pakiety Danych naliczane są za każde Doładowanie Limitu Danych o Dodatkowy Pakiet Danych oraz doliczane są do faktury za Okres Rozliczeniowy, w którym nastąpiło udostępnienie dla danej Karty SIM Dodatkowego Pakietu Danych.
9. Wykorzystanie Pakietów Danych dla danej Karty SIM w danym Okresie Rozliczeniowym rozliczana będzie w następującej kolejności:
 1. nocny pakiet danych (jeśli jest aktywny) – tylko w godzinach nocnych 1:00-8:00 [dla pakietów Internet 10GB + 100 GB (Noc), Internet 25GB + 100 GB (Noc), Internet 50 GB + 100 GB (Noc), Internet 80 GB + 100 GB (Noc) oraz Internet 100 GB + 200 GB (Noc)];
 2. Podstawowy Pakiet Danych;

3. Dodatkowy Pakiet Danych (jeśli był aktywowany w danym Okresie Rozliczeniowym).

§ 9.

1. Wszystkie opłaty Abonent jest zobowiązany uiszczać w terminach, na rachunek bankowy Dostawcy usług wskazany na Rachunku bądź w Formie gotówkowej w BOK.
2. Abonent uiszcza opłatę abonamentową - bez uprzedniego wezwania - w terminie wynikającym z przekazanego Rachunku.
3. Rachunki i zestawienia połączeń udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem EBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, o ile Abonent nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury, w tym elektronicznej (e- faktura).
4. Za opóźnienia w zapłacie Dostawca usług pobierał będzie od Abonenta odsetki ustawowe za opóźnienie.

VII. Usługa internetowa.

§ 10.

1. Gwarantowana jakość parametrów prędkości Usługi internetowej określona jest w Umowie, zaś szczegółowe dane dotyczące tych parametrów są podane w załączniku do Umowy (Parametry techniczne Usługi internetowej). Niezachowanie tych prędkości może tymczasowo wpływać na ograniczenie uprawnień Abonenta do dostępu do określonych treści, aplikacji lub usług w szczególności tych, które wymagają wyższej prędkości niż aktualnie dostępna. W przypadkach jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi internetowej na rzecz Abonenta pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi, a wykonaniem wynikającym z Umowy, jeśli rozbieżności takie stanowią nienależyte wykonanie Umowy, Abonentowi przysługuje uprawnienie do złożenia reklamacji zgodnie z postanowieniami §20-22 Regulaminu.
2. W czasie świadczenia Usługi internetowej Dostawca usług traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsumowane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne, co nie stoi na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków zarządzania ruchem.
3. Abonent ma prawo – za pomocą Usługi internetowej – do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranych urządzeń końcowych.
4. W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
5. Dostawca usług wykonuje Aktywację Usługi internetowej w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia obowiązywania umowy łączącej Abonenta z dotychczasowym dostawcą usług dostępu do sieci Internet.
6. W przypadku rozwiązania Umowy, Dostawca usług jest zobowiązany świadczyć Usługę internetową na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet z Abonentem terminu aktywacji tej nowej usługi.
7. Uzgodnienie terminów, o których mowa w ust. 5 i 6 powyżej, powinno nastąpić niezwłocznie na Trwałym nośniku.
8. W przypadku rozwiązania Umowy, w ramach której Dostawca usług zapewniał Abonentowi dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, Abonent może żądać od Dostawcy usług zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 12 miesięcy od dnia rozwiązania Umowy.
9. Za czynności związane z realizacją uprawnienia, o którym mowa w ust. 4-8 powyżej, Dostawca usług nie pobiera opłat od Abonenta.

VIII. Usługa telefonii – postanowienia wspólne dla Usługi telefonii mobilnej i Usługi telefonii stacjonarnej.

§ 11.

1. Dostawca zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi, tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianym służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy.
2. Dostawca usług i Partner gromadzą dane o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie.
3. Dostawca usług świadczy Usługę telefonii w Sieci lub w zasięgu dowolnej sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług w zakresie zapewnianych przez niego możliwości technicznych.
4. Abonentowi przysługuje prawo do nieodpłatnego złożenia wniosku o określenie progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie, tj. usług telekomunikacyjnych z dodatkowym świadczeniem, które może być realizowane przez inny podmiot niż Dostawca usług, dla każdego Okresu Rozliczeniowego. W szczególności oznacza to prawo Abonenta do żądania od Dostawcy usług nieodpłatnego poinformowania o osiągnięciu progu kwotowego oraz blokowania połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie po osiągnięciu progu kwotowego oraz połączeń przychodzących z takich numerów, przy czym Dostawca usług oferuje co najmniej cztery progi kwotowe, które wynoszą 0, 35, 100 i 200 złotych. Obowiązek poinformowania o przekroczeniu w Okresie Rozliczeniowym określonego progu kwotowego uznaje się za wykonany, jeśli Dostawca usług wykonał co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od osiągnięcia progu kwotowego. Jeśli Abonent nie określił progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie, uznaje się, że próg ten wynosi 35 złotych

dla każdego Okresu Rozliczeniowego. Abonent może ponadto żądać, by Dostawca usług nieodpłatnie blokował połączenia wychodzące na numery o podwyższonej opłacie lub połączenia przychodzące z takich numerów bądź na numery (lub z numerów) poszczególnych usług o podwyższonej opłacie, jak również usług, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta.

5. Dostawca usług przydziela Abonentowi w Umowie numer telefoniczny.
6. Abonent korzystający z Usługi telefonii, wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać przy zmianie Dostawcy usług przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci innego operatora na:
 1. obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych;
 2. terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych- zaś prawo to Abonent zachowuje także po rozwiązaniu Umowy, przez okres 1 miesiąca od dnia rozwiązania Umowy. Abonent może zrzec się prawa do przeniesienia numeru po rozwiązaniu Umowy, o którym mowa w zdaniu poprzednim.
7. Żądając przeniesienia przydzielonego numeru na podstawie ust. 6, Abonent może rozwiązać Umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim wypadku jest jednak zobowiązany do uiszczenia Dostawcy usług opłaty abonamentowej w wysokości nieprzekraczającej opłaty za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi, obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy.
8. Przeniesienie numeru, o którym mowa w ust. 6, powinno nastąpić w ciągu 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usług. Przekroczenie terminu uprawnia Abonenta do domagania się odszkodowania na zasadach określonych w § 17 Regulaminu.
9. Dostawca usług dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym Rachunkiem podstawowy wykaz Usług zawierający informacje o zrealizowanych płatnych połączeniach telefonicznych z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń. W wykazie Dostawca usług informuje Abonenta o możliwości złożenia żądania, o którym mowa w art. 343 PKE. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług (numer wywoływany, data i godzina rozpoczęcia połączenia, czas trwania połączenia i jego koszty) dostarczany jest Abonentowi na jego żądanie odpłatnie, wedle stawki określonej w Cenniku.
10. Dane w spisie abonentów prowadzonym przez Dostawcę usług, zawierające numer telefonu, imię i nazwisko Abonenta oraz miejsce zamieszkania, umieszczane są pod warunkiem uzyskania od Abonenta zgody. Dane Abonentów umieszczane są w spisie w kolejności alfabetycznej.

IX. Usługi mobilne – postanowienia wspólne dla Usług mobilnych.

§ 12.

1. Dostawca usług zapewnia Abonentowi będącemu Konsumentem, korzystającemu z Usług Mobilnych, narzędzie umożliwiające monitorowanie wykorzystania tych Usług. Funkcjonalności tego narzędzia, jak i sposób korzystania z niego, opisane są w EBOK.
2. W celu świadczenia Usług mobilnych, Dostawca usług udostępnia Abonentowi Kartę SIM.
3. Abonent zobowiązany jest do chronienia Karty SIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zgubieniem lub utratą w inny sposób. Abonent zobowiązany jest do zachowania w tajemnicy Kodu PIN oraz Kodu PUK.
4. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie po stwierdzeniu uszkodzenia, zniszczenia, zagubienia, kradzieży lub utraty w inny sposób Karty SIM lub uzyskaniu wiedzy o Kodzie PIN lub Kodzie PUK przez osobę trzecią, do zawiadomienia Dostawcy usług o tym fakcie telefonicznie lub w BOK, w celu umożliwienia Dostawcy usług zablokowania Karty SIM. Dostawca usług po uzyskaniu informacji od Abonenta niezwłocznie dokona blokady Karty SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usług mobilnych świadczonych przez Dostawcę usług. Dostawca usług może odblokować Kartę SIM na wniosek Abonenta, złożony nie później niż w terminie określonym w ust. 6 zdanie pierwsze, przed wydaniem Abonentowi nowej Karty SIM.
5. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:
 1. Dostawca usług zapewnia Abonentowi będącemu Konsumentem, korzystającemu z Usług Mobilnych, narzędzie umożliwiające monitorowanie wykorzystania tych Usług. Funkcjonalności tego narzędzia, jak i sposób korzystania z niego, opisane są w EBOK.
 2. W celu świadczenia Usług mobilnych, Dostawca usług udostępnia Abonentowi Kartę SIM.
 3. Abonent zobowiązany jest do chronienia Karty SIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zgubieniem lub utratą w inny sposób. Abonent zobowiązany jest do zachowania w tajemnicy Kodu PIN oraz Kodu PUK.
 4. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie po stwierdzeniu uszkodzenia, zniszczenia, zagubienia, kradzieży lub utraty w inny sposób Karty SIM lub uzyskaniu wiedzy o Kodzie PIN lub Kodzie PUK przez osobę trzecią, do zawiadomienia Dostawcy usług o tym fakcie telefonicznie lub w BOK, w celu umożliwienia Dostawcy usług zablokowania Karty SIM. Dostawca usług po uzyskaniu informacji od Abonenta niezwłocznie dokona blokady Karty SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usług mobilnych świadczonych przez Dostawcę usług. Dostawca usług może odblokować Kartę SIM na wniosek Abonenta, złożony nie później niż w terminie określonym w ust. 6 zdanie pierwsze, przed wydaniem Abonentowi nowej Karty SIM.
5. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:
 1. skutki użycia utraconej Karty SIM przed zgłoszeniem Dostawcy usług faktu jej utraty, chyba że utrata nastąpiła z przyczyn leżących po stronie Dostawcy usług;
 2. skutki wykorzystania Kodu PIN i Kodu PUK przez osobę trzecią, chyba że osoba trzecia weszła w

posiadanie tych Kodów z przyczyn leżących po stronie Dostawcy usług
- z tym że, od momentu powiadomienia Dostawcy usług o utracie Karty SIM lub ujawnieniu Kodu PIN lub Kodu PUK odpowiedzialność za następstwa użycia utraconej Karty SIM lub użycia Kodu PIN lub Kodu PUK ponosi Dostawca usług.

6. Wydanie nowej Karty SIM w miejsce Karty SIM zgubionej lub której Kod PIN lub Kod PUK zostały ujawnione, następuje na wniosek Abonenta, który winien zostać zgłoszony w terminie jednego miesiąca od zawiadomienia Dostawcy usług o utracie Karty SIM lub ujawnieniu Kodu PIN lub Kodu PUK. Brak wniosku Abonenta w tym terminie jest podstawą do rozwiązania Umowy przez Dostawcę usług.
7. Wydanie nowej Karty SIM / wymiana Karty SIM następuje:
 1. odpłatnie, w przypadku utraty Karty SIM, jej uszkodzenia, lub Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Karty SIM i korzystania z Usług niezgodnie z do wymiany Karty SIM;
 2. nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Karcie SIM, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Dostawcy usług lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent.
8. Wydanie kolejnej Karty SIM następuje w BOK w dniu złożenia przez Abonenta wniosku, o którym mowa w ust. 6. Opłaty za wydanie kolejnej Karty SIM określa Cennik. Pełna Aktywacja nowej Karty SIM i nowego Numeru MSISDN w Sieci, następuje w terminie do 2 dni roboczych od daty wydania jej Abonentowi.
9. Karta SIM, zablokowana zgodnie z ust. 4, zostaje unieważniona po upływie jednego miesiąca. Nie można przywrócić ważności unieważnionej Karcie SIM.
10. W sytuacji, w której Abonent wielokrotnie wprowadzi niepoprawny Kod PIN lub Kod PUK, Dostawca usług uprawniony jest do tymczasowego lub trwałego zablokowania dostępu do Usług mobilnych lub danych na Karcie SIM. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za zablokowanie dostępu do Usług mobilnych lub danych na Karcie SIM, chyba że nastąpiło ono w wyniku wprowadzenia niepoprawnych informacji dostarczonych Abonentowi przez Dostawcę usług.
11. Abonent zobowiązany jest nie kierować do Sieci lub do sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu Karty SIM otrzymanej od Dostawcy usług, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych. Stosowanie urządzeń umożliwiających dostęp do Sieci lub realizowanie połączeń za pomocą urządzeń końcowych przeznaczonych do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie, w których wykorzystywane będą Karty SIM Dostawcy usług, jest wykluczone, chyba że dotyczy to połączeń i urządzeń związanych z realizacją Usługi mobilnego Internetu.
12. W przypadkach, w których jest to konieczne, aby:
 1. utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci oraz Usług;
 2. zapobiec gromadząc przeciążeniom Sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci
- Partner może stosować szczególne środki zarządzania ruchem (w takim przypadku równoważne rodzaje transferu danych są traktowane jednakowo), w szczególności wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności sieci lub usług oraz przerwać lub ograniczyć świadczenie Usługi, z której następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub Usług. Partner stosuje procedury dotyczące pomiaru i organizacji ruchu, a może stosować również środki zarządzania ruchem oparte o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług.
13. Szczególne środki zarządzania ruchem stosowane są wyłącznie przez okres konieczny do osiągnięcia celów opisanych powyżej i mogą wiązać się z pogorszeniem parametrów jakości Usługi.

X. Usługa telefonii stacjonarnej.

§ 13.

1. W przypadku Usługi telefonii stacjonarnej łącze internetowe Abonenta winno zapewniać niezbędną jakość do poprawnej transmisji danych głosowych. O wymaganiach tych Dostawca usług poinformuje Abonenta na jego wniosek telefonicznie lub na adres poczty elektronicznej Abonenta.
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 Dostawcy usług na:
 1. obszarze o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku numerów geograficznych;
 2. na terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.

XI. Usługa telefonii mobilnej.

§ 14.

1. Dostawca usług realizuje Usługę telefonii mobilnej w modelu MVNO (operatora wirtualnego).
2. Dostawca usług zobowiązuje się do poinformowania Abonenta będącego Konsumentem, korzystającego z Usługi telefonii mobilnej, o wykorzystaniu podstawowego czasu połączeń, przyznanego Abonentowi w ramach Usługi telefonii mobilnej w danym Okresie Rozliczeniowym w ramach Pakietu Taryfowego, za pomocą wiadomości SMS wysyłanych przez system na Kartę SIM Abonenta lub notyfikacji w postaci powiadomienia elektronicznego wysyłanego na Kartę SIM.
3. W przypadku gdy Usługa telefonii mobilnej jest świadczona z określonym Limitem połączeń, po przekroczeniu tego Limitu połączeń Usługa telefonii mobilnej zostanie wstrzymana. Wznowienie świadczenia Usługi telefonii mobilnej nastąpi po dokonaniu przez Abonenta zakupu kolejnego Limitu połączeń.

XII. Usługa mobilnego Internetu.

§ 15.

1. Abonent będzie informowany o stanie użycia Pakietu Danych (w tym Podstawowego Pakietu Danych) za pomocą wiadomości SMS wysyłanych przez system na Kartę SIM Abonenta. Wiadomości będą wysyłane po wykorzystaniu 50%, 80% i 100% Limitu Danych przyznanych Abonentowi.
2. Dostawca usług określa w Cenniku, oddzielnie dla każdego Pakietu, maksymalną prędkość transferu danych, Limit Danych, wielkość możliwych Doładowań Limitu Danych, wielkość transferu danych przyznawanego w ramach opłaty za Aktywację i zasady jego wykorzystania, zasady rozliczania transferu danych (mogą one skutkować ograniczeniami w dostępie lub w korzystaniu z Usługi mobilnego Internetu).
3. Limit Danych rozliczany jest odrębnie dla danej Karty SIM. Nowy Limit Danych przyznawany jest z pierwszym dniem kolejnego Okresu Rozliczeniowego. Limit Danych niewykorzystany w trakcie Okresu Rozliczeniowego, nie zwiększa Limitu Danych przysługującego Abonentowi w ramach opłaty za abonament za kolejne Okresy Rozliczeniowe. Limit Danych, niewykorzystany w trakcie Okresu Rozliczeniowego, przyznany w wyniku Doładowania Limitu Danych, nie zwiększa Limitu Danych przysługującego Abonentowi w ramach opłaty za abonament za kolejne Okresy Rozliczeniowe i wygasa z dniem zakończenia Okresu Rozliczeniowego, w którym został aktywowany Dodatkowy Limit Danych.
4. Zasady rozliczania Limitu Danych, w tym powiększonego w ramach Doładowania Limitu Danych, określone są w Regulaminie i Cenniku.
5. W przypadku wyczerpania Limitu Danych Abonent może Doładować Limit Danych.
6. Obciążenie Abonenta opłatą za Doładowanie Limitu Danych następuje z dołu, w Rachunku wystawionym za Okres Rozliczeniowy, w którym Dostawca usług wykonał Doładowanie Limitu Danych na zlecenie Abonenta. Rozliczenie stanu wykorzystania Doładowania Limitu Danych następuje w kolejności, licząc od najwcześniejszego Doładowania Limitu Danych, stosownie do daty Doładowania Limitu Danych.
7. Dostawca usług może świadczyć usługi inne niż usługa dostępu do Internetu, które mogą wpłynąć na jakość usługi dostępu do Internetu z uwagi na korzystanie przez te usługi z tych samych zasobów sieci oraz Urządzenia. Dostawca usług jest przy tym zobowiązany do zapewnienia, aby przepustowość sieci była wystarczająca do świadczenia tych usług i żeby świadczenie usług innych niż transmisja danych nie wpływała na ogólną jakość usługi dostępu do Internetu. Korzystanie z usługi innej niż usługa dostępu do Internetu na danym Urządzeniu w wielu przypadkach będzie skutkowało pogorszeniem parametrów usługi dostępu do Internetu.
8. Abonent zobowiązany jest nie udostępniać Usługi mobilnego Internetu innym osobom, w celu uzyskania korzyści majątkowych związanych z realizacją ruchu hurtowego z sieci innych operatorów. W przypadku naruszenia przez Abonenta takiego obowiązku, Dostawca usług uprawniony będzie do rozwiązania Umowy w przedmiocie świadczenia Usługi mobilnego Internetu, ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia.
9. Na Karcie SIM w chwili Aktywacji zostaje aktywowany jednorazowy, bezpłatny pakiet startowy w wysokości 1 GB. Pakiet ten nie ulega odnowieniu.
10. Limit Danych ma wpływ na uprawnienia Abonenta dostępu do poszczególnych treści lub korzystania z aplikacji za pośrednictwem sieci Internet.
11. Szczegółowe dane dotyczące prędkości Usługi mobilnego Internetu są podane w załączniku do Umowy (Parametry techniczne Usługi mobilnego Internetu). W przypadkach jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi mobilnego Internetu na rzecz Abonenta pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi, a wykonaniem wynikającym z Umowy, jeśli rozbieżności takie stanowią nienależyte wykonanie Umowy, Abonentowi przysługuje uprawnienie do złożenia reklamacji zgodnie z postanowieniami §20- 22 Regulaminu.
12. Abonent ma prawo – za pomocą Usługi mobilnego Internetu – do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranych urządzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.

XIII. Usługa telewizji. Interoperacyjność Treści cyfrowych ze sprzętem i oprogramowaniem, ich funkcjonalność i środki ochrony.

§ 16.

1. Dostawca zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia Sieci sygnały Programów o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi. W ramach wybranego przez Abonenta Pakietu Taryfowego Usługi telewizji, Dostawca usług udostępnia Abonentowi Programy oraz ewentualnie inne świadczenia wyraźnie wskazane w opisie takiego Pakietu Taryfowego. Powyższe nie wyklucza udostępnienia, zwłaszcza w okresach promocyjnych dodatkowych Programów lub świadczeń, niewskazanych w opisie Pakietu Taryfowego, o ile nie będą zobowiązywać Abonenta do dodatkowej zapłaty.
2. Abonentowi, zwłaszcza w okresach promocyjnych, mogą zostać udostępnione do czasowego korzystania, bez dodatkowych opłat ani zobowiązań dodatkowe Programy lub pakiety telewizyjne nieobjęte Umową, co nie wpłynie na wybrane przez Abonenta w Umowie Pakietu Taryfowe. Zmiana, o której mowa w zdaniu pierwszym, nie wymaga zmiany warunków Umowy, a dodatkowe Programy na wniosek Abonenta mogą w każdej chwili zostać wycofane.
3. Dostawca usług zastrzega sobie prawo emisji Programów w pełnym paśmie częstotliwości w Sieci. Zmiana częstotliwości emisji Programu nie stanowi zmiany Umowy. O takiej zmianie Abonenci będą

- informowani, w szczególności na antenie programu informacyjnego Dostawcy usług.
4. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów oraz zmiany ramówki Programów.
 5. 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. Dostawca usług może ograniczyć nagrywanie Programów i innych treści na zewnętrznych nośnikach danych.
 6. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za prawdziwość dostarczonych przez nadawców Programów informacji o audycjach telewizyjnych, w tym zawartych w treści EPG.
 7. Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi telewizji wyłącznie na użytek własny, w sposób nie łączy 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.
 8. Dostawca usług w ramach oferty udostępnia Programy pogrupowane w pakiety. Minimalnym pakietem Programów, jaki Abonent jest zobowiązany posiadać, jest pakiet Naziemny.
 9. Dostawca usług, oprócz dostępu do Programów, świadczy również dostęp do Usług Dodatkowych, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Dostawcę usług, takie jak: VoD, RMFon, EPG, usługa blokady rodzicielskiej i ewentualnie inne znajdujące się w ofercie Dostawcy usług, kanały radiowe, dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych, i inne, wskazane w Umowie bądź innych jej załącznikach, szczególnie w Regulaminach promocji.
 10. W zależności od wybranej Usługi Dodatkowej, dostęp do niej może być uwzględniony, zarówno w cenie, jak i może być dodatkowo płatny. Szczegółowe postanowienia w tym zakresie określa Umowa, Cennik telewizji lub Regulaminy promocji.
 11. Funkcjonalność Treści cyfrowych to możliwe sposoby ich wykorzystywania:
 1. 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/Urządzenia w określonym czasie wskazanym w Panelu TV. Abonenci nie mogą nagrywać przedmiotowych utworów oraz ich publicznie odtwarzać (dozwolone jest jedynie prywatne odtwarzanie);
 2. 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.
 12. Interoperacyjność Treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem oznacza rodzaj sprzętu i oprogramowania, jaki niezbędny jest do korzystania z Treści cyfrowych. Treści cyfrowe w ramach Usługi telewizji są przez Dostawcę usług wytwarzane i dostarczane Abonentom w przypadku, gdy korzystają z następujących usług dodatkowych:
 13. VOD – w celu korzystania z usługi VOD konieczne jest posiadanie telewizora o standardzie HD, umożliwiającego korzystania z przekazanego Dekodera;
 14. EPG – w celu korzystania z usługi EPG konieczne jest posiadanie telewizora o standardzie HD, umożliwiającego korzystanie z przekazanego Dekodera.
 15. Z uwagi na to, że świadczenie Usług telewizji oparte jest na protokole IP (Usługi mają charakter telewizji IPTV) Dostawca usług gwarantuje ich jakość wedle parametrów prędkości transmisji danych jak dla Usługi internetowej.

XIV. Odpowiedzialność Dostawcy usług. Wysokość odszkodowania, zasady i terminy jego wypłaty.

§ 17.

1. Dostawca usług ponosi 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 przepisów prawa oraz postanowień Umowy, w tym jej załączników.
2. Postanowienia Umowy dotyczące zapewniania jakości świadczonych Usług nie będą stosowane w odniesieniu do następujących dni: 24 grudnia, 31 grudnia, 1 stycznia oraz innych dni, w których wystąpią zdarzenia powodujące istotne zwiększenie poziomu ruchu telekomunikacyjnego do/od użytkowników końcowych Sieci.
3. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:
 1. niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 2. płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu;
 3. nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Dostawcę usług lub osoby, za które Dostawca usług odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę;
 4. informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 5. jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci.
4. W razie przerwy w świadczeniu Usług lub pogorszeniu jej jakości, wywołanej Awarią lub Usterką, w tym w sytuacji, kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje odpowiedni (proporcjonalny) upust w opłacie abonamentowej za czas wystąpienia przerwy lub pogorszenia jakości Usługi.
5. Z tytułu niedotrzymania terminu przeniesienia numeru wskazanego w § 11 ust. 8 Regulaminu, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu,

realizującego przeniesienie numeru, dostarczanego przez UKE.

6. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, o której mowa w § 10 ust. 4-9, z przyczyn leżących po stronie Dostawcy usług:
 1. a jest on dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet - Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone Usługi, liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych;
 2. a jest on nowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet - Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie usługi świadczone Abonentowi przez dotychczasowego dostawcę usług, liczonej według rachunków tego dostawcy z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.
7. Abonent ma prawo do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, w razie poniesienia przez niego innej szkody.
8. Zwrot (upust w opłacie) lub odszkodowanie są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec Dostawcy usług.
9. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie abonamentu oraz wypłaty odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym w § 20-22.

XV. Obowiązki i odpowiedzialność Abonenta.

§ 18.

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i Regulaminu, zarówno w stosunku do Dostawcy usług, Partnera, jak i osób trzecich.
2. Abonentowi zabrania się kierowania do Sieci lub do sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu Karty SIM otrzymanej od Dostawcy usług, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych w celu uzyskania korzyści majątkowych związanych z realizacją ruchu hurtowego (Sztuczny Ruch).
3. Dostawca usług eliminuje przypadki Sztucznego Ruchu w terminie 16 godzin od wykrycia Sztucznego Ruchu w dni robocze, a w przypadku dni świątecznych i ustawowo wolnych od pracy w terminie 4 godzin liczonych od godziny 8:00 najbliższego dnia roboczego następującego po takim dniu świątecznym i ustawowo wolnym od pracy lub dniu roboczym. Eliminacja Sztucznego Ruchu polega na wprowadzeniu przez Dostawcę usług Karty SIM w stan nieaktywny, tj. przesłaniu na numer telefoniczny przypisany dla danej Karty SIM, za pośrednictwem jednego komunikatu SMS, informacji/oświadczenia o rozwiązaniu Umowy przez Dostawcę usług.
4. Korzystając z Usług, Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:
 1. naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich;
 2. rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa;
 3. działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania;
 4. dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody;
 5. rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. SPAM);
 6. korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci;
 7. rozpowszechnianie wirusów komputerowych;
 8. szkody wynikłe z braku stosownych zabezpieczeń;
 9. posługiwanie się Kartą SIM z wykorzystaniem Telefonu nieposiadającego dokumentu lub znaku stwierdzającego zgodności tego Urządzenia z obowiązującymi przepisami prawa lub kradzionego.
5. Dostawca usług zaleca Abonentowi:
 1. dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu;
 2. zainstalowanie zabezpieczeń danych oraz oprogramowania urządzeń telekomunikacyjnych;
 3. stosowanie do EBOK oraz innych aplikacji wymagających podania hasła, haseł o długości co najmniej 8 znaków, zawierających oprócz małych i dużych liter także cyfry i inne znaki, w tym interpunkcyjne.
6. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci oraz zawieszenia świadczenia Usług bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta, w przypadku naruszenia przez Abonenta obowiązków, o których mowa w ust. 1-2 powyżej, gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń, Abonent ich nie zaniecha.

XVI. Usługa serwisowa

§ 19.

1. Dostawca usług zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Dostawca usług zapewnia:
 1. bieżącą naprawę Usterek i Awarii Sieci;
 2. uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i Pakietach Taryfowych stosowanych przez Dostawcę usług, trwających promocjach i ofertach specjalnych;
 3. rozpatrywanie reklamacji;
 4. informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem EBOK.

2. Abonent może:

1. zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informacji na temat Usług - pod numerem telefonu wskazanym na stronie internetowej Dostawcy usług – wybierając dział BOK / osobiście w BOK w dni robocze w godzinach 9:00-19:00;
2. zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług - pod numerem telefonu wskazanym na stronie internetowej Dostawcy usług, wybierając dział serwisu technicznego, przez całą dobę.
3. Opłaty za połączenie z numerem BOK Dostawcy usług nie będą wyższe niż opłata za zwykle połączenia telefoniczne, zgodne z wybranym przez Abonenta Pakietem Taryfowym.
4. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
5. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 14 dni robocze od dnia powiadomienia o Usterce lub Awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.

XVII. Reklamacje. Postępowanie mediacyjne

§ 20.

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Dostawcy terminu rozpoczęcia świadczenia usług lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
2. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik w każdym BOK. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 dni od dnia jej złożenia. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług.
3. Reklamacje winny być zgłaszane Dostawcy usług w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w BOK lub przesyłką pocztową, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w BOK, w formie elektronicznej pocztą elektroniczną.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 1. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 4. Numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres miejsca świadczenia Usług;
 5. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy usług;
 6. 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;
 7. podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
 8. *sposób udzielenia odpowiedzi na reklamację*
5. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w BOK, w formie pisemnej lub ustnie, Przedstawiciel jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub elektronicznie przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Dostawca usług zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.
6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu BOK obsługującego reklamację.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w BOK nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Przedstawiciel, 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. Reklamacje nieuzupełnione 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, BOK rozpatrujące 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 pkt 6, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, BOK traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

§ 21.

1. 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 BOK rozpatrujący reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

1. nazwę BOK i jego adres;
2. informację o dniu złożenia reklamacji;
3. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
4. 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;
5. 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. 383 PKE;
6. dane identyfikujące upoważnienia upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska;
7. 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.

§ 22.

1. Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.
2. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca usług 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.
3. Przepisu ust. 1 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca usług 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, Dostawca usług 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.
4. 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.
5. Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca usług, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
6. Abonent, w porozumieniu z Dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 5, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
7. Dostawca usług 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.
8. 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 Dostawcy usług lub składając wniosek o zawiązanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji. W przypadku, gdy reklamującym jest Konsument ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 PKE. Postępowanie w trybie art. 109 w/w ustawy jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Szczegółowe informacje dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentkiej tego urzędu: <https://cik.uke.gov.pl/>.

XVIII. Opłaty w momencie rozwiązania Umowy, sposób przekazywania informacji o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami

§ 23.

1. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia, jak również odstąpienia przez Abonenta od Umowy w trybie UstPK, Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu, jeśli został przekazany przez Dostawcę usług i nie stanowi on własności Abonenta. Zwrotu dokonuje się w BOK, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie – nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta. Abonent ponosi ponadto odpowiedzialność względem Dostawcy usług 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.
2. W przypadku naruszenia postanowień ust. 1 powyżej, jak również w razie zwrócenia Sprzętu

uszkodzonego Dostawca usług odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub jego naprawy bądź zapłaty jego równowartości.

§ 24.

1. Prócz opłaty za niezwrócony lub uszkodzony Sprzęt, w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa - związana z przyznaniem ulg Abonentowi - została zawarta, Dostawcy usług przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej Abonentowi ulgi 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. Kwota ulg określona jest w Umowie, a także ewentualnie w Regulaminie promocji lub Cenniku. Postanowienie to stosuje się odpowiednio w przypadku rozwiązania Umowy w zakresie jednej bądź niektórych z Usług świadczonych na podstawie Umowy. W takim wypadku proporcjonalnego zwrotu ulg Dostawca usług będzie domagał się wyłącznie od Usług, w zakresie których rozwiązano Umowę, w przypadku pozostałych Usług, będą one od tego rozwiązania Umowy świadczone na warunkach niepromocyjnych wedle cen opisanych w odpowiednim Cenniku dla umów na czas nieokreślony, chyba że odrębny Regulamin promocji będzie stanowił inaczej.
2. Zwrot ulg nastąpi na podstawie wystawionej przez Dostawcę usług noty obciążeniowej. Prócz powyższych opłat, Abonent zobowiązany jest także do zapłaty za świadczenia spełnione, zgodnie z § 4 ust. 4 Regulaminu.
3. Z upływem ostatniego dnia świadczenia Usługi mobilnego Internetu, Karta SIM i Numer MSISDN ulegają dezaktywacji, natomiast Limit Danych/Limit Połączeń niewykorzystany przez Abonenta przepada, bez prawa żądania zwrotu odpowiednio: opłaty za abonament lub opłaty za Doładowanie Limitu Danych.

§ 25.

Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta zamieszczone są w Regulaminie, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

XIX. Postanowienia końcowe

§ 26.

1. W trakcie trwania Umowy, Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
2. O ile dany dokument dotyczący oferty Dostawcy usług nie stanowi inaczej, pojęcia w nim użyte należy rozumieć zgodnie ze znaczeniem nadanym im w Regulaminie.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.02.2022 roku.

CENNIK ŚWIADCZONYCH USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Do umowy numer: **WZÓR**



Podane ceny są cenami brutto, o ile cennik wyraźnie nie stanowi inaczej. Podane ceny obowiązują dla umów zawieranych na czas nieokreślony (są to ceny standardowe, niepromocyjne). Niniejszy cennik obowiązuje klientów, którzy zawarli umowy w dniu xx.xx.xxxx r. Lub po tej dacie.

I. Internet stacjonarny - opłaty abonamentowe oraz dodatkowe usługi i pakiety jednorazowe

Oferta dla konsumentów (opłaty abonamentowe)	Cena brutto
Internet Świątówódowy 120/12 Mbit/s <i>Prędkość pobierania danych 122,88 Mbit/s, prędkość wysyłania danych 12,288 Mbit/s</i>	XXX zł
Internet Świątówódowy 200/20 Mbit/s <i>Prędkość pobierania danych 204,8 Mbit/s, prędkość wysyłania danych 20,48 Mbit/s</i>	XXX zł
Internet Świątówódowy 300/30 Mbit/s <i>Prędkość pobierania danych 307,2 Mbit/s, prędkość wysyłania danych 30,72 Mbit/s</i>	XXX zł
Internet Świątówódowy 400/40 Mbit/s <i>Prędkość pobierania danych 409,6 Mbit/s, prędkość wysyłania danych 40,96 Mbit/s</i>	XXX zł
Internet Świątówódowy 500/50 Mbit/s <i>Prędkość pobierania danych 512 Mbit/s, prędkość wysyłania danych 51,2 Mbit/s</i>	XXX zł
Internet Świątówódowy 800/80 Mbit/s <i>Prędkość pobierania danych 819,2 Mbit/s, prędkość wysyłania danych 81,92 Mbit/s</i>	XXX zł
Internet Świątówódowy 500/250 Mbit/s <i>Prędkość pobierania danych 512 Mbit/s, prędkość wysyłania danych 256 Mbit/s</i>	XXX zł
Internet Świątówódowy 900/90 Mbit/s <i>Prędkość pobierania danych 921,6 Mbit/s, prędkość wysyłania danych 92,16 Mbit/s</i>	XXX zł
Internet Świątówódowy 800/400 Mbps <i>Prędkość pobierania danych 819,2 Mbit/s, prędkość wysyłania danych 409,6 Mbit/s</i>	XXX zł

Oferta dla firm (opłaty abonamentowe)	Cena brutto
Internet Świątówódowy Biznes 40/20 Mbit/s <i>Prędkość pobierania danych 40,96 Mbit/s, prędkość wysyłania danych 20,48 Mbit/s</i>	XXX zł
Internet Świątówódowy Biznes 120/60 Mbit/s <i>Prędkość pobierania danych 122,88 Mbit/s, prędkość wysyłania danych 61,44 Mbit/s</i>	XXX zł
Internet Świątówódowy Biznes Symetryczna 20/20 Mbit/s <i>Prędkość pobierania danych 20,48 Mbit/s, prędkość wysyłania danych 20,48 Mbit/s</i>	XXX zł
Internet Świątówódowy Biznes 500/250 Mbit/s <i>Prędkość pobierania danych 512 Mbit/s, prędkość wysyłania danych 256 Mbit/s</i>	XXX zł
Internet Świątówódowy Biznes 200/100 Mbit/s <i>Prędkość pobierania danych 204,8 Mbit/s, prędkość wysyłania danych 102,4 Mbit/s</i>	XXX zł
Internet Świątówódowy Biznes 100/100 Mbit/s <i>Prędkość pobierania danych 102,4 Mbit/s, prędkość wysyłania danych 102,4 Mbit/s</i>	XXX zł
Internet Świątówódowy Biznes Symetryczna 40/40 Mbit/s <i>Prędkość pobierania danych 40,96 Mbit/s, prędkość wysyłania danych 40,96 Mbit/s</i>	XXX zł
Internet Świątówódowy Biznes Symetryczny 50/50 Mbit/s <i>Prędkość pobierania danych 51,2 Mbit/s, prędkość wysyłania danych 51,2 Mbit/s</i>	XXX zł
Internet Świątówódowy Biznes 800/400 Mbps <i>Prędkość pobierania danych 819,2 Mbit/s, prędkość wysyłania danych 409,6 Mbit/s</i>	XXX zł
Internet Świątówódowy Biznes Symetryczna 100/100 Mbit/s <i>Prędkość pobierania danych 102,4 Mbit/s, prędkość wysyłania danych 102,4 Mbit/s</i>	XXX zł

Dodatkowe usługi i opłaty jednorazowe	Cena brutto
Stały Publiczny Adres IP	XXX zł
Pakiet Serwisowy	XXX zł
Pakiet Serwisowy PLUS	XXX zł
Pakiet Serwisowy PREMIUM	XXX zł
Utrzymanie linii do usługi	XXX zł
Aktywacja usługi internetu stacjonarnego	XXX zł

II. Telewizja cyfrowa - opłaty abonamentowe oraz dodatkowe usługi i pakiety jednorazowe

Oferta dla konsumentów i firm (opłaty abonamentowe)	Cena brutto
ToneticTV Smart	XXX zł
ToneticTV Komfort	XXX zł
ToneticTV Top	XXX zł

Dodatkowe usługi i opłaty jednorazowe	Cena brutto
ToneticTV Pakiet ReplayTV 3D	XXX zł

ToneticTV Pakiet Nagrywarka 15	XXX zł
ToneticTV Pakiet ReplayTV 7D	XXX zł
ToneticTV Pakiet Nagrywarka 30	XXX zł
ToneticTV Pakiet FilmBox	XXX zł
ToneticTV Pakiet Nocny	XXX zł
ToneticTV Multiroom	XXX zł
Utrzymanie Linii do Usług TV i VOIP	XXX zł
ToneticTV Pakiet CANAL+ Select	XXX zł
ToneticTV Pakiet CANAL+ Prestige	XXX zł
Aktywacja usługi telewizji cyfrowej	XXX zł

III. Telefonia stacjonarna VoIP - opłaty abonamentowe oraz dodatkowe usługi i pakiety jednorazowe

Oferta dla konsumentów i firm (opłaty abonamentowe)	Cena brutto
Telefonia Stacjonarna 60 minut	XXX zł
Telefonia Stacjonarna 200 minut	XXX zł
Telefonia Stacjonarna 500 minut	XXX zł
Telefonia Stacjonarna 700 minut	XXX zł
Telefonia Stacjonarna No Limit	XXX zł

Dodatkowe usługi i opłaty jednorazowe	Cena brutto
Usługa Fax2Mail	XXX zł
Usługa Wirtualnej Centrali VoIP	XXX zł

Nazwa pakietu jednocześnie oznacza ilość darmowych minut w opłacie abonamentowej do wykorzystania na połączenia na numery krajowe stacjonarne i komórkowe z wyłączeniem numerów specjalnych. Szczegółowy cennik połączeń (zawierający między innymi ceny połączeń poza pakietem, opłaty za połączenia na infolinie i opłaty za połączenia międzynarodowe) - według oddzielnego załącznika.

IV. Telefonia komórkowa - opłaty abonamentowe oraz dodatkowe usługi i pakiety jednorazowe

Oferta dla konsumentów i firm (opłaty abonamentowe)	Cena brutto
Telefon MOBILE SENIOR 0 GB	XXX zł
Telefon MOBILE BASIC 5GB	XXX zł
Telefon MOBILE COOL 10GB	XXX zł
Telefon MOBILE STRONG 25GB	XXX zł
Telefon MOBILE MAX 50GB	XXX zł

Dodatkowe usługi i opłaty jednorazowe	Cena brutto
Telefon MOBILE 250MB - dodatkowy pakiet (jednorazowy)	XXX zł
Telefon MOBILE 250MB - dodatkowy pakiet (abonament)	XXX zł
Telefon MOBILE 1GB - dodatkowy pakiet (jednorazowy)	XXX zł
Telefon MOBILE 1GB - dodatkowy pakiet (abonament)	XXX zł
Telefon MOBILE - Aktywacja Pakietu Danych na karcie SIM	XXX zł
Telefon MOBILE 2GB - dodatkowy pakiet (jednorazowy)	XXX zł
Telefon MOBILE 2GB - dodatkowy pakiet (abonament)	XXX zł
Telefon MOBILE 5GB - dodatkowy pakiet (jednorazowy)	XXX zł
Telefon MOBILE 5GB - dodatkowy pakiet (abonament)	XXX zł
Telefon MOBILE 10GB - dodatkowy pakiet (jednorazowy)	XXX zł
Telefon MOBILE 10GB - dodatkowy pakiet (abonament)	XXX zł
Telefon MOBILE 30GB - dodatkowy pakiet (jednorazowy)	XXX zł
Telefon MOBILE 30GB - dodatkowy pakiet (abonament)	XXX zł
Telefon MOBILE - Aktywacja karty SIM	XXX zł

V. Internet mobilny - opłaty abonamentowe oraz dodatkowe usługi i pakiety jednorazowe

Oferta dla konsumentów i firm (opłaty abonamentowe)	Cena brutto
Internet MOBILNY LTE DATA 250 MB	XXX zł
Internet MOBILNY LTE DATA 25 GB	XXX zł
Internet MOBILNY LTE DATA 50 GB	XXX zł
Internet MOBILNY LTE DATA 100 GB	XXX zł
Internet MOBILNY LTE DATA 200 GB	XXX zł
Internet MOBILNY LTE DATA 300 GB	XXX zł

Internet MOBILNY LTE DATA 500 GB	XXX zł
----------------------------------	--------

Dodatkowe usługi i opłaty jednorazowe	Cena brutto
Internet MOBILNY LTE 250MB - dodatkowy pakiet (abonament)	XXX zł
Internet MOBILNY LTE 250MB - dodatkowy pakiet (jednorazowy)	XXX zł
Internet MOBILNY LTE 1GB - dodatkowy pakiet (abonament)	XXX zł
Internet MOBILNY LTE 1GB - dodatkowy pakiet (jednorazowy)	XXX zł
Internet MOBILNY LTE 2GB - dodatkowy pakiet (abonament)	XXX zł
Internet MOBILNY LTE 2GB - dodatkowy pakiet (jednorazowy)	XXX zł
Internet MOBILNY LTE 5GB - dodatkowy pakiet (abonament)	XXX zł
Internet MOBILNY LTE 5GB - dodatkowy pakiet (jednorazowy)	XXX zł
Internet MOBILNY LTE 10GB - dodatkowy pakiet (abonament)	XXX zł
Internet MOBILNY LTE 10GB - dodatkowy pakiet (jednorazowy)	XXX zł
Internet MOBILNY LTE 30GB - dodatkowy pakiet (abonament)	XXX zł
Internet MOBILNY LTE 30GB - dodatkowy pakiet (jednorazowy)	XXX zł
Internet MOBILNY LTE - Aktywacja karty SIM	XXX zł

VI. Ogólne usługi dodatkowe - opłaty jednorazowe

Opłaty jednorazowe	Cena brutto
Budowa przyłącza światłowodowego	XXX zł
Przeniesienie praw i obowiązków abonenta wynikających z umowy	XXX zł
Wystawienie duplikatu faktury	XXX zł
Przeniesienie usługi do innego lokalu abonenta	wycena indywidualna (minimum XXX zł)
Odbiór sprzętu na życzenie abonenta	XXX zł
Dowiezienie sprzętu na życzenie abonenta	XXX zł

VII. Usługi serwisowe oraz kary naliczane wyłącznie abonentom niebędącym konsumentami

Opłaty jednorazowe (Serwisowe)	Cena brutto
Naprawa sieci w lokalu abonenta z przyczyn leżących po jego stronie/modernizacja sieci w lokalu abonenta na jego wniosek	wycena indywidualna
Nieuzasadnione wezwanie technika (opłata naliczana wyłącznie abonentom niebędącym konsumentami)	XXX zł
Wymiana sprzętu innego niż dekodery telewizyjne z przyczyn leżących po stronie abonenta	XXX zł
Wymiana dekodera telewizyjnego z przyczyn leżących po stronie abonenta	XXX zł
Konfiguracja routera abonenta w siedzibie dostawcy	XXX zł
Konfiguracja routera abonenta u abonenta	XXX zł
Prace technika wcześniej uzgodnione, wykonywane na wniosek abonenta (za każde rozpoczęte 30 minut)	XXX zł
Pakiet serwisowy	XXX zł
Pakiet serwisowy Plus	XXX zł
Pakiet serwisowy Premium	XXX zł

Opłaty jednorazowe (Kary)	Cena brutto
Kara umowna za udostępnienie usługi poza lokal abonenta lub nielegalne korzystanie z sieci (za zdarzenie)	XXX zł
Kara umowna za niezwrócenie sprzętu innego niż dekodery telewizyjne po zakończeniu umowy (szt.)	XXX zł
Kara umowna za niezwrócenie dekodera telewizyjnego po zakończeniu umowy	XXX zł
Kara za niezwrócenie/uszkodzenie wyposażenia dekodera - pilot	XXX zł
Kara za niezwrócenie/uszkodzenie wyposażenia dekodera - kabel HDMI	XXX zł
Kara za niezwrócenie/uszkodzenie wyposażenia dekodera - karta dostępowa	XXX zł
Kara za niezwrócenie/uszkodzenie wyposażenia dekodera - zasilacz	XXX zł
Kara za uszkodzenie dekodera - widoczne, fizyczne uszkodzenie	XXX zł

OŚWIADCZENIA I WNIOSKI ABONENTA



Oświadczenia Abonenta *			
1	Przed zawarciem Umowy otrzymałem/am, zapoznałem/am się oraz zaakceptowałem/am Umowę, Regulamin, Cennik, Regulamin promocji, Instrukcję postępowania ze Sprzętem, Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych i danych transmisyjnych – dotyczące Usług świadczonych przez Dostawcę usług.	TAK	NIE
2	Wyrażam zgodę na potwierdzanie przyjęcia składanych przeze mnie reklamacji oraz udzielania odpowiedzi na reklamacje przez Dostawcę usług na mój adres e-mail wskazany w Umowie.	TAK	NIE
3	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 wykonywaniem Umowy, w tym potwierdzeń złożenia przeze mnie, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, oświadczenia o zmianie warunków Umowy, na mój adres e-mail wskazany w Umowie - chyba że przepisy powszechnie obowiązującego prawa przewidują wyłącznie zawiadomienia poprzez publiczne ogłoszenie – oraz oświadczam, iż zostałem/am poinformowany o możliwości wniesienia sprzeciwu co do dalszego ich otrzymywania w powyższy sposób.	TAK	NIE
4	Wyrażam zgodę na otrzymywanie informacji handlowej drogą elektroniczną na adres e-mail oraz numer telefonu wskazany w Umowie, przez czas trwania Umowy.	TAK	NIE
5	Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych, a także danych transmisyjnych w celach prezentacji produktów i usług świadczonych przez Dostawcę usług za pośrednictwem telekomunikacyjnych urządzeń końcowych takich jak telefon, czy komputer oraz automatycznych systemów wywołujących, w tym przy użyciu poczty e-mail, wiadomości tekstowych SMS lub MMS oraz konta eBOK, przez czas trwania Umowy.	TAK	NIE
6	Wyrażam zgodę na otrzymywanie od Dostawcy Usług, także po zakończeniu Umowy, nie dłużej niż przez okres dwóch lat, drogą elektroniczną na wskazany przeze mnie adres e-mail oraz numer telefonu, informacji handlowych oraz na przekazywanie mi w tym okresie treści dotyczących produktów i usług oferowanych przez Dostawcę Usług (marketing bezpośredni), przy użyciu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych oraz automatycznych systemów wywołujących, w tym przy użyciu poczty e-mail, wiadomości tekstowych SMS lub MMS oraz konta eBOK.	TAK	NIE
7	W przypadku świadczenia Usługi Telefonicznej wyrażam zgodę na zamieszczenie w spisie abonentów moich danych obejmujących numer Abonenta, nazwisko i imiona oraz nazwę miejscowości i ulicy w moim miejscu zamieszkania.	TAK	NIE
8	Wyrażam zgodę na przesyłanie w formie elektronicznej faktur za Usługi na adres e-mail wskazany w Umowie. Zostałem/am poinformowany o możliwości wniesienia sprzeciwu co do dalszego ich otrzymywania w powyższy sposób.	TAK	NIE
9	Zgodnie z treścią art. 161 ust. 3 ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne oświadczam, że wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w zakresie, numeru NIP, numeru konta bankowego oraz numeru/ów telefonu/ów kontaktowych w celach realizacji Umowy.	TAK	NIE
10	Wnoszę o wykonanie instalacji i aktywacji usług oraz rozpoczęcie świadczenia mi usług przed upływem czternastodniowego terminu do odstąpienia przeze mnie od Umowy zawartej poza lokalem Dostawcy usług / na odległość.	TAK	NIE
11	Oświadczam, iż zostałem/am poinstruowany przez przedstawiciela Dostawcy usług o sposobach postępowania z udostępnionym mi przez Dostawcę usług Sprzętem w razie wyładowań atmosferycznych, a w szczególności, w związku z treścią Regulaminu zostałem/am poinformowany o obowiązku odłączenia Urządzeń i Sprzętu od zasilania energetycznego podczas wyładowań atmosferycznych oraz o konsekwencjach niedopełnienia tego obowiązku, w tym ewentualnej konieczności zwrotu kosztów naprawy lub wartości uszkodzonego Sprzętu.	TAK	NIE

* niepotrzebne skreślić

Data i czytelny podpis abonenta

REGULAMIN PROMOCJI „INTERNET ŚWIATŁOWODOWY” Z DNIA xx.xx.xxxx

Do umowy numer: WZÓR



I. Organizator promocji

Organizatorem Promocji jest TONETIC GROUP Sp. z o.o. z siedzibą w 00-844 Warszawa ul. Grzybowska 87 zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym w Warszawie, pod numerem KRS 0001004774, adres korespondencyjny i Biura Obsługi Klienta: ul. Wileńska 51 bud. A lok. 1, kod pocztowy: 05-200, Wołomin zwana dalej „Operatorem”.

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia są zdefiniowane w Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez TONETIC GROUP Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie oraz Cenniku obowiązującym u Organizatora.

II. Przedmiot promocji

Przedmiotem promocji jest umożliwienie nowym oraz obecnym Abonentom Operatora zakupienie usług TONETIC GROUP Sp. z o.o. na preferencyjnych warunkach wskazanych w Regulaminu Promocji.

III. Udział w promocji

- Promocja kierowana jest do Abonentów Operatora, którzy zgodnie z Regulaminem Promocji zawrą z Operatorem umowę na usługi operatora TONETIC GROUP Sp. z o.o. na warunkach wskazanych w niniejszym Regulaminie.
- Promocją objęte są przyłącza w rejonach działania Operatora, na których istnieją możliwości techniczne, a także nie ma przeszkód formalnych i technicznych do ich świadczenia.
- Z Promocji wyłączeni są Abonenci posiadający zaległości płatnicze wobec Operatora lub posiadający niejasny i nieudokumentowany stan prawny lokalu lub w inny sposób nie spełniający wymagań wynikających z Regulaminu promocji lub Umowy lub Regulaminu.
- Promocja dostępna jest dla Abonentów mieszkających na terenie działania sieci TONETIC GROUP Sp. z o.o..

IV. Warunki promocji

- Warunkiem wzięcia udziału w Promocji jest:
 - wybranie Pakietu usług zgodnie z Regulaminem Promocji i Cennikiem Promocji;
 - zawarcie umowy na świadczenie Pakietów usług na czas określony 12 miesięcy;
 - uiszczenie promocyjnej opłaty aktywacyjnej, wskazanej w Cenniku Promocji;
 - wyrażenie przez Abonenta zgody na przesyłanie faktur przez Operatora za świadczone usługi telekomunikacyjne drogą elektroniczną. Abonent deklarując chęć otrzymywania faktur drogą elektroniczną przy zawieraniu Umowy w ramach Promocji jest zobowiązany podać adres mailowy niezbędny do przesyłania korespondencji drogą elektroniczną.
- W ramach zawarcia umowy na warunkach niniejszej promocji Abonent otrzymuje bonus promocyjny polegający na obniżeniu opłaty abonamentowej / opłaty aktywacyjnej do kwoty wskazanej w Cenniku Promocji, w stosunku do opłat wskazanych w Cenniku podstawowym obowiązującym u Operatora.
- Skorzystanie z Promocji nie wyklucza korzystania przez Abonenta z innych Promocji dostępnych w ofercie operatora TONETIC GROUP Sp. z o.o., chyba, że warunki czy regulaminy tych ofert promocyjnych stanowią inaczej.
- Cennik promocji określa ceny usług dla usług świadczonych w ramach Promocji oraz wysokość ulgi przyznanej Abonentowi.
- Operator zastrzega sobie prawo do zmiany lub odwołania Promocji w każdym czasie bez podawania przyczyny, z zastrzeżeniem, iż zmiana lub odwołanie nie wpływa na prawa i obowiązki uprzednio nabyte przez Abonenta, który zawarł Umowę w ramach Promocji. Informacja o zmianie lub odwołaniu promocji zostanie opublikowana na stronie internetowej Operatora lub w inny sposób podana do wiadomości publicznej.
- W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu ustalonego w Umowie, której zawarcie wiązało się z ulgą przyznaną Abonentowi, Abonent obowiązany jest do zapłaty kary umownej równej wartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia rozwiązania, chyba że wypowiedzenie Umowy przez Abonenta następuje w związku ze zmianą Umowy, Regulaminu lub Cennika z przyczyn zależnych od Operatora.

V. Cennik promocji

- Opłaty aktywacyjne

L.p.	Nazwa usługi	Standardowa opłata aktywacyjna (brutto)	Przyznana ulga aktywacyjna (brutto)	Aktywacja z ulgą (brutto)
------	--------------	---	-------------------------------------	---------------------------

- Miesięczne opłaty abonamentowe

L.p.	Nazwa usługi	Abonament standardowy (brutto)	Ulgę miesięczną (brutto) od 1 do 12 miesięcy (dotyczy miesięcy w okresie pierwszej umowy)	Abonament promocyjny (brutto) od 1 do 12 miesięcy (dotyczy miesięcy w okresie pierwszej umowy)
1	Internet Światłowodowy	XXX zł	XXX zł	XXX zł
	Mbit/s			

3. Opłata za wybudowanie przyłącza do lokalu Abonenta

L.p.	Wybudowanie przyłącza (brutto)	Przyznana ulga (brutto)
1.	XXX zł	wyceniane indywidualnie

VI. **Postanowienia końcowe**

1. Regulamin Promocji jest częścią Umowy abonenckiej dotyczącej świadczenia usług operatora TONETIC GROUP Sp. z o.o..
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie postanowienia Ogólnego Regulaminu Świadczenia Usług, Umowy oraz Cennika Promocji obowiązujące u Organizatora.
3. Regulamin w niniejszej wersji obowiązuje od dnia xx.xx.xxxx r.

Data i czytelny podpis abonenta

PARAMETRY TECHNICZNE USŁUGI INTERNETOWEJ



I. Definicje

- Prędkość deklarowana** - prędkość Usługi internetowej podawana w komunikatach handlowych, w tym w reklamie i marketingu dotyczącym promocji ofert Dostawcy usług.
- Prędkość maksymalna** - najwyższa prędkość Usługi internetowej, której osiągnięcia Abonent może oczekiwać przez co najmniej pewien czas (co najmniej jeden raz na dobę) w trakcie korzystania z Usługi internetowej.
- Prędkość minimalna** - najniższa prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi internetowej, jaką zobowiązuje się dostarczyć Dostawca usług.
- Prędkość zwykle dostępna** - prędkość Usługi internetowej, której osiągnięcia Abonent może oczekiwać przez większość czasu (80% doby) korzystania z Usługi internetowej.
- Mbit/s** - megabity na sekundę.

II. Zestawienie oferowanych pakietów taryfowych i ich prędkości (Tabela 1)

Usługa	Rodzaj prędkości							
	Prędkość maksymalna [Mbit/s]		Prędkość deklarowana [Mbit/s]		Prędkość zwykle dostępna [Mbit/s]		Prędkość minimalna [Mbit/s]	
	Pobieranie danych	Wysyłanie danych	Pobieranie danych	Wysyłanie danych	Pobieranie danych	Wysyłanie danych	Pobieranie danych	Wysyłanie danych
Internet Światłowodowy 120/12 Mbit/s	120 Mbit/s	12 Mbit/s	120 Mbit/s	12 Mbit/s	114 Mbit/s	11 Mbit/s	108 Mbit/s	11 Mbit/s
Internet Światłowodowy 200/20 Mbit/s	200 Mbit/s	20 Mbit/s	200 Mbit/s	20 Mbit/s	190 Mbit/s	19 Mbit/s	180 Mbit/s	18 Mbit/s
Internet Światłowodowy 300/30 Mbit/s	300 Mbit/s	30 Mbit/s	300 Mbit/s	30 Mbit/s	286 Mbit/s	29 Mbit/s	270 Mbit/s	27 Mbit/s
Internet Światłowodowy 400/40 Mbit/s	400 Mbit/s	40 Mbit/s	400 Mbit/s	40 Mbit/s	381 Mbit/s	38 Mbit/s	360 Mbit/s	36 Mbit/s
Internet Światłowodowy 500/50 Mbit/s	500 Mbit/s	50 Mbit/s	500 Mbit/s	50 Mbit/s	476 Mbit/s	48 Mbit/s	450 Mbit/s	45 Mbit/s
Internet Światłowodowy 800/80 Mbit/s	800 Mbit/s	80 Mbit/s	800 Mbit/s	80 Mbit/s	762 Mbit/s	76 Mbit/s	721 Mbit/s	72 Mbit/s
Internet Światłowodowy 500/250 Mbit/s	500 Mbit/s	250 Mbit/s	500 Mbit/s	250 Mbit/s	476 Mbit/s	238 Mbit/s	450 Mbit/s	225 Mbit/s
Internet Światłowodowy 900/90 Mbit/s	900 Mbit/s	90 Mbit/s	900 Mbit/s	90 Mbit/s	857 Mbit/s	86 Mbit/s	811 Mbit/s	81 Mbit/s
Internet Światłowodowy 800/400 Mbps	800 Mbit/s	400 Mbit/s	800 Mbit/s	400 Mbit/s	762 Mbit/s	381 Mbit/s	721 Mbit/s	360 Mbit/s

III. Sposób pomiaru prędkości

Pomiar prędkości należy wykonywać z Urządzeń podłączonych bezpośrednio do Sprzętu, tj. urządzenia końcowego dostarczonego przez Dostawcę usług (modemu/ONT nie mylić z routerem podłączonym za ONT) kablem Ethernet z maksymalną szybkością transmisji, wystarczającą do przeprowadzenia testu (większą niż Prędkość maksymalna określona w Pakiecie Taryfowym), niezakłóconą innymi transmisjami odbywającymi się w tle. Pomiarów nie należy wykonywać poprzez sieć bezprzewodową (WiFi). Jakość parametrów Usługi internetowej jest gwarantowana na odcinku do Zakłączenia Sieci w Lokalu Abonenta. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą certyfikowanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie narzędzia do mierzenia prędkości Internetu, o którym więcej informacji można znaleźć na stronie internetowej <https://pro.speedtest.pl/>.

IV. Wpływ prędkości na korzystanie z usługi internetowej

Prędkość przesyłu i pobierania danych ma wpływ na uprawnienia Abonenta dostępu do poszczególnych treści lub korzystania z aplikacji za pośrednictwem sieci Internet. Korzystanie z poszczególnych treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji danych niż Prędkość maksymalna zgodnie z pakietem, z którego korzysta Abonent na podstawie Umowy, może być utrudnione lub niemożliwe. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili prędkość przesyłu i pobierania danych może różnić się

od prędkości podanych w Umowie, ponieważ uzależniona jest w szczególności od bieżących możliwości Sieci, w tym ograniczeń technologicznych tej Sieci, możliwości technicznych oraz stanu technicznego Urządzenia, przeciążeń Sieci.

Data i czytelny podpis abonenta

OŚWIADCZENIE ABONENTA

Do umowy numer: **WZÓR**

Numer abonenta: **XXXX**



Ja niżej podpisany oświadczam, że zostałem poinformowany o tym, że firma TONETIC GROUP Sp. z o.o. gwarantuje określoną w UMOWIE O ŚWIADCZENIU USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH prędkość Internetu Światłowodowego przy połączeniu kabla Ethernet bezpośrednio od wydanego urządzenia do urządzenia posiadającego port RJ45 działającego z prędkością przynajmniej 1Gb/s.

Data i czytelny podpis abonenta

Podpis pracownika TONETIC GROUP Sp. z o.o.

Ja niżej podpisany oświadczam, że zostałem poinformowany o tym, że Dostawca Usług nie bierze odpowiedzialności za działanie bezprzewodowej sieci Wi-Fi w kwestii prędkości, zasięgu oraz działania sprzętu sieciowego (router).

Przy właściwym przygotowaniu projektu sieci Wi-Fi oraz odpowiedniej konfiguracji możliwe jest uzyskanie podobnych prędkości do tych gwarantowanych w przypadku połączenia kablowego.

Data i czytelny podpis abonenta

Działanie bezprzewodowej sieci Wi-Fi uzależnione jest od wielu czynników, m.in.:

- konstrukcji budynku,
- umiejscowienia routera,
- posiadanego urządzenia końcowego (laptop, komputer, smartfon, tablet i inne),
- działania innych urządzeń elektrycznych (m.in. słuchawki Bluetooth, mikrofalówki, bezprzewodowe myszki i klawiatury) - wybranego kanału transmisji oraz wybranej częstotliwości pasma Wi-Fi,
- wykorzystywanego do obsługi sieci bezprzewodowej routera - niepoprawnej konfiguracji sieci bezprzewodowej,
- oraz innych czynników nie wymienionych wyżej

