

**Regulamin Operatora- Zakładu Elektroniki „ISKO” Spółka Cywilna z adresem: 96-300 Żyrardów ul. Izy Zielińskiej 36 A- świadczenia usług telekomunikacyjnych stosowany do umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych począwszy od dnia 25 grudnia 2014 r.**

**§ 1 Regulamin**

Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, zwany dalej Regulaminem, określa szczegółowe zasady świadczenia Usług, uzupełnia warunki Umowy, oraz informacje porządkowe.

**§ 2 Definicje**

Nazwy użyte w Zamówieniu, Umowie, Regulaminie, Cenniku i Regulaminach promocji oznaczają:

1. Abonent – osoba fizyczna, osoba prawna, albo jednostka niebędąca osobą prawną, z którą Operator zawarł Umowę;
2. Awaria – nieprawidłowość funkcjonowania Sieci lub Urządzeń, skutkująca zaprzestaniem lub istotnym pogorszeniem jakości Usług;
3. Biuro Obsługi lub Biuro Obsługi Abonenta – lokal Operatora przeznaczony do obsługi Abonentów i osób ubiegających się o zawarcie Umowy, znajdujący się pod adresem: 96-300 Żyrardów ul. Izy Zielińskiej 36 A;
4. Dokument księgowy – faktura - dokument księgowy wystawiany na pisemne żądanie Abonenta będącego osobą fizyczną nie prowadzącą działalności gospodarczej dla udokumentowania dokonanych przez Abonenta płatności za usługi świadczone przez Operatora;
5. Gniazdo abonenckie – fizyczny punkt, w którym Abonent uzyskuje dostęp do Sieci, stanowiący jej element, umożliwiający podłączenie Odbiornika lub Urządzeń;
6. Lokal – wydzielona trwałąmi ścianami w obrębie budynku izba lub zespół izb, stanowiących pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe, w którym świadczone są lub mają być świadczone Usługi, będące w dyspozycji Abonenta na podstawie przysługującego mu tytułu prawnego;
7. Odbiornik – urządzenie Abonenta bezpośrednio umożliwiające korzystanie z Usług, w szczególności telewizor spełniający wymagania opisane w §7 ust. 7, komputer spełniający wymagania opisane w §8 ust. 3 oraz telefon spełniający wymagania opisane w §9 ust. 2;
8. Okres rozliczeniowy – okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług; okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy;
9. Opłata abonamentowa – stała opłata miesięczna wnoszona z góry do 10 dnia miesiąca za dany miesiąc, należna Operatorowi od Abonenta za korzystanie z Usług. Opłata abonamentowa obejmuje opłatę z tytułu rozprowadzania programów telewizyjnych, dostępu do Internetu lub dostępu do usługi telefonii stacjonarnej cyfrowej wraz ze wskazanymi w Umowie Usługami dodatkowymi (o ile Cennik nie wskazuje jednoznacznie, iż Usługa dodatkowa podlega dodatkowej opłacie), koszty oddania do używania Urządzeń, jak również opłatę za podstawową obsługę serwisową. Opłata abonamentowa w szczególności nie obejmuje opłaty przyłączeniowej, opłaty aktywacyjnej, opłat za obsługę serwisową inną niż podstawowa, abonamentu radiowo - telewizyjnego oraz innych opłat wskazanych w Cenniku, w szczególności za wykonane połączenia telefonii stacjonarnej cyfrowej, o ile odmiennie nie wynika jednoznacznie z Umowy;
10. Podstawowa obsługa serwisowa – obejmuje usługi w zakresie usuwania Awarii, zarówno w odniesieniu do Sieci, jak i Urządzeń oraz dostęp do Biura Obsługi, w tym drogą elektroniczną, określony na Stronie internetowej;
11. Sieć – sieć telekomunikacyjna wykorzystywana przez Operatora do świadczenia Usług;
12. Strona internetowa – serwis Operatora, dostępny w Internecie pod adresem [www.isko.net.pl](http://www.isko.net.pl)
13. Umowa – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, której przedmiotem jest świadczenie usług przez Operatora na rzecz Abonenta;
14. Urządzenia – wszelkie urządzenia przeznaczone do świadczenia Usług (w szczególności modem, terminal optyczny, karta, moduł, dekodery HD, konwerter optyczny CATV czyli wysokiej rozdzielczości oraz bramka telefoniczna wraz z osprzętem, instrukcją obsługi oraz opakowaniem), stanowiące własność Operatora oraz oddane do używania Abonentowi. Postanowienia Regulaminu stosuje się odpowiednio, w przypadku Abonenta dysponującego własnymi Urządzeniami;
15. Usługa – usługi świadczone przez Operatora, w tym usługa dostarczania programów metodą transmisji sygnału telewizyjnego, usługa dostępu do Internetu lub usługa dostępu do stacjonarnej cyfrowej sieci telefonicznej wraz z Usługami dodatkowymi, jak również usługi serwisowe, świadczone na rzecz Abonenta przez Operatora. Zakres Usług świadczonych na rzecz poszczególnych Abonentów określa Umowa;
16. Usługi dodatkowe – usługi świadczone przez Operatora, powiązane z Usługami, wskazane w Cenniku jako usługi dodatkowe;
17. Zamówienie – porozumienie, na podstawie którego Strony wskazują zakres Usług, które mają być przedmiotem Umowy abonenckiej, pozwalające na ustalenie faktu istnienia możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, stworzenie takich możliwości lub określenie kosztów ich stworzenia;
18. Operator – Zakład Elektroniki „ISKO” Spółka Cywilna z adresem: 96-300 Żyrardów ul. Izy Zielińskiej 36 A;
19. Cennik - jest to zbiorcze określenie obejmujące swoim zakresem: Cennik Usług telewizji, Cennik świadczenia usług dostępu do Internetu poprzez sieć Operatora, Cennik świadczenia usług telefonicznych;
20. Forma pisemna- oświadczenie woli lub oświadczenie wiedzy sporządzone i złożone na papierze oraz opatrzone podpisem Abonenta, pełnomocnika lub przedstawiciela Abonenta, Operatora lub uprawnionego przedstawiciela Operatora;
21. Pisemnie sporządzone lub złożone oświadczenie- oświadczenie sporządzone i złożone w sposób określony w ust. 20.

**§ 3 Abonent**

1. Umowa jest zawierana:

1.1 w imieniu Operatora przez osobę przez niego umocowaną,

1.2 przez Abonenta – osobiście lub przez działającego w jego imieniu i na jego rzecz przedstawiciela ustawowego lub pełnomocnika. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Operatora oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej na papierze.

2. Zawarcie Umowy może zostać uzależnione od podania przez Abonenta pełnych danych:

2.1 w przypadku osoby fizycznej: nazwiska i imion, imion rodziców, miejsca i daty urodzenia, adresu zameldowania na pobyt stały, numeru ewidencyjnego PESEL, nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu oraz danych zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonywania zobowiązania wobec dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych a dodatkowo za zgodą Abonenta innych danych np. numeru rachunku bankowego, adresu korespondencyjnego, adresu poczty elektronicznej oraz numerów telefonów;

2.2 w przypadku umów zawieranych w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą, osób prawnych i jednostek organizacyjnych niebędących osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną: nazwy firmy, aktualnego adresu siedziby firmy oraz przedstawienia podstawowych dokumentów identyfikujących status prawny Abonenta, w szczególności: odpisu z rejestru lub ewidencji oraz kopii zaświadczenia NIP i dokumentu potwierdzającego nadanie numeru Regon.

3. Operator, w przypadku powzięcia wątpliwości odnośnie możliwości wykonania przez Abonenta zobowiązań, może uzależnić zawarcie Umowy od:

3.1 dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora;

3.2 pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 roku o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81 , poz. 530 z ew. późn zm.); Operator powiadamia Abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.

4. Operator może odmówić zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta, w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, dokonanej na podstawie opisanej w ust. 3. W szczególności Operator może odmówić zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych lub żądać zabezpieczenia wierzytelności wynikających z Umowy poprzez dokonanie przedpłaty w wysokości sumy opłaty przyłączeniowej oraz aktywacyjnej, jak również sześciokrotności należnej Opłaty abonamentowej. Operator może również żądać złożenia kaucji za Urządzenia oddane do używania.

#### **§ 4 Zawarcie Umowy**

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej zastrzeżonej pod rygorem nieważności, po spełnieniu określonych w Regulaminie warunków oraz stwierdzeniu przez Operatora istnienia możliwości technicznych świadczenia Usług. Ustalenie istnienia możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, stworzenie takich możliwości lub określenie kosztów ich stworzenia następuje na podstawie Zamówienia. Postanowienia Regulaminu, dotyczące zawierania Umów stosuje się odpowiednio w przypadku rozszerzania zakresu Umowy o Usługę kolejnego rodzaju, tzn. usługę rozprowadzania programów telewizyjnej, dostępu do Internetu albo telefonii stacjonarnej cyfrowej.

2. Operator zawiera Umowę z osobą, której przysługuje tytuł prawny do Lokalu. Operator może żądać przedstawienia informacji lub dokumentów, potwierdzających przysługiwanie tytułu prawnego do Lokalu.

3. Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony, o ile jej postanowienia nie stanowią jednoznacznie odmiennie. W przypadku zawarcia Umowy na czas oznaczony, po upływie tego czasu ulega ona automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony, jeżeli do ostatniego dnia w którym upływa okres, na który zawarto umowę na czas oznaczony, żadna ze stron nie złoży drugiej stronie, oświadczenia na piśmie, że nie wyraża zgody na przedłużenie umowy na czas nieoznaczony albo strony przedłużą aneksem umowę na dalszy czas określony. Postanowienia niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio w przypadku kolejnych Umów zawieranych na czas oznaczony.

4. Minimalny czas trwania Umowy stanowi jeden pełny okres rozliczeniowy. Jeden pełny okres rozliczeniowy stanowi również minimalny czas świadczenia poszczególnych zamówionych przez Abonenta Usług o charakterze ciągłym.

5. Umowa zawarta na czas oznaczony nie może być zawarta na okres czasu dłuższy niż 12 miesięcy, a gdy Abonentem jest konsument początkowy okres obowiązywania umowy zawartej na czas oznaczony nie może być dłuższy niż 24 miesiące.

6. W przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych, postanowienia Regulaminów promocji traktować należy jako uregulowania szczególne wobec Cennika oraz Regulaminu.

7. Zamówienia na dodatkowe pakiety, jak również inne dodatkowe usługi należy w formie pisemnej składać w Biurze Obsługi Abonenta do rąk uprawnionego przedstawiciela Operatora. Zapis zdania pierwszego stosuje się również do zmiany postanowień Umowy. Uprawnienie opisane w zdaniu pierwszym wygasa z chwilą rozpoczęcia świadczenia Usług przez Operatora, za zgodą Abonenta.

8. Umowa zostaje zawarta w Biurze Obsługi Abonenta prowadzonym przez Operatora pod adresem: 96-300 Żyrardów ul. Izy Zielińskiej 36 A.

9. Ponadto dopuszczalne jest zawarcie umowy poza Biurem Obsługi Abonenta wskazanym w ust. 8 i wówczas dojdzie do zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorcy, jak i dopuszczalne jest zawarcie umowy na odległość przy pomocy środka porozumiewania się na odległość wyłącznie pod postacią telefonu.

10. Jeżeli Operator kontaktuje się z konsumentem przez telefon w celu zawarcia umowy na odległość, ma obowiązek na początku rozmowy poinformować konsumenta o tym celu, a ponadto podać identyfikujące go dane oraz dane identyfikujące osobę, w imieniu której telefonuje.

11. Jeżeli Operator proponuje konsumentowi zawarcie umowy przez telefon, ma obowiązek potwierdzić treść proponowanej umowy utrwaloną na papierze lub innym trwałym nośniku. Oświadczenie konsumenta o zawarciu umowy jest skuteczne, jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia od Operatora.

12. Pełnomocnik Abonenta, w razie jego ustanowienia, uprawniony jest do dokonywania w imieniu i na rzecz Abonenta wszelkich czynności związanych z Umową, w tym w szczególności zmiany jej postanowień, przeniesienia wynikających z niej uprawnień i zobowiązań Abonenta (cesji), jak również jej rozwiązania.

#### **§ 5 Rozpoczęcie świadczenia Usług**

1. Operator będzie świadczyć Usługi na rzecz Abonenta na podstawie Umowy.

2. Operator zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług w terminie wskazanym w Umowie.

3. Podłączenie urządzenia końcowego Abonenta do sieci telekomunikacyjnej Operatora umożliwiające rozpoczęcie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Operatora na rzecz Abonenta nastąpi w terminie nie krótszym niż piętnaście dni i nie dłuższym niż trzydzieści dni następujących po dniu zawarcia przedmiotowej umowy. Operator czynności podłączenia urządzeń końcowych Abonentów do sieci telekomunikacyjnej dokonuje w dni pracy przypadające w każdym tygodniu kalendarzowym poniedziałek w godzinach 10.00 – 16.00, wtorek, czwartek i piątek w godzinach od 08.00 do 14.00. Abonent jest zobowiązany do udostępnienia lokalu, o którym mowa w ust. 1 uprawnionym przedstawicielom Operatora celem dokonania podłączenia urządzenia końcowego Abonenta do sieci telekomunikacyjnej Operatora. W przypadku, gdy w terminie oraz w godzinach określonych w zd. 1 i zd. 2 nie dojdzie do podłączenia urządzenia końcowego Abonenta do sieci telekomunikacyjnej Operatora ze względu na niedostępność lokalu wskazanego w ust. 1 przez Abonenta przedstawicielom Operatora Operator nie będzie świadczył na rzecz Abonenta usług telekomunikacyjnych stanowiących przedmiot niniejszej umowy aż do czasu podłączenia Abonenta do przedmiotowej sieci. W tym ostatnim przypadku podłączenie urządzenia końcowego Abonenta do sieci telekomunikacyjnej nastąpi w terminie uzgodnionym przez obie strony umowy w terminach wskazanych w zd. 1 i zd. 2. Jednocześnie w takim przypadku Operator zobowiązany jest do aktywacji Usług Abonentowi w terminie 2 dni pracy od dnia podłączenia Abonenta do sieci telekomunikacyjnej.

4. Wcześniejsze podłączenie Abonenta do sieci telekomunikacyjnej Operatora niż wskazano w ust. 3 zd. 1 może nastąpić wyłącznie na pisemny wniosek Abonenta.

5. W przypadku zawarcia umowy w jeden ze sposobów wskazanych w § 4 ust. 9 w pisemnym wniosku, o którym mowa w ust. 4 Abonent zobowiązuje się także do pokrycia, poza proporcjonalnie określoną wartością świadczeń objętych niniejszą umową spełnionych do chwili skorzystania przez Abonenta z prawa odstąpienia od umowy, o którym mowa w art.27 ustawy z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), zwanej dalej ustawą o prawach konsumenta, wartości rzeczywistych kosztów jego podłączenia do sieci telekomunikacyjnej Operatora określonych w umowie.

6. Zawierając Umowę Abonent wyraża zgodę na przeprowadzenie przez Operatora prac w Lokalu, niezbędnych dla przyłączenia Lokalu do Sieci, w szczególności poprowadzenie kabli, w tym przez nieruchomości, na której położony jest Lokal, wykonanie niezbędnych otworów oraz zainstalowanie Gniazda abonenckiego.

7. Abonent jest zobowiązany współpracować z Operatorem, w sposób gwarantujący dokonanie przyłączenia do Sieci w możliwie najkrótszym czasie.

8. Operator nie jest zobowiązany do obsługi bądź naprawy Odbiornika, w szczególności do jego konfiguracji. Operator nie jest odpowiedzialny za zły stan techniczny Odbiornika, ani za zakłócenia techniczne spowodowane tym stanem.

9. W Lokalu Abonenta zostaje zainstalowane jedno Gniazdo abonenckie. Abonent nie jest uprawniony do przyłączania do Sieci urządzeń innych niż Urządzenia albo Odbiornik.

## **§ 6 Urządzenia**

1. Wszelkie elementy Urządzenia zamontowane (dzierzawione) w Lokalu pozostają własnością Operatora.
2. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Urządzeniami, a w szczególności do ich udostępniania osobom trzecim (zarówno bezpłatnie, jak i odpłatnie).
3. Z chwilą wydania Urządzeń, ryzyko ich utraty (w tym również spowodowanej kradzieżą), zniszczenia lub uszkodzenia przechodzi na Abonenta.
4. Abonent zobowiązuje się używać Urządzeń zgodnie z instrukcją obsługi, ich przeznaczeniem oraz nie dokonywać w nich żadnych zmian. Podczas wyładowań atmosferycznych Urządzenia i Odbiornik powinny zostać odłączone od zasilania energetycznego oraz Gniazda abonenckiego.
5. Abonent zobowiązany jest umożliwić Operatorowi dostęp do Urządzeń oraz Sieci, znajdujących się na terenie Lokalu, w zakresie w którym jest to niezbędne dla zapewnienia ich prawidłowego funkcjonowania, w tym w szczególności celem ich konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji.
6. Abonent zobowiązany jest powiadomić Operatora – w terminie 48 godzin – o stwierdzeniu utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Sieci lub Urządzeń.
7. W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Urządzeń po ich wydaniu Abonentowi – koszty naprawy lub wymiany ponosi Abonent, chyba że zniszczenie lub uszkodzenie wynikało z wad Urządzeń lub Sieci, za które odpowiedzialność ponosi Operator, producent Urządzeń lub producent elementów Sieci.
8. Wymiana lub naprawa elementów Sieci lub Urządzeń może zostać uzależniona od pokrycia jej kosztów przez Abonenta, zgodnie z Cennikiem, w braku przesłanek odpowiedzialności Operatora albo producenta Urządzeń lub elementów Sieci, w tym w szczególności w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień ust. 2, 3 lub ust. 5.
9. Abonent jest zobowiązany do zapewnienia na własny koszt zasilania Urządzeń, zainstalowanych w Lokalu.

## **§ 7 Usługi**

1. Za przyłączenie Lokalu do Sieci oraz aktywację Usług poszczególnego rodzaju (Usługi rozprowadzania programów telewizyjnych, Usługi dostępu do Internetu oraz Usługi telefonii stacjonarnej cyfrowej) Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłat wskazanych w Cenniku. Opłaty nie podlegają zwrotowi w przypadku rozwiązania Umowy, w tym za wypowiedzeniem, za wyjątkiem przypadku skorzystania przez Abonenta z prawa odstąpienia od umowy uregulowanego w art. 27 ustawy o prawach konsumenta .
2. Operator, w ramach Opłaty abonamentowej, świadczy wyłącznie Podstawowe usługi serwisowe. Podstawowa obsługa serwisowa obejmuje usługi w zakresie usuwania Awarii, zarówno w odniesieniu do Sieci, jak i Urządzeń, jak również możliwość konsultacji z Biurem Obsługi w sprawach korzystania z Usług. Pozostałe usługi z zakresu obsługi serwisowej wskazane w Regulaminie lub Cenniku, w tym w szczególności interwencja serwisu technicznego z winy Abonenta oraz zmiana lokalizacji Gniazda abonenckiego, podlegają opłacie zgodnie z obowiązującym Cennikiem. Zgłoszenia uzasadniające skorzystanie z obsługi serwisowej Abonent dokonuje osobiście, listownie lub telefonicznie pod numerem telefon 46 858 71 00 w Biurze Obsługi Abonenta prowadzonym przez Operatora.
3. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty w wysokości wskazanej w Cenniku, w przypadku zmiany Lokalu, w którym mają być świadczone Usługi. Zmiana miejsca świadczenia usługi będzie możliwa, jeżeli nowy Lokal, w którym mają być świadczone Usługi znajduje się w obrębie Sieci i istnieją warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usługi, w tym w szczególności Lokal wyposażony jest w Gniazdo abonenckie. W przypadku, gdy nowy Lokal nie znajduje się w obrębie Sieci lub nie występują w nim warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usługi, Operator może odmówić świadczenia usług w nowym Lokalu Abonenta lub uzależnić ich dalsze świadczenie od zapłaty opłat za przyłączenie Lokalu do Sieci lub opłat aktywacyjnych, jak przy zawarciu Umowy.
4. Operator jednostronnie bez odrębnego wniosku Abonenta może zapewnić Abonentowi bez zmiany opłaty abonamentowej lepsze parametry świadczonych Usług, w szczególności dodatkowe programy lub wyższą przepustowość usługi dostępu do Internetu. Zapewnienie jak i wycofanie takich lepszych parametrów świadczonych Usług nie wymaga zmiany Umowy, zgody Abonenta, jak również jego wcześniejszego powiadomienia i nie uprawnia Abonenta do rozwiązania Umowy.
5. Operator zobowiązuje się świadczyć Usługi z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych.
6. Operator zapewnia osiągnięcie parametrów świadczonych Usług, wynikających z odpowiednich postanowień Umowy, Regulaminów oraz Cennika, w tym w szczególności przepustowości świadczonej usługi dostępu do Internetu. Operator nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli nieosiągnięcie umówionych parametrów świadczonych Usług wynika z ograniczeń Odbiornika, w tym w szczególności jeżeli nie spełnia ono wymagań wskazanych w ust. 7, §8 ust. 3 lub §9 ust. 2.
7. W przypadku usługi rozprowadzania programów telewizyjnych Odbiornik (Telewizor), dla prawidłowego korzystania z Usług powinien posiadać w przypadku korzystania z telewizji tuner w pełnym zakresie 862 MHz, w przypadku telewizji cyfrowej tuner DVB-C oraz dekodery MPEG4.
8. W ramach Usług Operator nie dostarcza Abonentowi żadnego systemu zabezpieczającego i w związku z tym nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie informacji w zasobach Abonenta przez osoby trzecie.
9. Operator świadczy Usługi nieprzerwanie z wyjątkiem przerw technicznych, niezbędnych do prawidłowego działania Sieci.
10. Przerwy techniczne są to okresy związane z pracami technicznymi tzn. konserwacją, naprawami jak również testowaniem sprzętu teleinformatycznego.
11. Przerwy techniczne mogą występować nie częściej niż 3 dni w kwartale i nie dłużej niż 12 godzin jednorazowo.
12. W trakcie przeprowadzanych prac technicznych może ulec pogorszeniu jakość świadczonych Usług, za powstałe utrudnienia Operator nie ponosi odpowiedzialności.
13. Abonent zobowiązany jest do wyrażenia zgody na wykonanie otworów, poprowadzenie i umocowanie Instalacji na ścianach Lokalu, zainstalowanie Zakończenia Sieci oraz innych urządzeń niezbędnych do wykonania Usług, w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora.
14. W przypadku konieczności zastosowania szczególnych rozwiązań technicznych w zakresie wykonania Instalacji wszelkie koszty z tym związane pokrywa Abonent. W przypadku stwierdzenia konieczności poniesienia takich kosztów Operator powiadomi o tym Abonenta na piśmie i uzyska jego zgodę na wykonanie prac oraz akceptację kosztów przed przystąpieniem do tych prac. W przypadku gdyby Abonent nie akceptował kosztów prac każda ze stron uprawniona jest do odstąpienia od Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
15. Wykonywanie Instalacji w Lokalu odbywa się w obecności Abonenta lub upoważnionej przez niego osoby pełnoletniej.
16. Przygotowanie Lokalu do wykonania Instalacji jest obowiązkiem Abonenta. Operator oraz jego Przedstawiciel zwolnieni są z prac polegających na przenoszeniu, przemieszczaniu lub przesuwaniu elementów wyposażenia Lokalu Abonenta.

## **§ 8 Dostęp do Internetu**

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść danych wysyłanych lub pobieranych przez Abonenta. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę danych przesyłanych przez Sieć jak również za straty i/lub szkody wynikłe z zastosowania i/lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanych przez Abonenta z sieci Internet i sieci Operatora.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie Odbiornika oraz zawartych w nim danych przed dostępem osób trzecich. Operator nie ponosi odpowiedzialności za uzyskanie dostępu do poczty elektronicznej lub serwisu internetowego Abonenta przez osoby trzecie, z

przyczyn niezawinionych przez Operatora. Operator w szczególności nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z utratą lub ujawnieniem przez Abonenta hasła dostępu do poczty elektronicznej lub serwisu internetowego.

3. Komputer, dla prawidłowego korzystania z Usługi dostępu do Internetu, powinien: posiadać Firewall, program antywirusowy oraz obsługiwać protokół TCP/IP zainstalowane w systemie operacyjnym.

4. Usługi dodatkowe poczty elektronicznej oraz utrzymania serwisu internetowego dostępne są na zasadach opisanych w Regulaminie oraz na Stronie internetowej Operatora [www.isko.net.pl](http://www.isko.net.pl). Regulamin stanowi jednocześnie regulamin w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Korzystanie z tych Usług dodatkowych następuje przy użyciu komputera o parametrach nie gorszych niż opisane w ust. 3. Operator zapewnia sobie prawo usunięcia lub uniemożliwienia dostępu do danych przechowywanych w związku ze świadczeniem Usług dodatkowych, zgodnie z postanowieniami Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Operator uprawniony jest do usunięcia plików oraz wiadomości poczty elektronicznej, umieszczonych na serwerze Operatora w związku ze świadczeniem Usług poczty elektronicznej oraz hostingu serwisu internetowego, w dniu zaprzestania świadczenia Usług dodatkowych. Niedopuszczalne jest dostarczanie przez Abonenta przy wykorzystaniu Usług, w tym i Usług dodatkowych, treści o charakterze bezprawnym, jak i korzystanie przez Abonenta ze świadczonej jego osobie przez Operatora usługi drogą elektroniczną niezgodnie z Regulaminem lub z obowiązującymi przepisami.

5. Przydzielony Abonentowi przez Operatora nr IP jest numerem identyfikującym Urządzenie Aktywne Abonenta w sieci Operatora.

6. Operator dokłada wszelkich starań, aby zabezpieczyć dane Abonenta na Urządzeniach Aktywnych Operatora, ale nie ponosi odpowiedzialności za negatywne skutki ingerencji osób trzecich.

7. Zgłoszenie Operatorowi zmiany karty sieciowej dokonuje się w poniedziałek w godzinach od 10.00 do 16.00 od wtorku do piątku w godzinach od 08:00 do 16:00, w przypadku zgłoszenia po godzinie 16:00 zmiana zostanie dokonana w następnym dniu roboczym.

## **§ 9 Telefonia stacjonarna cyfrowa**

1. Usługa telefoniczna to usługa polegająca w szczególności na umożliwieniu uzyskania połączeń określonych w Cenniku, przy pomocy Urządzenia lub Gniazda abonenckiego.

2. Telefon, dla prawidłowego korzystania z Usługi telefonii stacjonarnej cyfrowej, powinien: posiadać sygnalizację DTMF.

3. Operator przydziela Abonentowi w Umowie abonenckiej numer telefoniczny, identyfikujący telefon Abonenta w sieci telefonii stacjonarnej cyfrowej. W ramach jednego abonamentu możliwe jest korzystanie wyłącznie z jednego numeru telefonicznego, umożliwiającego zestawienie jednego połączenia telefonicznego jednocześnie o ile nie wynika odmiennie z Umowy.

4. Możliwość wykonywania połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie jest domyślnie zablokowana. Odblokowanie możliwości wykonywania tych połączeń wymaga złożenia odpowiedniego wniosku.

5. Sieć telefoniczna Operatora zapewnia prezentację identyfikacji linii wywołującej, przed wykonaniem połączenia.

6. Operator zapewnia bezpłatnie możliwość wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej.

7. Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. W przypadku, w którym uciążliwość wynika z przyczyn leżących po stronie Abonenta, Operator uprawniony będzie do pobrania opłaty za zmianę przydzielonego numeru, wskazanej w Cenniku.

8. Zawierając Umowę abonencką z przeniesieniem do Operatora numeru telefonicznego, w związku ze zmianą dostawcy publicznej usługi telefonicznej, Operator zachowuje tryb wskazany w rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 16 grudnia 2010 roku w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telefonicznych lub innego aktu, który rozporządzenie to może zastąpić.

9. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru przy zmianie operatora, może rozwiązać Umowę abonencką bez zachowania określonych terminów wypowiedzenia. W takim przypadku Abonent jest zobowiązany do uiszczenia opłaty w wysokości opłaty abonamentowej za jeden okres rozliczeniowy, a w przypadku korzystania z promocji cenowej - powiększonej o wartość ulgi przyznanej Abonentowi w związku z promocją, obliczonej proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy abonenckiej.

## **§ 10 Przeniesienie numeru w związku ze zmianą Lokalu**

1. Abonent Usługi telefonii stacjonarnej cyfrowej w przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, zwanych dalej "lokalizacją", może wystąpić z wnioskiem w formie pisemnej do Operatora o przeniesienie przydzielonego numeru do nowej lokalizacji w ramach istniejącej sieci publicznej telefonii stacjonarnej cyfrowej Operatora.

2. Wniosek Abonenta podlega rozpatrzeniu i zrealizowaniu (tzn. przeniesieniu przydzielonego numeru do nowej lokalizacji i jego uruchomieniu) w terminie 21 dni od dnia jego złożenia.

3. Przed uruchomieniem przydzielonego numeru w nowej lokalizacji Operator zawiadamia w formie pisemnej Abonenta o przeniesieniu przydzielonego numeru do nowej lokalizacji i o terminie jego uruchomienia. Zawiadomienie powinno być doręczone Abonentowi w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku.

4. W przypadku negatywnego rozpatrzenia wniosku, Operator zawiadamia Abonenta w formie pisemnej, w terminie 21 dni od dnia złożenia wniosku, o odmowie przeniesienia przydzielonego numeru do nowej lokalizacji wraz z podaniem uzasadnienia.

5. Odmowa przeniesienia przydzielonego numeru może być udzielona abonentowi stacjonarnej cyfrowej publicznej sieci telefonicznej wyłącznie w przypadku:

5.1. braku możliwości technicznych, stwierdzonego właściwą decyzją Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej,

5.2. gdy nowa lokalizacja Abonenta znajduje się poza obszarem sieci telekomunikacyjnej Operatora lub w strefie numeracyjnej innej niż Lokal.

## **§ 11 Usługa telewizyjna, zmiana oferty programowej**

1. Abonent jest uprawniony do korzystania z usługi wyłącznie do własnego użytku, bez prawa dalszego rozpowszechniania, rozprowadzania i udostępniania.

2. Operator uprawniony jest do zmiany oferty programowej. W przypadku dokonywania zmian polegających na zastępowaniu jednego programu innym programem, Operator zobowiązuje się uwzględnić, w miarę możliwości, charakter zastępowanego programu.

3. Zmiana o której mowa w ust. 2 może nastąpić wyłącznie z ważnych przyczyn, w tym:

3.1 niezależnych od Operatora, takich jak zaprzestanie nadawania programu, zmiana jego charakteru lub istotne obniżenie jakości, problemy lub zmiany techniczne po stronie nadawcy, nadmierne podwyższenie opłat licencyjnych,

3.2 wystąpienia problemów technicznych lub prawnych uniemożliwiających rozprowadzanie programu,

3.3 niskiej oglądalności programu.

4. O planowanych zmianach oferty programowej Abonenci zostaną poinformowani na piśmie i/lub za pośrednictwem kanału informacyjnego Operatora, nie później niż na jeden miesiąc przed dokonaniem planowanej zmiany. O nieplanowanych zmianach oferty programowej, w tym w szczególności wynikających z niezapowiedzianego zaprzestania nadawania programu, Abonenci zostaną niezwłocznie poinformowani na piśmie i/lub za pośrednictwem kanału informacyjnego Operatora.

5. Zmiana oferty programowej nie wymaga uzyskania odrębnej zgody Abonenta. W przypadku zmiany oferty programowej planowanej jak i nieplanowanej Abonent uprawniony jest do rozwiązania umowy w trybie określonym w § 25 ust.4.

6. W przypadku, o którym mowa w ust. 5 Operatorowi nie przysługuje wobec Abonenta roszczenie odszkodowawcze, a także prawo żądania zwrotu przyznanej ulgi w razie jej przyznania Abonentowi.

## **§ 12 Zmiana Umowy na wniosek Abonenta**

1. Strony mogą rozszerzyć w formie pisemnej zakres świadczonych Usług, w tym w szczególności zwiększyć przepustowość świadczonej Usługi dostępu do Internetu, zapewnić możliwość wykonywania połączeń telefonicznych z abonentami nowych sieci telefonicznych lub rozszerzyć Umowę o Usługę kolejnego rodzaju, tzn. Usługę rozprowadzania programów telewizyjnych, Usługę dostępu do Internetu albo Usługę telefonii stacjonarnej cyfrowej. Zmiana może być dokonana w formie pisemnej zastrzeżonej pod rygorem nieważności, umożliwiającej identyfikację Stron. Postanowienia niniejszego ustępu stosuje się do zmniejszenia zakresu świadczonych Usług,

2. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, jeżeli Operator, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia w wymaganym terminie, Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy, w terminie trzech miesięcy od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy, jednak nie dłuższym niż 14 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia, w przypadku jego otrzymania po wymaganym terminie.

3. Zmiana zakresu świadczonych usług nastąpi z upływem ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym wniosek ten został złożony. Operator może z ważnych przyczyn określić inny termin składania lub realizacji wniosku.

### **§ 13 Warunki płatności**

1. Opłaty abonamentowe naliczane będą od dnia aktywacji Usług.

2. Dokument księgowy w razie jego wystawienia winien spełniać wszystkie wymogi prawem określone dla tego rodzaju dokumentu, w tym także winien zawierać informacje o:

2.1 opłatach za Usługi świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta,

2.2 usługach świadczonych na rzecz Abonenta w okresie, którego dotyczy wystawiony Dokument księgowy.

3. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłat za świadczone Usługi, w tym w szczególności Opłaty abonamentowej, z góry, nie później niż do 10 dnia Okresu rozliczeniowego, w którym ma być świadczona dana Usługa. Opłaty, których wysokość zależy od zakresu korzystania przez Abonenta z Usług, w tym w szczególności opłaty za połączenia telefoniczne wykonane przy wykorzystaniu Urządzenia lub Gniazda abonenckiego, uiszczane być winny z dołu w terminie do 15 dnia kalendarzowego przypadającego w następnym miesiącu po miesiącu, w którym przedmiotowa Usługa była świadczona na rzecz Abonenta w wysokości określonej w formie pisemnej przez Operatora przed upływem przedmiotowego terminu płatności. Dniem zapłaty jest data wpływu należności na rachunek bankowy wskazany we właściwym dokumencie lub dzień uiszczenia należności w kasie Operatora lub innego podmiotu wskazanego przez Operatora. Zapłata należności określonych w cennikach stanowiących integralną część umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych następuje w drodze potrącenia, wpłaty lub przelewu na rachunek bankowy Operatora lub w drodze wpłaty gotówkowej uiszczanej w kasie Operatora w Żyrardowie ul. Izy Zielińskiej 36 A poniedziałek w godzinach 13.00 – 18.00; wtorek, czwartek-piątek w godzinach 09:00 - 14:00 lub też w drodze przekazu pocztowego.

4. Odstąpienie od Umowy, jej rozwiązanie lub zawieszenie świadczenia Usług przez Operatora, nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za Usługi wykonane na jego rzecz do dnia rozwiązania Umowy lub zawieszenia świadczenia Usług.

5. Operator uprawniony jest do naliczania, stosownie do art. 481 § 1 i 2 kodeksu cywilnego, odsetek za opóźnienie w zapłacie kwot należnych Operatorowi w wysokości odsetek ustawowych. Płatność odsetek nastąpi na podstawie wystawionego przez Operatora dokumentu księgowego.

### **§ 14 Awarie**

1. Operator zobowiązuje się do usuwania Awarii w terminie nie dłuższym niż dwa dni robocze od daty powzięcia o nich informacji, w tym w szczególności ich zgłoszenia przez Abonenta. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii w tym terminie, Operator określi niezwłocznie zakładany termin jej usunięcia i poinformuje o nim Abonenta.

2. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o występujących Awariach. Zawiadomienia o awarii Abonent dokonuje ustnie drogą telefoniczną na numer telefonu Operatora 46 858 71 00 lub osobiście w Biurze Obsługi Abonenta z adresem: 96-300 Żyrardów ul. Izy Zielińskiej 36 A lub w formie pisemnej na papierze wysyłając zawiadomienie o awarii na adres Biura Obsługi Abonenta prowadzonego przez Operatora.

3. Za każdy dzień niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług, o ile nie stanowi ono przejawu działania siły wyższej lub zawinionego działania lub zaniechania Abonenta, lub podmiotów za które Operator nie ponosi odpowiedzialności zgodnie z postanowieniami Kodeksu cywilnego, Abonentowi przysługuje:

a/ zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej odpłatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin,

b/ zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usług innych niż wskazane w lit. a trwająca dłużej niż 36 godzin,

c/ odszkodowanie za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi powszechnej (telefonicznej) płatnej okresowo w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, pod warunkiem, że łączny okres przerw w okresie rozliczeniowym nie był krótszy niż 36 godzin.

d/ za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi powszechnej lub usługi, o której mowa w art. 81 ust. 5, płatnej okresowo abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.

4. Obniżenie Opłaty abonamentowej oraz zapłata kary umownej nastąpią poprzez obniżenie kwoty do zapłaty z tytułu pierwszej Opłaty abonamentowej (oraz ewentualnie następnych), należnej po dniu powstania prawa Abonenta do ich obniżenia. Zapłata kwoty należnej z tytułu obniżenia Opłaty abonamentowej oraz kary umownej może nastąpić poprzez dokonanie przelewu na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy lub poprzez wypłatę w Biurze Obsługi Abonenta, na wniosek Abonenta, w terminie 7 dni od uznania reklamacji.

### **§ 15 Reklamacja**

1. Abonent może składać reklamację z powodu:

a) niedotrzymania z winy przedsiębiorcy wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej lub usługi przyłączenia do sieci w celu zapewnienia korzystania z usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu przez jednostki, o których mowa w art. 81 ust. 5 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (tekst jedn. Dz. U. z 2014 r. poz. 243 z późn. zm.), zwanej dalej prawem telekomunikacyjnym,

b) niedotrzymania z winy Operatora będącego dostawcą usług określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług,

c) niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej,

d) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

2. Reklamację należy składać zgodnie z obowiązującymi przepisami - rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24.02.2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. z 2014 r. poz. 284), zwanego dalej rozporządzeniem w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej.

3. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

4. Reklamację złożoną po upływie tego terminu wskazanego w ust. 3 pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadomi reklamującego.

5. 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) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez dostawcę usług lub adres miejsca zakończenia sieci;
- 5) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy - w przypadku reklamacji dotyczącej reklamacji z powodu określonego w ust. 1 lit. a, albo datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji dotyczącej terminu rozpoczęcia świadczenia usługi;
- 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
- 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt 6;
- 8) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

6. W przypadku gdy złożona reklamacja złożona ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce Operatora uprawnionej do przyjęcia reklamacji nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka Operatora przyjmując reklamację jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje jej pozostawienie bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust.5, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w § 15 ust. 5 pkt 6, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

9. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Operatora obsługującej Abonentów, z tym że Operator wskazuje, iż reklamacje winny być składane w Biurze Obsługi Abonenta pod adresem: 96-300 Żyrardów ul. Izy Zielińskiej 36 a lub też kierowane na adres Biura Obsługi Abonenta.

10. Reklamacja może być złożona:

1) w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 9, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);

2) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 9;

11. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 9, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.

12. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową lub telefonicznie, dostawca usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.

13. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację.

14. Przepisu ust. 12 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

15. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji następuje w formie pisemnej na papierze.

16. Złożenie reklamacji nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłaty za korzystanie z Usług.

## **§ 16 Odpowiedź na reklamację**

1. Jednostka Operatora rozpatrująca reklamację w terminie do 30 dni od dnia jej złożenia udziela w formie pisemnej na papierze odpowiedzi, która winna zawierać:

1) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;

2) informację o dniu złożenia reklamacji;

3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;

4) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w § 17 ust. 5 pkt 7;

5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;

6) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska oraz jego podpis.

2. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:

1) zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;

2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

3. Jeżeli wysłana przez dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, dostawca usług, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w § 15 ust.10, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

4. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 1, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

5. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

## **§ 17 Zawieszenie świadczenia Usług**

1. Operator może zawiesić świadczenie całości lub odpowiedniej części Usług:

1.1 jeżeli Abonent, pomimo wezwania do uiszczenia wymagalnych należności, zalega w zapłacie całości lub części opłat należnych Operatorowi powyżej 7 dni od terminu płatności i nie uregulował zaległości w terminie wskazanym w wezwaniu do zapłaty, nie krótszym niż 7 dni;

1.2 jeżeli Abonent narusza inne zobowiązania wynikające z postanowień Umowy lub Regulaminu, w tym w szczególności w przypadkach opisanych w § 20 ust. 1, i nie zaprzestanie dokonywania tych naruszeń pomimo wezwania przez Operatora. Operator może odstąpić od wezwania, jeżeli niezwłoczne zawieszenie świadczenia Usług będzie stanowiło wyłączną możliwość zapobieżenia powstaniu istotnych szkód;

2. W okresie zawieszenia świadczenia Usług, Operator zwolniony jest z obowiązku świadczenia Usług, a Abonent z obowiązku uiszczenia opłat. W przypadku zawieszenia na podstawie ust. 1.1 lub 1.2 Operator zobowiązany jest wznowić świadczenie Usług w ciągu 3 dni roboczych od ustania przyczyn zawieszenia, w szczególności dostarczenia dowodu zapłaty przez Abonenta wszystkich zaległości wraz z należnymi odsetkami.

#### **§ 18 Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta** (uchylony)

#### **§ 19 Rozwiązanie Umowy**

1. Abonent i Operator są uprawnieni do rozwiązania zawartej na czas nieokreślony Umowy w całości lub w części dotyczącej poszczególnych rodzajów Usług (rozprowadzania programów telewizyjnych, dostępu do Internetu lub telefonii stacjonarnej cyfrowej), ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego, następującego po Okresie rozliczeniowym, w którym zostało złożone wypowiedzenie w formie pisemnej. Rozwiązanie przez Operatora Umowy z Abonentem, będącym konsumentem wymaga wskazania ważnej przyczyny.

2. W przypadku rozwiązania Umowy, której zawarcie łączyło się z przyznaniem Abonentowi ulg, przed upływem okresu na jaki została zawarta, Operator obciąża Abonenta opłatą w wysokości stanowiącej równowartość ulgi przyznanej Abonentowi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość, odpowiadającą stosunkowi okresu, który upłynął od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, do całego okresu umowy. Zapis zdania pierwszego dotyczy rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta. W przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta z winy Operatora, a także na podstawie regulacji § 11 ust. 5 lub § 25 ust. 4 Operatorowi nie przysługuje prawo żądania od Abonenta zwrotu przyznanej mu ulgi na zasadach określonych w zd. 1.

#### **§ 20 Rozwiązanie Umowy za jednostronnym oświadczeniem**

1. Operatorowi przysługuje prawo do jednostronnego rozwiązania Umowy w całości lub w części dotyczącej odpowiednich Usług w trybie natychmiastowym, bez zachowania okresów wypowiedzenia, gdy:

1.1 Abonent zalega z zapłatą choćby części Opłaty abonamentowej lub jakiegokolwiek innej opłaty należnej Operatorowi przez co najmniej dwa pełne okresy rozliczeniowe i nie uregulował zaległości w dodatkowym terminie wskazanym w wezwaniu do zapłaty, nie krótszym niż 7 dni,

1.2 ingeruje w Sieć, w tym w szczególności przyłącza do niej Odbiornik poza Gniazdem abonenckim lub przyłącza do Gniazda abonenckiego więcej niż jeden Odbiornik, bez zawarcia odpowiedniej Umowy, z zastrzeżeniem przepisów dotyczących świadczenia Usługi rozprowadzania programów radiowych i telewizyjnych w technologii analogowej,

1.3 dokonuje nieuprawnionych zmian w Urządzeniach, Sieci lub Gnieździe abonenckim,

1.4 umożliwia osobom trzecim korzystanie z Usług bądź Urządzeń, w szczególności poza Lokalem lub za wynagrodzeniem,

1.5 uzyskuje, przy wykorzystaniu Usług, w sposób sprzeczny z przepisami prawa, dostęp do danych znajdujących się w posiadaniu osób trzecich (tzw. hackerstwo),

1.6 rozpowszechnia przy wykorzystaniu Usług przekazy szkodliwe (wirusy itp.) lub niepożądane (tzw. spam),

1.7 korzysta z sieci telefonicznej w sposób sprzeczny z przepisami (tzw. phreakerstwo),

1.8 wywołuje zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci, Internetu lub sieci telefonicznej,

1.9 uniemożliwia innym podmiotom zgodnie z przepisami korzystanie z Sieci lub Internetu,

1.10 podejmuje działania, przy wykorzystaniu Usług, naruszające przepisy prawa,

1.11 nie udziela Operatorowi dostępu do Sieci lub Urządzeń, celem jej konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji.

1.12 Abonent dostarcza przy wykorzystaniu Usług, w tym i Usług dodatkowych, treści o charakterze bezprawnym,

1.13 Abonenta korzysta ze świadczonej jego osobie przez Operatora usługi drogą elektroniczną niezgodnie z Regulaminem lub z obowiązującymi przepisami.

2. Każdej ze Stron przysługuje prawo do jednostronnego rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, gdy druga Strona narusza istotne warunki Umowy i nie zaprzestanie naruszania w terminie 7 dni od daty wezwania do ich usunięcia, a Regulamin nie zawiera w tym zakresie postanowień szczególnych. Zapis zdania pierwszego dotyczy w szczególności uprawnienia Abonenta w przypadku, gdy świadczone Usługi nie spełniają warunków jakościowych, podanych w § 7 ust. 6 lub w przypadku Awarii trwającej dłużej niż 3 dni robocze, które to naruszenia nie zostaną usunięte w terminie 5 dni roboczych od uzyskania o nich informacji przez Operatora.

#### **§ 21 Wygaśnięcie Umowy**

1. Umowa wygasa w przypadku:

1.1 upływu terminu, na który została zawarta, o ile Strony zapobiegają jej przedłużeniu na czas nieoznaczony, rozwiązania za wypowiedzeniem lub w trybie natychmiastowym;

1.2 śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną;

1.3 utraty zdolności prawnej przez Operatora lub Abonenta niebędącego osobą fizyczną, w tym jego likwidacji;

2. Wygaśnięcie Umowy powoduje natychmiastowe zaprzestanie świadczenia Usług na rzecz Abonenta, w tym rodzi obowiązek niezwłocznego zwrotu Urządzeń stanowiących własność Operatora.

#### **§ 22 Odstąpienie od Umowy**

1. Abonentowi będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od Umowy, zawartej poza Biurem Obsługi Abonenta prowadzonym przez Operatora lub też zawartej przy wykorzystaniu środka porozumiewania się na odległość stanowiącego telefon, bez podania przyczyn, w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej na papierze. Dla zachowania terminu wystarcza nadanie oświadczenia w polskiej placówce pocztowej operatora publicznego, przed upływem tego terminu.

2. Uprawnienie do odstąpienia od umowy, określone w ust. 1, nie przysługuje w przypadku:

a/ rozpoczęcia za zgodą Abonenta świadczenia Usług przez Operatora przed upływem terminu określonego w ust. 1;

b/gdy przedmiotem umowy jest dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Abonenta będącego konsumentem przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez Operatora o utracie prawa do odstąpienia od umowy przewidzianego w art. 27 ustawy o prawach konsumenta;

c/umowy, w której konsument wyraźnie żądał, aby Operator do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli Operator świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania Abonent będący konsumentem żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje Abonentowi będącemu konsumentem w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy.

3. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie oraz w umowie do odstąpienia Abonenta, będącego konsumentem od Umowy znajduje zastosowanie ustawa z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827).

4. Wzór formularza odstąpienia od umowy stanowi załącznik do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
5. Wzór pouczenia o odstąpieniu od umowy stanowi załącznik do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

#### **§ 23 Zmiana Abonenta**

1. Abonent może złożyć wniosek o przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy na rzecz podmiotu trzeciego, któremu przysługują prawa do Lokalu, w formie pisemnej. Załącznik do wniosku winna stanowić pisemna zgoda podmiotu trzeciego na przejście praw i obowiązków wynikających z Umowy.
2. Abonent, który pomimo utraty praw do Lokalu nie rozwiąże Umowy zgodnie z postanowieniami §19 ust. 1 albo nie przeniesie praw i obowiązków zgodnie z postanowieniami ust. 1, jest odpowiedzialny za płatności za Usługi świadczone po utracie praw do Lokalu, bez względu na podmiot korzystający z tych Usług.
3. Operator zastrzega sobie prawo nie wyrażenia zgody na przejście praw i obowiązków w przypadkach opisanych w Regulaminie, znajdujących zastosowanie przy zawieraniu Umowy. W przypadku braku zgody Operatora na dokonanie cesji praw z Umowy przelew wierzytelności nie dochodzi do skutku pomiędzy Abonentem, a osobą trzecią.

#### **§ 24 Zwrot Urządzeń**

1. Abonent zobowiązany jest zwrócić na swój koszt Urządzenia do Biura Obsługi Abonenta, w ciągu 14 dni od dnia ustania obowiązywania Umowy. Zapis niniejszy stosuje się odpowiednio do postanowień §18 ust. 3.
2. Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzeń, w przypadku zmiany Umowy, skutkującej zmianą technologii rozprowadzanych programów. Operator uprawniony jest do uzależnienia wydania właściwego dekodera od zwrotu dekodera dotąd posiadanego przez Abonenta.
3. Operator może obciążyć Abonenta obowiązkiem zapłaty kary umownej z tytułu opóźnienia w zwrocie Urządzeń przekraczającej termin opisany w ust. 1, w wysokości wskazanej w Cenniku. Kara umowna z tego tytułu nie może przekroczyć wartości nowego Urządzenia.
4. Zapłata kary umownej z tytułu zwłoki w zwrocie Urządzeń nie zwalnia Abonenta z obowiązku zwrotu Urządzeń.
5. W przypadku skorzystania przez Abonenta z przewidzianego w art. 27 ustawy o prawach konsumenta prawa odstąpienia od umowy koszt zwrotu urządzeń wydanych Abonentowi przez Operatora w celu umożliwienia realizacji przedmiotu niniejszej umowy określany jest zgodnie z taryfą pocztową właściwego operatora pocztowego obowiązującą w momencie dokonywania przez Abonenta Operatorowi zwrotu urządzeń stanowiących przedmiot prawa własności Operatora.

#### **§ 25 Zmiana Regulaminu lub Cennika**

1. Operator powiadamia Abonenta o treści każdej zmiany Cennika oraz warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, na piśmie, chyba że Abonent złożył żądanie opisane w ust. 2. Operator podaje do publicznej wiadomości, w szczególności za pośrednictwem Strony internetowej i kanału informacyjnego Operatora treść każdej zmiany Regulaminu lub Cennika. Powiadomienie oraz podanie do publicznej wiadomości winno być dokonane z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian, z zastrzeżeniem regulacji ust. 3. Informacje, o których mowa w art. 61a ust. 1 pkt 1-3 ustawy Prawo telekomunikacyjne, Operator podaje do wiadomości publicznej, zgodnie z postanowieniami art. 61a ustawy Prawo telekomunikacyjne.
2. Wymogu powiadomienia z jednomiesięcznym wyprzedzeniem o zmianie Cennika oraz warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, nie stosuje się w przypadku, gdy przedmiotowa zmiana podyktowana jest zmianą wysokości stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, w sytuacji gdy publikacja aktu prawnego zawierającego rzeczoną zmianę następuje w okresie krótszym niż jeden miesiąc w stosunku do dnia wejścia w życie przedmiotowej zmiany prawa.
3. Na żądanie Abonenta, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany Cennika oraz warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
4. Jeżeli Abonent nie akceptuje zmiany warunków Umowy, w tym określonych w nowym lub dotychczasowym Regulaminie, lub podwyższenia cen przewidzianych w nowym lub dotychczasowym Cenniku, wówczas ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem na dzień poprzedzający wprowadzenie zmian do Regulaminu lub wprowadzenie nowego Regulaminu lub wprowadzenie podwyższenia cen do nowego lub dotychczasowego Cennika. Oświadczenie o braku akceptacji zmiany i wypowiedzeniu Umowy z tej przyczyny winno być dostarczone Operatorowi najpóźniej ostatniego dnia przed wejściem w życie zmiany.
5. W przypadku rozwiązania Umowy z uwagi na brak akceptacji ze strony Abonenta zmiany warunków Umowy, w tym określonych w nowym lub dotychczasowym Regulaminie, lub podwyższenia cen przewidzianych w nowym lub dotychczasowym Cenniku, Operatorowi nie przysługuje wobec Abonenta roszczenie odszkodowawcze.
6. Uregulowań ust. 5 zdanie pierwsze nie stosuje się w przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym także dotyczących usunięcia niedozwolonych postanowień umownych oraz zmiany wysokości stawki podatku od towarów i usług.

#### **§ 26 Ochrona danych osobowych**

1. Operator uprawniony jest, zgodnie z postanowieniami art. 23 ust. 1 pkt 5 ustawy o ochronie danych osobowych, w zakresie nienaruszającym przepisów ustawy Prawo telekomunikacyjne, do przetwarzania danych osobowych Abonenta dla celów realizacji Umowy, marketingu bezpośredniego usług własnych oraz dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej.
2. Abonentowi przysługuje prawo do żądania od Operatora, jako ich administratora, uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych osobowych, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem ustawy o ochronie danych osobowych albo są już zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane.

#### **§ 27 (skreślony)**

#### **§ 28 Dane dotyczące funkcjonalności świadczonej usługi telekomunikacyjnej oraz treści cyfrowych; informacja o interoperacyjnościach treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem**

1. Sieć telekomunikacyjna Operatora służąca do świadczenia usług telefonicznych zapewnia połączenie z numerami alarmowymi.
2. W ramach świadczenia usług Abonentowi w sieci telekomunikacyjnej w zakresie usługi internetowej i telefonicznej gromadzone są dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie.
3. W celu zapobieżenia sytuacji osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza służącego do świadczenia przez operatora usługi telefonicznej oraz usługi dostępu do Internetu operator na bieżąco przez całą dobę monitoruje ruch w sieci telekomunikacyjnej, a w przypadku, gdy mimo profilaktycznego monitorowania sieci dojdzie do osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza służącego do świadczenia przez operatora usługi telefonicznej oraz usługi dostępu do Internetu, wówczas operator podejmie niezbędne działania zmierzające do zwiększenia pojemności łącza służącego do świadczenia przedmiotowych usług, przede wszystkim zaś dokupi u dostawcy sieci telekomunikacyjnych dodatkową pojemność łączy telekomunikacyjnych.
4. W razie osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza służącego do świadczenia przez operatora usługi dostępu do Internetu lub usługi telefonicznej ustanie techniczna możliwość świadczenia przedmiotowych usług przez operatora.
5. Operator dopuszcza możliwość stosowania wszystkich możliwych czynności zgodnych z prawem (m.in. obserwacje ruchu telekomunikacyjnego, wykrywanie anomalii) w celu wykrycia źródła naruszenia bezpieczeństwa i/lub integralności sieci i usług, a po zidentyfikowaniu problemu operator odizolowuje źródło naruszenia w przypadku sieci wewnętrznej Operatora lub blokuje dostęp z/do sieci źródła naruszenia w przypadku sieci zewnętrznej.



6. Funkcjonalność treści cyfrowych polega na:

a/ w przypadku usług internetowych- dostępu do zasobów internetu;

b/ w przypadku usług radia lub telewizji kablowej- dostępu do usług w zakresie dostępnych pakietów telewizyjnych i radiowych;

c/ w przypadku usługi telefonicznej- dostępu do telefonicznych połączeń cyfrowych (VoIP).

7. Interoperacyjność treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem wymaga:

a/ w przypadku usługi internetowej stosowania:

- systemów operacyjnych w urządzeniach końcowych pod postacią: systemów operacyjnych m.in. Windows, Linux, iOS itp.;
- oprogramowania w urządzeniach końcowych pod postacią: ogólnie dostępnych programów antywirusowych;
- następujących urządzeń końcowych: ogólnodostępne w sprzedaży routery kablowe (w technologii DSL)
- terminal optyczny

b/ w przypadku usługi internetu, radia lub telewizji kablowej stosowania:

• następujących dekodów: w technologii DVB-C (kablowe), DVB-T (naziemne) zgodne z homologacją Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji; konwerter optyczny CATV

• następujących modemów: w technologii DOCSIS 1.0, 1.1, 2.0, 3.0 i wyższe;

• następujących modułów: moduły CAM w kodowaniu CONAX;

• następujących kart dostępu: karty w kodowaniu CONAX;

• następującego oprogramowania: antywirusowego (oprogramowanie po stronie Abonenta), aktualne sterowniki do kart sieciowych

• terminal optyczny

c/ w przypadku usługi telefonicznej stosowania:

• następujących modeli telefonu: zgodne z normami ITU-T wspierającymi wybieranie DTMF

• terminal optyczny.

### **§ 29 Dane dotyczące jakości świadczonych usług, w tym minimalne oferowane poziomy jakości usług:**

A/ Dane wspólne dla wszystkich świadczonych przez operatora usług obejmujących: usługę dostarczania programów radiofonicznych i telewizyjnych, usługę telefonii stacjonarnej, usługę dostępu do Internetu,

a/ Czas oczekiwania na przyłączenie do sieci - max.30 dni roboczych

b/ Czas oczekiwania na połączenie z personelem celem zgłoszenia awarii, usterki lub uszkodzenia-od 15 do 30 sekund, po upływie którego włączy się automatyczna sekretarka z możliwością telefonicznego wgrania zgłoszenia awarii, usterki lub uszkodzenia.

c/ Czas usunięcia uszkodzenia - 2 dni robocze od powzięcia informacji o uszkodzeniu

d/ Liczba uszkodzenia na 100 łączy z winy operatora - 1,5%

e/ Wskaźnik reklamacji - 1%

B/ Dane dodatkowe wyłącznie dla usługi telefonii stacjonarnej:

a/ Stopa nieskutecznych wywołań - 1%

b/ Czas zestawiania połączenia telefonicznego- 5 s

c/ Jakość transmisji głosu - zgodna z kodekiem G711

C/ Dane dodatkowe wyłącznie dla usługi zapewnienia dostępu do Internetu:

a/ Przepływność w sieci wewnętrznej - zgodna z parametrami usługi w sieci wewnętrznej Operatora wynikającymi z cennika,

b/ Przepływność w sieci zewnętrznej - od 0 Mb do pełnej technologicznie dopuszczalnej prędkości, z tym że Operator nie gwarantuje prędkości transmisji danych do zasobów dostępnych w sieci Internet.

### **§ 30 Informacja o aktualnym cenniku usług oraz kosztach usług serwisowych**

Każdy Abonent w momencie podpisywania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych otrzymuje od Operatora Cennik usług świadczonych na jego rzecz przez Operatora obejmujący także ceny usługi serwisowej.

Operator o każdej planowanej zmianie Cennika usług świadczonych na rzecz Abonenta, w tym także usług serwisowych zawiadamia Abonenta najpóźniej na koniec miesiąca kalendarzowego z wyprzedzeniem co najmniej o miesiąc poprzedzającym miesiąc wprowadzenia zmian:

a/ pisemnie, a jeżeli Abonent zażądał doręczania mu tego rodzaju informacji drogą elektroniczną lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość,- drogą elektroniczną lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość;

b/ poprzez informację na stronie internetowej Operatora.

### **§ 31 Zasady umieszczania danych Abonenta w spisie abonentów w przypadku umowy dotyczącej świadczenia usług telefonicznych**

1. W przypadku zawarcia umowy na usługi głosowe abonent informowany jest nieodpłatnie w formie pisemnej o:

a/ celu publicznie dostępnego spisu abonentów lub celu telefonicznej informacji o numerach, w których dane osobowe abonenta mogą się znajdować;

b/ możliwości wykorzystywania spisu za pomocą funkcji dostępnych w jego elektronicznej formie;

c/ możliwości zamieszczenia danych osobowych abonenta obejmujących imiona, nazwisko, miejscowość, ulicę, na której znajduje się zakończenie sieci oraz numer lub znak identyfikacyjny abonenta w publicznie dostępnym spisie abonentów;

d/ możliwości umieszczenia w publicznie dostępnym spisie abonentów szerszych danych osobowych abonenta niż wskazane w lit. c.

2. Na umieszczenie danych osobowych abonenta będącego osobą fizyczną w publicznie dostępnym spisie abonentów abonent może wyrazić zgodę w formie pisemnego oświadczenia, w przypadku zaś gdy abonent nie jest osobą fizyczną jest informowany w formie pisemnej o możliwości zgłoszenia sprzeciwu co do zamieszczenia danych identyfikujących abonenta w publicznie dostępnym spisie abonentów w zakresie obejmującym jego nazwę, miejscowość, ulicę, na której znajduje się zakończenie sieci, numer lub znak identyfikujący abonenta, a na jego pisemnie zgłoszony wniosek także w zakresie szerszych danych identyfikujących abonenta.

3.W przypadku wyrażenia zgody przez abonenta będącego osobą fizyczną lub nie wyrażenia sprzeciwu przez abonenta nie będącego osobą fizyczną dane określone w ust. 1 i w ust. 2 są przekazywane w cyklu kwartalnym Orange Polska Spółka Akcyjna z adresem: 02-326 Warszawa Aleje Jerozolimskie 160, która prowadzi powszechnie dostępny spis abonentów.

4.Dane, o których mowa w ust. 1 i w ust. 2 są przekazywane na przez Operatora na płycie CD osobiście na ręce osób wyznaczonych przez Orange Polska Spółka Akcyjna do kontaktów z operatorem lub też są wysyłane listem poleconym za potwierdzeniem odbioru do Orange Polska Spółka Akcyjna z adresem: 02-326 Warszawa Aleje jerozolimskie 160.

5. W razie rozwiązania umowy abonenckiej bądź cofnięcia zgody przez Abonenta będącego osobą fizyczną lub wyrażenia sprzeciwu przez Abonenta nie będącego osobą fizyczną na umieszczenie ich danych w powszechnie dostępnym spisie abonentów operator zwraca się do Orange Polska Spółka Akcyjna o usunięcie danych osobowych z powszechnie dostępnego spisu abonentów nie później niż w terminie dni siedmiu od dnia otrzymania od abonentów pisemnego oświadczenia woli w tym zakresie.

Identyfikacja Abonenta w celu usunięcia danych z powszechnie dostępnego spisu abonentów odbywa się poprzez numer zakończenia sieci urządzeniem końcowym abonenta i zgłaszana jest na skrzynki pocztowe osób wyznaczonych przez Orange Polska Spółka Akcyjna do kontaktu z operatorem.

### **§ 32 Sposoby przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych oraz funkcjonalności treści cyfrowych. Rekomendowane przez Operatora sposoby zabezpieczenia przez Abonenta telekomunikacyjnego urządzenia końcowego**

1. W przypadku, gdy Operator monitorując sieć telekomunikacyjną stwierdzi występowanie zagrożeń związanych ze świadczoną usługą telekomunikacyjną wówczas zawiadamia Abonenta o tym fakcie telefonicznie, a w przypadku nieposiadania aktualnego numeru telefonu Abonenta zawiadamia go o występowaniu zagrożeń związanych ze świadczoną usługą telekomunikacyjną w drodze pisemnego powiadomienia doręczonego Abonentowi albo osobiście przez przedstawiciela Operatora za potwierdzeniem odbioru albo też w drodze listu poleconego przesłanego Abonentowi przez Operatora za potwierdzeniem odbioru.

2. Sposoby ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych oraz funkcjonalności treści cyfrowych przez Abonenta:

a/ w przypadku usługi radia i telewizji kablowej- kodowanie sygnału przy pomocy systemu Conax oraz szyfrowanie sygnału na dekoderze;  
b/ w przypadku usługi internetowej- szyfrowanie danych oraz stosowanie programów antywirusowych, programów antyspamowych, firewalli, a także aktualizowanie systemu operacyjnego i oprogramowania w urządzeniu końcowym;  
c/ w przypadku usługi telefonicznej- szyfrowanie połączeń oraz zabezpieczanie lokalu, w którym znajduje się bramka telefoniczna przed włamaniem (system alarmowy, monitoring, drzwi i okna antywłamaniowe, zawarcie umowy dotyczącej ochrony lokalu, w którym zlokalizowana została bramka telefoniczna).

3. Do potencjalnych zagrożeń związanych ze świadczoną usługą telekomunikacyjną należy zaliczyć:

a/ w przypadku usług internetowych- włamanie hakerskie do systemu, wprowadzenie do systemu wirusów, robaków, koni trojańskich;  
b/ w przypadku świadczenia usług telefonicznych- podsłuchiwanie rozmów przez osoby trzecie;  
c/ w przypadku świadczenia usług telewizji i radia kablowego- złamanie kodów systemu warunkowego dostępu do kodowanych programów radiowych i telewizyjnych prowadzące do uzyskania nieuprawnionego dostępu przez osoby trzecie pozbawione uprawnień dostępowych do tych programów.

### **§ 33 Opłaty należne w momencie rozwiązania umowy**

1. W przypadku, gdy Abonent nie zwróci urządzeń osobie Operatora w terminie określonym w § 23 ust. 1 w odniesieniu do usług dostarczania programów telewizyjnych zobowiązany jest do zapłaty kary umownej Operatorowi z tytułu niezwrócenia, utraty lub uszkodzenia wynosi: 100 zł za kartę, 50 zł za pilota, 40 zł za zasilacz, 20 zł za kabel hdmi, kabel zasilający, kabel euro oraz za nieterminowe zwrócenie udostępnionego sprzętu, natomiast w przypadku niezwrócenia, utraty lub uszkodzenia dekodera wysokość kary umownej płatnej na rzecz Operatora przez Abonenta wynosi 450 zł; a w przypadku niezwrócenia, utraty lub uszkodzenia konwertera optycznego CATV kara umowna wynosi 300 zł.

2. W przypadku, gdy Abonent nie zwróci urządzeń osobie Operatora w terminie określonym w § 23 ust. 1 w odniesieniu do usług telefonicznych wysokość kary umownej przysługującej Operatorowi od Abonenta wynosi: 12 zł z tytułu niezwrócenia kabla telefonicznego lub kabla ethernetowego, 40 zł w przypadku niezwrócenia zasilacza oraz 200 zł z tytułu niezwrócenia, utraty lub uszkodzenia bramki telefonicznej.

3. W przypadku, gdy Abonent nie zwróci urządzeń osobie Operatora w terminie określonym w §23 ust.1 w odniesieniu do usług internetowych wysokość kary umownej przysługującej Operatorowi od Abonenta z tytułu niezwrócenia, utraty lub uszkodzenia wynosi: 12 zł za kabel Ethernet, 40 zł za zasilacz natomiast w przypadku niezwrócenia, utraty lub uszkodzenia modemu wysokość kary umownej płatnej na rzecz Operatora przez Abonenta wynosi 300 zł; a w przypadku niezwrócenia, utraty lub uszkodzenia urządzenia abonenckiego do usługi internetu radiowego kara umowna wynosi 400 zł; a w przypadku niezwrócenia, utraty lub uszkodzenia terminala optycznego kara umowna wynosi 600 zł.

### **§ 34 Sposób i wysokość uiszczenia kaucji przez Abonentów**

1. W przypadkach określonych w cenniku Abonent zobowiązany jest uiścić na rzecz Operatora kaucję w wysokości określonej w cenniku.

2. Kaucję Abonent uiszcza w dniu zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych gotówką w Biurze Obsługi Abonenta z adresem: 96-300 Żyrardów ul. Izy Zielińskiej 36 A.

### **§ 35 Sposób porozumiewania się Abonenta i Operatora**

Jeżeli nic innego nie wynika z postanowień umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz z regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych to Abonent i Operator będą wzajemnie między sobą porozumiewali się wyłącznie ustnie w Biurze Obsługi Abonenta pod adresem: 96-300 Żyrardów ul. Izy Zielińskiej 36 A w przypadku osobistej wizyty Abonenta w przedmiotowym lokalu lub poprzez telefon stanowiący środek porozumiewania się na odległość, a także w formie pisemnej na papierze.

### **§ 36 Adres zamieszkania Abonenta**

Abonent w każdej umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych podaje aktualny adres jego zamieszkania.

W przypadku zmiany adresu zamieszkania Abonent zobowiązuje się powiadomić Operatora o jego zmianie w formie pisemnej na papierze w terminie dni siedmiu od dnia zmiany adresu zamieszkania.

Na okoliczność niezawiadomienia Operatora przez Abonenta w sposób określony oraz w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim o zmianie adresu zamieszkania uznaje się za prawnie skuteczne doręczenie przez Operatora Abonentowi wszelkich oświadczeń woli i oświadczeń wiedzy pod adresem zamieszkania Abonenta podanym w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

### **§ 37 Postanowienia końcowe**

1. Strony zobowiązane są informować się o zmianie danych podanych przy zawarciu Umowy, w tym w szczególności adresu miejsca zamieszkania lub zameldowania na pobyt stały lub siedziby, zmiany adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy firmy lub nazwiska i imion w formie pisemnej, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian. Operator niezwłocznie informuje Abonentów o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby na piśmie, a jeżeli Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia lub brak możliwości świadczenia usług spowodowanych siłą wyższą lub okolicznościami utrudniającymi, albo uniemożliwiającymi świadczenie usług przez Operatora takimi jak: strajki, wyładowania atmosferyczne, urzędowe orzeczenia, awarie sieci telekomunikacyjnych, także wówczas, gdy za powstanie tych okoliczności ponoszą odpowiedzialność partnerzy Operatora oraz partnerzy tych partnerów, a także w przypadku wadliwie działającego sprzętu Abonenta.

3. Korzystając z Usług abonent zobowiązany jest do przestrzegania przepisów prawa i praw osób trzecich, wiążących się z tą czynnością, pod rygorem rozwiązania Umowy przez Operatora w trybie natychmiastowym i odłączenia Abonenta od Sieci. W szczególności Abonent, jest zobowiązany do przestrzegania przepisów Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych z dnia 04.02.1994 roku (tekst jedn. Dz. U. z 2006 r. nr 90 poz. 631 z późn. zm.).

4. Oświadczenie o odstąpieniu, wypowiedzeniu lub rozwiązaniu Umowy powinno być sporządzone w formie pisemnej.

5. Regulamin, Regulaminy promocji oraz Cennik, wskazujący m.in. koszt usług serwisowych niewchodzących w skład Podstawowej obsługi serwisowej, dostępne są nieodpłatnie, na każde żądanie Abonenta, na Stronie internetowej oraz w Biurze Obsługi Abonenta.

6. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne właściwe przepisy prawa, w szczególności prawa telekomunikacyjnego oraz ustawy o prawach konsumenta.

7. Regulamin niniejszy wchodzi w życie z dniem 25 grudnia 2014 r.

8. Regulamin niniejszy znajduje zastosowanie wyłącznie do umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych przez Operatora z Abonentami począwszy od dnia 25 grudnia 2014 r.