

**Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez  
Korbank Media Cyfrowe sp.z o.o.**

**Rozdział 1 Definicje**

**§ 1**

Terminy użyte w niniejszym Regulaminie i pisane wielką literą oznaczają:

**Abonament** – cykliczna opłata, uiszczana przez Abonenta na rzecz Operatora w celu zapewnienia stałego dostępu do Usługi.

**Abonent** – podmiot, który jest stroną zawartej z Operatorem Umowy o świadczenie Usługi

**Aktywacja** – czynności w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług,

**Awaria** – techniczna wada Sieci całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły Wyższej

**Dekoder** – Sprzęt (dekoder wraz z pilotem) umożliwiający korzystanie z Usługi Telewizji

**Instalacja** – czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie Abonentowi dostępu do Sieci

**Hasło** – ciąg znaków umożliwiający autoryzację Abonenta podczas logowania do Panelu Klienta.

**Identyfikator Abonenta** – indywidualna nazwa Abonenta, umożliwiająca jego identyfikację w Panelu Klienta.

**Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Operatora w fakturze VAT przy czym dla rozliczeń przyjmuje się, iż jest to termin 30 dniowy.

**Lokal** – nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal), w której Abonent zamierza korzystać z Usług Operatora lub w której zgodnie z Umową Abonencką jest zlokalizowane Zakończenie Sieci;

**Numer telefonu** – numer telefoniczny przydzielony Abonentowi przez Operatora, na który będą kierowane połączenia przychodzące do Abonenta.

**Okres Ważności** – czas, w którym Abonent może korzystać z usługi.

**Operator lub Dostawca** – Korbank Media Cyfrowe sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, przy ul. Nabycińskiej 19, 53-677 Wrocław, wpisany do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 6727.

**Panel klienta** – system informatyczny, do którego Abonent uzyskuje dostęp po zalogowaniu przy użyciu Identyfikatora Abonenta oraz hasła, umożliwia sprawdzenie usług, dokonanie 1. zmian konfiguracji usługi, zamówienie dodatkowych usług, a. sprawdzenie salda konta abonenckiego, okresu ważności usług, b. dokonanie płatności za usługę oraz zgłoszenie reklamacji.

**Pakiet** – wykaz usług i zestawienie opłat za usługi telekomunikacyjne oraz innych opłat wraz z zasadami ich naliczania, stanowiący integralną część umowy.

**Regulamin** – niniejszy Regulamin Świadczenia usług Telekomunikacyjnych, stanowiący integralną część umowy.

**Siła Wyższa** – zdarzenie nadzwyczajne, niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do zapobieżenia, mimo dołożenia najwyższej staranności np. katastrofalne działanie sił przyrody, wojna, strajki generalne, akty władzy publicznej, którym nie może przeciwstawić się jednostką, poważne awarie sieci elektrycznej o charakterze ogólnopolskim, działanie osób trzecich, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności itp.

**Strony** – Operator, Abonent.

**Tajemnica Telekomunikacyjna** – tajemnica obejmująca informacje przekazywane w sieciach telekomunikacyjnych, dane dotyczące Użytkowników oraz dane dotyczące faktu, okoliczności i rodzaju połączenia, prób uzyskania połączenia między określonymi

zakończeniami sieci, a także identyfikacji lub lokalizacji zakończeń sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie.

**Tytuł prawny** – 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

**Bramka VoIP** – urządzenie lub oprogramowanie umożliwiające Abonentowi korzystanie z usług.

**Sprzęt**– Dekoder, bramka VoIP switch lub router odpowiednio.

**Umowa** – Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawarta między Operatorem i Abonentem w chwili rejestracji.

**Ustawa** – Ustawa z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo Telekomunikacyjne (Dziennik Ustaw nr 171 poz. 1800 z późniejszymi zmianami).

**Użytkownik końcowy** – podmiot korzystający z publicznie dostępnej usługi telekomunikacyjnej lub żądający świadczenia takiej usługi dla zaspokojenia własnych potrzeb;

**Zakończenie sieci** – fizyczny punkt, w którym Abonent otrzymuje dostęp do publicznej sieci telekomunikacyjnej identyfikujący się za pomocą konkretnego adresu sieciowego przypisanego do numeru lub nazwy Abonenta

**Rozdział 2 Postanowienia ogólne**

**§ 2**

1. Niniejszy regulamin, dalej zwany Regulaminem, określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez spółkę Korbank Media Cyfrowe sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Nabycińska 19, 53-677 Wrocław, wpisaną do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 6792 zwana dalej Operatorem oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenach, na których posiada Sieć umożliwiającą świadczenie Usług.

2. Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Operatora usług.

3. Regulamin stanowi integralną część Umowy Abonenckiej.

4. Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („Regulaminy promocji”).

5. Postanowienia Umowy Abonenckiej oraz odrębnych przepisów do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych regulaminów odwołanie od postanowień zawartych w Regulaminie, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

**Rozdział 3 Zakres usług**

**§ 3**

Operator oferuje:

Usługi Telewizyjne,

Usługi Internetowe,

c. Usługi Telefoniczne,

związane z powyższymi Usługami usługi dodatkowe, szczegółowo określone postanowieniami Umowy Abonenckiej dotyczącej danego typu Usługi, Cennika, Regulaminu. W przypadku wprowadzenia usług nie określonych w Regulaminie, Operator zastrzega możliwość określenia szczegółowych warunków świadczenia tych usług w regulaminach szczegółowych.

2. Rodzaje Usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa Abonencka oraz Cennik.

3. Operator świadczy Usługi na zasadach wskazanych w Umowie i Regulaminie, w zakresie posiadanych uprawnień zgodnie z Ustawą. W razie rozbieżności pomiędzy postanowieniami Umowy i Regulaminu, za wiążące uważa się postanowienia Umowy.

4. Operator zastrzega możliwość odrębnego uregulowania zasad korzystania z Usługi, ze względu na specyfikę tej Usługi.

5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za gromadzone i przekazywane przez Abonenta treści oraz dane i nie wykonuje jakiegokolwiek kontroli działań Abonenta w tym zakresie. Za treści

przekazywane przez Abonenta przy wykorzystaniu sieci Operatora odpowiada wyłącznie Abonent.

6. Abonent jest zobowiązany do korzystania z Usług Operatora zgodnie z ich przeznaczeniem oraz zgodnie z Umową, Regulaminem i obowiązującymi przepisami prawa.

7. W zależności od charakterystyki świadczonej Usługi, Operator gwarantuje zachowanie odpowiednich, powszechnie przyjętych parametrów jakościowych Usługi na poziomie określonym w Umowie.

8. Operator zastrzega sobie prawo do modyfikowania sposobu realizacji Usług stosownie do zakresu i warunków wynikających z posiadanych uprawnień, a także odpowiednio do posiadanych możliwości technicznych.

9. Cennik ogólny usług Operatora znajduje się w siedzibie Operatora.

10. Operator może udostępniać Abonentowi usługi innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, z którymi zawarł stosowne umowy, na zasadach

określonych przez te umowy. Usługi innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, do których Abonent ma dostęp dzięki Usługom Operatora, są świadczone na warunkach określonych przez tych przedsiębiorców i nie są regulowane przez niniejszy Regulamin.

3. Operator uzależnia zawarcie Umowy Abonenckiej od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego.

4. Umowa Abonencka może być zawarta z Zamawiającym posiadającym tytuł prawny do Lokalu.

5. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający tytuł prawny do Lokalu.

6. W przypadku posiadania przez Zamawiającego tytułu prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkownika wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, zawarcie Umowy Abonenckiej wymaga przedstawienia przez Zamawiającego pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego lub członka spółdzielni mieszkaniowej na Instalację Sprzętu.

7. Zgoda, o której mowa w ust. 6 nie jest wymagana, jeżeli właściciel, użytkownik wieczysty nieruchomości lub członek spółdzielni mieszkaniowej jest osobą prawną.

8. W celu ustalenia tytułu prawnego Zamawiającego do Lokalu, Operator może żądać dodatkowych informacji i dokumentów.

9. Abonent obowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od utraty tytułu prawnego do Lokalu, do pisemnego powiadomienia Operatora o tym fakcie.

#### **Rozdział 4 Tryb zawarcia umowy**

##### **§ 4**

1. Zamawiający składa u Operatora usług pisemny wniosek o zawarcie Umowy Abonenckiej. Operator usług dopuszcza możliwość składania wniosku telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej albo na stronie internetowej Operatora usług.

2. Operator udziela Zamawiającemu odpowiedzi na wniosek w terminie do 30 dni. W razie odmowy Operator usług informuje o jej przyczynach.

3. Umowa może zostać zawarta przez Zamawiającego:

- a) w Biurze Obsługi Klienta,
- b) poza Biurem Obsługi Klienta, z upoważnionym Przedstawicielem Operatora,
- c) za pomocą środków porozumiewania na odległość.

4. Jeżeli Umowa Abonencka została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta, Abonent będący Konsumentem może od Umowy Abonenckiej odstąpić, składając Operatorowi pisemne oświadczenie w terminie 10 dni od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. W takim przypadku Abonent zobowiązany jest zwrócić zainstalowany Sprzęt w terminie 7 dni od zaprzestania świadczenia Usług oraz zapłacić za korzystanie z Usług Telefonicznych, świadczonych przez Operatora do dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu.

5. Abonent po zawarciu umowy może zamówić dodatkowe usługi za pomocą kontaktu w formie elektronicznej przez formularz zamówienia lub panel klienta, drogą mailową, telefoniczną lub osobiście. Operator udziela Abonentowi odpowiedzi na wniosek w terminie do 30 dni, w razie odmowy Operator usług informuje o jej przyczynach.

6. Abonent może powziąć wiedzę o dodatkowych usługach świadczonych za pomocą strony internetowej: [www.korbank.pl](http://www.korbank.pl) lub ulotek promocyjnych.

##### **§ 5**

1. Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej. Zawarcie umowy następuje po spełnieniu przez Zamawiającego wymogów określonych w Regulaminie.

2. Umowa Abonencka zawierana jest na czas nieokreślony. Umowa Abonencka może być zawarta także na czas określony, o ile Operator przewiduje taką możliwość.

##### **§ 6**

1. Operator może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od podania przez Zamawiającego następujących danych:

- a. nazwisko i imiona,
- b. imiona rodziców,
- c. adres miejsca zameldowania na pobyt stały,
- d. numer ewidencyjny PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
- e. nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego - numer paszportu lub karty pobytu,
- f. zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej,
- g. potwierdzenie nadania numeru REGON oraz NIP, odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego lub innego właściwego rejestru, przy czym dane o których mowa w ust. 1 pkt 1)-6) dotyczą wyłącznie osób fizycznych, zaś dane o których mowa w ust. 1 pkt 7) - podmiotów nie będących osobami fizycznymi. Weryfikacja danych, o których mowa w ust. 1 pkt 1) - 5) następuje na podstawie dowodu osobistego lub paszportu Zamawiającego.

2. Operatorowi przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej, jeżeli:

- a. Zamawiający posługuje się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności,
  - b. Zamawiający lub inna osoba korzystająca z Usług w Lokalu zalega z opłatami na rzecz Operatora,
  - c. wcześniejsza umowa o świadczenie Usług zawarta z Zamawiającym lub inną osobą korzystającą z Usług w Lokalu została rozwiązana przez Operatora lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu,
  - d. w zakresie Usług Telewizyjnej- Lokal jest budynkiem publicznym, obiektem gastronomicznym, handlowym lub rozrywkowym, placówką edukacyjną, klubem, biurem, częścią wspólną budynku, zajazdem, hotelem, motelem, domem gościnnym, internatem lub innym miejscem, które ze względu na swój charakter jest dostępne dla większej - nieograniczonej lub ograniczonej - grupy osób.
3. Jeżeli Umowa Abonencka nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego Zakończenia Sieci. Instalacja kolejnych Zakończeń Sieci w Lokalu wykonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.

**§7**

1. Abonent w celu korzystania z usług powinien wyposażyć się w niezbędny sprzęt, który jest niezbędny do funkcjonowania usług. Operator przed instalacją powiadomi Abonenta o niezbędnym sprzęcie do funkcjonowania usługi lub Usług odpowiednio.
2. Abonent ma obowiązek dbać o bezpieczeństwo swoich urządzeń (routerów, komputera, tabletów, smartfonów i wszystkich urządzeń podpiętych do Sieci) oraz nie ujawniać haseł dostępu do usług świadczonych przez Operatora osobom trzecim.
3. Zabronione w sieci Operatora są następujące działania polegające na:
  - próbach nieuprawnionego dostępu do danych
  - wysyłania SPAMu
  - modyfikowania działania sieci
  - atakach na sieć i/lub urządzenia operatorów
  - rozgłaszania fałszywych ogłoszeń DNS
  - atakach na protokół ARP, przepełnianie tablic MAC
  - przejmowaniu cudzej tożsamości lub ich pojedynczych atrybutów (np. konta email, ruchu internetowego)
  - przywłaszczaniu cudzych przedmiotów wirtualnych np. w grach sieciowych
  - utrudnianiu pracy innym użytkownikom sieci np. ataki DOS, DDOS itp.
  - niszczeniu cudzych danych
  - utrudnianiu z korzystania portali i forów internetowych
  - próbach przełamania zabezpieczeń sieciowych i serwerowych
  - udostępnianiu treści zakazanych prawem
  - przejmowaniu zarządzania nad urządzeniami operatora (w tym zlokalizowanymi u abonenta
  - podleganiu do nienawiści na tle rasowym
  - działalności terrorystycznej
  - działania na szkodę Operatora lub Skarbu Państwa
4. Za działania wskazane w ust. 3 Operator może natychmiastowo zablokować usługę użytkownikowi i rozwiązać umowę lub zobowiązać go do przywrócenia poprawnych ustawień usługi lub prawidłowej konfiguracji urządzeń.
5. Abonent jest zobowiązany do należytego zabezpieczenia swojego sprzętu poprzez posiadanie systemu antywirusowego gwarantującego bezpieczeństwo oraz zabezpieczeń typu firewall.
6. Operator, jeśli Abonent podejmie taką decyzję może dzierżawić od Operatora sprzęt. Operator zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe użytkowanie. Odebranie Sprzętu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że nie posiadał on jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru, które Abonent mógł z łatwością zauważyć.
7. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego instrukcją.
8. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Operatora, o ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie, ani udostępniać go osobom trzecim, o ile odrębne postanowienia Umowy Abonenckiej nie stanowią inaczej.
9. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie Abonenckiej. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Operatora.
10. Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane w celu świadczenia - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, o ile odrębne postanowienia Umowy Abonenckiej nie stanowią inaczej.
11. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży. Abonent zobowiązany jest poinformować Biuro Obsługi Klienta o nieprawidłowym

funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego Abonentowi przez Operatora do używania, w terminie nie przekraczającym 48 godzin od stwierdzenia tego zdarzenia.

**Rozdział 5 Warunki świadczenia usług  
§ 8 Usługi telewizyjne**

1. Operator w ramach świadczenia usług telewizyjnych zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia Sieci sygnały Programów o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.
2. Abonentowi mogą zostać udostępnione bez dodatkowych opłat dodatkowe Programy w szczególności w okresach testowych i promocyjnych. Zarówno udostępnianie jak i wycofywanie takiego Programu nie wymaga zmiany Umowy Abonenckiej, ani uprzedniego powiadomienia o tym Abonenta.
3. Zastępowanie Programów w ramach Pakietu Taryfowego przez inne Programy lub zmniejszenie ich liczby może nastąpić wyłącznie z ważnych przyczyn prawnych, technicznych, organizacyjnych lub ekonomicznych. W szczególności zalicza się do nich: utratę uprawnień do reemisji, zaprzestanie nadawania Programów przez nadawców, zmianę satelity nadawania, zmianę systemu nadawania.
4. O zmianach Abonenci będą informowani poprzez pisemne powiadomienie, na 14 dni przed wprowadzeniem zmiany. W takim przypadku Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy Abonenckiej bez zachowania terminu wypowiedzenia, jednakże nie później niż w ciągu miesiąca od dokonania zmiany ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, w którym przyjęto oświadczenie Abonenta o rozwiązaniu Umowy Abonenckiej bez zachowania okresu wypowiedzenia.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów.
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość dostarczonych przez nadawców informacji o audycjach telewizyjnych, zawartych w treści elektronicznego przewodnika po programach.
7. Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi Telewizyjnych wyłącznie na użytek własny, w sposób nie łączący się z osiągnięciem korzyści majątkowych, w Lokalu który ze względu na swój charakter nie jest dostępny dla większej - nieograniczonej lub ograniczonej - grupy osób, chyba że Umowa Abonencka stanowi inaczej.

**§9 Usługi Internetowe**

1. Abonent nie ma prawa udostępniać Usług Internetowych osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych usług - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniać Usług Internetowych poza Lokalem bez zgody Operatora wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.
2. Operator zaleca aby Abonent we własnym zakresie dołożył wszelkich starań w celu zabezpieczenia swojego komputera przed generowanymi w sieci Internet takimi zagrożeniami jak np. wirusy, konie trojańskie, włamania do komputerów, spam, itd., w szczególności przez zastosowanie odpowiedniego oprogramowania antywirusowego i stałej jego aktualizacji.
3. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług Internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy Abonenckiej oraz Regulaminu, zarówno w stosunku do Operatora jak i osób trzecich. Niezależnie od powyższego Abonent zobowiązany jest do utrzymywania bezpieczeństwa używanego systemu informatycznego poprzez regularne instalowanie aktualizacji bezpieczeństwa dostarczanych przez producentów oprogramowania oraz do stosowania regularnie aktualizowanego oprogramowania antywirusowego.
4. W szczególności zabronione są następujące zachowania:
  - naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich;



b. rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim czy pornograficznym lub mających na celu zastraszanie, grożenie, obrażanie czy niepokojenie osób trzecich;

c. prowadzenie działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub przechowywanych w nich informacji polegających w szczególności na przełamywaniu zabezpieczeń lub obchodzeniu mechanizmów lub procedur zabezpieczeń;

d. dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody;

e. przesyłanie niezamówionej informacji handlowej;

f. korzystanie z Usług internetowych w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usług internetowych.

5. W przypadku stwierdzenia przez Operatora zachowań, o których mowa w ust. 4 niniejszego paragrafu, Operator wezwie Abonenta do zaprzestania takich działań. W przypadku niezastosowania się przez Abonenta do wezwania, Operator uprawniony będzie do zawieszenia świadczenia Usługi Internetowej lub rozwiązania Umowy Abonenckiej .

6. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Operatorowi w wyniku naruszenia zobowiązań, określonych Umową Abonencką oraz Regulaminem, w tym jest zobowiązany do zwrotu Operatorowi kosztów, poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.

#### **§10**

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:

a. niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Usług Internetowych u innych podmiotów niż Operator ;

b. płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych;

c. jakiegokolwiek szkody poniesione przez Abonentów w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych, spowodowane brakiem transmisji, nieprawidłową bądź powolną transmisją, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu Usług Internetowych,

d. nieprawidłowe funkcjonowanie komputera, utratę plików lub inne uszkodzenia, wynikające z instalacji Sprzętu, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy osoby, za którą odpowiedzialność ponosi Operator;

e. jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet.

#### **§11 Usługi telefoniczne**

1. Operator świadczy na rzecz Abonenta Usługi Telefoniczne w technologii VoIP w szczególności w zakresie połączeń: miejscowych, strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych, do sieci ruchomych.

2. Abonent ma możliwość korzystania w szczególności z usług dodatkowych oznaczonych w Umowie Abonenckiej i Cenniku Operatora.

3. Abonent Usługi Telefonicznej:

a. nie może wykorzystywać jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają podłączenie do Sieci Operatora usług i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych;

b. nie może kierować do Sieci Operatora ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody operatora

2. Operator przydziela Abonentowi numer telefoniczny.

3. Operator umożliwia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi w ramach usług telefonii VOIP.

#### **Rozdział 6 Opłaty**

##### **§12**

1. Abonent dokonuje opłat za Usługi świadczone przez Operatora zgodnie z treścią Umowy, na podstawie faktur VAT wystawianych przez Operatora, na zasadach określonych w Regulaminie. Abonent może dokonać opłaty przelewem na rachunek bankowy lub gotówką w kasie Biura Obsługi Klienta Operatora.

2. Abonent jest zobowiązany do dokonywania płatności w terminie 7 albo 14 dni od daty wystawienia faktury VAT, w zależności od rodzaju Usługi.

3. Okresem Rozliczeniowym jest miesiąc. Dla potrzeb rozliczeń przyjmuje się liczbę trzydziestu dni w miesiącu. W szczególnych przypadkach Operator zastrzega sobie prawo do wystawiania faktury VAT za inne Okresy Rozliczeniowe niż miesięczne.

4. Operator zastrzega sobie prawo do umieszczania w wystawionej fakturze VAT opłat za Usługi zrealizowane we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone w poprzednich fakturach.

5. Opłaty wyszczególnione na fakturach, są wymagalne:

5.1. z góry - w przypadku Opłat Abonamentowych;

5.2. z dołu - w przypadku opłat jednorazowych, opłat z tytułu połączeń lub innych opłat wynikających ze stopnia korzystania z Usług przez Abonenta.

6. Operator może zażądać od Abonenta wpłacenia kaucji lub złożenia innej akceptowanej przez Operatora formy zabezpieczenia, tytułem zabezpieczenia ewentualnych roszczeń Operatora wobec Abonenta, w związku z realizacją Umowy. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakiegokolwiek należności Operatora i będzie księgowana na wyodrębnionym koncie księgowym Operatora. Szczegółowo rodzaj zabezpieczenia oraz warunki jego zwrotu reguluje Umowa.

7. Operator ma prawo zaspokoić swoją wymagalną wierzytelność z tytułu realizacji Umowy, z kwoty kaucji lub innego zabezpieczenia, o których mowa w ust. 6

8. Za Instalację Zakończenia Sieci w Lokalu Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej w wysokości określonej w Cenniku.

9. W przypadku, gdy Instalacja Zakończenia Sieci jest połączona z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Operator jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty instalacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy Abonenckiej.

10. Za uruchomienie świadczenia Usług Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej w wysokości określonej w Cenniku.

11. W przypadku zawierania nowej Umowy Abonenckiej, a odnoszącej się do Lokalu, w którym znajduje się Zakończenie Sieci, pobiera się opłatę aktywacyjną w wysokości określonej w Cenniku.

12. Operator nie jest zobowiązany do przesyłania przesyłka listowa faktur w formie dokumentów drukowanych;

13. Abonent jest zobowiązany do odbierania korespondencji przesyłanej na adres elektronicznej skrzynki pocztowej wskazanej przez Abonenta jako adres do kontaktu w sprawie rozliczeń oraz do odbierania faktur w systemie internetowym w sposób regularny, umożliwiający podejmowanie wszelkich czynności płatniczych i prawnych wynikających z przekazywanych ta droga informacji od Operatora, a także z Regulaminu oraz Umowy.

14. Abonent zobowiązany jest do prawidłowego dokonania zapłaty, przez co należy rozumieć m.in. terminowe dokonanie opłaty na konto bankowe wskazane przez Operatora, w wysokości określonej w fakturze VAT.

15. W razie nieotrzymania faktury VAT w terminie, w którym była ona zwykle Abonentowi przekazywana, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego zawiadomienia o tym fakcie Operatora.

16. Za termin dokonania płatności faktury VAT, uważa się datę uznania rachunku Operatora.

17. Od zaległych płatności Operator ma prawo naliczać odsetki ustawowe. Należne odsetki będą wykazywane w odrębnych notach odsetkowych.

18. Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia Usług przez Operatora nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi.

### **Rozdział 7 Czas trwania umowy**

#### **§ 13**

1. Operator zastrzega sobie prawo do zawieszenia świadczenia Usług Abonentowi w przypadku:

- a) przekroczenia przez Abonenta terminu płatności o 7 dni, po uprzednim powiadomieniu wysłanym Abonentowi z co najmniej trzydniowym wyprzedzeniem;
- b) z innych przyczyn określonych w Regulaminie lub Umowie.

2. Zawieszenie Usług nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłat za świadczone Usługi, naliczonych przed datą zawieszenia Usług.

3. Operator wznowi świadczenie zawieszonych Usług po ustaniu przyczyn zawieszenia, w szczególności po wpłynięciu od Abonenta wszystkich zaległych należności na konto Operatora.

#### **§14**

1. W przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony, każda ze Stron ma prawo do jej rozwiązania z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego.

2. Wypowiedzenie Umowy musi zostać dokonane w formie pisemnego zawiadomienia o wypowiedzeniu, przesłanego listem poleconym za potwierdzeniem odbioru na adres Strony Umowy, przy czym za datę zawiadomienia uznaje się datę jego skutecznego dostarczenia do drugiej Strony Umowy.

3. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi wszelkie opłaty za korzystanie z Usług Operatora, naliczane zgodnie z Umową podlegającą wypowiedzeniu.

4. Operator ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku, gdy:

- a) z przyczyn leżących po stronie Abonenta zawieszono świadczenie Usług zgodnie z ust. 9.1 Regulaminu, a okres zawieszenia trwa co najmniej 7 dni i Abonent nie zrealizował w terminie 7 dni poleceń zawartych w dodatkowym wezwaniu wysłanym przez Operatora;
- b) Abonent wykorzystuje Usługi świadczone przez Operatora do celów niezgodnych z prawem, w szczególności podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie albo korzystanie z Usług i naruszeń takich nie zaprzestanie w ciągu czternastu (14) dni od otrzymania pisemnego żądania do ich zaprzestania od Operatora;
- c) Abonent utracił tytuł prawny do lokalu, do którego został doprowadzony Zakończenie Sieci Operatora;
- d) Abonent bez zgody Operatora dokonał jakiegokolwiek przekształcenia, podział lub połączenie Abonenta, w wyniku czego według oceny Operatora obniżyła się wiarygodność finansowa Abonenta.

5. W przypadku rozwiązania Umowy przez którąkolwiek ze Stron, Abonent obowiązany jest niezwłocznie zaprzestać korzystania z Usług, Sprzętu, Urządzeń.

6. Zobowiązania Abonenta związane ze Sprzętem lub Urządzeniami oraz odpowiedzialność Abonenta za Sprzęt lub Urządzenia pozostaje w mocy do czasu, gdy Operator nie usunie Sprzętu lub Urządzenie z Lokalizacji lub nie zostanie ten fakt potwierdzony stosownym protokołem odbioru.

7. W przypadku odmowy zwrócenia lub uniemożliwienia deinstalacji przez Abonenta Sprzętu/Urządzeń w terminie wskazanym powyżej, Operator ma prawo do naliczenia oraz obciążenia Abonenta kara umowna, równa odtworzeniowej wartości Sprzętu/Urządzenia.

8. Umowa wygasa wskutek zaprzestania prowadzenia działalności przez Operatora, w szczególności gdy Operator utracił uprawnienia do świadczenia usług telekomunikacyjnych.

### **Rozdział 8 Gwarancja świadczenia usług**

#### **§ 15**

1. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług na infolinii Operatora emailiem, na stronie internetowej Operatora oraz osobiście w Biurach Obsługi Klienta.

2. Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 7 dni roboczych od momentu zgłoszenia. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 7 dni roboczych od jej zgłoszenia, Operator określi termin jej usunięcia i przekaze tę informację zgłaszającemu Abonentowi.

3. Czas reakcji na awarię to 72 godziny.

4. Operator nie odpowiada za Usterki lub Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń Końcowych.

5. Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje:  
a) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie,  
b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu lub uszkodzeń będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z Umową Abonencką, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem Sprzętu, za zapłatą:

c) kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć, opłaty za wymianę Sprzętu zgodnie z Cennikiem Operator, jeśli Sprzęt został utracony lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.

6. Wymiana Sprzętu następuje po dostarczeniu przez Abonenta do Biura Obsługi Klienta Sprzętu wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego, względnie kopii protokołu zgłoszenia kradzieży Sprzętu właściwemu organowi ścigania.

7. Za konsultacje techniczne i podłączenie Urządzeń Końcowych na wniosek Abonenta Operator może pobierać opłatę określoną w Cenniku, jeżeli umowa nie stanowi inaczej. Operator poinformuje Abonenta.

8. Maksymalny czas oczekiwania na połączenie z Biurem Obsługi Klienta w godz. pracy to 6000 sekund

#### **§16**

1. Zakres odpowiedzialności Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonenckiej określają właściwe przepisy, w szczególności Prawa telekomunikacyjnego oraz Kodeksu cywilnego.

2. Za każdy dzień, w którym wystąpiła przerwa w świadczeniu Usługi wynikająca z Awarii, Abonentowi przysługuje prawo do bonifikaty w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za Usługę, której dotyczy Awaria.

3. W sytuacji określonej w ust. 1 i 2 Abonent uprawniony jest do żądania odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych do wysokości miesięcznej opłaty abonamentowej.

4. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje bonifikata, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

5. Bonifikata będzie udzielana w postaci korekty do faktury VAT

6. Operator zastrzega, iż prawidłowe świadczenie Usług wymaga okresowego prowadzenia niezbędnych prac konserwacyjnych i modernizacyjnych Sprzętu oraz Sieci, skutkujących krótkotrwałymi, nie trwającymi dłużej niż 24 godziny w miesiącu, przerwami w możliwości korzystania z Usług. Prace te prowadzone będą przez Operatora, w sposób zapewniający minimalizowanie ich uciążliwości dla Abonentów.

**Rozdział 9 Reklamacje****§ 17**

1. Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty opłaty z tytułu korzystania z usług.

2. Reklamacja powinna zawierać:

- imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
- określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- adres Lokalu, w którym świadczona jest usługa,
- datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług.
- wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty;
- podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

3. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych powyżej Operator, 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.

4. Reklamacja powinna być złożona przez Abonenta osobiście w Biurze Obsługi Klienta.

**§ 18**

1. 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 VAT zawierającego nieprawidłowe nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.

2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

3. Operator udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

4. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamującym jest osoba fizyczna wnosząca o świadczenie Usług lub korzystająca z Usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnych lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne.

**Rozdział 10 Zmiany regulaminu****§ 19**

1. Operator powiadamia Abonenta o zmianie Regulaminu lub Umowy Abonenckiej z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie – na piśmie, bądź o ile Abonent tego zażądał, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

2. Abonent, nie później niż w terminie 10 dni przed datą wprowadzenia zmian Regulaminu lub Umowy Abonenckiej w życie, może doręczyć Operator pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej z powodu braku akceptacji zmian ze skutkiem wskazanym na koniec Okresu Rozliczeniowego.

3. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.

4. W przypadku wypowiedzenia Umowy Abonenckiej przez Abonenta w związku ze skorzystaniem przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w ust. 2 przed upływem terminu ustalonego w Umowie Abonenckiej, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze a także zwrot ulgi.

5. Zapisu ust. 4 nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 1 następuje na skutek zmiany przepisów prawa, w tym usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.

6. Z wyłączeniem Umów Abonenckich zawartych w ramach ofert promocyjnych (Regulamin Promocji) oraz Umów Abonenckich zawartych na czas określony, Abonent i Operator uprawnieni są do rozwiązania Umowy Abonenckiej z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, przy czym rozwiązanie Umowy Abonenckiej następuje w ostatnim dniu Okresu Rozliczeniowego, następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym druga strona otrzymała oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej powinno być złożone na piśmie, za pośrednictwem poczty elektronicznej bądź w inny sposób przewidziany przez Operatora. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej powinno zawierać Numer Identyfikacyjny oraz dane, pozwalające zidentyfikować Abonenta.

**Rozdział 11 Postanowienia końcowe****§ 20**

1. W trakcie trwania Umowy Abonenckiej Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Operatora o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie Abonenckiej w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian. W przypadku niedopełnienia przez Abonenta tego obowiązku wszelka korespondencja kierowana do Abonenta pod dotychczasowy adres lub zawierająca dotychczasowe dane będzie uznana za skutecznie doręczoną.

2. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej, Operator może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Umowy Abonenckiej innym operatorom, na co Abonent wyraża zgodę.

3. Abonent nie może bez zgody Operatora przekazać praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej na inną osobę.

4. Operator gromadzi i przechowuje danych dotyczących połączenia telekomunikacyjnego w zakresie obowiązku wskazanego w art 180c Prawa telekomunikacyjnego (Dz.U.Nr 171, poz. 1800 ze zm.)

5. Operator zastrzega sobie prawo do rejestrowania rozmów telefonicznych prowadzonych przez Abonenta z Biurem Obsługi Klienta w celu utrwalenia jego wniosków oraz oświadczeń.

6. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą w szczególności odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, Prawa telekomunikacyjnego i przepisów wykonawczych.

7. Do spraw wszczętych i nie zakończonych przed wejściem w życie Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu.