Regulamin i cennik Oferty Specjalnej BLACK FRIDAY ZW

dostępnej od 18.11.2026

CZĘŚĆ I. Szczegółowe warunki oferty specjalnej BLACK FRIDAY ZW 1
CZĘŚĆ II. Promocyjne warunki wykonania przyłącza światłowodowego 1
CZĘŚĆ III. Telewizja JAMBOX link bez dodatkowych opłat 2
CZĘŚĆ IV. Cennik – część ogólna 2
CZĘŚĆ V. Regulamin – część ogólna 3

I. Szczegółowe warunki oferty specjalnej BLACK FRIDAY ZW

1. Organizatorem Oferty Specjalnej „**BLACK FRIDAY ZW**" jest Kamnet Kamil Turoń z siedzibą w Oborze, 59-335, przy ul. Szafirowej 19, świadczący usługi dostępu do Internetu w oparciu o Regulamin Świadczenia Usług Internetowych i ustalone warunki Umowy o świadczenie usług Internetowych, zwany dalej również „Dostawcą usług",
2. Oferta dostępna jest do 18.11.2026 do 30.11.2026., dla osób pełnoletnich zamieszkałych w obszarach, w których ze względów technicznych istnieje możliwość świadczenia usług, w zabudowie jednorodzinnej.
3. Niniejsza Umowa zawierana jest na czas określony 24 miesięcy. Po tym czasie może ona przejść automatycznie w czas nieokreślony.
4. Jednorazowe opłaty aktywacyjne wynoszą odpowiednio:

Aktywacja jednorazowa
1,00 PLN

5. Stała miesięczna opłata abonamentowa za usługę:

Opcja usługi	Abonament od 1 do 6 miesiąca	Abonament miesięczny od 7 do 24 miesiąca	Abonament miesięczny od 25 miesiąca
300 Mb/s Wifi w cenie pakietu	**1,00 PLN** (11,00 PLN bez rabatów)	**75,00 PLN** (85,00 PLN bez rabatów)	**85,00 PLN** (95,00 PLN bez rabatów)
600 Mb/s Wifi w cenie pakietu	**1,00 PLN** (11,00 PLN bez rabatów)	**85,00 PLN** (95,00 PLN bez rabatów)	**95,00 PLN** (105,00 PLN bez rabatów)
1 Gb/s Wifi w cenie pakietu	**1,00 PLN** (11,00 PLN bez rabatów)	**95,00 PLN** (105,00 PLN bez rabatów)	**105,00 PLN** (115,00 PLN bez rabatów)

6. Rabat w wysokości 5,00 zł / miesięcznie za wyrażenie zgody na przesyłanie faktur przez Dostawcę usług za świadczone usługi drogą elektroniczną zostanie uwzględniony, gdy zostaną spełnione łączenie trzy warunki: (1) korzystanie z usługi faktury elektronicznej oraz (2) przesyłanie przez nas dokumentów pocztą elektroniczną, (3) podanie adresu e-mail. Rabat jest naliczany przez cały czas korzystania z usługi e-faktur.
7. Rabat w wysokości 5,00 zł / miesięcznie za wyrażenie zgody na przesyłanie ofert marketingowych drogą elektroniczną lub telefonicznie. Warunkiem skorzystania z rabatu jest podanie numeru telefonu lub adresu e-mail do kontaktu. Rabat naliczany jest przez czas obowiązywania Twojej zgody.
8. Podczas aktywacji usług standardowo wykonywane są następujące czynności: montaż, instalacja i konfiguracja zestawu Klienckiego, w tym konfiguracja Wi-Fi Kamnet, oraz sporządzenie i podpisanie Umowy oraz protokołu w wykonania usługi, uruchomienie, prezentacja i weryfikacja wszystkich usług dostępnych dla Abonenta, udzielenie instrukcji Klientowi odnośnie sposobu instalacji i uruchomienia usługi na komputerze Klienta bez ingerencji w sprzęt Klienta. udzielenie informacji Klientowi nt. korzystania z poszczególnych usług
9. Maksymalne odszkodowanie:

Usługa	Maksymalne odszkodowanie
300 Mb/s	1556,00
600 Mb/s	1716,00
1 Gb/s	1896,00

II. Promocyjne warunki wykonania przyłącza światłowodowego

1. W ramach Oferty Specjalnej „BLACK FRIDAY" Abonent może skorzystać z promocyjnej opłaty za wykonanie przyłącza światłowodowego w wysokości 1,00 zł brutto (słownie: jeden złotych), pod warunkiem spełnienia wymagań technicznych określonych poniżej.
2. Promocyjna opłata obejmuje wykonanie przyłącza światłowodowego o długości nieprzekraczającej 15 metrów, w jednym z następujących wariantów:
   a) Przyłącze doziemne:
   Abonent zobowiązany jest do przygotowania na własny koszt i we własnym zakresie trasy przyłącza na terenie posesji.
   Przygotowanie polega na wykonaniu wykopu oraz ułożeniu odpowiedniej rury osłonowej (mikrorurki telekomunikacyjnej lub rury HDPE), umożliwiającej wprowadzenie kabla światłowodowego.
   Rura musi być drożna, prawidłowo ułożona oraz przygotowana zgodnie z wytycznymi technicznymi Operatora.
   Maksymalna długość przyłącza objętego promocją wynosi 15 metrów.
   b) Przyłącze napowietrzne:
   Promocyjna opłata obejmuje wykonanie przyłącza napowietrznego o długości nieprzekraczającej 50 metrów.
   Warunkiem skorzystania z promocji jest istnienie możliwości technicznych i prawnych wykonania przyłącza napowietrznego oraz zapewnienie odpowiednich warunków jego zamocowania.
3. Promocyjna opłata nie obejmuje wykonywania wykopów, układania rur osłonowych, robót ziemnych, budowlanych ani innych prac przygotowawczych na posesji Abonenta.
4. W przypadku konieczności wykonania przyłącza o długości przekraczającej 15 metrów lub wykonania prac dodatkowych, nieobjętych zakresem promocji, Operator przedstawi Abonentowi indywidualną wycenę. Wykonanie prac dodatkowo płatnych wymaga uprzedniej akceptacji Abonenta.
5. Ostateczna możliwość skorzystania z promocyjnej opłaty za przyłącze uzależniona jest od pozytywnej weryfikacji warunków technicznych przez Operatora.
6. Promocyjna opłata za wykonanie przyłącza wynosi 1,00 zł brutto i jest odrębna od promocyjnej opłaty aktywacyjnej wynoszącej 1,00 zł brutto (słownie: jeden złotych).

III. Telewizja JAMBOX link bez dodatkowych opłat

1. W ramach Oferty Specjalnej „BLACK FRIDAY" Abonent otrzymuje dostęp do podstawowego pakietu telewizji internetowej JAMBOX link bez dodatkowych opłat abonamentowych, w cenie wybranego pakietu dostępu do Internetu KAMNET.
2. Usługa **JAMBOX link** udostępniana jest bez konieczności korzystania z dodatkowego dekodera telewizyjnego. Odbiór telewizji odbywa się za pośrednictwem aplikacji TV Smart GO lub przeglądarki internetowej, na kompatybilnych urządzeniach Abonenta.
3. Korzystanie z usługi wymaga aktywnego dostępu do Internetu, posiadania kompatybilnego urządzenia oraz aktywacji konta użytkownika zgodnie z instrukcjami dostawcy telewizji JAMBOX oraz Operatora.
4. Zakres i Warunki przyznania usługi bezpłatnie:
   1) W ramach Promocji Abonent, który spełni łącznie warunki określone w niniejszych Warunkach, uzyskuje prawo do obniżenia bieżącej opłaty abonamentowej o kwotę 5,00 zł (słownie: pięć złotych 00/100 brutto) w skali miesiąca (dalej: zniżki).
   2) Warunkiem koniecznym do uzyskania Zniżki jest łączne spełnienie następujących przesłanek przez Abonenta w czasie trwania Promocji:
      a) podanie prawidłowego numeru telefonu oraz adresu e-mail oraz pomyślne przejście procesu Weryfikacji
      b) wyrażenie Zgód marketingowych i oświadczeń :
         i) Zgoda na wykorzystywanie przez SGT sp. z o.o. danych o zawartej umowie, zakupach i sposobie korzystania z usług w celu analizowania preferencji oraz przygotowywania i przedstawiania spersonalizowanych ofert (profilowanie).
         ii) Zgoda na otrzymywanie od SGT sp. z o.o. informacji handlowych, w tym marketingu bezpośredniego dotyczącego produktów i usług SGT, na podany numer telefonu w formie połączeń głosowych, także z wykorzystaniem automatycznych systemów wywołujących.
         iii) Zgoda na otrzymywanie od SGT sp. z o.o. informacji handlowych, w tym marketingu bezpośredniego dotyczącego produktów i usług SGT, na podany adres e-mail.
         iv) Zgoda na otrzymywanie od SGT sp. z o.o. informacji handlowych, w tym marketingu bezpośredniego dotyczącego produktów i usług SGT, w formie wiadomości SMS oraz MMS na podany numer telefonu.
         v) Zgoda na otrzymywanie od SGT sp. z o.o. informacji handlowych, w tym marketingu bezpośredniego dotyczącego produktów i usług SGT, w formie powiadomień push w aplikacji mobilnej, w serwisie internetowym oraz na dekoderze lub innym urządzeniu odbiorczym.
   3) Wycofanie którejkolwiek z wymaganych Zgód, stwierdzenie w trakcie trwania Umowy/Promocji nieprawidłowości zweryfikowanych danych kontaktowych lub brak ponownej weryfikacji danych po ich zmianie, skutkuje utratą prawa do Zniżki, począwszy od najbliższego okresu rozliczeniowego.
   4) Zniżka za pełne Okresy Rozliczeniowe naliczana jest z góry za dany Okres Rozliczeniowy i jest przyznawania jeżeli w momencie wykonywania ww. naliczenia są spełnione Warunki do uzyskania Zniżki.
   5) Zniżka za okres krótszy niż Okres Rozliczeniowy jest naliczana proporcjonalnie.
5. W przypadku, kiedy Zniżka udzielona na podstawie zapisów niniejszych Warunków przewyższać będzie wysokość opłaty abonamentowej za Usługę podstawową lub inne Usługi, Zniżka nie będzie powodowała obniżenia opłat uwzględnionych na koncie abonenckim Abonenta z innego tytułu, ani nie zostanie naliczone saldo ujemne dla konta Abonenta.
6. W ramach podstawowego pakietu JAMBOX link Abonent może korzystać z wybranych kanałów telewizyjnych. Liczba i rodzaj dostępnych kanałów, zasady korzystania z usługi na poszczególnych urządzeniach oraz możliwość oglądania poza siecią Operatora określone są przez dostawcę usługi JAMBOX.
7. Szczegółowe informacje dotyczące usługi JAMBOX link, w tym aktualna lista kanałów, obsługiwane urządzenia i zasady korzystania z aplikacji, dostępne są na stronie www.jambox.pl/link

II. Cennik – część ogólna

Opłaty dodatkowe			
Lp.	**Nazwa usługi**	**Opłata**	**Naliczanie**
1.	Książeczka abonamentowa	10,00 zł	jednorazowo
2.	Zawieszenie usługi Internetu na życzenie klienta	50%	wysokości miesięcznego abonamentu
3.	Zmiana usługi na wyższą w sieci Kamnet		bezpłatnie
4.	Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy (cesja)	50,00 zł	jednorazowo
5.	Pisemne wezwanie do zapłaty	25,00 zł	jednorazowo
6.	Podwójne wysyłanie	10,00 zł	miesięcznie
7.	Dodatkowe pobieranie + 20 %	10,00 zł	miesięcznie
8.	Dzierżawa routera WI_FI (min. 12 miesięcy)	15,00 zł	miesięcznie
9.	Opłata miesięczna za stały adres IP	15,00 zł	miesięcznie
10.	Odbiór urządzenia przez Operatora z domu Klienta (płatne najpóźniej w dniu odbioru)	50,00 zł	jednorazowo
11.	Demontaż zestawu klienckiego przez Operatora (płatne najpóźniej w dniu demontażu)	150,00 zł	jednorazowo
12.	Diagnostyka problemu technicznego leżącego po stronie Klienta	50,00	jednorazowo
13.	Wysłanie sprzętu na życzenie Klienta firmą kurierską lub pocztą polską	Wg cennika przewoźnika	
Kary umowne			
Lp.	**Nazwa usługi**	**Opłata**	**Naliczanie**
1.	Zwłoka za każdy dzień opóźnienia w zwrocie zestawu, sprzętu lub pozostałych elementów będących własnością Operatora (nie więcej niż do wartości sprzętu)	10,00 zł	dzień / sztuka
2.	Opłata za wznowienie umowy z powodu zadłużenia i włączenie usługi	30,00 zł	jednorazowo
3.	Zestaw zasilający	45,00 zł	zestaw
4.	Czyszczenie zwróconych brudnych urządzeń przez Klienta (płatne najpóźniej w dniu zwrotu)	30,00 zł	jednorazowo / sztuka
5.	Zwrot uszkodzonego zestawu, sprzętu lub pozostałych elementów będących własnością Operatora (opłata zależy od wartości zwracanego elementu)	Od 10,00 do 650,00 zł	sztuka
6.	Opłata za niezwrócony zestaw kliencki radiowy lub telefoniczny	Od 400 do 900,00 zł	jednorazowo

7.	Niezwrócony router WIFI / zwrot uszkodzonego routera Wi-Fi / zakup routera	330,00 zł	jednorazowo
8.	Niezwrócony router WIFI Premium / zwrot uszkodzonego routera Wi-Fi Premium	290,00 zł	jednorazowo
9.	Niezwrócony zestaw WIFI Premium / zwrot uszkodzonego zestawu Wi-Fi Premium	670,00 zł	jednorazowo
10.	Niezwrócony wzmacniacz / zwrot uszkodzonego wzmacniacza	380,00 zł	jednorazowo
11.	Opłata za niezwrócony zestaw kliencki światłowodowy lub telewizyjny	650,00 zł	jednorazowo

Pomoc techniczna			
Lp.	**Nazwa usługi**	**Opłata**	**Naliczanie**
1.	Audyt sieci wewnętrznej w lokalu Klienta	150,00 zł	jednorazowo
2.	Abonament Pomoc techniczna[1] (min. 12 miesięcy)	9,00	miesięcznie
3.	Podłączenie sprzętu stanowiącego własność Klienta (telewizor, router, konsola, itp.):		
	- podczas wizyty Technika	30,00 zł	sztuka
	- celowa wizyta Technika (realizowana w ciągu 10 dni roboczych od zgłoszenia) *	50,00 zł	sztuka
4.	Konfiguracja sprzętu stanowiącego własność Klienta (telewizor, router, konsola, itp.):		
	- zdalna telefoniczna (realizowana do 1 dnia roboczego od zgłoszenia)	30,00 zł	jednorazowo
	- w siedzibie Operatora (realizowana do 1 dnia roboczego od zgłoszenia)	30,00 zł	jednorazowo
	- w lokalu Klienta (realizowana w ciągu 10 dni roboczych od zgłoszenia) *	50,00 zł	jednorazowo/ sztuka
5.	Telefoniczna pomoc Techniczna (opłata za jedno połączenie trwające max. 20 min)	30,00 zł	jednorazowo
6.	Stwierdzenie wad w urządzeniu końcowym Abonenta podczas wizyty technika na życzenie Klienta	50,00 zł	jednorazowo
7.	Zmiana konfiguracji ustawień sprzętu Operatora, wynikająca z nieumiejętnej obsługi przez Klienta, dokonana podczas wizyty technika na życzenie Klienta	50,00 zł	jednorazowo
8.	Wezwanie technika do usunięcia Awarii, której przyczyna leżąca po stronie Klienta	50,00 zł	jednorazowo
Opłaty montażowe			
Lp.	**Nazwa usługi**	**Opłata**	**Naliczanie**
1.	Opłata za budowę przyłącza doziemnego	wyceniane indywidualnie	
2.	Opłata za budowę przyłącza napowietrznego	wyceniane indywidualnie	
3.	Roboczo godzina pracy serwisanta	200,00 zł	pierwsza roboczo-godzina, uwzględniająca dojazd
		150,00 zł	każda kolejna roboczo-godzina, naliczanie 15 minutowe
4.	Przeniesienie gniazda w obrębie mieszkania/domu do 15 metrów	200,00 zł	jednorazowo
5.	Zarobienie końcówki RJ45	10,00 zł	jednorazowo / sztuka
6.	Zarobienie gniazda Ethernet	20,00 zł	jednorazowo / sztuka
7.	Opłata za usługi ponadstandardowe wykonywane podczas budowy instalacji kablowej, radiowej lub doziemnej, oraz naprawy instalacji w lokalu Klienta	wyceniane indywidualnie	

*usługa „ekspres", opłata x3, planowana do 1 dnia roboczego od zgłoszenia

1. W ramach standardowej instalacji wykonywane są następujące czynności:
   a) Instalacja kablowa: jeden przewiert przez ścianę, montaż do 10 metrów przewodu, montaż jednej puszki abonenckiej
   b) Instalacja radiowa: montaż uchwytu antenowego do 1 m, jeden przewiert przez ścianę, montaż do 15 metrów przewodu
   c) Montaż przyłącza doziemnego: wykonanie do 10 metrów wykopu otwartego, ułożenie do 10 metrów rury HDPE, wykonanie instalacji kablowej w domu Abonenta wg standardu
2. Sposób montażu (mocowania) kabla standardowo: (1) przy użyciu kleju na gorąco lub kleju montażowego, lub (2) przy użyciu flopów.
3. Czynności dodatkowe, których nie obejmują standardowe instalacje, a także usługi ponadstandardowe wykonywane podczas budowy instalacji kablowej, radiowej lub doziemnej, oraz naprawy instalacji w lokalu Klienta – podlegają opłacie na podstawie protokołu uzgodnionego z technikiem.

III. Regulamin – część ogólna

1. Gdzie są wszystkie warunki naszej Umowy?

a. Ten dokument opisuje ogólne zasady naszej współpracy w ramach Umowy abonenckiej, właściwe dla wszystkich Usług jakie świadczymy. W skrócie będziemy nazywać go „**Regulaminem ogólnym**".

b. Pamiętaj jednak, że warunki naszej współpracy umownej określają jeszcze inne dokumenty. Otrzymałeś je od nas przed zawarciem umowy. Są to:
   (1) Umowa – nasza Umowa abonencka;
   (2) Podsumowanie warunków Umowy – wymagane prawem i stworzone zgodnie z jego wymogami (także co do formy) zwięzłe podsumowanie podstawowych warunków naszej Umowy;
   (3) Regulamin promocji – dokument, w którym opisane są warunki promocji, o ile do niej przystąpiłeś;
   (4) Regulamin ogólny – niniejszy dokument;
   (5) Regulamin szczególny – jest to regulamin, który opisuje dokładniej warunki świadczenia poszczególnych Usług;
   (6) Cennik – dokument opisujący stawki opłat za nasze Usługi;
   (7) Polityki, oświadczenia i informacje – to wszelkie dodatkowe dokumenty, w tym **„Wykaz kanałów"** (czyli spis kanałów telewizyjnych, jakie dostępne są w poszczególnych pakietach Usługi telewizji), **„Protokół Przekazania Sprzętu"** (to dokument poświadczający przekazanie Abonentowi Zestawu Klienckiego) a także polityki, wymagane prawem informacje - np. Informacja o przetwarzaniu danych osobowych Abonenta (jest to dokument potocznie nazywany dokumentem „RODO"), czy pouczenia (np. Pouczenie o prawie odstąpienia).

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

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

2. Co oznaczają pojęcia pisane wielką literą?

a. **Abonament** – to stała comiesięczna opłata, którą będziesz nam płacił za Usługę;

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

c. **BOK** – to w skrócie Biuro Obsługi Klienta, czyli lokal, w których możesz nas odwiedzić i załatwić sprawy związane z Umową;

d. **Ekipa montażowa** – osoba lub osoby działające w naszym imieniu, uprawnione do wykonania montaży, instalacji, napraw koniecznych do prawidłowego działania usług oraz wykonywania usług dodatkowych, które zamówisz, na podstawie stosownego pisemnego upoważnienia

e. **Gniazdo abonenckie** – to miejsce (punkt fizyczny) w Lokalu, w którym możesz podłączyć Telekomunikacyjne urządzenie końcowe lub Sprzęt do Sieci, w celu korzystania z Usług;

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

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

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

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

j. **Przedsiębiorca Jednoosobowy** – musimy tu posłużyć się definicją ustawową. Zgodnie więc z art. 385^5 Kodeksu cywilnego, będzie to Osoba fizyczna zawierająca Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej Umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG). W praktyce, na ogół Przedsiębiorcą Jednoosobowym może być Abonent prowadzący działalność na podstawie wpisu do CEIDG (choć oczywiście nie jest to bezwzględną regułą – pierwszeństwo ma bowiem opisana wcześniej definicja ustawowa);

k. **Przyłącze Abonenckie** - część naszej sieci, pomiędzy twoim urządzeniem końcowym, a naszym aktywnym urządzeniem Sieci umożliwiającym korzystanie z Usług,

l. **RODO** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);

m. **Strona Internetowa** – to nasza strona internetowa, którą prowadzimy pod adresem: www.kamnet.pl;

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

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

p. **Sprzęt** – to należące do Ciebie lub udostępniane Ci przez nas na czas trwania Umowy urządzenia, których przeznaczeniem jest odbiór Usług. Sprzętem nie są jednak Telekomunikacyjne urządzenia końcowe (np. telefony, telewizory, tablety, komputery). Sprzętem będą natomiast np.: dekodery, modemy, zasilacze z kablami, czy routery;

q. **Trwały nośnik** – znowu musimy posłużyć się definicją z przepisów prawa. Otóż zgodnie z art. 2 pkt 4) Ustawy o prawach konsumenta Trwałym nośnikiem jest materiał lub narzędzie umożliwiające komuś przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci. Może to być w szczególności wiadomość e-mail lub SMS.

r. **Umowa zawarta na odległość** – tu także musimy posłużyć się definicją z przepisów. Zgodnie z art. 2 pkt 1) Ustawy o prawach konsumenta, jest to Umowa zawarta z Konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia Umowy włącznie. W praktyce naszej współpracy na ogół będzie to Umowa zawarta przez: e-mail, formularz na naszej Stronie Internetowej lub telefon. Pamiętaj jednak, że zawarcie Umowy w taki sposób jeszcze nie przesądza o tym, że jest ona Umową zawartą na odległość. Zawsze konieczne będzie bowiem odniesienie się do definicji przepisowej (tej opisanej powyżej).

s. **Umowa zawarta poza lokalem** – i w tym przypadku konieczne jest odniesienie do definicji z przepisów. Zgodnie z art. 2 pkt 2) Ustawy o prawach konsumenta i w ramach naszej współpracy, będzie to Umowa zawarta z Konsumentem:
- **(1)** przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy (czyli naszym BOK),
- **(2)** w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Konsumenta w okolicznościach, o których mowa w punkcie (1) powyżej,
- **(3)** w lokalu przedsiębiorstwa Dostawcy lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z Konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron,
- **(4)** podczas pokazu zorganizowanego przez Dostawcę, w którym uczestniczy zaproszona bezpośrednio lub pośrednio określona liczba Konsumentów, w którego trakcie ma miejsce promocja, składanie ofert sprzedaży lub sprzedaż towarów lub usług, bez względu na to, czy został na niego zorganizowany transport.

W praktyce może to być więc Umowa zawierana przez Ciebie podczas spotkania z naszym przedstawicielem poza naszym BOK (np. u Ciebie w domu), jeżeli spełnia jednocześnie powyższe warunki.

t. **Telekomunikacyjne urządzenie końcowe** – urządzenie osobiste, służące do korzystania z Usług, takie jak np. telefon, smartfon, tablet lub komputer;

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

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

w. **Usługa dodatkowa** – to świadczona przez nas Usługa powiązana z Usługą komunikacji elektronicznej. Taka, która wspiera lub uzupełnia Usługę komunikacji elektronicznej.

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

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

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

a. Umowę z nami standardowo zawierasz na piśmie (forma pisemna). W naszym BOK oraz na naszej Stronie Internetowej dowiesz się, czy aktualnie możliwe jest (a jeżeli tak - to w jaki sposób) zawarcie Umowy także w formie:
- **(1)** Elektronicznej, czyli elektronicznie i koniecznie przy wykorzystaniu bezpiecznego podpisu elektronicznego;
- **(2)** Dokumentowej, czyli elektronicznie, bez konieczności użycia bezpiecznego podpisu elektronicznego (np. mailowo lub poprzez formularz). Forma dokumentowa to też telefon – ten konkretny sposób możemy jednak udostępnić co najwyżej do zmiany warunków już zawartej Umowy.

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

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

d. Standardowo, wszystkie oświadczenia w sprawie Umowy można składać w formie (wedle własnego wyboru):
- **(1)** pisemnej;
- **(2)** elektronicznej, czyli koniecznie z wykorzystaniem bezpiecznego podpisu elektronicznego (pamiętaj więc proszę, że sam e-mail bez takiego podpisu nie jest formą elektroniczną);
- **(3)** dokumentowej, np. mailowo lub telefonicznie, przy posłużeniu się adresem mailowym i numerem telefonu podanym w Umowie (lub później zaktualizowanym).

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

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

4. Jak sprawdzamy Twoją tożsamość?

a. Umowę możesz zawrzeć z nami osobiście albo poprzez Twojego przedstawiciela (np. pełnomocnika). To, czy taki przedstawiciel został przez Ciebie odpowiednio umocowany sprawdzamy zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego. Możemy Was poprosić o okazanie nam stosownych dokumentów, które potwierdzą to umocowanie.

b. Przepisy prawa nakazują nam sprawdzać, czy osoba zawierająca z nami Umowę to na pewno Ty. Innymi słowy – musimy sprawdzić Twoją tożsamość. Dlatego też przed zawarciem Umowy musisz nam podać opisane niżej dane:
- **(1)** **Jeżeli jesteś Osobą fizyczną**: Twoje imię (imiona) i nazwisko, numer PESEL (o ile go masz) albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość. Jeżeli jesteś Cudzoziemcem i nie jesteś obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – potrzebujemy numeru Twojego paszportu lub karty pobytu. Wszystko to dotyczy także osób, które Cię reprezentują, podczas gdy Ty sam nie jesteś Osobą fizyczną.

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

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

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

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

(2) zrobimy to drogą elektroniczną, z wykorzystaniem jednego ze sposobów określonych w art. 296 ust. 3 PKE.

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

5. Czy istnieją jakieś dodatkowe wymogi do zawarcia Umowy?

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

b. Możemy uzależnić zawarcie Umowy od:

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

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

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

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

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

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

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

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

e. Przedpłaty i kaucje służą temu, abyśmy mogli zaspokoić z nich nasze należności umowne, jeżeli nie zapłacisz ich w terminie. Wcześniej wezwiemy Cię jeszcze do zapłaty zaległości i wyznaczymy na to dodatkowy co najmniej 7 dni. Po upływie powyższego terminu będziemy mogli zaspokoić swoje roszczenia z wpłaconej przez Ciebie kaucji.

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

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

h. Twoja kaucja i przedpłata nie przepadną po zakończeniu naszej współpracy. Oczywiście zwrócimy Ci je w pierwotnie zapłaconej wysokości – najpóźniej w przeciągu 7 dni od zakończenia obowiązywania Umowy i zaspokojenia przez Ciebie naszych roszczeń wynikających z Umowy (termin ten rozpoczyna swój bieg z datą późniejszą). Zwracana Ci kwota zostanie pomniejszona o wartość wykorzystaną przez nas na zaspokojenie zaległości (zgodnie z pkt e. powyżej).

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

a. Co do zasady zaprzestaniemy świadczenia Ci Usługi z momentem zakończenia obowiązywania naszej Umowy. W pewnych jednak sytuacjach możemy czasowo zaprzestać dostarczania Ci Usług także w trakcie jej obowiązywania. Sytuacje takie opisujemy dokładnie poniżej.

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

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

d. „**Zawieszenie**" oznacza całkowite zablokowanie świadczenia Ci Usługi – możliwe jest wówczas tylko wykonywanie połączeń na numery alarmowe (a i to tylko w przypadku Usługi telefonii). Możemy go dokonać, jeżeli nie uregulujesz zaległości w przeciągu 7 dni liczonych od:

a. Ograniczenia lub

b. wystąpienia przyczyny braku możliwości Ograniczenia (lit. c powyżej).

Wcześniej uprzedzimy Cię jednak o zamiarze Zawieszenia i wyznaczymy dodatkowy, 3 - dniowy termin na zapłatę.

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

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

g. Jeżeli uporczywie będziesz opóźniał się z zapłatą za Usługi, nie będziemy stosować opisanych wcześniej podstawowych procedur zmierzających do Zawieszenia. W takim wypadku zawiesimy Ci Usługę po uprzedzeniu Cię o takim zamiarze i wyznaczeniu dodatkowego, 14-dniowego terminu na zapłatę.

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

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

j. Procedury opisane w niniejszym punkcie dotyczą Usług telekomunikacyjnych.

7. Na czym polega konsumenckie prawo odstąpienia od Umowy?

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

b. Zgodnie z Ustawą o prawach konsumenta, prawo odstąpienia nie przysługuje Ci, jeżeli:

(1) za Twoją wyraźną i uprzednią zgodą (złożoną wraz z oświadczeniem, ze przyjąłeś do wiadomości możliwość utraty prawa odstąpienia) zdążymy już w pełni wykonać Usługę;

(2) wyraźnie żądałeś, abyśmy przyjechali do Ciebie w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji. Jeżeli jednak świadczymy dodatkowo inne usługi, niż te których wykonania zażądałeś w taki sposób lub jeżeli dostarczamy towary inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, to prawo odstąpienia przysługuje Ci w odniesieniu do tych dodatkowych usług lub towarów;

(3) jeżeli wyraźnie zażądałeś od nas przyjechania do Ciebie w celu dokonania naprawy, a Usługę wykonamy w pełni za Twoją wyraźną i uprzednią zgodą.

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

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

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

8. Jakie oferujemy środki związane z przejrzystością rachunku i kontrolą wydatków?

a. Zapewniamy podstawowy wykaz wykonanych Usług, dotyczący Usług dostępu do Internetu oraz Usług telefonii. Dołączamy go bezpłatnie do każdej faktury. Taki wykaz zawiera:

(1) informację o tym, jakie płatne Usługi wykonaliśmy dla Ciebie (podamy też liczbę jednostek rozliczeniowych, jaka odpowiada wartości wykorzystanych przez Ciebie Usług);

(2) jeżeli skorzystałeś z usługi z dodatkowym świadczeniem (tzw. *premium rate*) – podamy wykorzystany do niej numer, informację o stronie internetowej BIP UKE z rejestrem numerów *premium rate*, a także informację o prawie żądania przez Ciebie blokowania połączeń z takimi numerami.

b. Regulaminy Szczególne mogą określać dodatkowe środki przejrzystości rachunku oraz kontroli wydatków, właściwe dla poszczególnych Usług.

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

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

b. Usługi dostarczamy Ci w sposób ciągły, czyli 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

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

10. Czy oprócz podstawowych Usług możesz otrzymać coś jeszcze?

a. Podstawowe Usługi, które będziemy Ci świadczyć określa Twoja Umowa. Możemy Ci jednak zaoferować jeszcze inne powiązane z nimi usługi dodatkowe. Przykładowo, mogą to być usługi posprzedażne, usługi z zakresu obsługi klienta i konserwacji, a także dodatkowe usługi serwisowe, które nie wchodzą w skład Podstawowej obsługi serwisowej (przeczytasz o niej poniżej pod lit. b). Informację o warunkach ich świadczenia i opłatach za nie znajdziesz w Cenniku. Jeżeli Cennik nie mówi nic innego, to do takich usług dodatkowych odpowiednio stosuje się warunki naszej Umowy.

b. „**Podstawowa obsługa serwisowa"** to usługi serwisowe, które świadczymy Ci w ramach Abonamentu – nie podlegają one dodatkowej opłacie. W ramach takiej Podstawowej obsługi serwisowej zapewniamy Ci:
- **(1)** usuwanie przez nas Awarii, w tym: telefoniczną i mailową obsługę Twoich zapytań lub zgłoszeń dotyczących Awarii;
- **(2)** usuwanie nieprawidłowości (o ile ponosimy za nią odpowiedzialność) w:
  - **(1)** świadczeniu Usług;
  - **(2)** działaniu udostępnionego Ci przez nas na czas trwania Umowy: Sprzętu lub Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego;
- **(3)** informację o świadczonych Usługach.

c. Nie świadczymy Usług gwarancyjnych innych niż Podstawowa obsługa serwisowa.

11. Co robimy, ażeby zapewnić wydajność oraz bezpieczeństwo?

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

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

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

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

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

a. Wiąże nas Ustawa z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej (w skrócie będziemy ją nazywać „**Ustawą o zwalczaniu nadużyć**"). Zgodnie z jej przepisami nadużycie w komunikacji elektronicznej, to „świadczenie lub korzystanie z usługi telekomunikacyjnej lub korzystanie z urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, których celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu lub użytkownikowi końcowemu lub osiągnięcie nienależnych korzyści dla podmiotu dopuszczającego się nadużycia w komunikacji elektronicznej, innej osoby fizycznej, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej" (w skrócie takie działanie będziemy określać: „**Nadużyciem**").

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

c. Identyfikacja, zapobieganie i zwalczanie Nadużyć może wymagać od nas przetwarzania określonych informacji, w tym objętych tajemnicą telekomunikacyjną. W tym celu możemy je wzajemnie udostępniać innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnymi. Zasadniczo nie dotyczy to treści komunikatów. Szczegółowe zasady w tym zakresie określa art. 26 Ustawy o zwalczaniu nadużyć.

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

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

f. Może dojść do sytuacji, w której zawrzemy specjalne porozumienie z Prezesem UKE, ministrem właściwym do spraw informatyzacji, Naukową i Akademicką Siecią Komputerową - Państwowym Instytutem Badawczym oraz innymi przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi. Takie porozumienie zawiera się w celu ochrony użytkowników Internetu przed stronami internetowymi wyłudzającymi dane (w tym dane osobowe) oraz doprowadzającymi użytkowników Internetu do niekorzystnego rozporządzenia ich mieniem. Porozumienie obejmuje prowadzenie listy ostrzeżeń oraz uniemożliwianie dostępu do takich stron.

g. Jeżeli zawrzemy wspominane wyżej (lit. f) porozumienie, to możemy uniemożliwiać dostęp do stron internetowych, które wykorzystują nazwy domen internetowych wpisanych na listę ostrzeżeń. Usuwamy je wówczas z systemów teleinformatycznych służących do zamiany nazw domen internetowych na adresy IP. Robimy to na zasadach określonych w art. 20 ust. 8-9 Ustawy o zwalczaniu nadużyć.

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

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

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

c. Odszkodowanie to nie przysługuje nam jednak w następujących przypadkach:
- (1) Wypowiedzenia przez Ciebie Umowy przed rozpoczęciem przyłączenia, a jeżeli nie jest ono wykonywane – przed rozpoczęciem świadczenia Ci Usług telekomunikacyjnych (dotyczy Konsumentów nie będących Przedsiębiorcami Jednoosobowymi);
- (2) Wypowiedzenia przez Ciebie Umowy z powodu znaczących, stałych lub częstych rozbieżności pomiędzy rzeczywistym wykonaniem Usługi (oprócz Usługi dostępu do Internetu) a warunkami określonymi w Umowie (dotyczy Konsumentów nie będących Przedsiębiorcami Jednoosobowymi);
- (3) Wypowiedzenia przez Ciebie Umowy zawartej na czas oznaczony wobec planowanych przez nas jej jednostronnych zmian. Możemy jednak domagać się Odszkodowania, jeżeli zmiany te są konieczne wobec zmiany przepisów prawa, decyzji Prezesa UKE, są wyłącznie korzystne dla Ciebie lub mają jedynie charakter administracyjny.

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

a. Jeżeli jesteś Konsumentem i zawierasz z nami Umowę obejmującą co najmniej Usługę dostępu do Internetu lub Usługę telefonii (w sieci stacjonarnej lub w sieci ruchomej) wraz z inną Usługą komunikacji elektronicznej lub promocyjnym urządzeniem końcowym w rozumieniu art. 285 ust. 2 pkt d) PKE, postanowienia Umowy lub Dokumentacji umownej dotyczące:

(1) automatycznego przedłużenia obowiązywania Umowy na czas nieokreślony,
(2) zasad dokonywania przez Dostawcę jednostronnej zmiany warunków Umowy,
(3) zasad dotyczących zachowania ciągłości Usług przy zmianie dostawcy,
(4) prawa rozwiązania Umowy z powodu występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, a warunkami określonymi w Umowie,

- stosuje się do wszystkich Usług objętych taką Umową.

b. Jeżeli zawierasz Umowę na ofertę wiązaną nie będąc Konsumentem, ale będąc mikroprzedsiębiorcą lub małym przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców lub organizacją pozarządową w rozumieniu art. 3 ust. 2 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, postanowienia lit. a stosuje się z wyłączeniem punktu (4).

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

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

e. Odniesienia do Konsumenta zawarte w niniejszym punkcie nie mają odpowiedniego zastosowania do Przedsiębiorcy Jednoosobowego.

15. Czy i jak ktoś może przejąć Twoją Umowę?

a. Pod pewnymi warunkami możemy zgodzić się na to, ażeby ktoś inny przejął Twoje prawa i obowiązki wynikające z Umowy, bez uprawnień typowo osobistych (w uproszczeniu nazywamy to przejęciem Umowy). Zasadniczo, konieczna jest w takim wypadku nasza zgoda oraz zawarcie Umowy z nowym Abonentem. Wiąże się to z całą opisaną wcześniej w Regulaminie ogólnym procedurą weryfikacji tożsamości i wiarygodności płatniczej nowego Abonenta.

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

16. Jakie są zasady naszej odpowiedzialności wobec Ciebie?

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

b. Jeżeli prawo nie stanowi inaczej, to nie odpowiadamy wobec Ciebie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, jeżeli nastąpiło ono wskutek Siły wyższej albo z przyczyn leżących wyłącznie po Twojej stronie.

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

d. Niezależnie od innych uprawnień, jeżeli jesteś Konsumentem (nie dotyczy to Przedsiębiorców Jednoosobowych), przysługuje Ci prawo wypowiedzenia Umowy, po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, a warunkami określonymi w Umowie. Postanowienie powyższe nie obejmuje usługi dostępu do Internetu, chyba że jest świadczona w ramach oferty wiązanej.

a. Za nienależyte wykonanie przez nas Umowy uważa się wszelkie stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi pod względem prędkości lub innych parametrów jej jakości, a wykonaniem opisanym w Dokumentacji umownej. Musi to jednak zostać ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE. Masz wówczas prawo do skorzystania ze środków przewidzianych w Regulaminie ogólnym oraz przepisach prawa (np. możesz mieć prawo domagać się Bonifikaty, Kary umownej lub odszkodowania). Wszystkie te zasady (cała lit. b) dotyczą jednak wyłącznie Konsumentów (nie stosuje się ich odpowiednio do Przedsiębiorców Jednoosobowych).

b. Nie odpowiadamy wobec Ciebie ani wobec podmiotów trzecich za treść danych, które przesyłasz albo pobierasz przez Internet (oczywiście, o ile dane takie nie pochodzą od nas). Nie możesz umieszczać w Internecie danych bezprawnych. Łamiąc powyższy zakaz narażasz się na odpowiedzialność prawną z tym związaną.

e. Nie ponosimy odpowiedzialności za zabezpieczenie twoich danych przed ingerencją osób trzecich w Telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym a także za nieprawidłowe funkcjonowanie tego urządzenia, utratę plików lub inne uszkodzenia, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy np. naszego pracownika. Nie odpowiadamy także za treści i zawartość danych, które przesyłasz w naszej Sieci do i z telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, jak również za straty poniesione wskutek uzyskanego oprogramowania z sieci Internet oraz za ewentualne straty, które poniesiesz wskutek korzystania z Usług dostępu do Internetu.

17. Co w przypadku Awarii?

a. Musisz niezwłocznie informować nas o każdym przypadku dostrzeżenia Awarii lub jakiejkolwiek innej nieprawidłowości w świadczeniu Ci Usługi. Inaczej możemy nie być w stanie ustalić, że Usługa świadczona jest nieprawidłowo.

b. Awarie usuwamy niezwłocznie, nie później niż w przeciągu 3 dni roboczych od momentu otrzymania informacji o ich wystąpieniu. Czas ich usunięcia uzależniony jest od charakteru danej Awarii i związanych z tym możliwości technicznych. Jeżeli z takich przyczyn usunięcie Awarii w przeciągu wspominanych 3 dni roboczych nie byłoby możliwe – określimy termin i damy Ci o nim znać.

c. Mamy dla Ciebie dwa rodzaje rekompensat na wypadek, gdybyśmy nie wykonali naszych obowiązków umownych albo gdybyśmy wykonali je nienależycie (bo np. jakość Usługi nie będzie zgodna z tym, na co się umówiliśmy). Możesz wtedy oczekiwać od nas:
(1) obniżenia Abonamentu o 1/30 - za każdy dzień takiego niewykonania albo nienależytego wykonania Usługi (nazywamy to: „**Bonifikatą**");
(2) odszkodowania – liczymy je jako 1/30 średniej sumy Twoich opłat miesięcznych w ostatnich 3 miesiącach - za każdy dzień takiego niewykonania albo nienależytego wykonania Usługi (nazywamy to: „**Karą umowną**").
(3) Bonifikata lub Kara Umowna przysługują za dzień, w którym niezgodność świadczenia Usługi z Umową trwa powyżej 36 godzin.

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

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

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

g. Bonifikatę i Karę umowną zaliczmy w pierwszej kolejności na poczet przyszłych zobowiązań. Oznacza to, że jeżeli istnieją jakieś Twoje przyszłe należności umowne, to zostaną one obniżone o wysokość przyznanej Ci Bonifikaty lub Kary umownej. Na Twój wniosek możemy je także wypłacić przelewem bankowym na wskazany rachunek bankowy.

h. W przypadku gdy mechanicznie uszkodzisz Przyłącze Abonencie w Lokalu oraz wezwiesz serwis do awarii, która wynikać będzie z wadliwego działania Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego wtedy usuniemy awarię na Twój koszt według obowiązującego Cennika.

18. Kiedy i jak złożyć reklamację?

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

b. Termin na złożenie reklamacji to 12 miesięcy. Biegną one od końca miesiąca kalendarzowego, w którym:
(1) zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi;
(2) nienależycie wykonaliśmy Usługę;
(3) nie wykonaliśmy Usługi;
(4) otrzymałeś fakturę z nieprawidłowo obliczonymi należnościami.
Po tym czasie reklamację pozostawimy bez rozpoznania. Niezwłocznie damy Ci o tym znać.

c. Reklamację możesz złożyć na różne sposoby. Wybierz ten, który jest dla Ciebie najodpowiedniejszy:

(1) odwiedzając którykolwiek z naszych BOK – możesz tam złożyć wcześniej przygotowane pismo z reklamacją albo zwyczajnie opisać sprawę naszemu pracownikowi (spisze on wtedy protokół Twojej reklamacji);
(2) dzwoniąc na nasz numer telefonu;
(3) wysyłając reklamację na nasz adres pocztowy;
(4) wysyłając reklamację na nasz adres mailowy;

d. Prawo wymaga, ażeby reklamacja zawierała minimum pewnych informacji. I tak, musisz w niej wskazać przynajmniej:
(1) Twoje imię i nazwisko albo nazwę (firmę);
(2) Twój adres zamieszkania albo siedziby;
(3) czego dotyczy reklamacja (opisz co się stało);
(4) okres, którego dotyczy reklamacja;
(5) okoliczności uzasadniające reklamację (opisz, dlaczego Twoja reklamacja jest zasadna);
(6) przydzielony Ci numer, którego dotyczy reklamacja (o ile masz takowy przydzielony), Twój ewidencyjny numer Abonenta (znajdziesz go na Umowie) lub adres Lokalu, w którym świadczymy Ci Usługę;
(7) datę zawarcia Umowy i umówiony termin rozpoczęcia świadczenia Usług (wskaż je tylko, jeśli reklamujesz niedotrzymanie przez nas tego terminu);
(8) wysokość żądanych należności – o ile ich oczekujesz. Żebyśmy jednak mogli Ci cokolwiek wypłacić musisz nam też podać numer rachunku bankowego, numer rachunku w SKOK lub adres do wypłaty (np. przekazem pocztowym). Zamiast wypłaty, możesz też zawnioskować o zaliczenie takich należności na poczet przyszłych płatności umownych;
(9) opcjonalnie: sposób, w jaki chcesz otrzymać odpowiedź na reklamację. Jeżeli nie wskażesz nam takiego sposobu – ewentualne wezwanie do uzupełnienia braków reklamacji, a także odpowiedź na nią przekażemy Ci w sposób wskazany w Umowie lub wskazany przez Ciebie w trakcie jej trwania lub w taki sposób, w jaki została złożona reklamacja (szczegółowe zasady znajdziesz w § 9 Umowy).

Oczywiście, możesz też dodać coś od siebie. I nie zapomnij proszę się podpisać - jeżeli składasz reklamację w formie pisemnej.

e. Jeżeli Twoja reklamacja nie będzie zawierała wymaganych prawem informacji (lit. d powyżej), a ich podanie będzie niezbędne do jej prawidłowego rozpatrzenia – niezwłocznie wezwiemy Cię do uzupełnienia braków (w wezwaniu wskażemy brakujące elementy). Jeżeli w terminie 7 dni od otrzymania takiego wezwania nie uzupełnisz reklamacji – pozostawimy ją bez rozpoznania (o możliwości wystąpienia takiego skutku pouczymy Cię w wezwaniu). Reklamacja uzupełniona przez Ciebie w terminie wywoła skutki od dnia jej złożenia.

f. Jeżeli złożysz reklamację:
(1) pisemnie w naszym BOK – potwierdzimy Ci jej złożenie niezwłocznie;
(2) ustnie do protokołu – niezwłocznie przekażemy Ci na Trwałym nośniku kopię protokołu jej złożenia (powinien on zawierać co najmniej dane, o których mowa pod lit. d pkt (1)-(5) powyżej), kopia ta będzie stanowić potwierdzenie złożenia przez Ciebie reklamacji;
(3) w pozostały sposób (w tym pisemnie przesyłką pocztową albo kurierską, telefonicznie, na adres poczty elektronicznej lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej [o ile zapewniamy taką możliwość] – złożenie reklamacji potwierdzimy Ci w przeciągu 14 dni od jej złożenia (pamiętaj, że w przypadku przesyłek pocztowych albo kurierskich termin ten liczymy od momentu doręczenia nam Twojej reklamacji).

Potwierdzenie otrzymasz na Trwałym nośniku. Będzie ono zawierało dzień złożenia reklamacji oraz nasze (Dostawcy) dane – naszą nazwę, adres i numer telefonu.

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

h. Nasza odpowiedź na Twoją reklamację będzie zawierała:
(1) naszą (Dostawcy) nazwę i dane kontaktowe umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji (w tym: numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej, który umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników);
(2) datę złożenia reklamacji;
(3) informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;
(4) jeżeli przyznamy Ci należności –informację, że zaliczymy je na poczet przyszłych płatności, jeżeli o to wnioskowałeś;
(5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a jeżeli jesteś Konsumentem (nie – Przedsiębiorcą Jednoosobowym) – także w postępowaniu sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ust. 1 PKE;
(6) jeżeli nie uznamy Twojej reklamacji – uzasadnienie faktyczne i prawne.

i. Odpowiedź na reklamację przekażemy Ci w sposób opisany w § 9 Umowy. Jeżeli Twoja reklamacja nie zostanie uwzględniona (w całości lub w części), to odpowiedź udzielaną na piśmie w postaci papierowej (o ile takowa będzie miała zastosowanie) przekażemy Ci przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób (np. osobiście).

j. Jeżeli przekazana przez nas odpowiedź na Twoją reklamację nie zostanie Ci doręczona – to na Twoje żądanie przekażemy ją ponownie (w sposób przez Ciebie wskazany w żądaniu). Zrobimy to w przeciągu 3 dni roboczych od dnia złożenia przez Ciebie takiego żądania.

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

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

19. Co, jeżeli jesteś Osobą z niepełnosprawnościami?

a. Poniżej znajdziesz zarys ogólnych informacji o podstawowych udogodnieniach, jakie oferujemy Osobom z niepełnosprawnościami. W tym zakresie zawsze stosujemy jednak aktualne wymogi wynikające z przepisów prawa. Niniejszy punkt ma zatem charakter jedynie ogólny i informacyjny, obejmuje stan na dzień doręczenia Ci niniejszego Regulaminu. Na naszej Stronie Internetowej oraz w BOK znajdziesz aktualne informacje o nas, naszych Usługach i ich warunkach, a także udogodnieniach dla Osób z niepełnosprawnościami, dokładniej wyszczególnione w art. 300 PKE (w skrócie informacje takie nazwiemy: **Informacją dla Osób z niepełnosprawnościami**). Informacje te publikowane są na naszej Stronie Internetowej w sposób umożliwiający odczyt maszynowy, w formie dostępnej dla Osób z niepełnosprawnościami

b. Zapewniamy Osobom z niepełnosprawnościami dostęp do świadczonych przez nas udogodnień i Usług równoważny dostępowi do Usług komunikacji elektronicznej, z jakiego korzysta większość użytkowników końcowych.

c. Nasz BOK zapewnia dostępność dla osób z upośledzeniem narządu ruchu, a także obsługę osób z niepełnosprawnościami na stanowisku wyposażonym w:
(1) urządzenie umożliwiające komunikację z osobą niesłyszącą lub niemówiącą oraz ułatwiające komunikację z osobą słabowidzącą;
(2) urządzenie zapewniające komunikację audiowizualną osoby niesłyszącej lub niemówiącej z tłumaczem polskiego języka migowego lub systemu językowo-migowego w czasie rzeczywistym. Dostęp do tego udogodnienia zapewniamy na zasadach przewidzianych aktualnymi przepisami prawa, w tym – w aktach prawnych wskazanych pod lit. h poniżej (bliższe informacje uzyskasz również m. in. w naszym BOK lub kontaktując się z nami).

Powyższe BOK będą stosownie oznakowane – zgodnie z wymaganiami przepisów prawa.

d. Jeżeli jesteś Osobą z niepełnosprawnością, to możesz zażądać od nas doręczenia Ci Dokumentacji umownej oraz danych na fakturze i wykazów Usług w postaci dostępnej dla Ciebie (czyli stosownej do Twojej niepełnosprawności).

e. Zapewniamy dostęp do:
(1) Dokumentacji umownej;
(2) Informacji dla Osób z niepełnosprawnościami;
(3) informacji zawartych na fakturze (wraz z podstawowym wykazem Usług);
(4) szczegółowego wykazu wykonanych Usług;

- sporządzonych na papierze z użyciem dużej czcionki lub w formie elektronicznej w formacie tekstowym. Dokumenty dostępne są w BOK, na naszej Stronie Internetowej lub są doręczane na Twoje żądanie. W przypadkach określonych w obowiązujących przepisach prawa, masz możliwość uzyskania takich dokumentów w alfabecie Braille'a. Dokładne zasady udostępniania dokumentów opisanych wyżej określają aktualnie obowiązujące przepisy, w tym – wskazane pod lit. h poniżej (bliższe informacje uzyskasz również m. in. w naszym BOK lub kontaktując się z nami).

f. Przy zawieraniu Umowy o świadczenie Usługi Telefonii oraz na Twoje żądanie możesz oczekiwać zaoferowania Ci telekomunikacyjnego urządzenia końcowego przystosowanego do potrzeb Osób z niepełnosprawnościami oraz naszej pomocy w jego konfiguracji. Zakres oraz szczegółowe warunki tego udogodnienia określają aktualnie obowiązujące przepisy, w tym – wskazane pod lit. h poniżej (bliższe informacje uzyskasz również m. in. w naszym BOK lub kontaktując się z nami).

g. Nasza Strona Internetowa spełnia wymogi dostępności określone w obowiązujących przepisach (standard co najmniej WCAG 2.0).

h. Obowiązujące nas przepisy względem Osób z niepełnosprawnościami znajdziesz głównie w PKE oraz w rozporządzeniu wydanym na podstawie art. 340 ust. 3 PKE (a do czasu jego wydania – w Rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 marca 2014 r. w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia udogodnień dla osób niepełnosprawnych przez dostawców publicznie dostępnych usług telefonicznych).

20. Jak postępujemy z Twoimi danymi?

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

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

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

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

(2) rodzaju połączenia;

(3) czasie połączenia.

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

d. Możesz wpływać na zakres przetwarzania Twoich danych poprzez:

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

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

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

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

21. Jakie są możliwości pozasądowego załatwienia sporu?

a. Zgodnie z przepisami (art. 379 PKE), zanim skierujesz swoje roszczenie do sądu lub postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, musisz najpierw wyczerpać u nas drogę postępowania reklamacyjnego (zajrzyj do punktu 19 Regulaminu ogólnego). Zasada ta dotyczy jednak tylko roszczeń określonych w PKE. Przede wszystkim będą to więc roszczenia dotyczące Usługi telewizji, dostępu do Internetu, czy telefonii.

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

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

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

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

22. Co jeśli zmienią się Twoje lub nasze dane?

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

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

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

23. Co to są Usługi stacjonarne i gdzie możesz je odbierać?

a. „**Usługi stacjonarne**" to takie Usługi, które świadczymy Ci tylko pod stałym adresem, np. w Twoim domu lub firmie (chyba, że Dokumentacja umowna wyraźnie mówi inaczej). Tym się właśnie różnią od Usług mobilnych, które zasadniczo mogą być odbierane w różnych miejscach.

b. Usługi stacjonarne możemy Ci dostarczać na tych obszarach, na których dysponujemy Siecią i możliwościami technicznymi, ażeby Cię do tej Sieci przyłączyć (o ile już nie jesteś do niej przyłączony). Pamiętaj proszę, że przyłączenie danego Lokalu do Sieci nie zawsze będzie możliwe.

c. W przypadku, w którym świadczenie Usług wymaga uprzednio wykonania przyłącza do Lokalu, zawarcie Umowy możemy uzależnić od zawarcia umowy na wykonanie takiego przyłącza.

24. Na czym polega Usługa dostępu do Internetu stacjonarnego?

a. Usługa dostępu do Internetu Stacjonarnego umożliwia Abonentowi uzyskanie dostępu do sieci Internet, w stałej lokalizacji, tj. za pomocą Gniazda Abonenckiego w Lokalu. W tym Regulaminie w skrócie nazywamy ją „**Usługą**".

b. Usługa zapewnia Ci możliwość transmisji danych (czyli ich przesyłania i pobierania) w sieci Internet. Nie obejmuje ona natomiast dostępu do żadnych konkretnych treści w Internecie ani do żadnych usług tam świadczonych przez podmioty trzecie.

c. W ramach niniejszej Usługi nie stosujemy limitów transferu danych. Oznacza to, że nie ma tu ograniczeń w ilości przesyłanych ani pobieranych przez Ciebie danych.

25. Co to jest Lokal i jakie wiążą się z nim wymogi?

a. „**Lokal**" to przyłączone do Sieci miejsce o konkretnym adresie, pod którym odbierasz Usługi stacjonarne. Adres Lokalu zawsze wskazujemy w Umowie.

b. Możemy przyłączyć Lokal do Sieci jedynie wtedy, gdy dysponujesz odpowiednim uprawnieniem do zawarcia takiej Umowy, tzn. posiadasz odpowiedni tytuł prawny do Lokalu.

c. Przed zawarciem Umowy możemy oczekiwać:

(1) współdziałania uprawnionego do Lokalu (art. 684 Kodeksu Cywilnego w zw. z art. 32 Megaustawy);

(2) przedstawienia przez Ciebie oświadczenia o posiadaniu tytułu prawnego do Lokalu, który uprawnia Cię do wyrażenia zgody na wykonanie prac związanych z dostarczeniem i dostosowaniem sieci do świadczenia Usług w Lokalu;

(3) w przypadku uzasadnionych wątpliwości – przedstawienia przez Ciebie informacji lub dokumentów potwierdzających przysługiwanie Ci odpowiedniego uprawnienia do Lokalu.

d. Ponosisz odpowiedzialność za niezgodność z prawdą oświadczenia o posiadaniu tytułu prawnego do Lokalu. Obejmuje to zwłaszcza koszty poniesione przez nas w związku z roszczeniami właściciel lub innych podmiotów uprawnionych do Lokalu, w tym koszty bezumownego korzystania, koszty przywrócenia Lokalu do stanu poprzedniego, czy koszty usunięcia zainstalowanej infrastruktury i sprzętu. Pamiętaj proszę, że powyższe wcale nie wyłącza jeszcze innych uprawnień, jakie mogą nam przysługiwać na mocy przepisów prawa.

e. Wyjątkowo może dojść do sytuacji, w której będziemy musieli wejść do Twojego Lokalu, ażeby zapewnić prawidłowe funkcjonowanie Sieci, jej konserwację, regulację, naprawę lub modernizację. Oczywiście, odbywać się to będzie z poszanowaniem Twojej prywatności oraz jedynie po uzgodnieniu z Tobą dogodnego terminu wizyty. Jesteś jednak zobowiązany do współdziałania z nami w tym zakresie.

f. Zobowiązany jesteś przygotować Lokal, w taki sposób, aby Ekipa Montażowa mogła wykonać instalację w możliwie najkrótszym czasie. Ekipa Montażowa nie jest zobowiązana do przestawiania mebli oraz dokonywania innych podobnych czynności montaż montażu Sprzętu.

26. Czy stosujemy jakieś ograniczenia związane z ruchem w Internecie?

a. Zasadniczo nie ograniczamy możliwości połączenia się z jakimikolwiek zakończeniami w sieci Internet, a wszystkie transmisje traktujemy równo, bez dyskryminacji, ograniczania czy ingerencji. Jednakże pewne wyjątki w tym zakresie znajdują się w Dokumentacji umownej - przede wszystkim w dalszej części niniejszego punktu.

b. Możemy stosować środki monitorowania ruchu oraz zarządzania nim. Pozwala to na utrzymanie optymalnych warunków dostępu do Internetu (środki te nie są podyktowane względami handlowymi). Środkami takimi są: kolejkowanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń. Stosujemy je jednak tylko tak długo, jak jest to konieczne. Ich stosowanie w oparciu o zdefiniowane kategorie ruchu dopuszczamy jedynie wtedy, gdy okaże się to nieuniknione z technicznego punktu widzenia.

c. Zasadniczo, środki zarządzania ruchem nie blokują, nie spowalniają, nie zmieniają, nie ograniczają, nie pogarszają jakości ani nie faworyzują określonych treści, aplikacji ani usług (lub szczególnych ich kategorii) ani nie ingerują w nie. Jednakże wyjątkowo (i jedynie przez niezbędny czas) może to być konieczne, aby:

(1) zapewnić zgodność z przepisami prawa lub środkami służącymi ich wykonaniu;

(2) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, Usług i Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych;

(3) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

d. Środki zarządzania ruchem wyjątkowo mogą spowodować tymczasowe pogorszenie parametrów Usługi, w tym: wydłużenie opóźnienia, ograniczenie prędkości transmisji danych lub jej tymczasowe wstrzymanie.

e. Możemy oferować usługi transmisji danych w Sieci, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług (np. VoIP). Nie są to jednak Usługi dostępu do Internetu stacjonarnego. Usługi takie nie wpływają na ogólną dostępność lub jakości naszej Usługi dostępu do Internetu. Świadczymy je wyłącznie na zasadach przewidzianych w przepisach obowiązującego prawa.

27. Jak przedstawia się jakość i prędkość Twojej Usługi dostępu do Internetu stacjonarnego?

a. Konkretne wartości prędkości Usługi dostępu do Internetu w Twoim pakiecie określa Twoja Umowa. Poniżej przeczytasz jednak dokładniej jak definiujemy poszczególnie wskazane tam wskaźniki prędkości:

(1) Prędkość minimalna – zobowiązujemy się dostarczać Ci ją w każdym momencie (oczywiście poza dopuszczalnymi przerwami w świadczeniu Usług). Wynosi ona połowę prędkości maksymalnej;

(2) Prędkość zwykle dostępna – możesz jej oczekiwać przez 80% doby. Wynosi ona 75% prędkości maksymalnej;

(3) Prędkość maksymalna – możesz jej oczekiwać co najmniej przez pewien czas (co najmniej raz na dobę). Uzyskanie takiej prędkości jest możliwe w sprzyjających okolicznościach, zwłaszcza przy braku lub niewielkim ruchu innych użytkowników Sieci. Prędkość maksymalna to u nas także prędkość deklarowana – czyli taka, którą posługujemy się w działalności marketingowej (w tym przy określeniu nazw i cen danego pakietu – zwłaszcza reklamach, ale i w Cenniku czy Regulaminie promocji).

b. Pamiętaj proszę, że wskaźniki prędkości naszej Usługi dostępu do Internetu wyznaczają prędkość, jaką możesz uzyskać w Gnieździe abonenckim. Nie uwzględnia to jednak ograniczeń stosowanego przez Ciebie Sprzętu lub Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, np. routera Wi-Fi, który w zależności od jego parametrów może znacząco zmniejszać faktycznie osiągalną prędkość w Twoim Telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym.

c. Miej też proszę na względzie, że faktycznie osiągana przez Ciebie prędkość Internetu zależy od wielu czynników (nie tylko od wyboru samego pakietu). W szczególności wypływ na nią mają takie okoliczności, jak: wyjątkowe przeciążenie Sieci, ograniczenia techniczne Sprzętu (zwłaszcza routera), korzystanie z Usługi na kilku Telekomunikacyjnych urządzeniach końcowych jednocześnie, równoczesne uruchomienie kilku strumieni danych (gdy np. pobierasz kilka plików w tym samym czasie), zainstalowaniu oprogramowania obniżającego prędkość transmisji (mogą tak działać niektóre programy antywirusowe, czy typu firewall), a także korzystanie z dostępu radiowego przy niskim poziomie sygnału (znaczna odległość od Sprzętu).

d. Poza prędkością dostępu do Internetu, znaczenie ma Ciebie mają także pozostałe parametry jakości, takie jak:

(1) Opóźnienie (z ang. delay lub tzw. ping) to mierzony w milisekundach (ms) czas, jaki upływa pomiędzy wysłaniem pakietu danych przez nadawcę, a jego dotarciem do odbiorcy. Wskaźnik ten może mieć istotne znaczenie dla transmisji w czasie rzeczywistym, np. wideokonferencji, oglądania filmów czy gier sieciowych. Może też przekładać się na prędkość otwierania serwisów internetowych. Standardowo czas ten nie przekracza u nas 50 ms.

(2) Zmienność opóźnienia (tzw. jitter) to wskaźnik, który pokazuje jak zmienia się w czasie opisany powyżej parametr opóźnienia (ping). Także mierzony jest w milisekundach (ms). Wskaźnik ten ma kluczowe znaczenie dla gier sieciowych, transmisji online i dwustronną komunikację VoIP. Standardowo czas ten nie przekracza u nas do 20 ms.

(3) Utrata pakietów danych (z ang. packet loss) – to jest wyrażony w procentach stosunek liczby utraconych pakietów danych do całkowitej liczby pakietów, które zostały skutecznie przetransmitowane. Może mieć istotne znaczenie dla gier sieciowych (np. spowodować zerwanie sesji), czy przesyłania plików (np. konieczne może być ich ponowne wysłanie). Standardowo wskaźnik ten nie przekracza 0,5 %.

e. Wartości powyższych parametrów mierzymy zgodnie z aktualnymi standardami publikowanymi przez ETSI. W przypadku wydania rozporządzenia na podstawie art. 316 ust. 4 PKE, parametry będziemy mierzyć zgodnie określonymi tam wymogami, jeżeli będziemy do tego zobowiązani. W przypadku nałożenia na nas obowiązku publikowania dodatkowych informacji o jakości Usług, będą one dostępne na naszej Stronie internetowej.

f. Dokładamy wszelkich starań, ażeby jakość naszej Usługi dostępu do Internetu zapewniała jej równoważny odbiór Osobom z niepełnosprawnościami. Minimalne poziomy naszej Usługi powinny zapewniać możliwość korzystania z Internetu przy wykorzystaniu wszelkich aplikacji, urządzeń oraz udogodnień wspierających korzystanie z niego przez Osoby z niepełnosprawnościami.

28. Jak wskaźniki prędkości Internetu przekładają się na Twoje korzystanie z niego?

a. Zasadniczo, wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienie takiego przesyłania – pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług w Internecie. Poniżej sprawdzisz przykłady optymalnych parametrów dla poszczególnych zastosowań Internetu (liczone osobno dla każdego Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego):

(1) usługi telefoniczne VoIP - 64 kb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;

(2) przeglądanie stron www - 1 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;

(3) oglądanie wideo w jakości SD - 2 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;

(4) oglądanie wideo w jakości HD - 6 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;

(5) oglądanie wideo w jakości 4K - 18 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;

(6) rozmowy wideo HD – 1,5 Mb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;

(7) gry sieciowe czasu rzeczywistego - 2 Mb/s pobierania i 1,5 Mb/s wysyłania, opóźnienie 30 ms.

b. Ograniczenie parametrów Usługi dostępu do Internetu (a zwłaszcza spadek prędkości lub wzrost opóźnienia) mogą wpływać negatywnie na możliwość korzystania przez Ciebie z aplikacji, usług czy treści. W szczególności może to doprowadzić do ograniczenia ich dostępności lub obniżenia jakości.

29. Kiedy rozpoczniemy świadczenie Ci Usług?

a. O ile nie wskazaliśmy inaczej w Umowie, to aktywujemy Usługi najpóźniej w przeciągu 30 dni od zawarcia Umowy. Pamiętaj jednak proszę, że termin ten może ulec wydłużeniu, jeżeli nie będziemy mogli wykonać niezbędnych prac w Lokalu lub aktywować Usług z przyczyn leżących po Twojej stronie (bo np. nie zapewnisz nam odpowiedniego dostępu do Lokalu).

b. Lokal przyłączamy w oparciu o Twoją zgodę na przeprowadzenie w nim uzgodnionych prac (zwróć proszę przy tym uwagę, że musisz mieć odpowiednie uprawnienia do Lokalu – pisaliśmy o tym w poprzednim punkcie). Takie prace mogą obejmować np. przewiercenie niezbędnych otworów, zainstalowanie Gniazda abonenckiego, czy montaż Sprzętu.

c. Dla wykonania przez nas Umowy potrzebujemy, ażebyś:

(1) współpracował z nami w sposób umożliwiający terminowe przyłączenie Twojego Lokalu;

(2) zapewnił obecność Twoją lub upoważnionej przez Ciebie osoby w Lokalu, podczas umówionego terminu przyłączenia go do Sieci lub przeprowadzania w nim innych prac (bez takiej obecności mamy prawo odmówić wykonania prac).

d. Pamiętaj proszę, że przyłączenie Lokalu nie obejmuje obsługi, konfiguracji ani naprawy Twoich Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych. Możemy oferować tego rodzaju Usługi serwisowe, jednak wówczas podlegają one opłacie dodatkowej wskazanej w Cenniku.

e. Przyłączenie Lokalu do Sieci standardowo obejmuje zainstalowanie w nim jednego Gniazda abonenckiego. Wykonanie przez nas dodatkowych Gniazd abonenckich możemy jednak oferować jako Usługę dodatkową, za opłatą wskazaną w Cenniku. Przyłączenie nie obejmuje wykonania prac ziemnych, doprowadzenia sieci do domu jednorodzinnego lub innych prac poza Lokalem, wymagających uzyskania odrębnych zgód lub pozwoleń. Takie prace wymagają zawarcia odrębnej umowy o wykonanie przyłącza.

f. Przyłączenie Lokalu do Sieci potwierdzimy w podpisanym przez Ciebie protokole odbioru.

30. Jak należy postępować z naszym Sprzętem i elementami Sieci w Twoim Lokalu?

a. Przypominamy, że Sprzętem są takie urządzenia, jak np. dekoder, modem, zasilacz czy router (dokładną definicję sprawdź w Regulaminie ogólnym). Jeżeli poniżej nie wskazaliśmy inaczej, to w niniejszym punkcie opisujemy zasady postępowania ze Sprzętem należącym do nas. Czyli takim, który udostępniamy Ci do używania jedynie na czas trwania Umowy, a który musisz potem zwrócić.

b. Sprzęt wydamy Ci w stanie, który umożliwia jego prawidłowe używanie. Jego wydanie potwierdzimy w podpisanym przez Ciebie protokole odbioru.

c. Pamiętaj proszę, że wydany Ci Sprzęt i wszelkie elementy Sieci zamontowane w Lokalu pozostają naszą (jako Dostawcy) własnością. Nie udostępniaj ich osobom trzecim bez naszej zgody. Wolno Ci ich używać jedynie w miejscu wskazanym w Umowie (jeżeli nie mówi ona nic innego, jest to właśnie Lokal).

d. Bez naszej wyraźnej zgody nie wolno Ci przyłączać do Sieci jakichkolwiek innych urządzeń niż Sprzęt (nasz albo Twój własny) lub Telekomunikacyjne urządzenie końcowe (czyli np. komputer, telewizor lub telefon – dokładną definicję sprawdzisz w Regulaminie).

e. Sprzęt i udostępnione Ci elementy Sieci musisz przechowywać w sposób, który zabezpieczy je przed utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem. Pamiętaj, że od momentu podpisania protokołu ich odbioru ryzyko ich uszkodzenia lub utraty przechodzi właśnie na Ciebie. Musisz powiadomić nas o ich utracie lub zniszczeniu najpóźniej w przeciągu 48 godzin.

f. Wszelkie ingerencje w tym zmiany, przeróbki, naprawy, konserwacje oraz usuwanie uszkodzeń w Zestawie Klienckim oraz Przyłączu Abonenckim dokonują wyłącznie nasi pracownicy lub osoby przez Nas upoważnione.

g. Sprzętu i wszelkich elementów Sieci wolno Ci używać wyłącznie zgodnie z ich przeznaczeniem oraz ewentualnie załączoną do nich i udostępnioną Ci instrukcją.

h. Podczas wyładowań atmosferycznych (np. burzy z piorunami) koniecznie odłącz Sprzęt i Telekomunikacyjne urządzenia końcowe od prądu oraz od Gniazda abonenckiego. Jeżeli tego nie zrobisz, może dojść do uszkodzenia Sprzętu, sieci wewnątrz Twojego Lokalu lub podłączonych do nich Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych – nie będziemy wówczas za to odpowiadać jako Dostawca (chyba, że przepisy prawa będą jednoznacznie mówiły co innego). Dotyczy to Sprzętu i Telekomunikacyjnych Urządzeń końcowych udostępnianych Ci przez nas, jak i należących do Ciebie.

i. Po Twojej stronie leży zorganizowanie zasilania Sprzętu i Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych energią elektryczną (Ty także ponosisz koszt takiego zasilania). Dotyczy to Sprzętu i Telekomunikacyjnych Urządzeń końcowych udostępnianych Ci przez nas, jak i należących do Ciebie.

31. Jakie są zasady wymiany i zwrotu Sprzętu, który Ci udostępniamy?

a. W wyjątkowych sytuacjach musimy zastrzec sobie prawo do wymiany Sprzętu, który udostępniliśmy Ci do używania na czas trwania Umowy. Otóż wymiana taka będzie możliwa ze względów:
- **(1)** technicznych – jeżeli zajdzie konieczność modernizacji Sprzętu, zmiany lub unowocześnienia technologii świadczenia Usług;
- **(2)** organizacyjnych lub prawnych – zwłaszcza, jeżeli po naszej stronie powstanie obowiązek usunięcia z Sieci określonych modeli Sprzętu lub Sprzętu określonych dostawców;
- **(3)** bezpieczeństwa – zwłaszcza, jeżeli określone modele Sprzętu lub Sprzęt określonego dostawcy nie zapewnia odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa.

b. Wymiana Sprzętu może wiązać się z koniecznością zmiany ustawień lub ponownej konfiguracji Twojego Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego. Bądź jednak proszę wyrozumiały – jak widzisz powyżej, powody wymiany są ważne również dla Ciebie.

c. W opisanych wcześniej przypadkach (lit. a powyżej) Twoim obowiązkiem będzie umożliwienie nam dokonania wymiany Sprzętu. Wizyta naszego personelu odbędzie się w uzgodnionym z Tobą terminie – na analogicznych zasadach jak w przypadku przyłączenia Lokalu do Sieci.

d. Sprzęt możesz wymienić także w Biurze Obsługi Klienta po wcześniejszym uzgodnieniu.

e. Po zakończeniu obowiązywania Umowy musisz zwrócić nam Sprzęt, który udostępniliśmy Ci do używania na czas jej trwania. Masz na to 14 dni. Oddaj go proszę w naszym BOK lub odeślij na nasz adres korespondencyjny (Ty ponosisz koszty zwrotu). Analogiczne zasady obowiązują, jeżeli dojdzie do takiej zmiany Twojej Umowy, wskutek której dalsze korzystanie przez Ciebie ze Sprzętu okaże się zbędne (bez obaw – poinformujemy Cię o tym) – przy czym, jeżeli zmiana następuje z przyczyn leżących po naszej (Dostawcy) stronie, to nie ponosisz kosztów zwrotu. Pamiętaj jednak proszę, że szczegółowe zasady zwrotu Sprzętu mogą znajdować się w pouczeniu o prawie odstąpienia od Umowy (jest ono załącznikiem do Umowy).

f. Za dodatkową opłatą możemy odebrać Zestaw Kliencki z Lokalu. Wolę skorzystania z tej usługi powinieneś zgłosić wraz z pisemnym oświadczeniem o rozwiązaniu lub odstąpieniu Umowy lub najpóźniej w dniu, w którym następuje odstąpienie, rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy. Opłatę za usługę odbioru Zestawu lub Sprzętu, w wysokości określonej w Cenniku powinieneś uiścić nie później niż w dniu odbioru Zestawu lub sprzętu.

g. W przypadku gdy spóźnisz się ze zwrotem Sprzętu będziesz zobowiązany do zapłacenia kary umownej w wysokości określonej w Cenniku, za każdy dzień opóźnienia, do wysokości wartości Zestawu Klienckiego.

h. Jeśli nie zwrócisz Nam któregokolwiek elementu Sprzętu, zobowiązany będziesz do zapłacenia kary umownej dla utraty tego elementu zgodnie z Cennikiem.

i. W przypadku wcześniejszego uiszczenia kary umownej za opóźnienie w zwrocie Sprzętu, zostaje ona zaliczona na poczet kary umownej z tytułu braku zwrotu. Zapłata kary umownej nie powoduje przejścia własności Sprzętu na Twoją własność.

j. W przypadku gdy zwrócisz Zestaw Kliencki lub Sprzęt uszkodzony lub zużyty w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji, zobowiązany będziesz do zapłaty określonej przez Operatora kwoty odpowiadającej kosztowi naprawy lub wymiany Sprzętu.

32. Jakie są zasady w przypadku korzystania przez Ciebie z własnego Sprzętu oraz Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych?

a. Przede wszystkim wszelki Sprzęt i Telekomunikacyjne urządzenia końcowe podłączane przez Ciebie do Sieci lub Gniazda abonenckiego powinny spełniać wymagania przewidziane prawem.

b. Jako Dostawca nie odpowiadamy za prawidłowość działania Twojego Sprzętu i Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych ani za zakłócenia w działaniu Usług lub Sieci, jeżeli wynika to jedynie z wadliwości lub niekompatybilności takiego Sprzętu lub Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych.

c. Pamiętaj proszę, że również w przypadku Twojego własnego Sprzętu oraz Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, obowiązują Cię zasady opisane w punkcie 4 lit. d, g oraz h (tj. zasady podłączania do Sieci, obowiązek odłączania od prądu i Gniazda abonenckiego w trakcie wyładowań atmosferycznych, a także zasilanie energią elektryczną we własnym zakresie i na Twój koszt).

33. Co, jeżeli zmieniasz Lokal?

a. Rozumiemy, że w przyszłości możesz zmienić Lokal (np. wskutek przeprowadzki albo zmiany lokalizacji Twojej firmy). Zasadniczo możesz kontynuować w nim korzystanie z naszych Usług, o ile nowy Lokal znajduje się w obrębie naszej Sieci oraz możliwe jest świadczenie tam naszych Usług. Opłata za przeniesienie Usługi do innej lokalizacji naliczona będzie zgodnie z Cennikiem. Zasady dostarczania naszych Usług w danych miejscach (także w zakresie ewentualnych kosztów), które opisaliśmy w punkcie 25 stosuje się odpowiednio.

b. W Regulaminie opisaliśmy też zasady przeniesienia Twoich praw i obowiązków umownych na inną osobę, która będzie dysponowała odpowiednim tytułem prawnym do Lokalu.

c. Jeżeli utracisz odpowiednie do korzystania z naszych Usług uprawnienie do Lokalu, a Twoje prawa i obowiązki umowne nie przejdą na nikogo innego – powinieneś rozwiązać z nami Umowę (zasady rozwiązywania Umowy znajdziesz właśnie w Umowie). Jeżeli tego nie zrobisz, a Twoje prawa i obowiązki umowne nie przejdą na nikogo innego – będziesz odpowiedzialny za płatności wynikające z Twojej Umowy, niezależnie od tego kto faktycznie będzie korzystał z objętych nią Usług. Oczywiście nie dotyczy to przypadków, w których przepisy prawa będą jednoznacznie mówiły co innego. Rozwiązanie Umowy przed upływem czasu jej obowiązywania może wiązać się z obowiązkiem zapłaty Odszkodowania zgodnie z Regulaminem Ogólnym.

34. Jakie są warunki zmiany dostawcy?

a. Zmiana dostawcy Usługi jest możliwa poprzez rozwiązanie Umowy z nami i jednoczesne zawarcie jej z nowym dostawcą, lub poprzez zastosowanie szczególnej procedury opisanej poniżej.

b. Jeżeli zmieniasz dostawcę usługi dostępu do Internetu, to masz prawo wnioskować o zachowanie jej ciągłości (tj. wnioskować o zasadniczo nieprzerwany dostęp do Internetu) – chyba że nie byłoby to technicznie wykonalne. Wypowiedzenie umowy z Twoim dotychczasowym dostawcą stanie wówczas się skuteczne dopiero wtedy, gdy Twój nowy dostawca rozpocznie świadczenie usługi. Zmiana dostawcy usługi dostępu do Internetu nie może powodować przerwy w świadczeniu tej usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy. Realizacja takiego uprawnienia nie podlega opłacie.

c. Wniosek o zachowanie ciągłości dostępu do Internetu składasz u nowego dostawcy. Sprawdź bezpośrednio u niego, w jakiej formie możesz złożyć taki wniosek oraz co powinien on dokładnie zawierać (możliwe, że ten dostawca posiada specjalny formularz ułatwiający złożenie Ci takiego wniosku). Wzór wniosku stosowanego przez nas otrzymasz w BOK lub na Stronie internetowej.

d. Twój wniosek powinien określać tryb, w którym rozwiązana zostanie umowa z dotychczasowym dostawcą, tj.:
- **(1)** z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą;
- **(2)** bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą i ze wskazaniem konkretnego terminu zmiany dostawcy. Żądając zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, możesz bowiem wypowiedzieć umowę z dotychczasowym dostawcą bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim przypadku musisz mu jednak zapłacić kwotę nieprzekraczającą abonamentu za okres wypowiedzenia oraz ewentualnie także odszkodowanie za rozwiązanie umowy przed terminem jej obowiązywania;
- **(3)** na koniec okresu promocyjnego uzgodnionego z dotychczasowym dostawcą.

e. Nowy dostawca rozpocznie świadczenie Ci Usługi w uzgodnionym z Tobą umownie terminie. Nowy dostawca potwierdzi Ci niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia usługi na Trwałym nośniku. Jeżeli Twój wniosek nie będzie mógł zostać zrealizowany, dostawca zawiadomi Cię o odmowie wraz z podaniem jej przyczyny.

f. Cały proceder opiera się na współpracy nowego dostawcy z dotychczasowym (wymieniają oni między sobą informacje za pomocą specjalnie dedykowanego systemu Prezesa UKE). Procesem zmiany kieruje nowy dostawca.

g. Jeżeli nowy dostawca nie rozpocznie świadczenia Ci usługi dostępu do Internetu w umówionym terminie, dotychczasowy będzie kontynuował świadczenie Ci tej usługi – do czasu jej rozpoczęcia przez nowego dostawcę.

h. Jeżeli nowy dostawca nie rozpocznie świadczenia Ci usługi dostępu do Internetu w przeciągu 30 dni od umówionego terminu, to:
- **(1)** wypowiedzenie Twojej umowy z dotychczasowym dostawcą stanie się bezskuteczne (chyba, że oświadczysz, iż chcesz takiego wypowiedzenia);
- **(2)** umowa z nowym dostawcą uważana jest za niezawartą.

O powyższym powiadomi Cię dotychczasowy dostawca.

i. Jeżeli w terminie wskazanym w umowie z nowym dostawcą (jako termin rozpoczęcia świadczenia przez niego usługi dostępu do Internetu) nie dojdzie do zmiany dostawcy – przysługuje Ci od niego jednorazowe odszkodowanie. Za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia jest to ¼ sumy opłat miesięcznych za usługi komunikacji elektronicznej, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych. Nie dotyczy to sytuacji, w której opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub gdy opóźnienie powstało z przyczyn leżących po stronie dedykowanego systemu teleinformatycznego Prezesa UKE.

j. Kwotę należnego Ci odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od umówionego terminu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę, do dnia faktycznego takiego rozpoczęcia lub upływu terminu, o którym mowa pod lit. h powyżej (tj., kiedy to umowa z nowym dostawcą zostanie uznana za niezawartą).

k. Staraliśmy się przedstawić Ci w uproszczeniu ogólne zasady realizacji Twojego prawa do zachowania ciągłości dostępu do Internetu wynikające z PKE. Jeżeli jednak jesteś ciekaw dokładnej procedury w tym zakresie – to oprócz samego PKE, możesz zajrzeć jeszcze do rozporządzenia wydanego na podstawie art. 330 ust. 6 PKE (a do czasu jego wydania – wydanego na podstawie Prawa telekomunikacyjnego Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telekomunikacyjnych).

35. Na czym polega Usługa telewizji cyfrowej?

a. Usługa Telewizji cyfrowej (w skrócie będziemy ją nazywać także „**Usługą**" albo „**Telewizją cyfrową**") polega na umożliwieniu Ci odbioru kanałów telewizyjnych, które wchodzą w skład wybranego przez Ciebie pakietu.

b. Miej proszę na względzie, że my nie jesteśmy nadawcą kanałów telewizyjnych, które oglądasz w ramach Umowy z nami. Nie decydujemy o ich treści ani nie mamy wpływu na udostępniane przez ich nadawcę audycje (nie mamy też wpływu na dokonywane w tym zakresie zmiany).

c. Naszą Usługę Telewizji cyfrowej możesz odbierać jedynie na terytorium Polski (nie będzie działała za granicą).

36. Jeszcze kilka definicji.

Pojęcia pisane z wielkiej litery należy rozumieć tak, jak poniżej. Poza nimi stosujemy oczywiście pozostałe definicje z Dokumentacji umownej, a zwłaszcza te z Regulaminu ogólnego.

a. Aplikacja – to oprogramowanie, z którego musisz korzystać, ażeby odbierać kanały telewizyjne w ramach Usługi Telewizji cyfrowej;

b. Dekoder STB – to dekoder telewizyjny (Set-Top-Box) z zainstalowaną Aplikacją, który jest dedykowanym urządzeniem elektronicznym podłączanym do telewizora. Umożliwia on odbiór sygnału telewizyjnego;

c. STB – to każde urządzenie elektroniczne z zainstalowaną Aplikacją

37. Jakiego Sprzętu potrzebujesz, żeby odbierać naszą Usługę telewizji cyfrowej?

Ażeby odbierać naszą Usługę telewizji cyfrowej, musisz podłączyć swoje Telekomunikacyjne urządzenie końcowe (np. telewizor) do specjalnie dedykowanego Sprzętu - odpowiedniego dekodera. Sprzęt ten zasadniczo udostępniamy Ci do używania na czas trwania Twojej Umowy (może to podlegać opłacie określonej w Cenniku. Możemy jednak wyrazić zgodę na korzystanie przez Ciebie z własnego Sprzętu, o ile będzie to przewidywała nasza bieżąca oferta i o ile będzie on umożliwiał korzystanie z naszej Usługi (o niezbędne szczegóły techniczne Sprzętu zapytaj w naszych BOK).

38. Jakie są ogólne zasady korzystania z Usług Telewizji cyfrowej?

a. Jeżeli Twoja Umowa nie stanowi inaczej, to możesz korzystać z Telewizji Cyfrowej wyłącznie w celach osobistych i w sposób niełączący się z osiąganiem korzyści majątkowych. Wolno Ci nadto korzystać z niej tylko w Lokalu, który nie jest przeznaczony dla większej grupy osób.

b. Z Usług Telewizji Cyfrowej korzysta się za pośrednictwem STB.

c. Standardowo Usługę możesz odbierać na jednym STB. Jednakże Wykaz kanałów może dopuszczać uruchomienie części kanałów na więcej niż jednym STB. Co więcej – możemy uruchomić taką możliwość za dodatkową opłatą określoną w Cenniku – w postaci tzw. usługi typu Multiroom.

d. Pamiętaj proszę, że pobierane przez nas opłaty za Usługę Telewizji cyfrowej nie obejmują opłat publicznoprawnych za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego (tzw. abonamentu RTV). Musisz go uiszczać samodzielnie, niezależnie od opłat, które uiszczasz na naszą rzecz.

e. Nasza Usługa Telewizji cyfrowej świadczona jest z wykorzystaniem technologii streamingu. Czyli – świadczona jest przez Internet i wymaga połączenia się przez Ciebie z Internetem. Oznacza to wykorzystanie transmisji danych podczas korzystania z tej Usługi. Miej na względzie, że może to spowodować obowiązek uiszczenia przez Ciebie dodatkowych opłat (za zwiększony transfer danych w Internecie – zwłaszcza jeżeli korzystasz z usług mobilnych, wskutek oglądania Telewizji cyfrowej).

f. Jakość wyświetlania treści może się różnić w zależności od Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego będziesz korzystał. Może też zależeć od różnych innych czynników, jak: Twoja lokalizacja czy przepustowość Internetu, z którego korzystasz i jego prędkość.

g. Dostępność treści w jakości HD, Ultra HD i HDR zależy od możliwości Twojego Internetu i Twojego Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego. Co więcej – nie wszystkie treści są dostępne we wszystkich formatach (takich jak HD, Ultra HD i HDR).

h. Ażeby odbierać Telewizję Cyfrową w jakości:

- **a.** SD potrzebujesz połączenia internetowego o prędkości co najmniej 0,5 Mb/s (ażeby uzyskać lepszą jakość wideo, zalecamy jednak korzystanie z szybszego łącza);
- **b.** HD (rozdzielczość 720p lub wyższa) – zalecamy prędkość pobierania co najmniej 5,0 Mb/s na strumień (czyli np. na jeden kanał telewizyjny);
- **c.** Ultra HD (rozdzielczość 1080p lub wyższa) i HDR – zalecamy prędkość pobierania co najmniej 25,0 Mb/s na strumień.

(1) Pamiętaj proszę, że pobierane przez nas opłaty za Usługę Telewizji cyfrowej nie obejmują opłat publicznoprawnych za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego (tzw. abonamentu RTV). Musisz go uiszczać samodzielnie, niezależnie od opłat, które uiszczasz na naszą rzecz.

39. Jak rozpocząć odbiór Usługi Telewizji cyfrowej?

a. Naszą Telewizję Cyfrową możesz odbierać za pośrednictwem:

- **(1)** Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, na którym sam zainstalujesz Aplikację (STB);
- **(2)** Udostępnionego Ci przez nas do używania Dekodera STB. On już posiada wgraną Aplikację i wszelkie niezbędne oprogramowanie. O zasadach korzystania z takiego dekodera, jego wydania oraz jego zwrotu przeczytasz w Regulaminie szczególnym świadczenia stacjonarnych Usług telekomunikacyjnych.

b. Korzystanie z Usługi może wymagać zalogowania się przez Ciebie w Aplikacji. Oznacza ono wprowadzenie loginu oraz hasła, które otrzymasz po zawarciu Umowy.

c. Jeżeli chcesz korzystać z Usługi na swoim własnym STB, to musisz zainstalować na nim Aplikację. Pobierzesz ją:

- **(1)** Na urządzeniach mobilnych z systemem Android korzystając z aplikacji JAMBOX go! dostępnej w sklepie Google Play lub
- **(2)** na każdym urządzeniu z przeglądarki internetowej - korzystając z serwisu go.jambox.pl

d. Nie wolno Ci umieszczać w Aplikacji jakichkolwiek treści bezprawnych ani korzystać z niej w sposób naruszający przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

e. Miej proszę na względzie, że technologie świadczenia usług telekomunikacyjnych podlegają stałemu rozwojowi. W związku z powyższym Aplikacja w czasie trwania Twojej Umowy może podlegać dostosowaniu do zmieniających się warunków rynkowych i technicznych. Do optymalnego korzystania z niej konieczne jest więc bieżące aktualizowanie systemu operacyjnego Twojego urządzenia. Konieczne jest także bieżące aktualizowanie Aplikacji. Aktualizacje Aplikacji mogą powodować, że starsze urządzenia lub takie urządzenia, które przestaną obsługiwać nowe wersje systemów operacyjnych, nie będą w przyszłości spełniały wymogów technicznych lub będą spełniały je w ograniczonym zakresie.

f. Aplikacja podlega okresowym aktualizacjom, które mogą dotyczyć kwestii bezpieczeństwa, stabilizacji pracy, a także poprawienia lub rozszerzenia funkcji STB. Twoim obowiązkiem jest wyrażać zgodę na instalowanie aktualizacji. Jeżeli z wyniku Twoich działań aktualizacje nie zostaną zainstalowane w rozsądnym terminie, to nie odpowiadamy za prawidłowe działanie Aplikacji i zgodność świadczonych za jej pomocą Usług z Umową (jednak tylko w zakresie wynikającym wyłącznie z braku zainstalowania aktualizacji).

g. Regulamin Aplikacji dostępny jest pod adresem: www.jambox.pl . Może on regulować szczegółowe zasady korzystania z Aplikacji. Nie powoduje to jednak zmiany ani ograniczenia zakresu naszych zobowiązań umownych wobec Ciebie. Regulamin Aplikacji nie wpływa zwłaszcza na zakres dostępnych dla Ciebie kanałów telewizyjnych ani dodatkowych funkcjonalności. Nie ogranicza też korzystania z Usługi w sposób nieprzewidziany naszą Umową.

h. Jeżeli w regulaminie Aplikacji wprowadzone zostaną zmiany, które istotnie lub negatywnie wpływają na Twój dostęp do Aplikacji albo korzystanie z niej – to powiadomimy Cię o takiej zmianie z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni. Jeżeli zmiana regulaminu Aplikacji wpływa na warunki korzystania przez Ciebie z Usługi Telewizji Cyfrowej, to masz prawo wypowiedzenia Umowy – na takich warunkach, jak gdybyśmy dokonywali wobec Ciebie jednostronnej zmiany warunków Umowy o świadczenie Usługi telewizji cyfrowej (o warunkach takiego wypowiedzenia i przysługujących Ci z tego tytułu prawach przeczytasz w Umowie).

40. Jakie są ogólne zasady korzystania z Usług Telewizji cyfrowej?

a. Jeżeli Twoja Umowa nie stanowi inaczej, to możesz korzystać z Telewizji Cyfrowej wyłącznie w celach osobistych i w sposób niełączący się z osiąganiem korzyści majątkowych. Wolno Ci nadto korzystać z niej tylko w Lokalu, który nie jest przeznaczony dla większej grupy osób.

b. Standardowo Usługę możesz odbierać na jednym Telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym. Jeżeli jednak przewiduje to Twoja Umowa, to z Usługi możesz korzystać przy pomocy większej, określonej liczby Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych (jest to wówczas Usługa dodatkowa typu multiroom).

c. Pamiętaj proszę, że pobierane przez nas opłaty za Usługę Telewizji cyfrowej nie obejmują opłat publicznoprawnych za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego (tzw. abonamentu RTV). Musisz go uiszczać samodzielnie, niezależnie od opłat, które uiszczasz na naszą rzecz.

d. Dostępność treści w jakości HD, Ultra HD i HDR zależy od możliwości Twojego Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego. Co więcej – nie wszystkie treści są dostępne we wszystkich formatach (takich jak HD, Ultra HD i HDR).

41. Czy istnieją jeszcze jakieś dodatkowe funkcje naszej Telewizji cyfrowej?

a. W ramach Usługi możesz korzystać z usługi dostępu do Elektronicznego Przewodnika po Programach (EPG). Pozwala ona na dostęp do aktualnych informacji o audycjach nadawanych w udostępnianych Ci kanałach telewizyjnych. Korzystanie z takiej funkcjonalności nie podlega żadnej dodatkowej opłacie.
b. Aktualne informacje o dostępności dodatkowych, nieodpłatnych funkcji naszej Telewizji Cyfrowej publikujemy na naszej Stronie Internetowej.

42. Co, jeżeli udostępniliśmy Ci odbiornik telewizyjny?

Jeżeli udostępniliśmy Ci odbiornik sygnału telewizyjnego, to po zakończeniu obowiązywania Umowy masz prawo bezpłatnie zwrócić go w BOK. Nie dotyczy to jednak sytuacji, w których odbiornik ten umożliwia odbiór cyfrowych transmisji telewizyjnych świadczonych przez innych dostawców.

43. Na czym polega Usługa Telefonii stacjonarnej?

a. Usługa Telefonii stacjonarnej (w skrócie będziemy ją też dalej nazywać „**Usługą**" lub „**Telefonią stacjonarną**") polega na umożliwieniu Ci wykonywania i odbierania połączeń telefonicznych za pomocą Sieci, do której przyłączyłeś swoje Telekomunikacyjne urządzenie końcowe (czyli np. telefon).
b. Nie wprowadzamy ograniczeń w zakresie:
  (1) wykonywania i odbierania połączeń głosowych do i z numerów w Unii Europejskiej, w tym numerów uwzględnionych w krajowych planach numeracji i należących do powszechnej międzynarodowej sieci bezpłatnych numerów telefonicznych (UIFN). W pozostałym zakresie, uzyskujesz dostęp do połączeń i numerów uwzględnionych w Cenniku;
  (2) wykonywania połączeń na numery alarmowe.
c. W Umowie przydzielimy Ci numer telefoniczny, który będzie identyfikował Twoje Telekomunikacyjne urządzenie końcowe w Sieci. O zasadach ewentualnego przenoszenia i zmiany numeru przeczytasz w dalszych punktach niniejszego Regulaminu szczególnego.
d. Na stronie internetowej Prezesa UKE znajdziesz informacje aktualnie dostępnych, certyfikowanych lub udostępnianych przez niego narzędziach służących do porównania dostępnych na rynku ofert według cen, taryf i jakości usług.

44. Co to jest usługa z dodatkowym świadczeniem?

a. Usługa z dodatkowym świadczeniem (potocznie nazywa bywa *usługą premium rate*) to usługa telekomunikacyjna wzbogacona o inne dodatkowe świadczenie, które może być realizowane przez kogoś innego niż my. Takim dodatkowym świadczeniem mogą być np. konkursy, gry, plebiscyty, mikropłatności, wróżby, akcje charytatywne, itp. Prezes UKE prowadzi rejestr numerów wykorzystywanych do świadczenia takich usług i udostępnia go na swojej stronie internetowej (BIP UKE).
b. Możesz bezpłatnie określić miesięczny (jako Okres rozliczeniowy) próg kwotowy dla usług z dodatkowym świadczeniem. Możesz wybrać spośród następujących progów: 0 zł (co oznacza całkowitą blokadę płatnych usług z dodatkowym świadczeniem), 35 zł, 100 zł oraz 200 zł. W braku wyboru – domyślny próg wynosi 35 zł.
c. Natychmiast poinformujemy Cię o osiągnięciu progu kwotowego dla usług z dodatkowym świadczeniem. Odpłatne połączenia (przychodzące i wychodzące) z numerami takich usług zostaną wtedy zablokowane do końca danego Okresu rozliczeniowego. Możesz jednak wtedy określić nowy, wyższy próg kwotowy - wówczas połączenia takie będą realizowane do wysokości nowego progu.
d. Możesz zażądać, abyśmy:
  (1) nieodpłatnie blokowali połączenia wychodzące na numery wszystkich lub poszczególnych rodzajów usług z dodatkowym świadczeniem lub połączenia przychodzące z takich numerów;
  (2) umożliwili Ci określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi (np. 10 zł za minutę połączenia) albo ceny za całe połączenie (o ile usługa jest tak właśnie taryfikowana), a następnie: abyśmy nieodpłatnie blokowali połączenia wychodzące na numery usług z dodatkowym świadczeniem, których cena przekracza taką cenę lub połączenia przychodzące z takich numerów.
e. Nie płacisz nam za usługi z dodatkowym świadczeniem, które zostały zrealizowane wbrew zasadom opisanym w niniejszym punkcie.

45. Jak można zmienić albo przenieść numer?

a. Możesz złożyć u nas wniosek o zmianę przydzielonego Ci numeru. Musisz tam jednak wykazać, że korzystanie z niego jest dla Ciebie uciążliwe.
b. Jeżeli zmieniasz dostawcę usługi telefonii stacjonarnej, możesz bezpłatnie zachować swój dotychczasowy numer (przeniesienie numeru). Jeżeli nie zrzekłeś się tego prawa, to możesz zrealizować je najpóźniej w terminie miesiąca od zakończenia Twojej umowy z dotychczasowym dostawcą (ewentualnie: od doręczenia informacji o przejęciu zobowiązań dostawcy, któremu Prezes UKE cofnął prawo do wykorzystania zasobów numeracji).
c. W celu przeniesienia numeru, musisz wystąpić z wnioskiem do nowego dostawcy. Sprawdź bezpośrednio u niego, w jakiej formie możesz złożyć taki wniosek oraz co powinien on dokładnie zawierać (możliwe, że ten dostawca posiada specjalny formularz ułatwiający złożenie Ci takiego wniosku.
d. Zgodnie z PKE, żądając przeniesienia przydzielonego Ci numeru powinieneś określić tryb tego przeniesienia. Wybierz jeden z poniższych:
  (1) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z Twoim dotychczasowym dostawcą;
  (2) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z Twoim dotychczasowym dostawcą, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia. Żądając przeniesienia numeru, możesz bowiem wypowiedzieć umowę z dotychczasowym dostawcą bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim przypadku musisz mu jednak zapłacić kwotę nieprzekraczającą abonamentu za okres wypowiedzenia. Kwota ta nie może być jednak wyższa niż abonament za jeden okres rozliczeniowy, powiększony o odszkodowanie za przedterminowe rozwiązanie umowy;
  (3) na koniec minimalnego okresu promocyjnego z Twoim dotychczasowym dostawcą.
e. Przeniesienie numeru nastąpi nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od uzgodnionego z Tobą umownie dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę. Termin rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę powinien być zgodny z terminem rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą.
f. Twój nowy dostawca doręczy Ci na Trwałym nośniku potwierdzenie przeniesienia numeru. Jeżeli Twój wniosek nie będzie mógł zostać zrealizowany, dostawca zawiadomi Cię o odmowie wraz z podaniem jej przyczyny.
g. Cały proces przeniesienia numeru opiera się na współpracy nowego dostawcy z dotychczasowym (wymieniają oni między sobą informacje za pomocą specjalnie dedykowanego systemu Prezesa UKE). Procesem zmiany kieruje nowy dostawca.
h. Jeżeli Twój numer nie zostanie przeniesiony w terminie wskazanym pod lit. e powyżej, to Twój dotychczasowy dostawca nadal będzie świadczył Ci usługę na dotychczasowych warunkach – do momentu, kiedy numer zostanie przeniesiony. Jeżeli wymaga to wznowienia świadczenia usługi, przerwa w dostępie do usługi nie może być dłuższa niż jeden dzień roboczy.
i. Jeżeli Twój numer nie zostanie przeniesiony w przeciągu 30 dni od terminu wskazanego pod lit. e powyżej, to:
  (1) wypowiedzenie Twojej umowy z dotychczasowym dostawcą stanie się bezskuteczne (chyba, że oświadczysz, iż chcesz takiego wypowiedzenia) – powiadomi Cię o tym dotychczasowy dostawca;
  (2) umowa z nowym dostawcą uważana jest za niezawartą (chyba, że wcześniej już sam zrezygnowałeś ze zmiany dostawcy) – powiadomi Cię o tym nowy dostawca.
j. Jeżeli w terminie wskazanym pod lit. e powyżej, nie dojdzie do przeniesienia numeru – przysługuje Ci jednorazowe odszkodowanie od dotychczasowego dostawcy. Za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia jest to ¼ sumy opłat miesięcznych za usługi telekomunikacyjne, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, a w przypadku abonentów usługi przedpłaconej – w wysokości 1/4 sumy wartości doładowań konta z ostatnich 3 miesięcy. Nie dotyczy to sytuacji, w której przyczyna braku przeniesienia leżała po stronie dedykowanego systemu teleinformatycznego Prezesa UKE.
k. Jeżeli numer przeniesiono bez Twojej zgody, masz prawo do jednorazowego odszkodowania od nowego dostawcy. Z każdy rozpoczęty dzień od takiego przeniesienia wynosi ono ½ średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich 3 okresów rozliczeniowej, a w przypadku usług przedpłaconych – ½ sumy doładowań konta z ostatnich 3 miesięcy.
l. Odszkodowanie, o którym mowa powyżej (lit. j-k) oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły do dnia:
  (1) przeniesienia numeru lub zakończenia obowiązywania umowy z dotychczasowym dostawcą (dotyczy opóźnienia przeniesienia – lit. j powyżej);
  (2) przeniesienia numeru z powrotem do dotychczasowego dostawcy, ewentualnie uzyskania Twojej następczej zgody na takie przeniesienie (dot. przeniesienia numeru bez Twojej zgody – lit. k powyżej)
m. Staraliśmy się przedstawić Ci w uproszczeniu ogólne zasady realizacji Twojego prawa do zmiany i przeniesienia numeru wynikające z PKE. Jeżeli jednak jesteś ciekaw dokładnej procedury w tym zakresie – to oprócz samego PKE, możesz zajrzeć jeszcze do rozporządzenia wydanego na podstawie art. 330 ust. 6 PKE (a do czasu jego wydania – wydanego na podstawie Prawa telekomunikacyjnego Rozporządzenia Ministra Cyfryzacji w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telekomunikacyjnych).

46. Jak gromadzimy i udostępniamy Twoje dane w ramach Telefonii stacjonarnej?

a. W ramach Usługi Telefonii stacjonarnej Twoje dane o lokalizacji (jest to dokładny adres Twojego Lokalu) gromadzone są na potrzeby realizacji obowiązków przewidzianych prawem, w tym:
  (1) przekazywania uprawnionym organom informacji w przypadku korzystania przez Ciebie z numerów alarmowych;
  (2) udostępniania innym uprawnionym organom na zasadach przewidzianych przepisami prawa;
  (3) świadczenia zamówionych przez Ciebie usług o wartości wzbogaconej, po spełnieniu dodatkowych wymogów przewidzianych przepisami prawa.

b. Twoje dane transmisyjne (czyli dane o ruchu w Sieci związanym z Twoją aktywnością oraz wykonanych dla Ciebie Usługach) przetwarzamy w celu naliczania opłat oraz rozliczeń operatorskich. Przetwarzamy je wyłącznie w zakresie i przez czas dopuszczony przepisami prawa.

c. Twoje dane mogą zostać udostępnione (także innym dostawcom) na potrzeby prowadzenia spisów abonentów lub udzielania informacji o numerach. Takie spisy i informacje w skrócie nazywany dalej (łącznie): „**Spisem”**.

d. Jeżeli jesteś Osobą fizyczną, to Twoje dane można umieścić w Spisie wyłącznie za Twoją zgodą. W pozostałych przypadkach - warunkiem jest, ażeby udostępnienie danych nie naruszało Twoich słusznych interesów.

e. Twoje dane osobowe umieszczane w Spicie mogą obejmować jedynie:
(1) Twój numer lub znak Ciebie identyfikujący;
(2) Twoje imię i nazwisko;
(3) nazwę miejscowości oraz ulicę w miejscu zamieszkania (tam, gdzie jest Twój Lokal);
- chyba że zgodzisz się na zamieszczenie w Spisie jeszcze innych Twoich danych.

f. Zanim Twoje dane zostaną umieszczone w Spisie, zostaniesz bezpłatnie uprzedzony o celu takiego Spisu oraz możliwości wykorzystywania takiego Spisu za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej postaci.

g. Poinformujemy Cię o przekazaniu Twoich danych innym przedsiębiorcom na potrzeby Spisu.

47. Zwalczanie Nadużyć w komunikacji elektronicznej dla Usługi Telefonii stacjonarnej.

a. W Regulaminie (punkt 13) opisaliśmy Ci ogólne zasady zwalczania Nadużyć w komunikacji elektronicznej w związku z wszystkimi naszymi Usługami. Tutaj natomiast przeczytasz o dodatkowych działaniach typowych dla Usługi Telefonii stacjonarnej.

b. CLI spoofing to w uproszczeniu technika wyłudzania danych lub pieniędzy polegająca na podszywaniu się pod inną osobę lub firmę. W praktyce może polegać np. na tym, że ktoś w sposób nieuprawniony posłuży się numerem telefonu Twojego banku i zadzwoni do Ciebie w celu wyłudzenia pieniędzy. Dokładną definicję prawną CLI Spoofingu znajdziesz w Ustawie o zwalczaniu nadużyć.

c. W celu zapobiegania i zwalczania CLI spoofingu musimy blokować połączenia głosowe albo ukrywać identyfikację numeru wywołującego dla użytkownika końcowego. Dlatego stosujemy środki służące monitorowaniu, wykrywaniu i wymianie informacji o CLI spoofingu, jak również blokowaniu połączeń głosowych albo ukrywaniu identyfikacji numeru wywołującego dla użytkownika końcowego. Szczegółowe zasady stosowania takich środków może określać nasze porozumienie z Prezesem UKE lub wydane przez niego rekomendacje. Jeżeli prawidłowo wykonamy takie porozumienie lub rekomendację, to nie odpowiadamy za niewykonanie albo nienależyte wykonanie Usługi telekomunikacyjnej, które było skutkiem wspominanych wcześniej środków (dokładne zasady określa tu art. 19 Ustawy o zwalczaniu nadużyć).

d. Blokowane są połączenia przychodzące do Sieci z wykorzystaniem numeru wpisanego do wykazu numerów, które służą wyłącznie do odbierania połączeń głosowych. Taki wykaz prowadzi Prezes UKE.

48. Dane Dostawcy.

Kamnet Kamil Turoń, z siedzibą w Oborze na ul. Szafirowej 19 59-335 Lubin, NIP 692-228-88-05, REGON 020474, wpisany w Rejestrze Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych pod nr 6729.