



# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PPHU Macrosat

## § 1 DEFINICJE

1. **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem Umowę o świadczenie Usług;
2. **Awaria** – uszkodzenie Sieci uniemożliwiające dostarczanie sygnału Sieci Operatora do Odbiornika lub Terminala Abonenta;
3. **Biuro Obsługi Klienta** – jednostka organizacyjna Operatora powołana celem umożliwienia Abonentowi kontaktu z Operatorem, a także obsługi Abonenta i udzielania mu pomocy we właściwej realizacji Umowy;
4. **Cennik** – wykaz Usług wraz z określeniem rodzaju i wysokości opłat, stanowiący integralną część Umowy, dostępny na stronie internetowej Operatora [www.macrosat.pl](http://www.macrosat.pl) oraz w Biurze Obsługi Klienta na każde żądanie Abonenta;
5. **Instalacja** – właściwy ze względu na rodzaj objętych Umową o świadczenie Usług zespół urządzeń i kabli, w tym między innymi gniazd abonenckich, odgałęźników, rozgałęźników, filtrów, zwrotnic internetowych, zainstalowanych w Lokalu Abonenta w sposób umożliwiający Abonentowi korzystanie z Usług;
6. **Kaucja** – kwota pieniężna wpłacona przez Abonenta, Operatorowi przy zawieraniu Umowy bądź w trakcie jej trwania w celu zabezpieczenia opłat i innych należności wynikających z tytułu świadczenia usług;
7. **Lokal** – nieruchomość, jej część, bądź pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe, w którym wykonana jest Instalacja i w którym świadczone są Usługi;
8. **Numer abonencki** – nadany Abonentowi przez Operatora numer telefoniczny określony w Umowie;
9. **Odbiornik** – urządzenie służące do odbioru sygnału telewizyjnego i / lub radiowego, stanowiące własność Abonenta;
10. **Oferta Operatora** – aktualnie obowiązujące zestawienie Pakietów, zawierające szczegółowy opis rodzaju i zakresu Usług świadczonych w ramach danego Pakietu z wyszczególnieniem cen, dostępny w Biurze Obsługi oraz na stronie internetowej Operatora [www.macrosat.pl](http://www.macrosat.pl) ;
11. **Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług;
12. **Operator** – wskazany w Umowie podmiot świadczący Usługi;
13. **Opłata Jednorazowa** – opłata z tytułu jednorazowych czynności podejmowanych przez Operatora celem umożliwienia Abonentowi korzystania z Usług, określona w Umowie oraz w Cenniku;
14. **Opłata Abonamentowa** – miesięczna opłata z tytułu Usług świadczonych Abonentowi przez Operatora, określona według Cennika, Umowy bądź Regulaminu promocji;
15. **Pakiet** – zdefiniowany w Ofercie Operatora rodzaj i zakres świadczonych przez Operatora Usług, nabywany przez Abonenta w drodze zawarcia Umowy;
16. **Przedstawiciel Operatora** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawarcia, zmiany lub rozwiązania Umowy, bądź też wykonania jej postanowień, także w zakresie wydania Abonentowi Urządzenia Abonenckiego oraz jego instalacji, konserwacji lub naprawy;

17. **Przerwa techniczna** – przerwa w dostępie do Sieci związana z koniecznością przeprowadzenia przez Operatora konserwacji lub modernizacji Sieci, o której Operator powiadomi Abonenta nie mniej niż na 7 dni wcześniej na stronie internetowej Operatora i / lub na kanale informacyjnym;
18. **Regulamin** – niniejszy dokument, stanowiący integralną część wszelkich Umów o świadczenie Usług;
19. **Sieć Operatora** – sieć telekomunikacyjna, stanowiąca własność Operatora, umożliwiająca świadczenie Usług;
20. **Siła Wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, którego skutków nie da się przewidzieć, ani któremu, mimo dołożenia należytej staranności, nie można zapobiec; siłę wyższą stanowią w szczególności wyładowania atmosferyczne oraz nagłe zmiany pogodowe;
21. **Tytuł prawny do lokalu** – prawo własności, prawo użytkowania wieczystego, spółdzielcze prawo do Lokalu lub umowa najmu;
22. **Umowa** – umowa o świadczenie Usług, na podstawie której Operator świadczy wskazane w umowie Usługi zgodnie z niniejszym Regulaminem, Cennikiem oraz innymi dokumentami regulującymi sposób świadczenia Usług wskazanych w Umowie;
23. **Urządzenie dostępowe** – urządzenie umożliwiające odbiór sygnału oraz / lub transmisję danych do Odbiornika Abonenta;
24. **Usługi** – usługi telekomunikacyjne świadczone przez Operatora, polegające w szczególności na udostępnianiu sygnału telewizyjnego, radiowego, transmisji danych oraz zapewnianiu dostępu do telefonii stacjonarnej;
25. **Usługi internetowe** – zapewnienie dostępu do Sieci celem umożliwienia Abonentowi korzystania z sieci Internet;
26. **Usługi telefonii** – zapewnienie dostępu do sieci celem umożliwienia Abonentowi korzystania z telefonii stacjonarnej pozwalającej na realizowanie połączeń głosowych
27. **Usługi telewizji** – zapewnienie Abonentowi sygnału telewizyjnego i radiowego, w postaci analogowej lub cyfrowej;
28. **Usterka** – zjawisko powodujące ograniczony dostęp sygnału, pogarszające jego parametry;
29. **Zakończenie sieci** – punkt Sieci Operatora przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usług;

## § 2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Operatora. Operator może wprowadzać odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi.
2. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów wprowadzonych przez Operatora, regulujące warunki świadczenia Usług odmiennie od Regulaminu, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
3. Znajomość Regulaminu jest obowiązkiem Abonenta. W chwili podpisania Umowy Abonent oświadcza i potwierdza, że zapoznał się z treścią Regulaminu i nie wnosi zastrzeżeń co do jego treści. Regulamin stanowi integralną część Umowy i jego egzemplarz jest wydawany Abonentowi wraz z egzemplarzem Umowy. Zmiany Regulaminu dokonywane są w trybie wskazanym w Umowie.
4. Obowiązujący Regulamin oraz aktualny Cennik, zawierający także informację o kosztach usług serwisowych, dostępne są na stronie internetowej [www.macrosat.pl](http://www.macrosat.pl) oraz w Biurze Obsługi Klienta, na każde żądanie Abonenta.

## § 3 ZAWARCIE UMOWY

1. Zawarcie Umowy następuje w formie pisemnej w Biurze Obsługi Klienta lub poza nim w obecności Przedstawiciela Operatora, bądź w formie dokumentowej – to jest za pomocą poczty elektronicznej, przez telefon, e-BOK, jeśli Operator dopuszcza taką możliwość.
2. Umowa może być zawarta przez pełnomocnika Abonenta. Pełnomocnictwo udzielone przez Abonenta musi mieć formę pisemną, pod rygorem nieważności i zostać załączone do Umowy.
3. Przy zawieraniu Umowy Operator może żądać od osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy:
  - a) okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość, a także podania Operatorowi danych osobowych zgodnie z art. 159 ustawy Prawo telekomunikacyjne;
  - b) dostarczenia dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wynikających z Umowy wobec Abonenta;
  - c) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej w oparciu o dane będące w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej;
4. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej Operator może zażądać od Abonenta zabezpieczenia wykonania umowy poprzez zapłatę Kaucji w wysokości nie przekraczającej Opłat abonentowych za okres 3 miesięcy. W przypadku gdy Abonent zalega z płatnościami na rzecz Operatora co najmniej jeden pełen okres rozliczeniowy i mimo

wzwania do zapłaty i wyznaczenia mu dodatkowego 14 dniowego terminu nadal zobowiązań nie reguluje, wówczas Operator ma prawo potrącić wymagalną wierzytelność przysługującą mu wobec Abonenta z Kaucją i żądać uzupełnienia Kaucji do pierwotnej wysokości. W przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy Operator niezwłocznie zwróci Kaucję Abonentowi po uprzednim potrąceniu wszystkich nieuregulowanych należności Abonenta wobec Operatora.

#### **§ 4 PŁATNOŚCI**

1. Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania należnych Operatorowi Opłat.
2. Płatność należnych Opłat dokonywana jest na rachunek bankowy wskazany na fakturze
3. Opłaty abonamentowe Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminie wskazanym na fakturze. Opłata abonamentowa za pierwszy Okres rozliczeniowy korzystania z Usługi rozliczana jest proporcjonalnie do czasu jej świadczenia.
4. Opłaty za połączenia telefoniczne wykonane przez Abonenta w danym Okresie rozliczeniowym Abonent zobowiązany jest uiszczać w kolejnym Okresie rozliczeniowym w wysokości i terminie wskazanym na fakturze.
5. Faktura doręczana jest Abonentowi na adres wskazany w Umowie. Na wniosek Abonenta faktura może być doręczana za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany przez Abonenta.
6. W przypadku opóźnienia z zapłatą należności Operator uprawniony jest do naliczania odsetek ustawowych od Wymagalnych, a nieuiszczonych należności Abonenta.

#### **§ 5 ZMIANA PAKIETU I ZAMAWIANIE DODATKOWYCH OPCJI USŁUGI**

1. Abonent może składać zamówienia na Pakiety oraz dodatkowe opcje Usługi w Biurze Obsługi Klienta, a także za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie.
2. Operator utrwała oświadczenie Abonenta złożone za pomocą środków porozumiewania się na odległość i przechowuje je do końca trwania Umowy na zmienionych warunkach. Operator utrwała całą rozmowę telefoniczną. Operator udostępnia treść oświadczenia Abonentowi na każde jego żądanie.
3. Operator potwierdza Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie. Potwierdzenie dostarczane jest na trwałym nośniku, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej. Jeśli dostarczenie drogą elektroniczną nie jest możliwe, lub Abonent tego zażąda potwierdzenie doręczane jest w formie pisemnej. W potwierdzeniu podaje się zakres, termin i treść zmian do Umowy.
4. W przypadku zmiany Pakietu lub zamówienia dodatkowych opcji Usługi za pomocą środków porozumiewania się na odległość Abonent będący konsumentem uprawniony jest do odstąpienia od dokonanej zmiany bez podawania przyczyny, w terminie 14 od daty dokonania zmiany. Jeśli Operator nie dostarczy potwierdzenia wówczas termin na odstąpienie od dokonanej zmiany wynosi 12 miesięcy i liczy się go od dnia złożenia przez Abonenta oświadczenia o zmianie warunków Umowy. Celem odstąpienia należy złożyć pisemne oświadczenie. Dla zachowania terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Operatora, lub przesłanie go pocztą elektroniczną na adres bok@macrosat.pl
5. W przypadku gdy Operator za zgodą Abonenta rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy przed upływem okresu na odstąpienie od Umowy, a Abonent zdecyduje się z tego prawa skorzystać, wówczas Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Operatora opłat za Usługi wykonane od dnia rozpoczęcia ich świadczenia na zmienionych warunkach Umowy, do dnia odstąpienia od tej zmiany przez Abonenta.

#### **§ 6 ŚWIADCZENIE USŁUG**

1. Dostęp i korzystanie z Usług umożliwiany jest Abonentowi wyłącznie na potrzeby jego oraz mieszkańców Lokalu. Niedozwolone jest udostępnianie Usług osobom trzecim poza Lokalem.
2. Poza ograniczeniem w korzystaniu z Usług, o którym mowa w ust. 1 Operator wskazuje, że ograniczenia w dostępie do Usług mogą wynikać z zasięgu i możliwości technicznych Sieci, lub skorzystania z Operatora z uprawnień przysługujących mu w razie naruszenia lub zagrożenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci.
3. Operator udostępnia informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych na stronie [www.macrosat.pl](http://www.macrosat.pl) w zakładce „O firmie” poprzez wskazanie linku do strony internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej <https://archiwum.uke.gov.pl/badz-swiadomy-zagrozen-w-sieci-12886>
4. Operator wprowadził procedury w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza polegające na stałym nadzorowaniu stopnia nasycenia Sieci i niezwłocznego podejmowania stosowanych działań mających na celu zwiększenie przepustowości w przypadku gdy nasycenie grozi

pogorszeniem jakości Usługi; procedury te mogą wpłynąć na jakość świadczonych usług poprzez chwilowy spadek jakości, który Operator niezwłocznie usunie.

5. W ramach Usługi telefonii Operator zapewnia Abonentom bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi oraz kierowanie połączeń telefonicznych do numerów alarmowych 112, 997, 998, 999 oraz połączeń do innych numerów alarmowych do właściwych terytorialnie jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy. Operator nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych.

6. Operator nie gromadzi danych o lokalizacji urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie, poza adresem zakończenia Sieci oraz przypadkami, gdy gromadzenie tych informacji wynika z obowiązujących przepisów.

7. Abonentowi zabrania się podejmowania jakichkolwiek czynności naruszających postanowienia Umowy bądź Regulaminu, w szczególności zagrażających bezpieczeństwu lub integralności Sieci bądź Usług, w tym:

a) naruszania lub ingerowania w Urządzenia Sieci Operatora, w Instalację wykonaną przez Operatora oraz Instalację i urządzenia innych Operatorów Sieci, w tym samowolnego dokonywania zmian, przeróbek, napraw, konserwacji oraz samodzielnego usuwania uszkodzeń;

b) ingerowania w Urządzenia dostępne będące własnością Operatora;

c) umożliwiania dostępu do Sieci i Urządzeń dostępowych osobom trzecim;

d) zakłócania działania Sieci;

e) blokowania działania oraz prób włamań do systemów oraz wszelkich innych działań powodujących zakłócenia w pracy Sieci Internet;

f) rozpowszechniania w Sieci Internet treści niezgodnych z prawem polskim oraz prawem międzynarodowym, w szczególności nielegalnego oprogramowania oraz plików audiowizualnych;

g) podejmowania działań powodujących ingerowanie lub niszczenie danych innych Abonentów lub Sieci internetowej.

8. W przypadku stwierdzenia naruszeń lub ingerencji o których mowa w pkt.8 Operator uprawniony jest do:

a) zawiadomienia właściwych służb, w trybie przewidzianym prawem, o takich naruszeniach oraz przekazania danych osoby, która dopuściła się takich naruszeń;

Człowiek – najlepsza inwestycja

b) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług;

c) przerwania lub ograniczenia świadczenia Usług na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.

9. Operator świadczy Usługi z zachowaniem następujących parametrów jakości:

a) minimalny oferowany poziom jakości usług: 99%

b) czas oczekiwania na przyłączenie do sieci telekomunikacyjnej (wyrażany w dniach, włącznie z dniami wolnymi od pracy) – 30 dni

c) czas oczekiwania na połączenie z personelem (wyrażany w sekundach, osobno dla dni roboczych i wolnych od pracy) – 60 sekund w dni robocze, 180 sekund w dni wolne od pracy.

d) czas usunięcia uszkodzenia (do zgłoszenia przez abonenta braku możliwości korzystania z usług do przywrócenia możliwości korzystania z usług wyrażony w godzinach) 72 godziny.

e) liczba uszkodzeń przypadających na 100 łączy w publicznej sieci telekomunikacyjnej o stałej lokalizacji zakończenia sieci 2/ 30 dni

f) wskaźnik reklamacji poprawności faktur oraz uzupełnień kwot uiszczonych w formie przedpłaconej – wyrażony w procentach w stosunku do wszystkich wystawionych faktur lub dokonanych uzupełnień 2%

g) stopa błędów transmisji danych –  $10^{-4}$

i) czas logowania (usługa Internetu; od momentu ustalenia połączenia pomiędzy terminalem użytkownika a serwerem do momentu pomyślnego zakończenia procesu logowania, wyrażony w sekundach – 30 sekund

j) wskaźnik skutecznych logowań (usługa Internetu; procent skutecznych logowań w stosunku do całkowitej liczby wymaganych prób) – 99%

k) opóźnienie – tj. czas transmisji w jedną stronę (usługa Internetu; wyrażona w milisekundach) – 3 ms

l) stopa nieskutecznych wywołań (usługa telefonii; wyrażony w procentach odsetek liczby wywołań, które nie spowodowały zestawienia żądanego połączenia, do liczby wszystkich wywołań w danym okresie sprawozdawczym)

1 %

m) czas zestawienia połączeń (usługa telefonii; wyrażony w sekundach) – 8 sekund

#### **Prędkość transmisji danych dla usługi internet**

Dla pakietu .....s		
	do Abonenta	od Abonenta
Minimalna <sup>1</sup>	Mb/s	Mb/s
Maksymalna <sup>2</sup>	<b>Mb/s</b>	<b>Mb/s</b>
Zwykłe dostępna <sup>3</sup>	<b>Mb/s</b>	<b>Mb/s</b>

**Minimalna prędkość** jest to najniższa gwarantowana przez Operatora prędkość (nie mniej niż 50% maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania);

**<sup>2</sup>maksymalna prędkość** jest to najwyższa prędkość, jaka może być rzeczywiście osiągnięta przez Abonenta co najmniej pewien czas w trakcie korzystania z Usługi - nie rzadziej niż raz na dobę, w sprzyjających okolicznościach, w szczególności w chwilach, gdy ruch od innych użytkowników jest niewielki;

**<sup>3</sup>zwykłe dostępna prędkość** jest to prędkość najczęściej dostępna dla Abonenta, w przeważającym czasie świadczenia Usługi (osiągana przez 90% doby, nie mniej niż 70% maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania)

1. Prędkość, a także inne parametry usługi, takie jak limity ilości danych, opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów, mogą wpływać na jakość Usługi w zakresie transmisji danych poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług.
2. Na faktycznie osiąganą prędkość pobierania i wysyłania danych mają wpływ między innymi:
  - a) wzrost obciążenia w godzinach szczytu lub wzrost obciążenia przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych użytkowników,
  - b) korzystanie z Urządzenia końcowego nie obsługującego prędkości określonej w Umowie,
  - c) instalacja na Urządzeniu końcowym aplikacji obniżających prędkość transmisji (takich jak program antywirusowy, firewall),
  - d) jednoczesne korzystanie z wielu aplikacji na kilku Urządzeniach końcowych,
  - e) ograniczenia istniejące na węzłach pośrednich sieci Internet, nad którymi Operator nie ma kontroli;
  - f) ograniczenia wynikające z dostępności pasma, konfiguracji sieci i jakości usługi znajdującej się po stronie odbiorcy przekazu lub dostawcy treści.

10. Operator informuje Abonenta o wyczerpaniu Pakietu transmisji danych w przypadku Usługi Internetu mobilnego poprzez wysłanie informacji na urządzenie z daną usługą. Abonent ma możliwość bieżącej kontroli stanu Pakietu w elektronicznym Biurze Obsługi Klienta pod adresem [www.ebok.macrosat.pl](http://www.ebok.macrosat.pl).

11. Operator zobowiązany jest do sporządzania i uaktualniania spisów swoich Abonentów korzystających z Usługi telefonii. Spis abonentów udostępniany jest w wersji książkowej lub elektronicznej, po cenie uwzględniającej koszty, a także istnieje możliwość wykorzystywania spisu, za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej formie. Operator jest obowiązany zabezpieczyć spisy wydawane w formie elektronicznej w sposób uniemożliwiający wykorzystanie zawartych w nich danych niezgodnie z przeznaczeniem. Operator jest obowiązany informować Abonenta o przekazaniu jego danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych. W spisie abonentów umieszczane są imiona i nazwisko, numer telefonu, nazwa miejscowości i ulicy, przy której znajduje się zakończenie sieci udostępnione Abonentowi

### **§ 7 URZĄDZENIE DOSTĘPWE**

1. W przypadku gdy do świadczenia Usług niezbędne jest Urządzenie dostępne, Operator sprzedaje lub udostępni Abonentowi, na czas obowiązywania Umowy, właściwe dla danego rodzaju Usług Urządzenie dostępne.
2. Operator zobowiązany jest dostarczyć Urządzenie wolne od wad.
3. Operator oświadcza, że nie wprowadza ograniczeń w korzystaniu z udostępnionego Abonentowi Urządzenia dostępnego, za wyjątkiem zakazu używania Urządzenia do celów innych niż korzystanie z Usługi w Lokalu i wyłącznie na potrzeby jego mieszkańców.
4. W przypadku udostępnienia Urządzenia dostępnego:

- a) pozostaje ono własnością Operatora
- b) opłata za udostępnienie Urządzenia dostępowego zawarta jest w opłacie abonamentowej, chyba że Umowa przewiduje inaczej.
- c) wydanie Urządzenia dostępowego następuje w chwili zawarcia Umowy, bądź w chwili wykonania Instalacji w Lokalu Abonenta, na podstawie protokołu odbioru Urządzenia dostępowego.
- d) z chwilą wydania Urządzenia dostępowego Abonentowi przechodzi na niego obowiązek zabezpieczenia Urządzenia dostępowego przed uszkodzeniem i utratą.
- e) Abonent ponosi wszelkie koszty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia dostępowego, w szczególności opłaty za energię elektryczną.
- f) Abonent zobowiązany jest do używania Urządzenia dostępowego zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, wynikającymi z instrukcji obsługi.
- g) Abonent nie jest uprawniony do wykonywania samodzielnych napraw i modernizacji Urządzeń dostępowych, w szczególności do zmiany oprogramowania lub konfiguracji Urządzeń. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzeń dostępowych.
- h) Operator wykonuje naprawy lub wymianę Urządzeń dostępowych na swój koszt, bez pobierania opłat od Abonenta, z zastrzeżeniem pkt. i).
- i) Abonent odpowiada za spowodowane z winy lub rażącego niedbalstwa Abonenta uszkodzenie, zniszczenie lub utratę Urządzenia dostępowego, w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Operatora.
- j) Abonent nie ma prawa udostępniać Urządzenia dostępowego osobom trzecim.
- k) Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia dostępowego Operatorowi w terminie 7 dni od zakończenia trwania Umowy, do Biura Obsługi Klienta, na własny koszt.

5. W przypadku sprzedaży Urządzenia dostępowego:

- a) z chwilą zapłaty ceny Urządzenie dostępowe staje się własnością Abonenta; Umowa może przewidywać szczególne warunki dotyczące sposobu zapłaty ceny Urządzenia dostępowego;
- b) Urządzenie wydawane jest Abonentowi w chwili zawarcia Umowy lub w chwili wykonania Instalacji w Lokalu Abonenta, na podstawie protokołu odbioru Urządzenia.
- c) z chwilą wydania Urządzenia dostępowego Abonentowi przechodzi na niego ryzyko przypadkowego uszkodzenia lub utraty Urządzenia.
- d) Urządzenie dostępowe objęte jest gwarancją udzieloną przez producenta.
- e) warunkiem gwarancji jest używanie Urządzenia dostępowego zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, wynikającymi z instrukcji obsługi; samowolne ingerowanie w Urządzenie Dostępowe przez Abonenta wiąże się z utratą gwarancji.
- f) zakres odpowiedzialności Operatora za wady Urządzenia dostępowego, roszczenia przysługujące Abonentowi w związku z nieprawidłowym funkcjonowaniem Urządzenia dostępowego, oraz szczegółowe warunki udzielonej gwarancji wynikają z karty gwarancyjnej Urządzenia dostępowego, która wydawana jest Abonentowi jednocześnie z wydaniem Urządzenia dostępowego.

## **§ 8 SERWIS TECHNICZNY**

1. Abonent może zgłosić Awarię lub Usterkę świadczonych przez Operatora Usług. Awarię lub Usterkę należy zgłosić w Biurze Obsługi Klienta osobiście, telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej w godzinach pracy Biura.
2. Zgłoszenie powinno zawierać: adres z podaniem numeru bloku i numeru mieszkania, numer telefonu kontaktowego oraz krótką charakterystykę Awarii lub Usterki.
3. Działania zmierzające do usunięcia Awarii lub Usterki będą podejmowane nie później niż w ciągu 36 godzin przypadających w dni robocze, od chwili zgłoszenia Awarii lub Usterki przez Abonenta.
4. Operator zapewnia serwis techniczny w godz. od 8 do 16 w dni powszednie.
5. Abonent zobowiązany jest pokryć koszty obsługi serwisowej, w tym koszty dojazdu serwisu do Lokalu Abonenta w przypadku zamówienia płatnych usług serwisowych, a także w przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu. Za nieuzasadnione wezwanie serwisu przyjmuje się przypadki, gdy zgłoszona Awaria lub Usterka wynika z:
  - a) przyczyn dotyczących wad lub uszkodzeń Odbiornika Abonenta;
  - b) uszkodzenia Instalacji wynikającego z winy lub rażącego niedbalstwa Abonenta,
  - c) postępowania Abonenta niezgodnego z instrukcją obsługi Urządzenia dostępowego.

## **§ 9 ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA**

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Operatora, w tym także nieosiągnięcia poziomu jakości Usług, Abonentowi przysługuje prawo zwrotu Opłaty miesięcznej obliczonej proporcjonalnie do ilości dni, w których Usługi nie były świadczone należycie.
2. Poza zwrotem części Opłaty miesięcznej w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Operatora, w tym także z tytułu nieosiągnięcia poziomu Usług, na skutek okoliczności, za które Operator ponosi odpowiedzialność, Operator zobowiązany jest do zapłaty Abonentowi kary umownej w wysokości 1/30 Opłaty miesięcznej za każdy rozpoczęty dzień nienależytego świadczenia Usług.
3. Zwrot Opłaty miesięcznej i kara umowna zostaną zgodnie z dyspozycją Abonenta zaliczone na poczet zaległych lub przyszłych należności lub wypłacone Abonentowi, w terminie 14 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Abonenta i wskazania przez Abonenta sposobu wypłaty.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, jeśli nastąpiło ono na skutek okoliczności niezależnych od Operatora, w szczególności:
  - a) za stan techniczny Odbiornika i Terminala Abonenta;
  - b) za szkody wyrządzone przez Abonenta w Sieci lub Instalacji;
  - c) za przerwy i zakłócenia spowodowane Siłą Wyższą, lub innymi niezależnymi od Operatora okolicznościami, w szczególności działaniem lub zaniechaniem osób trzecich za które Operator nie odpowiada i którymi nie posługuje się przy wykonywaniu Umowy;
  - d) za formę i treść reemitowanych programów telewizyjnych i radiowych;
  - e) za zaprzestanie nadawania programów przez nadawców;
  - f) za formę i treści rozpowszechniane przez Użytkownika w sieci Internet.

## **§10 REKLAMACJE**

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług bądź nieprawidłowego obliczenia należności za Usługi:
  - a) pisemnie w Biurze Obsługi Klienta lub za pośrednictwem poczty,
  - b) drogą elektroniczną,
  - c) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu w biurze obsługi Operatora.
2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie w Biurze Obsługi Klienta lub ustnie upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie za pośrednictwem poczty, telefonicznie lub drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia, chyba że udzielono odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
4. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji nazwę, adres oraz numer telefonu.
5. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług.
6. Osoba dokonująca zgłoszenia reklamacji powinna w niej zawrzeć:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia Sieci;
  - e) datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy - w przypadku reklamacji, która dotyczy niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia Umowy
  - f) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług - w przypadku reklamacji, dotyczącej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług
  - g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
  - h) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności
  - i) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie w Biurze Obsługi Klienta, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację, o ile

uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

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

9. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego zgodnie z ust. 7 lub 8 terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

10. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku uiszczania Opłat za korzystanie z Usług za okresy nie objęte reklamacją.

11. Operator przy załatwianiu reklamacji obowiązany jest rozpatrzyć wyczerpująco wszelkie okoliczności, a w szczególności:

- a) dokumenty i inne dowody przedstawione przez osobę reklamującą lub będące w posiadaniu Operatora
- b) wyniki postępowania wyjaśniającego, przeprowadzonego przez właściwe służby techniczne Operatora
- c) badania techniczne i obserwacje urządzeń, w sposób przewidziany dla danego rodzaju Usług

12. Operator w terminie 30 dni od złożenia reklamacji udziela odpowiedzi na reklamację. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
- b) powołanie podstawy prawnej informację o dniu złożenia reklamacji;
- c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
- d) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
- e) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
- f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;

g) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

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

- a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
- b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą gdy odpowiedź jest udzielana w formie pisemnej.

14. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji do rozpoznania oraz odpowiedź na reklamację następują w formie pisemnej, z tym zastrzeżeniem, że Operator może dokonać tych czynności za pośrednictwem poczty elektronicznej, o ile uzyskał zgodę Abonenta (wyrażoną w Umowie, reklamacji lub osobnym oświadczeniu), a także bez konieczności uzyskania zgody Abonenta jeśli złożył on reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej. Operator dokonuje potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej, a jeśli Abonent nie wskazał adresu – na adres, z którego reklamacja została wysłana.

15. W przypadku, kiedy przedmiotem reklamacji jest niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi lub nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczonej Usługi, wraz z wniesieniem reklamacji obowiązek zapłaty kwestionowanej kwoty zostaje zawieszony do czasu rozpatrzenia reklamacji.

16. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota powinna być zapłacona w terminie 14 dni od daty doręczenia Abonentowi odpowiedzi na reklamację.

17. Abonent ma prawo skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamujący jest osobą fizyczną, która zawarła Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

## **§ 11 ZAKOŃCZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG**

1. W przypadku rozwiązania Umowy z jakiegokolwiek przyczyny Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia dostępowego udostępnionego przez Operatora w terminie 7 dni od dnia zakończenia trwania Umowy. Zwrot Urządzenia dostępowego następuje w Biurze Obsługi Klienta, na koszt Abonenta. W przypadku braku zwrotu Urządzenia dostępowego we wskazanym terminie Operator, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zwrotu



Urządzenia dostępowego i bezskutecznym upływie dodatkowego 14 dniowego terminu, uprawniony jest do żądania od Abonenta zapłaty kary umownej w wysokości określonej w Cenniku. Wysokość kary umownej odpowiada rzeczywistej wartości Urządzenia dostępowego. Kara umowna może zostać naliczona także w przypadku zwrócenia Urządzenia dostępowego w stanie uszkodzonym, jeśli koszt naprawy przewyższa wartość Urządzenia.

2. Ewentualne opłaty jakie Abonent może być zobowiązany uiścić na rzecz Operatora w momencie rozwiązania Umowy to zaległe Opłaty miesięczne i jednorazowe, oraz opłaty mogące wynikać z ust. 1 powyżej oraz obowiązku zwrotu udzielonej ulgi w Opłatach, o którym mowa w Umowie i/lub Regulaminie Promocji

## **§ 12 POSTANOWIENIA SZCZEGÓLNE DOT. USŁUGI INTERNETU**

1. Operator zapewnia Abonentowi prawo do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranego Urządzenia końcowego, niezależnie od lokalizacji Abonenta lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
2. Świadcząc Usługę dostępu do Internetu Operator traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, pobierane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne.
3. Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usługi w zakresie określonych kategorii ruchu, Operator może stosować odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji danych, oraz są przejrzyste, niedyskryminacyjne i proporcjonalne.
4. Operator może stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmienić, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:
  - a) zapewnić zgodność z obowiązującym prawem, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami,
  - b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych,
  - c) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz łagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
5. W razie awarii lub powstania wyjątkowego, tymczasowego przeciążenia Sieci Operator może na czas takiego zdarzenia zastosować następujące środki zarządzania ruchem:
  - a) zmienić alokację zasobów dostępnych w danym obszarze Sieci, aby zapewnić możliwie najlepsze działanie Usługi dla wszystkich Abonentów;
  - b) zmienić kierowanie w zakresie ruchu do zasobów, do których dostęp został z w/w powodów ograniczony. Środki te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.
6. Operator, w celu zapobieżenia przeciążenia Sieci, które mogą wpłynąć na utrzymanie integralności i bezpieczeństwa Usługi dostępu do Internetu, może zastosować tymczasowe rozwiązania ograniczające dostępność zasobów internetowych, będących źródłem naruszeń integralności i bezpieczeństwa Sieci. Rozwiązania te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.
7. Stosowane przez Operatora odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych, ani ochronę ich danych osobowych.
8. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usługi (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na jakość Usługi w zakresie transmisji danych poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług.
9. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem Usługi w zakresie transmisji danych zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. Niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości transmisji danych niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.
10. Prędkości pobierania i wysyłania danych, jak również informacje dot. wpływu parametrów Usługi na nią, czynników od których zależy realna prędkość, oraz wpływu jaki mają odstępowstwa od prędkości pobierania i wysyłania na Usługę określa Umowa.

11. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym Urządzeniu końcowym z Usługi oraz z oferowanych przez Operatora innych usług niewchodzących w zakres Usługi lub niebędących Usługami Dodatkowymi, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług, może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego Abonenta.
12. Stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi w zakresie transmisji danych pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi, a prędkością lub parametrami określonymi w Umowie lub Cenniku stanowią nienależyte wykonanie Umowy. W takim wypadku Abonentowi przysługują środki ochrony prawnej:
  - a) wskazane w § 10 Regulaminu (Reklamacje)
  - b) wskazane w § 11 (Odpowiedzialność Operatora)
  - c) inne roszczenia przewidziane w przepisach prawa, w tym w kodeksie cywilnym, obejmujące między innymi prawo do żądania wykonania umowy, prawo do wypowiedzenia umowy, prawo do odstąpienia od umowy w przypadku zwłoki w jej wykonaniu przez Operatora.