

Regulamin Świadczenia Usług Multimedialnych

Rozdział I Przedmiot Regulaminu

Regulamin Świadczenia Usług Multimedialnych określa ogólne warunki świadczenia przez DOMTEL TELECOM DARIUSZ DOMBEK zwanego dalej Dostawcą Usług z siedzibą w Węgrowie (07-100) ul. Polna 1A, wpisanego do CEIDG, NIP: 8241427282, usług multimedialnych i telekomunikacyjnych Abonentom.

Rozdział II Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

Abonament – opłata miesięczna za możliwość korzystania przez Abonenta z Usług Dostawcy Usług oraz za utrzymanie infrastruktury niezbędnej do świadczenia Usług;

Abonent – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest Stroną Umowy;

Awaria – techniczna wada Sieci Dostawcy Usług, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług;

Biuro Obsługi Abonenta/BOA – miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Dostawcy Usług, znajdującym się pod adresem siedziby Dostawcy Usług. Jeśli BOA zlokalizowany będzie pod innym adresem aniżeli adres siedziby, informacja o aktualnym adresie BOA znajdować się będzie na stronie internetowej Dostawcy Usług;

Cennik – zestawienie cen i opisów Usług udostępnianych przez Dostawcę Usług, będący integralną częścią Umowy;

Instalacja – czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci i/lub montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci Dostawcy Usług i świadczenia mu Usług;

Lokal – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe Abonenta, w którym jest zainstalowany Sprzęt umożliwiający korzystanie z Usług;

Numer Identyfikacyjny / ID - oznacza numer nadany Abonentowi przez Dostawcę Usług, umożliwiający m.in. rozliczenia z Abonentem, identyfikację Abonenta w kontaktach z Dostawcą Usług, w tym do logowania się do WBOA;

Opłata/Oplaty – wszystkie płatności, w tym odszkodowania, uiszczane przez Abonenta na rzecz Dostawcy Usług w związku z zawarciem Umowy;

Okres Rozliczeniowy – jednomiesięczny okres liczony od początku do końca miesiąca kalendarzowego, chyba że w Umowie j lub Regulaminie Dodatkowym dotyczącym pewnych Usług lub Regulaminie Promocji określono inaczej, w którym naliczane są należności za wyświadczone Abonentowi Usługi;

Panel TV – serwis dostępny za pomocą odbiornika telewizyjnego podłączonego do STB Abonenta, pozwalający na samoobsługę Abonenta, w tym m. in. na: przeglądanie oferty i zakupionych Usług, zakupy kolejnych Usług, przeglądanie należności i dokonanych wpłat, zgłaszanie Usterek, zmianę numerów PIN itd., dostęp do Panelu TV Abonenta jest chroniony hasłem;

Pakiet TV– grupa programów telewizyjnych i innych Usług określona w Cenniku;

Pełnomocnik – osoba uprawniona, stosownie do wymogów prawa, przez Abonenta do reprezentowania go wobec Dostawcy Usług;

Promocja – specjalna oferta związana ze szczególnymi warunkami świadczenia Usług i naliczania Opłat opisanymi w Regulaminie Promocji;

Protokół – dokument, w którym Abonent potwierdza wolne od wad wykonanie Instalacji, przyjęcie do używania kompletu Udostępnionego przez Dostawcę Usług Sprzętu oraz rozpoczęcie świadczenia Usług;

Protokół Zwrotu Sprzętu – dokument, w którym Dostawca Usług lub inny upoważniony przez powyższych podmiot potwierdza zwrot przez Abonenta Udostępnionego Sprzętu w komplecie bądź nie, wraz z informacją o stanie sprzętu w momencie zwrotu;

Przedstawiciel – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy Usług, w tym na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub/i do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu.

Rachunek – dokument, w tym faktura bądź faktura elektroniczna, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem

WBOA lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej jeśli Abonent nie prowadzący działalności gospodarczej nie zgłosił Dostawcy Usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury;

Regulamin – niniejszy dokument, Regulamin Świadczenia Usług Multimedialnych regulujący główne zasady świadczenia Usług przez Dostawcę Usług, będący integralną częścią Umowy Abonenckiej;

Regulamin Promocji – Regulamin opisujący szczególne warunki świadczenia Usług w ramach danej Promocji; Abonent nie jest zobligowany do zamawiania danej Promocji; na zasadach określonych w Regulaminach Promocji, promocje te ulegają lub nie ulegają łączeniu. **Regulamin Promocji nie wiąże Abonenta, jeśli nie zamówił on Usług objętych takim Regulaminem Promocji;**

Regulamin Dodatkowy – dokument opisujący zasady związane ze świadczeniem przez Dostawcę Usług pewnych Usług, gdy zasady te wykraczają poza opisane w niniejszym Regulaminie; Regulamin Dodatkowy nie wiąże Abonenta, jeśli nie zamówił on Usług objętych takim Regulaminem Dodatkowym;

Sieć – publiczna sieć telekomunikacyjna Dostawcy Usług, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi;

Set Top Box (STB) – urządzenie pozwalające na dekodowanie i/lub odbioru dostarczanego sygnału telewizyjnego w lokalu Abonenta oraz na dostęp do wszelkich innych Usług dostępnych za jego wykorzystaniem i oferowanych przez Dostawcę Usług, STB z dyskiem posiada dodatkowo szereg funkcjonalności związanych z możliwością nagrywania materiałów multimedialnych na dysku urządzenia; urządzenie takie może zostać wypożyczone lub kupione przez Abonenta od Dostawcy Usług, lub też udostępnione Abonentowi przez Dostawcę Usług w inny sposób, na zasadach wskazanych Umową lub Regulaminami; Abonent może wykorzystać własny STB, o ile jest to technicznie możliwe;

Sprzęt – urządzenia techniczne (np. STB, router, bramka VoIP) umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci, stanowiące własność Dostawcy Usług, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług;

Udostępniony Sprzęt – sprzęt Dostawcy Usług przekazany Abonentowi do używania w celu korzystania z Usług Dostawcy Usług w czasie obowiązywania Umowy Abonenckiej, elementy wchodzące w skład Udostępnionego Sprzętu są wymienione w Protokole; o ile nie postanowiono inaczej w Umowie, Sprzęt ten pozostaje własnością Dostawcy Usług i podlega zwrotowi po rozwiązaniu Umowy.

Umowa Abonencka (Umowa)– umowa o świadczeniu Usług podpisana z Abonentem, w skład umowy wchodzi w szczególności: Umowa Abonencka, Regulamin, ewentualnie dodatkowo Regulamin Promocji lub Regulamin Dodatkowe dotyczące pewnych Usług, jeśli Abonent zamówi część oferty Dostawcy Usług objętą takimi Regulaminami;

Urządzenie/a – komputer lub inne podobne urządzenia należące do Abonenta, umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług świadczonych przez Dostawcę Usług na podstawie Umowy;

Usługa – każda usługa świadczona przez Dostawcę Usług za pośrednictwem Sieci Dostawcy Usług;

Usterka – defekt w odbiorze Usługi nie będący Awarią;

WBOA (Wirtualne Biuro Obsługi Abonenta) - dostępna na stronie internetowej Dostawcy Usług aplikacja, umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie Umową i usługami dla Abonenta i przez Abonenta, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i hasła;

Windykacja - proces przed sądownym i sądowym oraz egzekucyjnym dochodzenia wymagalnych opłat należnych Dostawcy Usług zgodnie z warunkami umownymi, w tym z tytułu świadczonych Usług i wynikających z Rachunku/ów wystawionych zgodnie z Umową lub będącymi jej integralną częścią załącznikami, za pomocą środków określonych w obowiązujących

przepisach prawnych i warunkach Umowy oraz Regulaminów;

Zakończenie Sieci – sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona gniazdem, umożliwiającym podłączenie Urzędzeń do Sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu Dostawcy Usług i korzystanie z Usług;

Zamawiający - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej wnosząca o zawarcie Umowy lub przyjmująca ofertę Dostawcy Usług zawarcia Umowy.

Rozdział III Postanowienia ogólne

1. Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej. Rzeczypospolitej Polskiej,
2. Niniejszy Regulamin oraz ewentualnie Regulaminy Promocji i Regulaminy Dodatkowe stanowią integralną część podpisywanej z Abonentem Umowy.
 - f. nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca (w rozumieniu Ustawy Prawo Telekomunikacyjne), który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu,
 - g. zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawcy Usług wynikającego z Umowy.
3. Promocje oraz świadczenie pewnych dodatkowych Usług mogą być organizowane przez Dostawcę Usług na podstawie osobnych Regulaminów opisujących warunki świadczenia tych Usług.
4. W przypadku skorzystania przez Abonenta z wybranej Promocji, Regulamin tej promocji staje się integralną częścią Umowy.
5. W przypadku zaistnienia rozbieżności w postanowieniach Umowy i jej załączników, pierwszeństwo ma Umowa, następnie odpowiednio Regulaminy Promocji, Regulamin Dodatkowy, Cennik oraz niniejszy Regulamin.
6. W przypadku chęci zakupu przez Abonenta Usług objętych Regulaminami Dodatkowymi, Abonent przed dokonaniem zakupu otrzymuje te Regulaminy, a po zakupie Regulaminy Dodatkowe staną się częścią Umowy Abonenckiej.
7. Wskutek zawarcia Umowy Abonenckiej Dostawca Usług zobowiązuje się do świadczenia Usług zgodnie z Regulaminem Świadczenia Usług Multimedialnych i wszystkimi innymi Regulaminami związanymi z zakupionymi przez Abonenta Usługami i Promocjami.
8. Opłaty abonamentowe na rzecz Dostawcy Usług świadczone na mocy Umowy Abonenckiej nie zawierają abonamentu radiowo-telewizyjnego.
9. Abonent nie nabywa praw do udostępniania Usług osobom trzecim (za wyjątkiem udostępniania dla osób pozostających w związku osobistym, w szczególności pokrewieństwa, powinowactwa lub stosunku towarzyskiego) ani do publicznego rozpowszechniania. Abonent zobowiązuje się do korzystania z Usług jedynie do prywatnego użytku w Lokalu. Abonent nie jest uprawniony do wykorzystywania Usług świadczonych przez Dostawcę Usług dla prowadzenia działalności gospodarczej i jakichkolwiek innych działań komercyjnych. W przypadku złamania przez Abonenta powyższych zakazów, Dostawca Usług może dochodzić odszkodowania w wysokości proporcjonalnej do opisanego powyżej naruszenia, na zasadach ogólnych.
10. Dostawca Usług informuje, że prawo wglądu w Umowę będą mieli także pracownicy firm i instytucji dokonujących audytów i kontroli działalności Dostawcy Usług, zgodnie z obowiązującym prawem.
11. Dostawca Usług będzie informował na piśmie Abonenta o wszelkich zmianach Regulaminu, Cennika lub Regulaminów Promocji z wyprzedzeniem przynajmniej miesiąca przed ich wejściem w życie. Każdorazowo Abonent zostanie poformowany o prawie do odstąpienia od Umowy i ewentualnej możliwości, lub jej braku, dochodzenia roszczeń przez Dostawcę Usług z tego tytułu.
12. Dostawca Usług może przetwarzać dane osobowe Abonentów będących osobami fizycznymi, zgodnie z art. 161 ust. 2 Ustawy – Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. 2004, Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.), tj.:
 - a. nazwiska i imiona,
 - b. imiona rodziców,
 - c. miejsce i data urodzenia,
 - d. adres miejsca zamieszkania i adres do korespondencji jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
 - e. numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela
13. Oprócz danych, o których mowa w ust. 12, Dostawca Usług może, za zgodą Abonenta, będącego osobą fizyczną, przetwarzać inne dane Abonenta, w szczególności:
 - a. numer konta bankowego lub karty płatniczej,
 - b. adres poczty elektronicznej,
 - c. numery telefonów kontaktowych.
14. Zasady przetwarzania danych osobowych wskazanych w ust. 12 i 13 będą określone w Umowie lub osobnym dokumencie.
15. Gdziekolwiek w niniejszym Regulaminie mowa jest o zgodzie Abonenta, wówczas zgoda ta musi być wyrażona wprost i bezpośrednio, może być wyrażona drogą elektroniczną oraz może być wycofana w każdym czasie, w sposób prosty i wolny od opłat.
16. W przypadku, gdyby doszło do naruszenia danych osobowych Abonenta i naruszenie to może mieć niekorzystny wpływ na prawa Abonenta będącego osobą fizyczną, Dostawca Usług niezwłocznie, zawiadomi o takim naruszeniu Abonenta.
17. Przez naruszenie danych osobowych, o którym mowa w ust. 16, rozumie się takie naruszenie, które w szczególności może skutkować nieuprawnionym posługiwaniem się danymi osobowymi, szkodą majątkową, naruszeniem dóbr osobistych, ujawnieniem tajemnicy bankowej lub innej ustawowo chronionej tajemnicy zawodowej.
18. Zawiadomienie, o którym mowa w ust. 16, nie jest wymagane, jeżeli Dostawca Usług wdrożył przewidziane przepisami o ochronie danych osobowych odpowiednie techniczne i organizacyjne środki ochrony, które uniemożliwiają odczytanie danych przez osoby nieuprawnione oraz zastosował je do danych, których ochrona została naruszona.
21. Zawiadomienie, o którym mowa w ust. 16, powinno zawierać:
 - a. opis charakteru naruszenia danych osobowych;
 - b. dane kontaktowe Dostawcy Usług, umożliwiające uzyskanie informacji dotyczących naruszenia ochrony danych osobowych;
 - c. informacje o zalecanych środkach mających na celu złagodzenie ewentualnych niekorzystnych skutków naruszenia danych osobowych;
 - d. informacje o działaniach podjętych przez Dostawcę Usług;
 - e. opis skutków naruszenia danych osobowych;
 - f. opis proponowanych przez Dostawcę Usług środków naprawczych.
22. Abonent może złożyć żądanie, aby wszelkie zmiany dotyczące warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, dotyczące Cennika, lub inne, określone Umową, były mu przekazywane drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

Rozdział IV Zakres i warunki świadczenia usług, Jakość i funkcjonalność Usług

1. Usługi świadczone przez Dostawcę Usług obejmują: dostęp do sieci Internet i/lub dostęp do Pakietów TV i/lub dostęp do telefonu, dostęp do usług dodatkowych, dostęp do serwisów informacyjnych, dostęp do serwisów multimedialnych i inne, o ile zgodnie z postanowieniami Regulaminu Promocji lub Regulaminu Dodatkowego stosuje się do nich Regulaminy.
2. O ile Umowa, Regulaminy Promocji lub Regulaminy Dodatkowe nie stanowią inaczej, Dostawca Usług zapewnia dostępność świadczonych Usług na poziomie 97%. Usługi jednorazowe są dostępne przez okres

wskazany dla takiej Usługi w stosownych Regulaminach Dodatkowych lub Regulaminach Promocji.

3. Dostawca Usług świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Dostawcę Usług na jego stronie internetowej. Ponadto Usługi dostępu do Internetu są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranej przez Abonenta taryfy wedle minimalnych transferów od i do Urządzenia określonych i gwarantowanych w Umowie, Regulaminie Promocji lub Cenniku.
4. Świadczenie Usług dla Abonenta jest związane jedynie z tą końcówką sieci, która została aktywowana w momencie instalacji Usług w Lokalu.
5. Świadczenie niektórych Usług może podlegać Regulaminom Dodatkowym, a ich zakup może być objęty Promocją wg warunków opisanych w Regulaminie Promocji.
6. Dostawca Usług oferuje Usługi Abonentom zamierzającym z nich korzystać na terenie objętym zakresem działania Dostawcy Usług.
7. Zakres Usług oferowanych przez Dostawcę Usług na poszczególnych obszarach może być zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych, o czym Abonent jest informowany przed zawarciem Umowy; w szczególności może to dotyczyć dostępności usług dodatkowych. Umowa nie może zostać zawarta na Usługi niedostępne na danym terenie.
8. Zakres świadczonych Usług dla danego Abonenta określa zawarta z nim Umowa.
9. O ile Umowa nie stanowi inaczej, zamówione Usługi zostaną uruchomione niezwłocznie po podpisaniu Umowy, nie później jednak, niż w przeciągu 30 dni od dnia podpisania Umowy.
10. O ile jest to możliwe oraz uzasadnione technicznie, Dostawca Usług może umożliwić Abonentowi, który rozwiązuje umowę z innym operatorem dostarczającym analogiczne usługi, płynne przejście na Usługi Dostawcy Usług, tj. bez przerwy w dostarczaniu Usług podczas

zmiany operatorów. W tym celu Abonent może zawrzeć z Dostawcą Usług Umowę na warunkach specjalnych lub zawierającą inne postanowienia szczególne w przedmiocie takiej zmiany, zgodnie z obowiązującym prawem. Zawarcie takiej umowy jest opcjonalne dla Abonenta.

11. W ramach opłaty abonamentowej Dostawca Usług zapewnia:
 - a. stały dostęp do Sieci;
 - b. możliwość korzystania z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej;
 - c. obsługę serwisową, na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie, Regulaminach Dodatkowych lub Regulaminach Promocji, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.
12. Abonent może zmieniać zakres świadczonych mu Usług zgodnie z Umową Abonencką, niniejszym Regulaminem, Regulaminami Promocji i Regulaminami Dodatkowymi.
13. Poza przypadkami wskazanymi wprost w Regulaminach czy Umowie, Dostawca Usług nie wprowadza innych ograniczeń w korzystaniu z usług czy aplikacji.
14. W ramach świadczonych Usług, Abonent otrzymuje Numer Identyfikacyjny/ID Abonenta, który służy do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą Usług, dokonywania zmian w Usłudze, logowania się w WBOA.
15. Dostawca Usług zapewnia możliwość wykonania połączenia na numery alarmowe dotyczy usługi telefonicznej. Dostawca Usług, dotyczy usług telewizyjnych i internetowych z uwagi na charakter świadczonych usług oraz ich ograniczenia techniczne, nie zapewniają Abonentom możliwości wykonywania połączeń na numery alarmowe.
16. Dostawca Usług zobowiązany jest dostarczyć rzeczy wolne od wad.
17. Dostawca Usług oferuje usługi posprzedażne w zakresie wyłączenie określonym niniejszym Regulaminem, Regulaminami Promocji, Regulaminami Dodatkowymi, Cennikiem oraz Umową Abonencką.

Rozdział V Zawarcie i odstąpienie od umowy

1. Umowa Abonencka zawierana jest na czas nieokreślony, chyba że Regulamin Promocji, z której korzysta Abonent w momencie podpisywania Umowy, Regulaminy Dodatkowe lub Umowa stanowią inaczej.
2. Umowa zawarta na czas określony, równy lub dłuższy niż 30 dni, ulega po upływie okresu, na jaki została zawarta, automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że Abonent przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy złoży Dostawcy Usług oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy.
3. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Dostawcy Usług dokument potwierdzający tytuł prawny do Lokalu bądź zgodę na Instalację osoby, której tytuł prawny do Lokalu przysługuje.
4. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Dostawcy Usług o tej okoliczności. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres BOA.
5. Umowa Abonencka podpisywana jest po instalacji wykonanej w Lokalu Abonenta i po odebraniu przez Abonenta poprawnie działającej Usługi, chyba, że Umowa stanowi inaczej.
6. Gdy Umowa Abonencka została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawy Usług, lub gdy Umowa została zawarta na odległość, Abonent może odstąpić od Umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w ust.15, 17 i 18 składając Dostawcy Usług stosowne oświadczenie o odstąpieniu.
7. Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik do Umowy. O ile Umowa nie stanowi inaczej lub Strony nie postanowiły inaczej, Dostawca Usług nie zapewnia możliwości złożenia w/w oświadczenia drogą elektroniczną. Dla zachowania terminu wystarczające jest wysłanie stosownego oświadczenia na adres Dostawcy Usług przed upływem tego terminu.
8. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się:
 - a. dla umowy, w wykonaniu której Dostawca Usług wydaje rzecz, będąc zobowiązany do przeniesienia jej własności - od objęcia rzeczy w posiadanie przez Abonenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku umowy, która:
 - o obejmuje wiele rzeczy, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach - od objęcia w posiadanie ostatniej rzeczy, partii lub części,
 - o polega na regularnym dostarczaniu rzeczy przez czas oznaczony - od objęcia w posiadanie pierwszej z rzeczy;
 - b. dla pozostałych umów - od dnia zawarcia umowy.
9. W przypadku odstąpienia od Umowy Abonenckiej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy Usług, lub na odległość, Umowa taka jest uważana za niezawartą.
10. Dostawca Usług ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy.
11. Dostawca Usług dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Abonent, chyba że Abonent wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
12. Jeżeli Dostawca Usług nie zaproponuje, że sam odbierze rzecz od Abonenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Abonenta do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
13. Jeżeli Abonent wybrał sposób dostarczenia rzeczy inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Dostawcę Usług, nie jest on zobowiązany do zwrotu Abonentowi poniesionych przez niego

- dotychczasowych kosztów.
14. Abonent ma obowiązek zwrócić rzecz Dostawcy Usług (lub przekazać ją osobie upoważnionej przez Dostawcę Usług do odbioru) niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że Dostawca Usług zaproponował, że sam odbierze rzecz. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem.
 15. Abonent ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy, chyba że Dostawca Usług zgodził się je ponieść lub nie poinformował Abonenta o konieczności poniesienia tych kosztów.
 16. Jeżeli umowę zawarto poza lokalem przedsiębiorstwa a rzecz dostarczono Abonentowi do miejsca, w którym zamieszkiwał w chwili zawarcia umowy, Dostawca Usług jest zobowiązany do odebrania rzeczy na swój koszt, gdy ze względu na charakter rzeczy nie można jej odesłać w zwykły sposób pocztą.
 17. Abonent ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy, chyba że Dostawca Usług nie poinformował Abonenta o prawie odstąpienia od umowy zgodnie z wymaganiami Ustawy o prawach konsumenta.
 18. Jeżeli Abonent wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu wyraźnego żądania świadczenia mu usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.
 19. Abonent nie ponosi kosztów:
 - a. świadczenia usług, w całości lub w części, za czas do odstąpienia od umowy, jeżeli:
 - Dostawca Usług nie poinformował Abonenta o prawie odstąpienia od umowy i skutkach jego wykonania zgodnie z przepisami Ustawy o prawach konsumenta lub
 - Abonent nie żądał spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zgodnie z przepisami Ustawy o prawach konsumenta lub
 - b. dostarczania treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli:
 - Abonent nie wyraził zgody na spełnienie świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od umowy lub
 - Abonent nie został poinformowany o utracie przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy w chwili udzielania takiej zgody, lub
 - c. Dostawca Usług nie dostarczył potwierdzenia zawarcia umowy zgodnie z przepisami Ustawy o prawach konsumenta.
 20. Prawo odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa nie przysługuje w wypadkach:
 - a. świadczenie usług, jeżeli Dostawca Usług wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Abonenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Dostawcę Usług utraci prawo odstąpienia od umowy;
 - b. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji Abonenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
 21. Dostawca Usług może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - a. dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawcy Usług wynikającego z Umowy;
 - b. pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy Usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. 2010, Nr 81, poz. 530 z późn. zm.); Dostawca Usług powiadamia Abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
 22. Dostawca Usług może odmówić użytkownikowi końcowemu zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa w ust 21 pkt b., w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z zawieranej Umowy.
 23. Wskutek zawarcia Umowy Dostawca Usług zobowiązuje się do świadczenia Usług na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, Cenniku oraz – jeśli jest to uzasadnione zamawianymi Usługami – Regulaminami Promocji oraz Regulaminami Dodatkowymi, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika oraz Regulaminów Promocji oraz Regulaminów Dodatkowych, w szczególności do terminowego uiszczania opłat za Usługi.
 - c. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
 - d. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
 - e. w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
 - f. w której Abonent wyraźnie żądał, aby Dostawca Usług do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli Dostawca Usług świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania Abonent żądał, lub dostarczy rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje Abonentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;
 - g. w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
 - h. o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
 - i. o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Abonenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez Dostawcę Usług o utracie prawa odstąpienia od umowy.

Rozdział VI Instalacja, zasady i ograniczenia korzystania ze Sprzętu i Urządzeń

1. Zawierając Umowę o świadczenie Usług wraz z zapewnieniem przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny lub zgodę osoby, której taki tytuł przysługuje. Instalacja nastąpi w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony, a podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
2. Dostawca Usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie wykonania Instalacji oraz udostępnienia Sprzętu następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na Protokole, przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy usług po wykonaniu Instalacji.
3. O ile w Umowie nie wskazano inaczej, Sprzęt jest udostępniany w formie dzierżawy, za którą Abonent ponosi opłatę zgodnie z Cennikiem.
4. Zasilanie Sprzętu w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.

5. Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego Zakończenia sieci dla usługi telewizji cyfrowej, oraz jednego dla któregośkolwiek z usług: dostęp do Internetu lub telefonu. Instalacja kolejnych Zakończeń sieci w Lokalu wykonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.
 6. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z Instrukcją Postępowania ze Sprzętem.
 7. Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy Usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, względnie o ile nie dokonano jego sprzedaży na podstawie odrębnej umowy, zawieranej wraz z Umową.
 8. O ile nie dokonano sprzedaży Sprzętu, Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Dostawcy Usług, pod rygorem nieważności.
 9. Odpowiedzialność Abonenta za udostępniony Sprzęt rozpoczyna się od momentu podpisania Protokołu i trwa do momentu zwrotu udostępnionego Sprzętu i podpisania Protokołu Zwrotu Sprzętu przez Dostawcę Usług. Powyższe nie wyklucza roszczeń Dostawcy Usług związanych z uszkodzeniem Sprzętu z winy Abonenta, zgłaszanych po zwrocie tego Sprzętu, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
 10. Abonent może zmienić sprawny i nieuszkodzony model udostępnionego STB na inny, znajdujący się w ofercie Dostawcy Usług. Wymiana taka może być wykonana w lokalu Dostawcy Usług i związana jest z opłatą podaną w Cenniku. Powyższe nie dotyczy wymiany urządzeń uszkodzonych, których wymianę regulują postanowienia Rozdziału X.
 11. Abonent zobowiązany jest do informowania Dostawcę Usług o wszelkich uszkodzeniach oraz zaginięciu Udostępnionego Sprzętu.
 12. W przypadku gdy uszkodzenia są wynikiem nieprawidłowego użytkowania Abonent poniesie koszt naprawy bądź wymiany zniszczonego sprzętu zgodnie z Cennikiem, z zastrzeżeniem ust. 13. Dotyczy to również uszkodzeń będących wynikiem zalania, wadliwej instalacji elektrycznej lub odgromowej w Lokalu, itp., o ile Abonent ponosi winę za takie działanie lub zaniechanie (w szczególności świadomie użytkował wadliwą instalację elektryczną lub świadomie doprowadzał do jej przecięcia).
 13. W przypadku sporu co do zasadności naliczenia kosztów naprawy Sprzętu z winy Abonenta, klasyfikacji uszkodzenia sprzętu, pod kątem oceny czy uszkodzenia są wynikiem nieprawidłowego użytkowania, dokona niezależny rzeczoznawca. W przypadku stwierdzenia, że uszkodzenia powstały z winy Abonenta, Dostawca Usług może obciążyć Abonenta kosztami takiej ekspertyzy. Abonentowi, który nie zgadza się z wykonaną klasyfikacją uszkodzenia przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub postępowaniu wskazanym w
- Rozdz. XVI ust. 2-3.
 14. W przypadku opisanym w ust. 12, wydanie Abonentowi nowego lub naprawionego Sprzętu nastąpi po poniesieniu przez Abonenta wyżej opisanych kosztów wymiany lub naprawy Udostępnionego Sprzętu, stosownie do postanowień ust. 12-13.
 15. W przypadku zaginięcia Udostępnionego Sprzętu z przyczyn, za które odpowiada Abonent, wydanie Abonentowi nowego Sprzętu nastąpi po poniesieniu przez Abonenta kosztów takiego wydania.
 16. W przypadku niepokrycia przez Abonenta kosztów naprawy, wymiany lub wydania nowego Sprzętu, gdy na mocy Umowy, Regulaminów lub bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa był do tego zobowiązany, Dostawca Usług może zawiesić świadczenie całości bądź części Usług, albo rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty w terminie 14 dni.
 17. Abonent nie ma prawa modyfikować, rozkręcać ani wykorzystywać udostępnionego Sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem.
 18. Abonent powinien umożliwić Dostawcy Usług dokonywanie okresowych kontroli prawidłowości działania Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu oraz usuwania Awarii bądź Usterek. O zamiarze przeprowadzenia kontroli, Abonent zostanie powiadomiony telefonicznie ze stosowanym wyprzedzeniem, nie krótszym niż 7 dni, a strony wspólnie ustalą dogodny dla nich termin kontroli. W przypadku Awarii lub Usterki Abonent powinien udostępnić Lokal celem ich usunięcia niezwłocznie od zawiadomienia.
 19. Urządzenia podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
 20. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Urządzeń, chyba że wynika to z powodu okoliczności jego dotyczących. Dostawca Usług zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urządzeniu oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Urządzenia, jak też do kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą sieci Internet.
 21. Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenie i Sprzęt podczas wyładowań atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej powinien także odłączyć kabel sygnałowy od Urządzenia oraz Sprzętu. Za ewentualne szkody spowodowane zaniedbaniem tego obowiązku Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności.
 22. Zwrot udostępnionego Sprzętu w przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej jest opisany w Rozdziale XII.

Rozdział VII dostęp do Internetu, Pakietów TV, usług telefonicznych

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy oraz Regulaminami zarówno w stosunku do Dostawcy Usług jak i osób trzecich.
2. Abonent nie ma prawa udostępniać Usług osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych usług - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniać Usług internetowych poza Lokalem.
3. Jeżeli Abonent, we własnym zakresie, dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustawionych przez Przedstawicieli Dostawcy Usług konfiguracji i parametrów Sprzętu i Urządzeń końcowych, bądź dokona innych czynności w następstwie czego niemożliwe będzie korzystanie przez niego z Usług, przywrócenie stanu pierwotnego, umożliwiające ponowne korzystanie z Usługi, odbędzie się na koszt Abonenta.
4. W szczególności zabronione są następujące zachowania:
 - a. naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich,
 - b. rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np.: o charakterze rasistowskim czy pornograficznym,
 - c. działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych czy też oprogramowania
 - d. dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody,
 - e. rozpowszechnianie wirusów komputerowych,
 - f. rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie konta - ang. spamming),
 - g. korzystanie z Usług internetowych w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usług internetowych.
5. Dostawca usług zaleca Abonentowi:
 - a. dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego itp.,
 - b. zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzebiegowych, zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt,
 - c. stosowanie do kont pocztowych, WBOA, oraz innych aplikacji internetowych wymagających podania hasła, haseł o długości co najmniej 8 znaków, zawierających oprócz małych i dużych liter także cyfry i inne znaki, w tym interpunkcyjne.

6. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci telekomunikacyjnej oraz zawieszenie świadczenia Usług, bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta, w przypadku naruszenia przez Abonenta obowiązków, o których mowa w ust. 2 i 4, gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniecha.
7. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy Usług w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową, Regulaminami, oraz za działania sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
8. Dostawca Usług w ramach oferty udostępnia kodowane lub niekodowane programy telewizyjne pogrupowane w Pakiety TV bądź dostępne pojedynczo.
9. Zmiany zawartości zamówionych przez Abonenta Pakietów TV traktowane będą jak zmiana treści Umowy.
10. Abonentowi mogą zostać udostępnione bez dodatkowych opłat dodatkowe kanały telewizyjne w szczególności w okresach testowych i promocyjnych. Zarówno udostępnianie jak i wycofywanie takiego kanału telewizyjnego nie wymaga zmiany Umowy, ani uprzedniego powiadomienia o tym Abonenta.
11. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę programów telewizyjnych.
12. Abonent może kopiować programy telewizyjne w całości lub ich części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiągnięcie korzyści majątkowych.
13. Dostawca Usług oprócz dostępu do Pakietów TV i pojedynczych kanałów telewizyjnych świadczy również dostęp do dodatkowych usług wskazanych w Cenniku, Regulaminach Promocji lub Regulaminach Dodatkowych.
14. W zależności od Usługi Dodatkowej, dostęp do danej Usługi może być uwzględniony zarówno w cenie Pakietu TV lub być dodatkowo płatny. Szczegółowe postanowienia w tym zakresie określa Umowa, Cennik, Regulaminy Promocji, lub Regulaminy Dodatkowe.
15. Ceny dodatkowych Usług płatnych znajdują się w Cenniku, Regulaminach Promocji lub Regulaminach Dodatkowych.
16. Zmiana operatora konwentowego nie powoduje rozwiązanie umowy o świadczenie Usług Telewizji Cyfrowej
17. Usługi telefoniczne świadczone są na podstawie Regulaminów Promocji oraz innych Regulaminów.

Rozdział VIII Zmiany Umowy, zakup Usług dodatkowych

1. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi mogą być zgłaszane Dostawcy Usług:
 - a. telefonicznie,
 - b. pisemnie,
 - c. osobiście w Biurze Obsługi Abonenta,
 - d. za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Dostawcy Usług.
2. Na złożone zamówienie Dostawca Usług udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych pakietów taryfowych i/lub dodatkowych opcji Usług.
3. Zmiana lub dodanie pakietu taryfowego i/lub dodatkowej opcji Usługi następuje poprzez zmianę Umowy lub Aneks do Umowy w trybie określonym w Umowie Regulaminie Promocji lub Regulaminie.
4. Świadczenie Usług w zmienionej lub dodanej taryfie i/lub nowej opcji Usługi następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, występującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, lub od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług w dodanej lub zmienionej taryfie i/lub Usłudze jeżeli Abonent złożył wniosek i wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy przed rozpoczęciem kolejnego Okresu Rozliczeniowego.
5. Zakupu Pakietów TV dodatkowych Abonent może dokonywać w dowolnym momencie, jeśli nie jest to sprzeczne z Umową, Regulaminem, Regulaminami Promocji lub z Regulaminami Dodatkowymi dotyczącymi wykupionych dotychczas przez niego Usług, a Pakiety TV takie są dostępne w ofercie Dostawy Usług.
6. W przypadku opisanym w ust. 5 aktywacja dostępu do nowych Pakietów TV dodatkowych nastąpi najpóźniej w następnym dniu roboczym po dokonaniu zakupu, chyba że istnieje osobny Regulamin Dodatkowy lub Regulamin Promocji dotyczący danego Pakietu TV dodatkowego i w Regulaminie tym podany jest inny warunek dotyczący terminu uruchomienia dostępu do Pakietu TV.
7. Zakup Pakietu TV dodatkowego może być dokonany na minimum jeden Okres Rozliczeniowy liczony od pierwszego dnia miesiąca następującego po dniu aktywacji Pakietu TV dodatkowego.
8. Abonent ma prawo do rezygnacji z wykupionego na czas nieokreślony Pakietu TV dodatkowego z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożone zostanie wypowiedzenie.
9. Rezygnacja, o której mowa w ust. 8, powinna być złożona w trybie przewidzianym dla wypowiedzenia Umowy, wskazanym w Rozdziale XII.
10. Zakup lub zmiana wykupionych Pakietów TV dodatkowych może podlegać osobnym Regulaminom Promocji lub Regulaminom Dodatkowym i może wiązać się z zapłatą za aktywację. Szczegółowe postanowienia w tym przedmiocie znajdują się w Umowie, Cenniku, Regulaminach Promocji lub Regulaminach Dodatkowych.

Rozdział IX Cennik i opłaty

1. Okresem Rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy.
2. Dostawca Usług może udzielać rabatów i zniżek zgodnych z Cennikiem lub Regulaminami Promocji.
3. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę Usług oraz sposób ich naliczania określa Cennik, Regulamin Promocji bądź Umowa.
4. W przypadku, gdy Usługa była świadczona przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona w danym Okresie Rozliczeniowym.
5. Wszystkie opłaty Abonent jest zobowiązany uiszczać w terminach, na rachunek bankowy Dostawcy Usług wskazany na Rachunku.
6. Abonent uiszcza bez uprzedniego wezwania opłatę abonamentową z góry do 10-go dnia każdego miesiąca za dany miesiąc, w którym Usługa jest wykonywana.
7. Rachunki udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem WBOA lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, o ile Abonent nie zgłosił Dostawcy Usług zamiaru otrzymywania faktur w formie papierowej.
8. Opłaty jednorazowe mogą być naliczane i płatne w momencie zakupu Usługi, lub z dołu na koniec Okresu Rozliczeniowego w którym zostały świadczone, Szczegółowe postanowienia w tym przedmiocie znajdują się w Umowie, Cenniku, Regulaminach Promocji lub Regulaminach Dodatkowych.
9. W przypadku usług internetowych przekroczenie terminu płatności o 14 dni powoduje ograniczenie do usług dodatkowych wymienionych w Regulaminie Promocji lub Umowie.
10. Za opóźnienia w zapłacie Dostawca usług pobierał będzie od Abonenta odsetki ustawowe określane w stosownym rozporządzeniu Rady Ministrów.
11. Dostawca Usług doręczy na piśmie Abonentowi, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ust. 13, oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika

konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmiany w Cenniku, poprzez złożenie Dostawcy Usług oświadczenia o braku akceptacji zmian najpóźniej do dnia wejścia tej zmiany w życie.

12. W przypadku, gdy proponowana zmiana w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Dostawca Usług podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, poprzez złożenie Dostawcy Usług oświadczenia o braku akceptacji zmian najpóźniej do dnia wejścia tej zmiany w życie.
13. Na żądanie Abonenta, który złożył żądanie wskazane w Rozdz. III ust. 22, Dostawca Usług dostarczy treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
14. W przypadku, o którym mowa w ust. 12, w razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, Dostawca Usług nie przysługuje zwrot ulgi udzielonej Abonentowi.
15. Informacja o aktualnym Cenniku, zawierającym również informacje o

kosztach usług serwisowych dostępna jest na stronach WWW Dostawcy Usług. Umowa może wskazywać dodatkowe sposoby uzyskiwania w/w informacji przez Abonenta.

16. Przy zawieraniu Umowy oraz później Abonent może wyrazić zgodę na otrzymywanie informacji o wysokości należności do zapłaty i terminie płatności za pomocą e-mail, wiadomości sms (na podany numer telefonu).
17. Na żądanie Abonenta możliwe jest przestanie szczegółowego wykazu wykonanych usług telekomunikacyjnych, zgodnie z opłatą określoną w Cenniku. Szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych dostarczany będzie począwszy od, odpowiednio, bieżącego Okresu Rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, do końca Okresu Rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu.
18. W przypadku gdy Abonent nie wskaże za jakie należności płaci, Dostawca Usług ma prawo do zaliczenia takiej wpłaty na poczet najstarszych zaległości Abonenta.
19. W przypadku zalegania Abonenta z płatnościami i stwierdzenia tego stosownym tytułem wykonawczym, Dostawca Usług ma prawo do przekazania informacji o tym do właściwego biura informacji gospodarczej w trybie określonym w Ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. 2010, Nr 81, poz. 530 z późn. zm.).
20. W przypadku nieotrzymania stosownego dokumentu księgowego w terminie, w którym Abonent zwyczajowo taką fakturę otrzymywał, powinien on niezwłocznie poinformować o tym fakcie Dostawcę Usług.

Rozdział X Serwis i postępowanie reklamacyjne

1. Obsługa serwisowa oraz postępowanie reklamacyjne prowadzone są przez Dostawcę Usług. W ramach obsługi serwisowej Dostawca Usług zapewnia:
 - a. cykliczne przeglądy stanu technicznego jego Sieci telekomunikacyjnej,
 - b. usuwanie Awarii oraz Usterek;
 - c. telefoniczną obsługę Abonenta w godzinach pracy Biura Obsługi Abonenta;
 - d. możliwość uzyskania informacji dotyczącej aktualnego Cennika oraz świadczonych Usług, w godzinach pracy Biura Obsługi Abonenta;
 - e. możliwość uzyskania informacji o ofertach promocyjnych, w godzinach pracy Biura Obsługi Abonenta;
 - f. dostęp do WBOA.
2. Usterki lub Awarie można zgłaszać telefonicznie, pocztą elektroniczną, listownie, faksem do Biura Obsługi Abonenta, za pomocą WBOA lub osobiście w siedzibie Dostawy Usług.
3. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOA oraz dostępność kontaktu z BOA ograniczona jest do godzin pracy BOA, podanych przez Dostawcę Usług na jego stronie internetowej.
4. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczanym na stronie internetowej Dostawcy Usług oraz dostarczany przy zawieraniu Umowy, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
5. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 2 dni robocze od dnia powiadomienia o Usterce lub Awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.
6. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterek lub Awarii, a także pomoc techniczna następuję:
 - a. nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad,

wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Dostawcy Usług lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent;

- b. odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia, lub Usterki bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, w tym Regulaminem i Instrukcją Postępowania ze Sprzętem, a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Dostawcy usług.
7. Abonent może składać reklamacje dotyczące usług telekomunikacyjnych, które to reklamacje mogą dotyczyć w szczególności:
 - a. niedotrzymania z winy Dostawy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych,
 - b. niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej,
 - c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
8. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce obsługującej Abonentów Dostawy Usług, w szczególności w lub za pośrednictwem Biura Obsługi Abonenta. Reklamacja może być złożona:
 - a. w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Abonenta, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);
 - b. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej;
 - c. telefonicznie – w sytuacjach uzasadnionych, niecierpiących zwłoki – jednakże w tym przypadku Abonent jest zobowiązany zgłoszenie takie niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 7 dni potwierdzić na piśmie, faksem, pocztą elektroniczną lub osobiście w BOA.
9. Przyjęcie reklamacji złożonej w formie pisemnej, telefonicznej, lub w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, wymaga potwierdzenia przez Dostawcę Usług z

- podaniem dnia złożenia reklamacji, nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Dostawcy Usług rozpatrującej reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, z wyjątkiem przypadku udzielenia odpowiedzi w tym terminie.
10. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów Dostawcy Usług, pisemnie lub ustnie, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę Usług, przyjmująca reklamację, obowiązana jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie.
 11. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. imię i nazwisko lub nazwę Abonenta wraz z adresem zamieszkania lub siedziby;
 - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d. przydzielony reklamującemu numer, którego reklamacja dotyczy, numer ewidencyjny (o ile dotyczy danego reklamującego) lub adres miejsca zakończenia sieci;
 - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – gdy reklamacja dotyczy niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
 - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa, w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - g. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
 - h. podpis reklamującego w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
 12. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów Dostawcy Usług nie spełnia warunków określonych w ust. 11, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę Usług, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
 13. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 8 nie spełnia warunków określonych w ust. 11, jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
 14. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 11 pkt f), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
 15. Dostawca Usług udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Dostawcę Usług odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
 16. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a. nazwę Dostawcy Usług i jego adres;
 - b. informację o dniu złożenia reklamacji;
 - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - d. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności,
 - zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w ust. 11 pkt g);
 - e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, oraz o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy – Prawo Telekomunikacyjne, tj. postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu komunikacji Elektronicznej oraz w postępowaniu przed polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
 - f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę Usług z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
 17. 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 – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
 18. Reklamacje mogą być składane w okresie do 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia dokumentu księgowego zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
 19. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
 20. Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
 21. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.
 22. Przepisu ust. 20 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
 23. Jeżeli wysłana przez Dostawcę Usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca Usług, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w ust.8, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
 24. Reklamujący, w porozumieniu z Dostawcą Usług określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 23, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca Usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
 25. Dostawca Usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
 26. Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Lokalu w którym zainstalowana jest Usługa, w przypadku konieczności wykonania prac serwisowych lub usunięcia Usterki lub Awarii w Lokalu Abonenta.
 27. Jeśli podczas wizyty serwisowej pracownik lub Przedstawiciel Dostawcy

- Usług stwierdzi, że przyczyną Usterki lub Awarii jest uszkodzenie udostępnionego Sprzętu, to Sprzęt ten zostanie wymieniony na miejscu lub będzie odebrany do naprawy lub wymiany przez pracownika lub Przedstawiciela Dostawcy Usług, a po naprawie lub wymianie będzie on dostarczony i podłączony przez pracownika lub Przedstawiciela Dostawcy Usług w Lokalu Abonenta, z zastrzeżeniem postanowień ust. 30.
28. W przypadku gdy reklamowany Sprzęt będzie dostarczony osobiście przez Abonenta do siedziby Dostawcy Usług w miarę możliwości powinien on być w oryginalnym opakowaniu i być kompletny zgodnie z wyszczególnionym w Protokole spisem udostępnionych elementów.
29. W przypadku gdy reklamowany Sprzęt dostarczony zostanie przez Abonenta do siedziby Dostawcy Usług to wydanie naprawionego lub nowego Sprzętu nastąpi w tym samym miejscu, a o możliwości odbioru
- Abonent zostanie odpowiednio poinformowany.
30. W przypadku gdy przyczyną Usterki lub Awarii będzie uszkodzenie bądź zniszczenie udostępnionego Sprzętu z winy Abonenta lub też stwierdzone zostaną próby nieuprawnionego otwarcia Sprzętu przez Abonenta, pokryje on koszty naprawy, wymiany i prac serwisowych
31. Dostawca Usług może powierzyć wykonywanie czynności serwisowych, a także przyjmowanie zgłoszeń o Awarii lub Usterce oraz Reklamacji osobom trzecim, przy czym w Umowie wskazany będzie kontakt do takich osób. W takim wypadku całościowa obsługa Abonenta w zakresie zgłoszenia, likwidacji lub obsługi takiej Awarii lub Usterki, jak również w zakresie Reklamacji, może być wykonywana przez taką osobę trzecią. Dostawca Usług odpowiadają za działania i zaniechania takiej osoby trzeciej w zakresie powierzonych jej obowiązków jak za swoje własne.

Rozdział XI Odpowiedzialność Dostawcy Usług

- Dostawca Usług odpowiadają za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług zakupionych przez Abonenta i zobowiązują się do świadczenia Usług o dobrej jakości, przez całą dobę i przez 7 dni w tygodniu (o ile z charakteru Usługi nie wynika inaczej) z zastrzeżeniem postanowień niniejszego Rozdziału.
- Do Awarii zaliczane są również przerwy wynikające z prac serwisowych Dostawcy Usług, z zastrzeżeniem postanowień ust. 3.
- Do Awarii nie jest wliczany czas planowanych prac serwisowych, ogłoszonych na WBOA na minimum 7 dni przed pracami serwisowymi, jeśli czas trwania takich prac nie przekracza łącznie 6 godzin w Okresie Rozliczeniowym. Do Awarii nie zalicza się także okresów zawieszenia lub ograniczenia Usług, jeśli do takiego zawieszenia lub ograniczenia Dostawca Usług był uprawnieni na mocy Regulaminów, Umowy bądź bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
- W przypadku uznania przez Dostawcę Usług wniesionej reklamacji dotyczącej Awarii, Abonent otrzyma zwrot Opłat w wysokości 1/30 sumy miesięcznych Opłat za Usługi, których dotyczy Awaria, za każde rozpoczęte 24 godziny Awarii.
- Kwoty uznane na rzecz Abonenta w wyniku Reklamacji dotyczącej Awarii, na wyraźne żądanie Abonenta, będą odliczane od należności w następnych Okresach Rozliczeniowych.
- Dostawca Usług nie odpowiada za Awarie i złą jakość Usług, jeśli powodem ich wystąpienia jest awaria lub zła jakość sprzętu należącego do Abonenta, w szczególności odbiornika telewizyjnego, komputera, innego urządzenia Abonenta, a Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za taki stan rzeczy.
- Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:
 - niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 - płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu;
 - nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Dostawcę Usług lub osoby, za które Dostawca Usług odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę;
 - informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 - jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci.

Rozdział XII Zmiana i rozwiązanie umowy

- Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę spełniającą kryteria do zawarcia Umowy, wyłącznie za zgodą Dostawcy Usług.
- Abonent powinien w miarę możliwości informować Dostawcę Usług o wszelkich zmianach przekazanych bądź wskazanych w Umowie danych osobowych.
- Abonent ma prawo do rozwiązania umowy zawartej na czas nieokreślony z zachowaniem jednomiesięcznego terminu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożone zostanie wypowiedzenie. Chyba, że Umowa stanowi inaczej.
- Wypowiedzenie powinno być złożone na piśmie w siedzibie Dostawcy Usług bądź wysłane przesyłką poleconą na adres Dostawcy Usług. Dostawca Usług, wypowiadając lub rozwiązując Umowę zgodnie z postanowieniami Regulaminu, zachowuje formę pisemną i podaje przyczynę takiego wypowiedzenia lub rozwiązania, zaś w przypadku wskazanym w ust. 11 dodatkowo precyzuje ważne przyczyny takiego rozwiązania.
- W przypadku rozwiązania Umowy zawartej na czas określony, przez Abonenta lub przez Dostawcę Usług z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta, w przypadku gdy podpisanie Umowy lub instalacja i aktywacja związane były z przyznaniem Abonentowi ulgi/rabatu, Dostawca Usług ma prawo dochodzić odszkodowania w wysokości nie wyższej niż wartość ulgi/rabatu przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Abonenta Umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi/rabatu jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.
- Abonent ma prawo do rozwiązania Umowy Abonenckiej bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku, gdy przerwa w świadczeniu Usług trwa dłużej niż jeden miesiąc i wynika ona z winy Dostawcy Usług. W takim wypadku Dostawca Usług nie przysługuje żadne dodatkowe roszczenie z tytułu rozwiązania Umowy.
- Umowa Abonencka wygasa w razie śmierci Abonenta z chwilą śmierci Abonenta. Małżonek, zstępni, wstępni lub rodzeństwo mogą wystąpić o zawarcie z danym spadkobiercą Umowy na warunkach identycznych z dotychczasową Umową, o ile nie spowoduje to konieczności zmiany konfiguracji Usług, w tym konieczności zmiany miejsca Instalacji. W takim wypadku Dostawca Usług zobowiązuje się, że po otrzymaniu takiego wniosku podpiszą daną Umowę z nowym Abonentem. Jednocześnie może istnieć tylko jedna Umowa zawarta na w/w warunkach.
- Dostawca Usług ma prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku zalegania Abonenta z płatnościami za przynajmniej dwa Okresy Rozliczeniowe, po uprzednim wezwaniu go do zapłaty z terminem przynajmniej 7- dniowym. W przypadku takiego rozwiązania Umowy, Dostawca Usług ma prawo dochodzić odszkodowania w wysokości nie wyższej niż wartości ulgi/rabatu przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, jeśli z zawarciem takiej Umowy wiązało się przyznanie Abonentowi ulgi/rabatu.
- Dostawca Usług może rozwiązać Umowę z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia w razie cofnięcia lub ograniczenia Dostawcy Usług koncesji lub zezwolenia na prowadzenie działalności, a także w przypadku wypowiedzenia umów Dostawcy Usług przez nadawców kanałów telewizyjnych. W takim wypadku Dostawca Usług nie przysługuje żadne dodatkowe roszczenie z tytułu rozwiązania Umowy.

10. Dostawca Usług może rozwiązać Umowę w każdym czasie za skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy Abonent wykorzystuje Usługi lub udostępniony Sprzęt niezgodnie z prawem, Regulaminem, Regulaminem Promocji, lub postanowieniami Umowy, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania takich naruszeń.
 11. Dostawca Usług może rozwiązać Umowę z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożone zostanie wypowiedzenie, w przypadku ważnych przyczyn technicznych lub ekonomicznych uniemożliwiających lub znacznie ograniczających możliwość świadczenia Usług, bądź zaistnienia siły wyższej uniemożliwiającej dalsze świadczenie Usług. W takim wypadku Dostawcy Usług nie przysługują żadne dodatkowe roszczenie z tytułu rozwiązania Umowy.
 12. W przypadku rozwiązania Umowy Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego zwrotu udostępnionego mu Sprzętu Dostawcy Usług, wyszczególnionego w Protokole.
 13. Po rozwiązaniu Umowy Dostawca Usług lub upoważniony przez niego podmiot podejmie przynajmniej dwie próby kontaktu z Abonentem, w odstępie 14 dni, w celu odebrania Sprzętu. W przypadku odmowy zwrotu Sprzętu przez Abonenta lub niemożności odebrania Sprzętu pomimo dwóch prób kontaktu z Abonentem, postanowienia ust. 16 stosuje się odpowiednio.
 14. Upoważniony przez Dostawcę Usług podmiot, Dostawca Usług poświadcza odbiór oraz kompletność (lub braki) i stan zwracanego Sprzętu za pomocą Protokołu Zwrotu Sprzętu.
 15. Udostępniony sprzęt powinien zostać zwrócony w oryginalnym opakowaniu, wraz z udostępnionym osprzętem (tj. w szczególności okablowaniem, pilotem, instrukcją etc.).
 16. Zwrot udostępnionego Sprzętu w stanie nadmiernego zużycia niż wynikałoby to z normalnej eksploatacji, zniszczonego, uszkodzonego bądź niekompletnego uprawnia Dostawcę Usług do dochodzenia odszkodowania równego wysokości powstałej stąd szkody. W przypadku braku zwrotu Sprzętu, Dostawca Usług może dochodzić odszkodowania w wysokości rynkowej wartości Sprzętu, pomniejszonej o normalne jego zużycie.
 17. Dostawca Usług doręczy na piśmie Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ust. 18, oraz poda do publicznej wiadomości treść każdej takiej proponowanej zmiany
- z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent ma prawo do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, poprzez złożenie Dostawcy Usług oświadczenia o braku akceptacji zmian najpóźniej do dnia wejścia tych zmian w życie.
 18. Na żądanie Abonenta, który udostępnił swoje dane zgodnie z Rozdz. III ust. 22, Dostawca Usług dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
 19. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w ust. 17, Dostawcy Usług nie przysługują roszczenie określone w ust. 5.
 20. Przepisu ust. 19 nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 17, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub wynika z decyzji Prezesa UKE.
 21. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Dostawca usług podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, poprzez złożenie Dostawcy Usług oświadczenia o braku akceptacji zmian najpóźniej do dnia wejścia tych zmian w życie.
 22. Dostawca usług niezwłocznie informuje na piśmie o zmianie swojej nazwy (firmy), adresu lub siedziby, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymania tych informacji drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.

Rozdział XIII Wykorzystanie i bezpieczeństwo PIN

1. Abonentowi w momencie podpisywania Umowy Abonenckiej zostają przydzielony PIN: umożliwiający logowanie i dostęp do pełnej funkcjonalności w WBOA.
2. W celach zachowania bezpieczeństwa Abonenta, w przypadku 5-krotnego niepoprawnego wpisania numeru PIN, numer ten może zostać zablokowany.
3. Abonent jest odpowiedzialny za zachowanie numeru PIN w tajemnicy przed osobami trzecimi.
4. Zaleca się niezwłoczną zmianę numerów PIN w przypadku, gdy zostały one wyjawione osobom niepowołanym.
5. Abonent ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z ujawnienia numerów PIN przez Abonenta osobom trzecim, chyba, że do takiego ujawnienia doszło z przyczyn niezależnych od Abonenta.
6. Abonent może dokonywać operacji odblokowania i blokowania numerów PIN telefonicznie, dzwoniąc do Biura Obsługi Abonenta, lub osobiście w Biurze Obsługi Abonenta. Zmiana PIN w ten sposób wymaga zidentyfikowania klienta przez pracownika Biura Obsługi Abonenta.

Rozdział XIV Zawieszenie świadczenia usług

1. Z zastrzeżeniem innych postanowień Regulaminu bądź Umowy, Dostawca usług może zawiesić świadczenie usług Abonentowi, albo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent, pomimo skutecznego wezwania do zaniechania naruszania Umowy:
 - a. opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty nie będącej opłatą okresową, przewidzianej Umowa, Regulaminem, Regulaminem Promocji, Cennikiem o co najmniej 30 dni od terminu wymagalności świadczenia,
 - b. używa Sprzętu lub korzysta z Usług niezgodnie z Umową lub jej załącznikami, w szczególności naraża na zniszczenie ten Sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim lub dokonuje samowolnej przeróbki Sprzętu lub Zakończenia Sieni;
 - c. korzysta z Usług niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym zwłaszcza ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych;
 - d. udostępnił Usługi poza Lokal;
 - e. używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług;
 - f. uniemożliwia Przedstawicielom Dostawcy usług wymianę lub naprawę Sprzętu bądź Zakończenia Sieni jak również usunięcia Usterki albo Awarii;
 - g. utraci Tytuł prawny do Lokalu lub cofnięta bądź odwołana zostanie zgoda na świadczenie Usług w Lokalu osoby, która taki Tytuł posiada;
 - h. w inny, rażący sposób narusza postanowienia Umowy lub/i jej załączników bądź przepisów prawa;
2. Postanowienia ust. 1 nie będą dotyczyły zawieszenia świadczenia Usług spowodowanego żądaniem uprawnionego do takiego żądania organu, w szczególności sądu, Policji czy Prokuratora.

3. Gdy wstrzymanie lub pogorszenie jakości świadczenia Usług przez Dostawcę Usług było spowodowane nieterminowym regulowaniem płatności lub ich nieregulowaniem przez Abonenta, to przywrócenie świadczenia Usług wymaga ze strony Abonenta uregulowania zaległości.
4. W okresie zawieszenia świadczenia danej Usługi, opłaty za zawieszoną Usługę nie są naliczane.
5. Zawieszenie Usług zgodnie z niniejszym paragrafem nie wyłącza innych uprawnień Dostawcy Usług przewidzianych Regulaminami lub przepisami prawa, w szczególności prawa do wypowiedzenia lub rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
6. W przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony, Umowa może ulec zawieszeniu na wniosek Abonenta przez okres maksymalnie 3 Okresów Rozliczeniowych (z określeniem daty ponownej aktywacji Usługi). Abonent ma prawo do zawieszenia Umowy z zachowaniem miesięcznego terminu zawiadomienia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego. Zawieszenie Usługi jest możliwe przy braku zadłużenia Abonenta w rozliczeniach z Dostawcą Usług.
7. Zawieszenie Umowy zawartej na czas nieokreślony wymaga formy pisemnego zawiadomienia o zawieszeniu, przesłanego faksem, listem, pocztą elektroniczną przy czym za datę zawiadomienia o zawieszeniu uznaje się datę jego skutecznego dostarczenia do Dostawcy Usług.

Rozdział XV Bezpieczeństwo i integralność sieci

1. Dostawca Usług podejmuje środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, uwzględniając stopień ryzyka, oraz najnowocześniejszych osiągnięcia techniczne oraz koszty wprowadzenia tych środków, oraz informują Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Dostawcę Usług, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Informacja taka może być przekazana drogą elektroniczną lub poprzez podanie jej do publicznej wiadomości.
2. W celu realizacji obowiązku wskazanego w ust. 1, Dostawca Usług może podjąć środki zmierzające do lub powodujące:
 - a. eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług, lub
 - b. przerwanie lub ograniczenie świadczenia Usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
3. Dostawca Usług może informować innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach, o których mowa w ust. 1. Informacja może zawierać dane niezbędne do identyfikacji oraz ograniczenia zagrożenia.
4. Dostawca Usług sprawdza i mierzy jakość Usług, oraz porównuje tak zebrane dane z danymi historycznymi, w celu zapewnienia odpowiedniej jakości Usług, zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, w tym aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. Umowa lub Regulaminy mogą przewidywać wprowadzanie lub korzystanie z odrębnych procedur dotyczących czynności określonych w zd. pierwszym.
5. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Dostawca Usług zapewnia zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej w rozumieniu Ustawy – Prawo telekomunikacyjne, w tym tajemnicę:
 - a. informacji przekazywanych w sieci telekomunikacyjnej;
 - b. informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia;
 - c. identyfikacji bądź lokalizacji Zakończeń Sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie telekomunikacyjne w taki sposób, w jaki umożliwia to technologia stosowana przez Dostawcę Usług, z wyjątkiem sytuacji określonych w ust. 6 oraz innych przypadkach, w których Dostawca Usług jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.
6. Środki techniczne stosowane przez Dostawcę Usług zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Dostawca Usług nie gwarantuje jednak całkowitego bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: awarii Usług,
 7. Dostawca Usług jest uprawniony do gromadzenia i przetwarzania danych transmisyjnych oraz innych danych dotyczących Abonenta w celach i zakresie przewidzianych prawem, w szczególności w zakresie dopełnienia obowiązków na rzecz obronności wskazanych w Ustawie – Prawo telekomunikacyjne, w celu poprawnej realizacji obowiązków wynikających z Umowy – w tym w celu rozpoznawania reklamacji, w celach marketingowych (za stosowną zgodą Abonenta), w celu naliczania opłat i rozliczeń operatorskich, świadczenia usług o wartości wzbogaconej (w rozumieniu Ustawy). O ile nie wskazano inaczej, Dostawca usług będzie gromadzić dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
 8. Przez dane transmisyjne rozumie się dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego użytkownika publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.
 9. Przez dane dotyczące Abonenta rozumie się wszelkie dane udostępnione przez Abonenta w celu realizacji Umowy lub w celach reklamowych i związanych z marketingiem, dane pozwalające na identyfikację Abonenta oraz dane, które Abonent uczynił powszechnie dostępnymi. Abonent ma prawo do wglądu i poprawiania danych dotyczących Abonenta, a także usunięcia ich z baz danych Dostawcy Usług, o ile taka zmiana lub usunięcie nie spowoduje naruszenia prawa ani nie uniemożliwi lub nie utrudni wykonywania obowiązków wynikających z Umowy.
 10. Dostawca Usług ma prawo do rejestrowania rozmów i innych operacji Abonentów realizowanych za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, zgodnie i w granicach obowiązującego prawa, w szczególności w celu udokumentowania transakcji handlowej czy zamówienia przez Abonenta nowych Usług.
 11. Dane transmisyjne przetwarzane do celów naliczania opłat Abonenta i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich będą przetwarzane do końca okresu obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu – w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych powszechnie obowiązującym prawem.
 12. Przetwarzanie danych transmisyjnych na cele marketingowe lub świadczenie usług o wartości wzbogaconej odbywa się na podstawie zgody Abonenta. Może on w każdej chwili odwołać taką zgodę.
 13. Za zgodą Abonenta, oraz jedynie dla celów niezbędnych do świadczenia usług o wartości wzbogaconej, Dostawca Usług może wykorzystywać dane o lokalizacji Abonenta. Dane te mogą być przetwarzane przez czas obowiązywania Umowy i mogą być przekazane podmiotom trzecim dla celów świadczenia usługi tworzącej wartość wzbogaconą. Dane te będą poddawane anonimizacji, a Abonent ma prawo wycofać taką zgodę, także okresowo lub w związku z konkretnym połączeniem.

Rozdział XVI Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Umową, Regulaminami oraz Cennikiem mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego (Dz. U. 1964, Nr 16, poz. 93 z późn. zm.) oraz Ustawy – Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. 2004, Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.).
2. W przypadku powstania sporu między Dostawcą Usług a Abonentem, Strony dopuszczają możliwość rozwiązania powstałego między nimi polubownie.
3. Spór cywilnoprawny między Abonentem a Operatorem może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego

rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, który w tym zakresie jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. poz. 1823). Operator informuje ponadto, że przy Prezesie UKE funkcjonują stałe polubowne sądy konsumenckie. Tryb postępowania w w/w postępowaniu wskazany jest w art. 109 i 110 Ustawy – Prawo telekomunikacyjne, a dodatkowe informacje w przedmiocie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich Abonent może pozyskać na stronie WWW Prezesa UKE: www.uke.gov.pl. W sprawach wszczętych a niezakończonych przed wejściem w życie jakichkolwiek zmian do treści Regulaminów i Umowie, stosuje się postanowienia obowiązujące w Regulaminach i Umowie obowiązujących w momencie wszczęcia tych spraw, chyba, że powszechnie obowiązujące prawo stanowi inaczej.

4. Dostawca Usług jest zobowiązany do zachowania tajemnicy telekomunikacyjnej, zgodnie z obowiązującym prawem.
5. Aktualne wersje Regulaminu, Regulaminów Dodatkowych oraz Regulaminów Promocji są dostępne na stronie www.domtel.com.pl Dostawcy Usług, pod adresie www.domtel.com.pl Abonent może także uzyskać informację o Umowie, Regulaminach lub Cenniku dzwoniąc do Biura Obsługi Abonenta. Niezależnie od powyższego, Dostawca Usług na żądanie Abonenta dostarczy mu nieodpłatnie aktualne Regulaminy lub Cennik.
6. Regulamin w niniejszej wersji obowiązuje od dnia 15.12.2017 roku.