

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

I. REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

☐ Część Ogólna

☐ Część Szczegółowa – Moduły:

- ☐ Usługa telefonii mobilnej
- ☐ Usługa mobilnego dostępu do Internetu
- ☐ Usługa dostępu do Internetu
- ☐ Usługa telewizji

II. CENNIK ŚWIADCZENIA USŁUGI KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

- ☐ Usługa telefonii mobilnej
- ☐ Usługa mobilnego dostępu do Internetu
- ☐ Usługa dostępu do Internetu
- ☐ Usługa telewizji
- ☐ Usługi pakietowe

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

Doręczany Abonentowi Regulamin, obejmujący: (i) Część ogólną, zawierającą postanowienia wspólne dla wszystkich Usług, jakie oferuje lub w swojej Sieci świadczy Dostawca usług, a także (ii) Część szczegółową, składającą się z postanowień dotyczących poszczególnych Usług wybranych przez Abonenta, jak również Cenniki zawierające opłaty za Usługi wybrane przez Abonenta, stanowią łącznie **informacje przedumowne**, o których mowa w art. 285 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. *Prawo komunikacji elektronicznej*.

INFORMACJE PRZEDUMOWNE
**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KOMUNIKACJI
ELEKTRONICZNEJ**

I. CZĘŚĆ OGÓLNA

§ 1. Wstęp i definicje.

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej, zwany dalej „**Regulaminem**”, określa warunki i zasady świadczenia oraz zapewnienia usług komunikacji elektronicznej w zakresie dostępu do sieci Internet, mobilnego dostępu do sieci Internet, usług telefonii mobilnej oraz usług telewizji przez **Dariusza Dombka** prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą **DOMTEL TELECOM DARIUSZ DOMBEK** w Siedlcach, przy ul. Wałowej 9 lok. 31 (08-110 Siedlce), wpisanego do rejestru przedsiębiorców Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, NIP:8241427282, REGON: 140500122, e-mail: boa@domtel.com.pl, reklamacje@domtel.com.pl, rezygnacje@domtel.com.pl, www.domtel.com.pl, tel. 25 792 0084, Usługa telewizji cyfrowej, której dostawcą jest Partner, jest zapewniana przez Dostawcę usług, a Usługa telefonii mobilnej i Usługa mobilnego dostępu do Internetu są świadczone łącznie przez Dostawcę usług i Operatora Sieci ruchomej.
2. Regulamin składa się z Część ogólnej, zawierającej postanowienia wspólne dla wszystkich Usług, jakie oferuje lub świadczy w swojej Sieci lub w Sieci ruchomej Dostawca usług, a także z Części szczegółowej, która składa się modułów, zawierających postanowienia dotyczące poszczególnych Usług, wybranych przez Abonenta. Zawarte w tych częściach informacje wraz z Cennikami określającymi opłaty za Usługi wybrane przez

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

Abonenta stanowią informacje przedumowne, o których mowa w art. 285 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. *Prawo komunikacji elektronicznej*.

3. Regulamin obowiązuje od dnia 10 listopada 2024 roku.
4. Użyte w Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:
 - 1) **Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej z Dostawcą usług lub z Dostawcą usług i Partnerem;
 - 2) **Aktywacja** - czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług Stacjonarnych lub korzystanie z nich na zmienionych warunkach jak również czynności, w wyniku których następuje uruchomienie Usług Mobilnych;
 - 3) **Biuro Obsługi Klienta/BOK**- miejsce obsługiwanie Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Dostawcy usług. Informacja o aktualnym adresie BOK znajduje się w Umowie i na stronie internetowej Dostawcy usług;
 - 4) **Cenniki** - łącznie cenniki świadczenia Usług wybranych przez Abonenta, stanowiące zestawienie cen i opłat za Usługi;
 - 5) **Dostawca usług** – Dariusz Dombek prowadzący działalność gospodarczą pod firmą **DOMTEL TELECOM DARIUSZ DOMBEK**, przy ul. Wałowej 9 lok. 31 (08-110 Siedlce), NIP:8241427282, REGON: 140500122;
 - 6) **Instalacja** - czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci i/lub montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

dostępu do Sieci i możliwości świadczenia mu Usług lub też czynności polegające na wykonaniu Przyłącza na podstawie odrębnej umowy o realizację Przyłącza, o której mowa w art. 299 Ustawy;

- 7) Konsument** - osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;
- 8) Lokal** - budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług Stacjonarnych;
- 9) Okres Rozliczeniowy** - okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług;
- 10) Opłata Abonamentowa** – miesięczna opłata, jaką zobowiązany jest uiszczać Abonent korzystający z Usług, wskazana w Umowie oraz w Zwięzłym podsumowaniu warunków Umowy;
- 11) Mój Domtel (wirtualne Biuro Obsługi Abonenta)/ Mój Domtel (wBOA)** - dostępna na stronie internetowej Dostawcy usług aplikacja, umożliwiająca w zakresie określonym w Umowie i Regulaminie zarządzanie Umową i Usługami dla Abonenta i przez Abonenta, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi loginu i hasła dostępu;
- 12) 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,

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

zmiany i rozwiązywania Umowy lub/i do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu;

- 13) Przyłącze** - odcinek linii kablowej podziemnej, linii kablowej nadziemnej lub kanalizacji kablowej, zawarty między złączem rozgałęźnym a zakończeniem tych linii lub kanalizacji w Lokalu lub w budynku, w którym Lokal się znajduje;
- 14) 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 Mój Domtel (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;
- 15) Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej;
- 16) Sieć** – sieć telekomunikacyjna Dostawcy usług lub innego operatora, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Stacjonarnych Abonentowi;
- 17) Sieć ruchoma** – ruchoma, publiczna sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Ustawy, służąca do świadczenia przez Dostawcę usług i Operatora sieci ruchomej Usług Mobilnych, należąca lub eksploatowana przez Operatora Sieci ruchomej;
- 18) Siła wyższa** - niezależne od Abonenta i Dostawcy usług zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne;

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

- 19) Sprzęt** - urządzenia techniczne (np. modem, karta dekodująca) umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci, stanowiące własność Dostawcy usług bądź posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług przez Abonenta;
- 20) Strony** – oznacza łącznie Dostawcę usług i Abonenta;
- 21) Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające Konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezminionej postaci, np. pendrive (pamięć USB), twardy dysk, inny nośnik informatyczny, papier, płyta CD-ROM, płyta DVD, plik PDF;
- 22) Tytuł prawny do Lokalu** - prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego, użytkowanie, najem, użyczenie bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu celem świadczenia Abonentowi Usług;
- 23) Umowa** - umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług lub między Abonentem a Dostawcą usług i Partnerem w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej;

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

- 24) Urządzenie/a** - urządzenie zlokalizowane w miejscu świadczenia Usług, umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług, będące jego własnością lub w jego władaniu np. komputer, telefon, odbiornik telewizyjny itp.;
- 25) Usługi** – wybrane przez Abonenta usługi, świadczone mu przez Dostawcę usług lub przez Dostawcę usług i Partnera tj. Usługa dostępu do Internetu, Usługa telefonii, Usługa telewizji oraz Usługi Dodatkowe, świadczone za pośrednictwem Sieci, a także Usługi Mobilne, świadczone za pośrednictwem Sieci ruchomej;
- 26) Usługi Mobilne** – Usługa mobilnego dostępu do Internetu lub Usługa telefonii mobilnej świadczone z wykorzystaniem Sieci ruchomej po wykonaniu Aktywacji na terenie Polski oraz poza jej granicami we wszystkich dostępnych na danym obszarze technologiach (LTE, HSPA+, HSPA, HSDPA, 3G, EDGE oraz GPRS), zapewniane przez Dostawcę usług we własnym imieniu i na własny rachunek, a wykonywane przez Partnera;
- 27) Usługi Stacjonarne** – Usługi: dostępu do Internetu, telewizji, świadczone z wykorzystaniem Sieci po wykonaniu Instalacji lub Aktywacji w stałym miejscu przez cały okres obowiązywania Umowy;
- 28) Usługi Wiązane** – Usługa dostępu do Internetu lub Usługa telefonii lub Usługa telefonii mobilnej, świadczona/świadczone z inną Usługą lub z promocyjnym Urządzeniem końcowym;
- 29) Ustawa** - ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. *Prawo komunikacji elektronicznej*;

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

- 30) UstPK** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o *prawach konsumenta*;
- 31) Usterka** - techniczna wada Sieci lub Sieci ruchomej bądź zakłócenie jej/ich działania, obniżająca jakość Usług/i określonej w Umowie lub całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług;
- 32) Zakończenie Sieci** - sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona odpowiednim gniazdem lub wtykiem, umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci lub Sprzętu Dostawcy usług i korzystanie z Usług Stacjonarnych;
- 33) Zamawiający** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej wnioskująca o zawarcie Umowy lub przyjmująca ofertę Dostawcy usług zawarcia Umowy,
- 34) Zwięzłe podsumowanie warunków Umowy** – podsumowanie głównych elementów informacji przedumownych, stanowiące integralną część Umowy, sporządzone przez Dostawcę usług na podstawie rozporządzenia wykonawczego Komisji (UE) 2019/2243 z dnia 17 grudnia 2019 r. *ustanawiającego formularz zawierający podsumowanie warunków umowy, który ma być używany przez dostawców publicznie dostępnych usług łączności elektronicznej na podstawie dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1972.*

§ 2. Postanowienia ogólne. Zawarcie Umowy.

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony lub nieokreślony w formie pisemnej lub dokumentowej. W przypadku Umowy zawieranej z Abonentem będącym Konsumentem ma on prawo dokonać wyboru formy

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

zawarcia Umowy bądź jej zmiany spośród oferowanych przez Dostawcę usług.

2. Umowa może zostać zawarta z Dostawcą usług: (i) w BOK, (ii) poza lokalem Dostawcy usług w rozumieniu UstPK, z zastrzeżeniem, że nie będą zawierane Umowy podczas nieumówionej wizyty w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Konsumenta, (iii) na odległość, tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron.
3. Na podstawie Umowy Dostawca usług będzie świadczył na rzecz Abonenta wybrane przez niego Usługi po ich Aktywacji. Zakres oferowanych przez Dostawcę usług taryf, w jakich świadczone mogą być Usługi, określony jest w Cenniku, a wybrana przez Abonenta taryfa dla wybranej Usługi wskazana jest w Umowie i w Zwięzłym podsumowaniu warunków Umowy. Rozpoczęcie świadczenia Usług może być poprzedzone wykonaniem Instalacji lub koniecznością wykonania Przyłącza na podstawie odrębnej umowy o realizację Przyłącza.
4. Umowa w zakresie Usług Stacjonarnych może zostać zawarta z Abonentem, który posiada Tytuł prawny do Lokalu.
5. Po zawarciu Umowy w zakresie Usługi Mobilnej Abonentowi dostarczana jest aktywna Karta SIM.
6. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - a) przedstawienia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy,
 - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

w ustawie z 9 kwietnia 2010 r. o *udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych*, przy czym Dostawca usług obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o dokonaniu takiej oceny i wystąpieniu zastrzeżeń co do wiarygodności,

c) zawarcia umowy o realizację Przyłącza, o ile jego realizacja jest niezbędna do świadczenia Usług Stacjonarnych, w tym zapewnienia przyłączenia do Sieci.

7. Dostawcy usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe np. poprzez żądanie zabezpieczenia w postaci kaucji, jeżeli dokonano negatywnej oceny wiarygodności Zamawiającego na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa w ust. 6 lit. „b”.

§ 3. Zakres danych osobowych wymaganych do zawarcia Umowy

oraz przetwarzanych w związku ze świadczeniem Usług, potwierdzenie tożsamości Abonenta.

1. Do zawarcia Umowy i rozpoczęcia świadczenia Usług Abonent podaje Dostawcy usług następujące dane:

a) imię i nazwisko,

b) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,

c) numer ewidencyjny PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej, albo nazwę, serię i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

Europejskiego Obszaru Gospodarczego - numer paszportu lub karty pobytu,

- d) adres poczty elektronicznej, jeśli zgodnie z ustaleniami Stron Umowa ma zostać zawarta w formie dokumentowej poprzez wymianę oświadczeń lub dokumentów zawierających treść Umowy i oświadczeń o związaniu się przez Strony Umowy jej warunkami, bądź też, gdy dane, o których mowa w lit. „a”, „c” lub „f” Abonent przekazuje Dostawcy usług drogą elektroniczną,
- e) numer telefonu Abonenta, jeśli zgodnie z ustaleniami Stron Umowa ma zostać zawarta w formie dokumentowej, a wymiana dokumentów zawierających treść Umowy lub oświadczeń o związaniu się przez Strony Umowy jej warunkami ma nastąpić przez telefon np. z wykorzystaniem wiadomości MMS lub SMS,
- f) w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną – nazwę, numer REGON lub numer NIP lub numer KRS oraz dodatkowo dane osób reprezentujących Abonenta, umożliwiające Dostawcy usług ich weryfikację.

2. Przed zawarciem Umowy Dostawca usług przetwarza ponadto dane zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań Abonenta wobec Dostawy usług.

3. Aktywacja Usług nie może nastąpić bez uprzedniej weryfikacji tożsamości Abonenta, polegającej na potwierdzeniu zgodności podanych przez Abonenta danych z tymi, jakie są zawarte w dokumencie potwierdzającym tożsamość Abonenta będącego osobą fizyczną lub z zawartymi we właściwym rejestrze. Weryfikacja zostanie przeprowadzona w jednej z

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

dopuszczalnych form, wskazanych w art. 296 Ustawy, w tym w szczególności poprzez weryfikację danych dokonaną w BOK, przez Przedstawiciela podczas Instalacji lub z wykorzystaniem certyfikatu podpisu zaufanego.

4. Dostawca usług, w związku ze świadczeniem Usług przetwarza, oprócz danych, o których mowa w ust. 1 powyżej, następujące dane Abonenta:
 - a) numer rachunku bankowego Abonenta,
 - b) numer telefonu/telefonów kontaktowych lub adres e-mail, jeśli nie zostały podane przed zawarciem Umowy,
 - c) dane transmisyjne oraz dane o lokalizacji – których przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Dostawcy usług, a oznaczają odpowiednio dane przetwarzane do celów przekazywania komunikatów elektronicznych w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi komunikacji elektronicznej i mogą obejmować dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej lub w ramach usług komunikacji elektronicznej, wskazujące położenie geograficzne telekomunikacyjnego urządzenia końcowego użytkownika usług komunikacji elektronicznej.
5. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania przez Dostawcę usług danych osobowych Abonenta znajdują się w klauzuli informacyjnej (informacjach dotyczących przetwarzania danych osobowych), przekazywanej Abonentowi przy zawarciu Umowy.

§ 4. Odstąpienie od Umowy.

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

1. Jeżeli Umowa została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta Dostawcy usług, lub na odległość w rozumieniu UstPK, Abonent będący Konsumentem może od Umowy odstąpić bez podawania przyczyny w terminie 14 dni, składając Dostawcy usług oświadczenie, zawierające wolę odstąpienia od Umowy. W przypadku Umowy obejmującej Usługi Wiązane Abonent może dokonać wyboru, czy odstępuje od Umowy w zakresie wszystkich, czy niektórych tylko Usług składających się na Usługi Wiązane, przy czym jeśli z faktem zawarcia Umowy na świadczenie Usług Wiązanych, związane były promocyjne warunki świadczenia Usług składających się na Usługi Wiązane, to odstąpienie od jednej lub kilku Usług może spowodować utratę przez Abonenta prawa do promocyjnych warunków świadczenia Usług, w zakresie których od Umowy nie odstąpił.
2. Oświadczenie o odstąpieniu Abonent można złożyć z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Dostawcę usług wraz z Umową lub w innej formie pisemnej lub dokumentowej, przy czym nadanie listu w 14-dniowym terminie od zawarcia Umowy wystarczy do jego zachowania.
3. W przypadku odstąpienia od Umowy Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie w terminie nie późniejszym niż 7 dni zainstalowany u niego Sprzęt, a Dostawca usług zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta, Dostawca usług zwraca Abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 45 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Zwrotu płatności

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

Dostawca usług dokona na podany przez Państwa numer rachunku. Jeśli Dostawca usług udostępnił Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy, np. urządzenie światłowodowe, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.

4. Jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Dostawcy usług za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. W odniesieniu do Opłat Abonamentowych Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi.

§ 5. Okres obowiązywania Umowy, warunki przedłużenia i sposób zakończenia obowiązywania Umowy.

Warunki rezygnacji z Usług Wiązanych i odszkodowanie za przedterminowe rozwiązanie Umowy i za zachowanie Urządzenia.

1. Umowa może zostać zawarta na czas nieokreślony lub na czas określony 12 lub 24 miesięcy.
2. Ewentualne warunki promocyjne mogą być wprowadzane dla Umowy zawieranej na czas określony, wówczas skorzystanie z nich przez Abonenta związane będzie z koniecznością związania się treścią Umowy przez okres, na jaki została ona zawarta. Promocyjne warunki – w zależności od warunków promocji - mogą przysługiwać Abonentowi od dnia zawarcia Umowy lub

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

mogą objąć Abonenta po pewnym czasie od zawarcia Umowy, szczegóły w tym zakresie zawarte są w Cenniku.

3. Umowa zawarta na czas określony ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po upływie okresu jej obowiązywania, o ile Abonent nie złoży przeciwnego oświadczenia co najmniej na 30 dni przed upływem terminu jej obowiązywania. Po automatycznym przedłużeniu się Umowy na czas nieokreślony, Abonent może ją wypowiedzieć w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie opłaty za świadczenie Usług objętych Umową. W przypadku Umowy obejmującej Usługi Wiązane Abonent może dokonać wyboru, czy wypowiada Umowę w zakresie wszystkich, czy tylko niektórych Usług składających się na Usługi Wiązane. Jeśli jednak z faktem zawarcia lub kontynuacji Umowy na świadczenie Usług Wiązanych związane były promocyjne warunki świadczenia Usług składających się na Usługi Wiązane, to wypowiedzenie w zakresie jednej lub kilku Usług składających się na Usługi Wiązane może spowodować, że Abonent utraci prawo do promocyjnych warunków świadczenia Usług, co do których Umowy nie wypowiedział.
4. Przed automatycznym przedłużeniem się Umowy na czas nieokreślony, Abonent otrzyma od Dostawcy usługi na Trwałym nośniku w rozsądnym terminie, nie później niż 30 dni przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta, jasne i zrozumiałe informacje o automatycznym przedłużeniu się Umowy i o zmianie warunków świadczenia Usługi względem warunków obowiązujących w okresie, na jaki została zawarta Umowa, sposobach i terminach jej wypowiedzenia oraz o najkorzystniejszych

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

oferowanych pakietach taryfowych dotyczących Usług objętych Umową.

5. Abonentowi, który nie złoży oświadczenia o braku woli przedłużenia się Umowy, po jej przekształceniu się na czas nieokreślony naliczana będzie Opłata Abonamentowa dla wybranej przez niego w Umowie taryfy według cen określonych w Cenniku przekazanym w ramach informacji przedumownych. Po automatycznym przedłużeniu się Umowy, Dostawca usług informuje Abonenta co najmniej jeden raz w roku o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.
6. Każdej ze Stron przysługuje prawo do rozwiązania Umowy zawartej na czas nieokreślony z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia skutecznego na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym złożono oświadczenie o wypowiedzeniu, przy czym Dostawcy usług przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy tylko z ważnych przyczyn. W przypadku Usług Wiązanych Abonent może wypowiedzieć Umowę w zakresie wszystkich lub tylko niektórych Usług składających się na Usługi Wiązane.
7. Sytuacje, w których Dostawca usług jest uprawniony do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym określone są w § 8 Regulaminu.
8. Oświadczenie Abonenta o braku woli automatycznego przedłużenia się Umowy na czas nieokreślony, oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, oświadczenie o rozwiązaniu Umowy bądź o jej wypowiedzeniu, powinno mieć formę pisemną bądź formę dokumentową. Abonent może złożyć oświadczenie, o którym mowa w zdaniu

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

poprzednim, w BOK Dostawcy usług, poprzez przesłanie listu na adres siedziby/BOK Dostawcy usług albo poprzez wiadomość e-mail wysłaną na następujący adres e-mail Dostawcy usług: rezygnacje@domtel.com.pl.

9. W przypadku złożenia przez Abonenta jednego z oświadczeń, o których mowa w ust. 8, w formie dokumentowej, Dostawca usług niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu przez:

1) wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku Abonenta, który wskazał numer niegeograficzny;

2) wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku Abonenta, który wskazał numer geograficzny, przy czym obowiązek ten zostaje wykonany, jeśli Dostawca usług wykonał co najmniej 3 próby połączenia;

3) wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta do kontaktu widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu.

10. Dostawca usług – poza czynnościami, o których mowa powyżej w ust. 9 – dostarczy Abonentowi na Trwałym nośniku potwierdzenie otrzymania powyższego oświadczenia w ciągu 14 dni od jego otrzymania, wskazując nazwę Usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia/odstąpienia, dzień otrzymania

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

wypowiedzenia/odstąpienia i dzień zakończenia świadczenia Usługi.

11. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta, Dostawcy usług przysługuje roszczenie o zapłatę odszkodowania. Odszkodowanie nie może przekroczyć sumy pozostałych do zapłaty przez Abonenta do czasu zakończenia Umowy Opłaty Abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za tę Usługę.
12. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 11, nie przysługuje Dostawcy usług w przypadku wypowiedzenia Umowy przez Abonenta będącego Konsumentem przed wykonaniem Instalacji, a w przypadku gdy Instalacja nie jest wykonywana - przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem odszkodowania jest Urządzenie końcowe.

§ 6. Warunki korzystania ze Sprzętu. Zasady zwrotu udostępnionego Sprzętu.

1. Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie udostępnienia Sprzętu następuje poprzez potwierdzenie jego przejęcia przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na protokole wykonania Instalacji lub udostępnienia Sprzętu.
2. Zasilanie Sprzętu w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.
3. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie jego przeznaczeniem.

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

4. Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej.
5. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga zgody Dostawcy usług.
6. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o powierzony mu Sprzęt. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego mu do używania.
7. Abonent powinien umożliwić Dostawcy usług dokonywanie okresowych konserwacji lub kontroli prawidłowości działania Sprzętu oraz usuwania jego awarii. 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.
8. 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.
9. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia, jak również odstąpienia od Umowy w trybie UstPK przez Abonenta będącego Konsumentem, Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu.

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

Zwrotu dokonuje się w BOK, w godzinach jego otwarcia, terminie 7 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta. Abonent ponosi odpowiedzialność względem Dostawcy usług za zmniejszenie wartości Sprzętu, będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza jego przeznaczenie, w tym za uszkodzenie lub zużycie w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.

10. W przypadku naruszenia powyższych postanowień, jak również w razie zwrócenia Sprzętu uszkodzonego, Dostawca usług odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub zapłaty jego równowartości.

§ 7. Odpowiedzialność Dostawcy usług, wysokość odszkodowania oraz zasady, termin i procedury jego wypłaty.

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, w tym wynikające z nienależytej reakcji Dostawcy usług na występowanie incydentów i zagrożeń związanych z bezpieczeństwem oraz luk w systemach bezpieczeństwa, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w tym zakresie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa lub postanowień Umowy. Niezachowanie wskaźników jakości Usługi stanowi nienależyte wykonanie Umowy.

2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

- 1) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 - 2) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (m.in. bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu;
 - 3) 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;
 - 4) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 - 5) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci lub Sieci ruchomej;
 - 6) korzystanie przez Abonenta z numerów o podwyższonej opłacie,
 - 7) zmiany w ramówce Programów, w przypadku Abonenta, który korzysta z Usługi telewizji.
3. Za przerwę w świadczeniu Usługi, w tym w sytuacji Usterki lub kiedy nie został osiągnięty określony w warunkach umownych poziom jakości świadczonej Usługi, jak również w sytuacji, gdy Dostawca usług nie zareagował odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa,

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

Abonentowi przysługuje względem Dostawcy usług prawo do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, określonych w ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. *Kodeks cywilny* lub w wiążących Rzeczpospolitą Polską umowach międzynarodowych, jeśli mają one zastosowanie. Niezależnie od prawa do dochodzenia odszkodowania, Abonentowi przysługuje obliczony proporcjonalnie upust w Opłacie Abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszenia jej jakości, w tym wywołanej Usterką.

4. Abonentowi przysługuje ponadto odszkodowanie w formie kary umownej za nieterminową Aktywację Usługi przez Dostawcę usług w wysokości $\frac{1}{30}$ Opłaty Abonamentowej za każdy dzień zwłoki w uruchomieniu Usługi, przy czym nie pozbawia się Abonenta prawa do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, w razie poniesienia przez niego szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej kary.
5. Upust w Opłacie Abonamentowej lub odszkodowanie są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych Opłat Abonamentowych wobec Dostawcy usług.
6. Rozpatrzenie wniosków Abonenta o obniżenie Opłaty Abonamentowej lub zapłaty odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym dalej w § 12 i 13 Regulaminu.

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

7. W przypadku Usług Wiązanych Abonent, poza możliwością dochodzenia odszkodowania z tytułu nienależytego wykonania Umowy, o którym mowa w ust. 3 i 4, w przypadku występowanie znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usługi lub Usług, składających się na Usługi Wiązane, a minimalnymi poziomami jakości określonymi w Części szczegółowej Regulaminu lub Cennika dla danej Usługi ma prawo, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, do wypowiedzenia Umowy w zakresie wszystkich Usług objętych Umową lub w zakresie Usługi, która jest wykonywana nienależycie. W powyższych przypadkach Dostawcy usług nie przysługuje odszkodowanie, o którym mowa w § 5 ust. 11 Regulaminu.
8. Uprawnienie, o którym mowa w ust. 7, przysługuje także Abonentowi, który nie korzysta z Usługi dostępu do internetu lub Usługi dostępu do internetu mobilnego, a znaczące, stałe lub częste rozbieżności występują między rzeczywistym wykonaniem innej Usługi, z której korzysta Abonent, a minimalnymi poziomami jakości określonymi w Części szczegółowej Regulaminu dla Usługi wykonywanej nienależycie.

§ 8. Obowiązki i odpowiedzialność Abonenta.

Zawieszenie świadczenia Usług i rozwiązanie Umowy z winy Abonenta. Windykacja.

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami i postanowieniami Umowy oraz jej załączników.

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

2. Korzystając z Usług, Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:
 - 1) naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich,
 - 2) rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa,
 - 3) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania,
 - 4) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,
 - 5) rozpowszechnianie wirusów komputerowych,
 - 6) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy np. poprzez spamming (tzw. zaśmiecanie konta),
 - 7) korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci lub Sieci ruchomej i systemów teleinformatycznych, umożliwiających świadczenie Usług, jak również za korzystanie z nich w sposób zagrażający bezpieczeństwu Sieci lub Sieci ruchomej oraz świadczonych za ich pośrednictwem Usług.
3. Dostawca usług zaleca Abonentowi:
 - 1) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego itp.,

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

- 2) zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzepięciowych, zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt,
 - 3) stosowanie do kont pocztowych, Mój Domtel (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 specjalne, w tym interpunkcyjne.
4. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci lub Sieci ruchomej oraz do zawieszenia świadczenia mu Usług, bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta, w przypadku:
- 1) naruszenia przez Abonenta obowiązków, o których mowa w ust. 2,
 - 2) w przypadku podejmowania przez Abonenta działań, stanowiących przypadek nadużycia telekomunikacyjnego lub powodujących wykorzystanie świadczonych mu Usług niezgodnie z przeznaczeniem lub obowiązującymi przepisami prawa,
 - 3) gdy Abonent używa udostępnionego mu przez Dostawcę usług Sprzętu niezgodnie z warunkami Umowy i jej załączników,
 - 4) gdy Abonent w inny, rażący sposób narusza postanowienia Umowy lub/i jej załączników
- gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniecha.
5. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą całości lub części Opłaty Abonamentowej lub jakiegokolwiek innej opłaty przewidzianej Umową lub Cennikiem,

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

Dostawca usług powiadamia Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usług/i, jeżeli Abonent ten nie ureguluje zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia.

6. W przypadku braku uregulowania należności w wyznaczonym terminie, ograniczenie świadczenia Usług/i nastąpi w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia.
7. W przypadku dalszego braku uregulowania należności, Dostawca usług uprawniony jest do wystosowania kolejnego wezwania do uiszczenia zaległości w wyznaczonym terminie. Jednocześnie powiadomi on Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usług/i, w przypadku braku uregulowania należności w terminie 3 dni od otrzymania przez Abonenta powiadomienia. Powiadomienie zostanie wysłane nie wcześniej niż po upływie 7 dni od dnia ograniczenia świadczenia Usług/i. W przypadku złożenia reklamacji co do wysokości należności z tytułu świadczenia Usług/i, zawieszenie świadczenia Usług/i nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego i pod warunkiem zapłaty należności niespornych.
8. Jeśli świadczenie Usług zostało zawieszone i upłynęło dalsze 7 dni od dnia ich zawieszenia, a pomimo to zaległości nie zostały uregulowane, Dostawca usług powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta, a następnie może ją rozwiązać, jeśli Abonent po otrzymaniu powiadomienia w ciągu 7 dni nie dokona zapłaty należności.

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

9. Powiadomienia w toku opisanej powyżej procedury windykacyjnej Dostawca usług doręczać będzie na Trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta do kontaktu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej.
10. W przypadku uregulowania przez Abonenta zaległych opłat, wznowienie świadczenia ograniczonych lub zawieszonych Usług nastąpi nie później niż w terminie 3 dni od otrzymania zaległych opłat. Za wznowienie świadczenia Usług może być pobierana od Abonenta dodatkowa opłata określona w Cenniku.
11. W przypadku uporczywego opóźniania się przez Abonenta z zapłatą za Usług/ę, gdy nie ureguluje on zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia Usług/i, Dostawca usług uprawniony jest od razu do zawieszenia świadczenia Usług/i.

§ 9. Zakres działań podejmowanych przez Dostawcę usług w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa Sieci lub Usług.

1. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług oraz działania, jakie Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Sieci ruchomej oraz Usług zawarte są w § 8 Regulaminu.
2. Dostawca usług publikuje informacje, w tym na swojej stronie internetowej, o:

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

- 1) potencjalnych zagrożeniach związanych z korzystaniem ze świadczonych przez niego Usług;
- 2) rekomendowanych środkach ochronnych i sposobach:
 - a) zabezpieczania Urządzeń końcowych przed złośliwym oprogramowaniem;
 - b) zwiększenia bezpieczeństwa treści indywidualnych komunikatów, które Abonenci mogą podjąć dla bezpieczeństwa korzystania z Usług, w tym o związanych z tym kosztach;
 - c) przykładowych konsekwencjach braku lub nieodpowiedniego zabezpieczenia Urządzeń końcowych.
3. Dostawca usług w przypadku szczególnego i znacznego zagrożenia wystąpienia incydentu bezpieczeństwa, informuje o nim Abonentów, na których takie zagrożenie może mieć wpływ, w tym o możliwych środkach, które Abonenci ci mogą podjąć oraz o związanych z tym kosztach.
4. Dostawca usług informuje, w tym na swojej stronie internetowej, o incydencie bezpieczeństwa i jego wpływie na dostępność świadczonych Usług, jeżeli w jego ocenie ten wpływ jest istotny.
5. W przypadku stwierdzenia przesyłania komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci (lub Sieci ruchomej) i

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

Usług, Dostawca usług może zastosować środki polegające na:

- 1) zablokowaniu przesłania takiego komunikatu;
 - 2) ograniczeniu albo przerwaniu świadczenia Usługi na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie takiego komunikatu
– w zakresie niezbędnym dla zapobiegnięcia zagrożeniu i nie dłużej niż do czasu ustania przyczyny stwierdzenia zagrożenia.
6. Zastosowanie środków, o których mowa w ust. 5, nie wyklucza zastosowania środków, o których mowa w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. *ustanawiającego środki dotyczące dostępu do otwartego internetu i dotyczące opłat detalicznych za uregulowane usługi łączności wewnątrzunijnej oraz zmieniającego dyrektywę 2002/22/WE, a także rozporządzenie (UE) nr 531/2012, względnie aktu prawnego go zastępującego.*
7. Dodatkowe informacje o zagrożeniach związanych z korzystaniem z Usług, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta, są zamieszczone na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentckiej: <https://cik.uke.gov.pl/edukacjatorp/>.
- § 10. Obsługa serwisowa, pomoc techniczna, warunki i opłaty dotyczące usług posprzedażnych, konserwacji**

INFORMACJE PRZEDUMOWNE
i obsługi Abonenta, sposób uzyskania informacji na
temat obowiązujących cen i opłat.

1. Dostawca usług zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Dostawca usług zapewnia:
 - 1) bieżącą naprawę Usterek Sieci lub interwencje i zgłaszanie awarii Sieci ruchomej,
 - 2) techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu,
 - 3) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Dostawcę usług, trwających promocjach i ofertach specjalnych (infolinia),
 - 4) rozpatrywanie reklamacji,
 - 5) informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem Mój Domtel (wBOA).
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informacji na temat Usług oraz pozyskiwać informacje na temat Rachunków i alternatywnych taryf:
 - 1) na stronie internetowej Dostawcy usług,
 - 2) pod numerem telefonu BOK Dostawcy usług wskazanym na stronie internetowej Dostawcy usług i w Umowie,
 - 3) osobiście w Biurze Obsługi Klienta,
 - 4) poprzez wysłanie zapytania na adres e-mail Dostawcy usług wskazany w Umowie,
 - 5) poprzez Mój Domtel (wirtualne BOA).

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

3. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
4. Opłaty za połączenie z numerem BOK Dostawcy usług nie będą wyższe niż opłata za zwykłe połączenia telefoniczne, zgodne z wybranym przez Abonenta pakietem taryfowym.
5. Usunięcie powstałej Usterki powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 14 dni roboczych od dnia powiadomienia o Usterce, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu jej usunięcia.
6. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterek, a także pomoc techniczna następuje:
 - 1) nieodpłatnie w przypadku: ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub w Sieci, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Dostawcy usług,
 - 2) odpłatnie w przypadku: utraty Sprzętu, jego uszkodzenia, lub Usterek 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, a także w razie oczywiście nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Dostawcy usług.

§ 11. Udogodnienia i usługi przeznaczone dla Abonentów/Zamawiających z niepełnosprawnościami oraz sposób uzyskania aktualizacji tych informacji.

1. Dostawca usług przy zawieraniu Umowy oraz na każde żądanie osoby z niepełnosprawnościami oferuje pomoc osoby reprezentującej Dostawcę usług we właściwym skonfigurowaniu Urządzeń i uruchomieniu Usługi. Pomoc może być udzielona telefonicznie, w BOK lub w Lokalu, według wyboru Abonenta.
2. Dostawca usług, na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej, w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania, udostępnia Umowę, Regulamin, Cennik oraz Zwięzłe podsumowanie warunków Umowy w postaci możliwej do odczytu maszynowego i umożliwiającej zmianę rozmiaru i koloru czcionki oraz kontrastu tekstu.
3. Dostawca usług na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej, będącej Stroną Umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, udostępnia:
 - 1) informacje o danych zawartych w Rachunku wraz z podstawowym wykazem wykonanych Usług,
 - 2) szczegółowy wykaz wykonanych Usług- sporządzone w postaci możliwej do odczytu maszynowego i umożliwiającej zmianę rozmiaru i koloru czcionki oraz kontrastu tekstu.
4. W przypadku zgłoszenia żądania, o którym mowa w ust. 3 powyżej:
 - 1) przed rozpoczęciem lub w trakcie Okresu Rozliczeniowego, za który będzie wystawiony Rachunek – Dostawca usług realizuje żądanie niezwłocznie po wystawieniu Rachunku;

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

- 2) dotyczącego Okresu Rozliczeniowego, za który już został wystawiony Rachunek i wykonane Usługi – Dostawca usług realizuje żądanie w terminie 30 dni od dnia jego zgłoszenia.
5. Dostawca usług na każde żądanie Abonenta będącego osobą z niepełnosprawnościami, w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania, przekazuje Abonentowi informacje o oferowanych udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami, w postaci papierowej lub w postaci elektronicznej na udostępniony w tym celu przez Abonenta adres poczty elektronicznej, z zastrzeżeniem, że w przypadku osoby niewidomej lub słabowidzącej takie informacje powinny być sporządzane na papierze w alfabecie Braille'a lub przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania ich pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym.

§ 12. Rozpatrywanie reklamacji, sposoby inicjowania procedur pozasądowego rozwiązywania sporów. Spory, w tym transgraniczne.

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci lub określonego w Umowie terminu Aktywacji, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
2. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik w każdej jednostce Dostawcy usług obsługującej abonentów, tj. przede wszystkim w BOK. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia jej złożenia. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług.

3. Reklamacje winny być zgłaszane Dostawcy usług w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w BOK lub przesyłką pocztową, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w BOK, w formie elektronicznej pocztą elektroniczną.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) numer ID nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres miejsca świadczenia Usług;
 - 5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu Aktywacji lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci;
 - 6) wysokość odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa, jeśli reklamujący żąda ich wypłaty oraz numer rachunku bankowego bądź numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
 - 7) sposób, w jakim ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

- 8) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w BOK, w formie pisemnej lub ustnie, upoważniony Przedstawiciel Dostawcy usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub elektronicznie przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Dostawca usług zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.
6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy usług obsługującej reklamację.
7. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w BOK nie spełnia warunków określonych w ust. 4, upoważniony Przedstawiciel Dostawcy usług, przyjmując reklamację jest zobowiązany, o ile to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania. W przypadku, gdy reklamacja złożona w inny sposób aniżeli wynika to ze zdania pierwszego nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Dostawca usług, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia, wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli jednak w reklamacji nie została wskazana kwota, o której mowa w ust. 4 pkt 6), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, Dostawca usług traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

8. Reklamacja może być złożona w terminie 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 faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawcy usług niezwłocznie powiadamia reklamującego.
9. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 1) nazwę Dostawcy usług i jego adres lub dane BOK rozpatrującego reklamację,
 - 2) informację o dniu złożenia reklamacji,
 - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - 4) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta,
 - 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 383 Ustawy,

- 6) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
- 7) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

§ 13.

1. Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
2. Za zgodą Abonenta, 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 Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
3. Przepisu ust. 1 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 Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

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 Abonenta do złożenia reklamacji.

4. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone powyżej odpowiednio dla potwierdzenia/złożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
5. Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca usług, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
6. Abonent w porozumieniu z Dostawcą usług określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 5, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, 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.
7. Dostawca usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.

8. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Dostawcy usług lub składając wniosek o zawezwanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji, a w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 Ustawy.
9. Drogę postępowania reklamacyjnego w przypadku, o którym mowa w § 12 ust. 1 Regulaminu, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Dostawca usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja Usługi została uwzględniona. Postępowanie w trybie art. 383 i następnych Ustawy jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta będącego Konsumentem lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Szczegółowe informacje dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumenckiej tego urzędu: <https://cik.uke.gov.pl/uslugi-teleko/dochodzenie-roszczen/pozasadowe-rozwiazywanie-sporow-adr-tele>.
10. Informacje na temat sporów transgranicznych w związku ze świadczeniem Usług można znaleźć na stronie internetowej <https://konsument.gov.pl/>, a szersze

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

informacje o procedurach dochodzenia roszczeń w przypadku takich sporów można znaleźć na stronie internetowej <https://konsument.gov.pl/dochodzenie-rozszczen/>.

Co do zasady potencjalny spór o charakterze transgranicznym w związku ze świadczeniem Usług będzie podlegał procedurze sądowej w sprawach drobnych roszczeń, która ma na celu usprawnienie i uproszczenie rozwiązywania sporów transgranicznych powstałych w państwach członkowskich Unii Europejskiej z wyjątkiem Danii. Postępowanie takie jest uregulowane Rozporządzeniem (WE) nr 861/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lipca 2007 r. *ustanawiającym europejskie postępowanie w sprawie drobnych roszczeń*.

11. Dostawca usług nie przystąpił i nie zobowiązał się do stosowania kodeksu dobrych praktyk w rozumieniu art. 2 pkt. 5) ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o *przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym*.

II. CZĘŚĆ SZCZEGÓŁOWA

Moduł - Usługa telefonii mobilnej

§ 1. Wstęp i definicje.

Użyte w niniejszym Module pojęcia oznaczają:

- 1) **Karta SIM** - karta mikroprocesorowa przekazana Abonentowi przez Dostawcę usług dla potrzeb korzystania z Usługi telefonii mobilnej, z którą związane są Numer MSISDN, Kod PIN oraz Kod PUK;

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

- 2) **Kod PIN** - ustalony fabrycznie albo przez Abonenta, przypisany do Karty SIM, kod składający się z cyfr, stosowany do zabezpieczenia dostępu do Karty SIM;
- 3) **Kod PUK** - przypisany do Karty SIM kod cyfrowy umożliwiający odblokowanie Karty SIM;
- 4) **MMS** - wiadomość multimedialna;
- 5) **Numer MSISDN/Numer** – numer telefonu przypisany przez Dostawcę usług do Karty SIM udostępnionej Abonentowi;
- 6) **Operator Sieci ruchomej/MNO** - przedsiębiorca telekomunikacyjny inny niż Dostawca usług, zapewniający Dostawcy usług dostęp do Sieci ruchomej dla potrzeb świadczenia przez Dostawcę usług Usługi telefonii mobilnej tj. SGT S.A., z siedzibą w Katowicach, przy ul. ul. Ligocka 103 budynek 8 (40-568 Katowice), zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000293307, NIP: 6312533927 bądź jej każdorazowy następca prawny w zakresie zarządzania Siecią ruchomą;
- 7) **Roaming** – usługa umożliwiająca zalogowanie się za pomocą Karty SIM do obcych sieci (innych, niż Sieć ruchoma MNO) i korzystanie z Usługi telefonii mobilnej w tych sieciach w momencie, gdy Abonent znajduje się poza zasięgiem sieci MNO;
- 8) **Roaming międzynarodowy** - rodzaj Roamingu, w którym Karta SIM Abonenta loguje się do obcych sieci położonych poza terytorium Polski;
- 9) **Usługa telefonii mobilnej** – usługa komunikacji interpersonalnej, w ramach której Abonentowi

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

przydzielany jest numer niegeograficzny z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych, pozwalająca na inicjowanie i odbieranie głosowych połączeń krajowych i międzynarodowych, lokalnych i strefowych, międzystrefowych, do i z sieci komórkowych, oraz uzyskanie dostępu do służb powołanych do niesienia pomocy, a także wysyłanie oraz otrzymywanie wiadomości SMS lub MMS przy pomocy Urządzenia;

10) **Smishing** – wysłanie SMS, w której nadawca podszywa się pod inny podmiot w celu nakłonienia odbiorcy tej wiadomości do określonego zachowania, w szczególności przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem, otwarcia strony internetowej, inicjowania połączenia głosowego lub instalacji oprogramowania;

11) **SMS** - krótka wiadomość tekstowa;

12) **Usługa z Dodatkowym Świadczeniem** – Usługa telefonii mobilnej wraz z innym świadczeniem, które może być realizowane przez podmiot inny niż Dostawca usług.

§ 2. Główne cechy Usługi telefonii mobilnej, poziomy jakości, spis abonentów, przejrzystość Rachunku.

1. Usługa telefonii mobilnej umożliwia Abonentowi wykonywanie oraz odbieranie połączeń przy pomocy Urządzenia w Sieci ruchomej.
2. Dostawca usług przydziela Abonentowi w Umowie Numer MSISDN, chyba że Umowa obejmuje przeniesienie Numeru telefonu z sieci innego operatora.

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

3. Po zawarciu Umowy obejmującej Usługę telefonii mobilnej, Abonentowi dostarczona zostanie Karta SIM umożliwiająca korzystanie z Usługi telefonii mobilnej.
4. Na żądanie Abonenta Dostawca usług wyda mu odpłatnie duplikat lub wtórnik Karty SIM, o ile Abonent w chwili żądania wydania duplikatu lub wtórника nie posiada zastrzeżonego PESEL. Wydanie duplikatu lub wtórника Karty SIM powoduje dezaktywację poprzednio wydanej Karty SIM.
5. Usługa telefonii mobilnej jest świadczona w ramach posiadanych możliwości technicznych w standardzie GSM, UMTS i LTE o jakości zgodnej z europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI oraz ITU). Dostawca usług nie gwarantuje minimalnych parametrów jakości, co jest bezpośrednim skutkiem stosowania rozwiązań technicznych wykorzystujących ruchome technologie sieciowe. Dostawca usług dokłada wszelkich starań, aby jakość świadczonych Usług była jak najwyższa, 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
6. Dostawca usług zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi, tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianych służbom powołanym do niesienia pomocy;
 - 1) z uwagi na brak możliwości technicznych, nie zapewnia dostępu do informacji o lokalizacji dzwoniącego do Abonenta użytkownika końcowego;
 - 2) w zależności od wybranej przez Abonenta taryfy,

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

może w Opłacie Abonamentowej gwarantować stały pakiet minut wliczonych do tej Opłaty, po przekroczeniu którego naliczane będą dodatkowe opłaty za połączenia.

7. Abonent może weryfikować poziom wykorzystania Usługi telefonii mobilnej Jambox GO za pośrednictwem którego może uzyskać aktualne informacje o ilości wykorzystanych jednostek taryfikacyjnych. Informacja o wykorzystanych jednostkach taryfikacyjnych Usługi telefonii mobilnej obejmuje stan wykorzystania tej usługi najpóźniej sprzed 48 godzin.
8. Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane są połączenia.
9. Ograniczenia w połączeniach z numerami alarmowymi przy Usłudze telefonii mobilnej wynikają z czynników wpływających na propagację fal radiowych w Sieci ruchomej, w tym uwarunkowań geograficznych, ukształtowania terenu, uwarunkowań urbanistycznych, uzależnione są od struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku, aktualnego stanu warunków atmosferycznych na obszarze, na którym zostało zainicjowane połączenie z numerem alarmowym w danym momencie. Ponadto połączenie na numer alarmowy może zostać skierowane na numer alarmowy (112 i inne) w przypadku, gdy połączenie na pozostałe numery alarmowe nie może zostać wykonane, zaś w sytuacji, gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane jest z określonego obszaru administracyjnego, za

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

pośrednictwem stacji bazowej umieszczonej na sąsiednim obszarze administracyjnym, takie połączenie może zostać skierowane do jednostki znajdującej się na terenie takiego sąsiedniego obszaru administracyjnego.

10. Abonent będący osobą fizyczną, może wyrazić zgodę na zamieszczenie jego danych w publicznie dostępnym spisie abonentów prowadzonym przez Dostawcę usług. Dane zawarte w spisie w zakresie Usłudze telefonii mobilnej ograniczone są do:

- 1) Numeru Abonenta lub identyfikującego go znaku;
- 2) nazwiska i imion Abonenta;
- 3) nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania.

11. Wraz z Rachunkiem Dostawca usług doręczy Abonentowi nieodpłatnie podstawowy wykaz wykonanych Usług telefonii mobilnej, zawierający informację o zrealizowanych płatnych usługach, z podaniem dla każdego typu usług liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości usług zrealizowanych przez Abonenta.

12. Na żądanie Abonenta Dostawca usług doręczy Abonentowi, który ma przydzielony Numer, odpłatnie szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii mobilnej, zawierający informacje o zrealizowanych płatnych usługach, z podaniem, dla każdej usługi: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia realizacji usługi, czasu jej trwania oraz wysokości opłaty za usługę z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

13. Szczegółowy wykaz będzie doręczany Abonentowi począwszy od odpowiednio bieżącego Okresu Rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył żądanie, do końca Okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania doręczania tego wykazu.
14. Szczegółowy wykaz zostanie doręczony Abonentowi wraz z Rachunkiem wystawionym za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz, a jeżeli nie jest to możliwe - najpóźniej w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania.
15. Na żądanie Abonenta Dostawca usług w terminie 14 dni doręcza mu odpłatnie szczegółowy wykaz Usług telefonii mobilnej obejmujący Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie.
16. W przypadku Roamingu międzynarodowego Dostawca usług, z wykorzystaniem sieci partnerów roamingowych, umożliwia Abonentowi przebywającemu za granicą Rzeczypospolitej Polskiej korzystanie z Roamingu międzynarodowego, przy czym korzystanie z Roamingu międzynarodowego może podlegać odrębnym regulacjom, więcej informacji w tym zakresie Dostawca usług zamieszcza w Cenniku Usług telefonii mobilnej.

§ 3. Usługi z Dodatkowym Świadczeniem.

1. Na żądanie Abonenta Dostawca usług:

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

- 1) nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące oraz SMS i MMS na numery Usług z Dodatkowym Świadczeniem lub połączenia przychodzące z takich numerów;
 - 2) nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące oraz MMS i SMS na numery poszczególnych rodzajów Usług z Dodatkowym Świadczeniem lub połączenia ora SMS i MMS przychodzące z takich numerów;
 - 3) umożliwienia Abonentowi określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących oraz MMS i SMS na numery Usług z Dodatkowym Świadczeniem, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, lub połączeń oraz SMS i MMS przychodzących z takich numerów.
2. Dostawca usług nieodpłatnie zapewnia Abonentowi określenie progu kwotowego dla Usług z Dodatkowym Świadczeniem dla każdego Okresu Rozliczeniowego, po osiągnięciu którego Dostawca usług będzie zobowiązany do:
- 1) natychmiastowego poinformowania Abonenta o osiągnięciu progu kwotowego. Obowiązek poinformowania Abonenta o przekroczeniu w Okresie Rozliczeniowym określonego progu kwotowego uznaje się za wykonany, jeśli Dostawca usług wykonał co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od przekroczenia progu kwotowego;

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

- 2) nieodpłatnego zablokowania połączeń (oraz MMS/SMS) wychodzących na numery Usług z Dodatkowym Świadczeniem oraz połączeń (MMS/SMS) przychodzących z takich numerów (chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta).
3. Abonent może wybrać jeden z czterech progów kwotowych: 0,00 zł; 35,00 zł; 100,00 zł; 200,00 zł. Jeżeli Abonent nie wskaże Dostawcy usług progu kwotowego, Abonentowi zostanie automatycznie przydzielony próg kwotowy w wysokości 35,00 zł dla każdego Okresu Rozliczeniowego.
4. Po osiągnięciu wskazanego przez Abonenta progu kwotowego wykonywanie połączeń (MMS/SMS) na numery Usług z Dodatkowym Świadczeniem i odbieranie połączeń (MMS/SMS) z takich numerów w danym Okresie Rozliczeniowym będzie możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego.
5. W przypadku skorzystania przez Abonenta z Usługi z Dodatkowym Świadczeniem, Dostawca usług zawiera w podstawowym wykazie wykonanych usług informacje o:
 - 1) numerze wykorzystanym do świadczenia Usługi z Dodatkowym Świadczeniem;
 - 2) informację o stronie podmiotowej BIP UKE, na której udostępniony jest rejestr numerów;
 - 3) informację o możliwości złożenia żądania nieodpłatnego blokowania połączeń (MMS/SMS) wychodzących na numery Usług z Dodatkowym

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

Świadczeniem lub przychodzącym z takich numerów, wychodzącym na numery poszczególnych Usług z Dodatkowym Świadczeniem lub przychodzącym z takich numerów oraz określenia progu kwotowego.

§ 4. Przeniesienie Numeru.

1. Abonent może żądać zmiany przydzielonego Numeru jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego Numeru telefonu jest uciążliwe. Numer telefonu może być zmieniony przez Dostawcę usług na wniosek Abonenta w przypadku, gdy jest to technicznie możliwe.
2. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent korzystający z Usług telefonii mobilnej może żądać przeniesienia przydzielonego Numeru w ramach istniejącej Sieci MNO na obszarze całego kraju.
3. Abonent korzystający z Usług telefonii mobilnej może żądać przy zmianie dostawcy tej usługi, przeniesienia przydzielonego Numeru do istniejącej sieci innego operatora na obszarze kraju. Uprawnienie to nie ma zastosowania o przenoszenia numerów między stacjonarnymi i ruchomymi publicznymi sieciami telekomunikacyjnymi.
4. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia przydzielonego Numeru w terminie miesiąca od dnia zakończenia obowiązywania Umowy, chyba że zrzekł się tego prawa.
5. Za przeniesienie przydzielonego Numeru Dostawca usług nie pobiera opłat od Abonenta.

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

6. W celu realizacji przez Abonenta uprawnień do przeniesienia przydzielonego Numeru do Sieci MNO, Abonent składa u dotychczasowego Dostawcy Usługi telefonii mobilnej wniosek w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, zawierający:

- 1) w przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną – jego dane obejmujące: imię i nazwisko, PESEL – jeżeli Abonent go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu,
- 2) w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną – jego dane obejmujące: nazwę oraz numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo w innym właściwym rejestrze,
- 3) adres poczty elektronicznej przeznaczony do kontaktu z Abonentem – jeżeli wniosek składany jest w formie dokumentowej,
- 4) żądanie przeniesienia przydzielonego Numeru,
- 5) informacje o wybranym przez Abonenta sposobie przekazywania przez Dostawcę usług informacji dotyczących obsługi wniosku,
- 6) dane identyfikujące umowę z dotychczasowym dostawcą Usług telefonii mobilnej,
- 7) wskazanie żądanego trybu rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą Usług telefonii mobilnej,

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

- 8) pełnomocnictwo dla Dostawcy usług upoważniające go do wypowiedzenia w imieniu Abonenta umowy z dotychczasowym dostawcą usługi.

7. Jeżeli wniosek, o którym mowa powyżej w ust. 6:

- 1) nie zawiera informacji niezbędnych dla jego realizacji - Dostawca usług zawiadomi Abonenta o konieczności jego niezwłocznego uzupełnienia jednocześnie informując go, że nieuzupełnienie wniosku spowoduje pozostawienie go bez rozpatrzenia. Uzupełnienie wniosku może obejmować w szczególności podanie danych osób reprezentujących Abonenta niebędącego osobą fizyczną w zakresie imienia i nazwiska, PESEL albo nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, albo numer paszportu lub karty pobytu;
- 2) został złożony w formie dokumentowej - Dostawca usług utrwali go i doręczy Abonentowi na Trwałym nośniku.

8. W przypadku odmowy realizacji uprawnienia Abonenta do przeniesienia Numeru, Dostawca usług po rozpatrzeniu wniosku powiadomi Abonenta o odmowie wraz z podaniem przyczyny.

9. W przypadku realizacji przez Abonenta uprawnienia do przeniesienia Numeru:

- 1) przeniesienie przydzielonego numeru następuje nie później, niż w terminie 1 dnia roboczego od uzgodnionego z Abonentem dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi telefonii mobilnej przez Dostawcę usługi, wskazanego w Umowie,

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

2) Dostawca usług doręcza Abonentowi na Trwałym nośniku potwierdzenie przeniesienia Numeru.

10. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usług telefonii mobilnej nie nastąpiło w terminie 30 dni od uzgodnionego przez Abonenta z Dostawcą usług i określonego w Umowie dnia rozpoczęcia świadczenia tej Usługi, wówczas Umowę z Dostawcą usług uważa się za niezawartą – o ile nierozpoczęcie świadczenia Usług telefonii mobilnej nastąpiło z innych powodów niż rezygnacja Abonenta ze zmiany dostawcy tej usługi, a wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą Usługi telefonii mobilnej staje się bezskuteczne, chyba że Abonent postanowi inaczej.

11. Abonent, realizując wobec Dostawcy usług uprawnienie do przeniesienia przydzielonego mu Numeru do sieci innego dostawcy Usług telefonii mobilnej, może wypowiedzieć Umowę, według jego wyboru:

- 1) z zachowaniem okresu wypowiedzenia,
- 2) bez zachowania okresu wypowiedzenia, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia,
- 3) na koniec okresu obowiązywania Umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych.

12. Jeżeli przeniesienie Numeru do sieci innego dostawcy Usług telefonii mobilnej nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia, uzgodnionego przez Abonenta z nowym dostawcą, wówczas wypowiedzenie, o którym mowa w ust. 11 staje się bezskuteczne, chyba że

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

Abonent złoży odrębne oświadczenie o woli podtrzymania wypowiedzenia Umowy.

13. W sytuacji, o której mowa w ust. 12, Dostawca usług wznowi lub będzie kontynuować świadczenie Usługi telefonii mobilnej na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia Numeru w taki sposób, aby utrata dostępu przez Abonenta do Usługi telefonii mobilnej nie przekroczyła 1 dnia roboczego.
14. Jeżeli nie doszło do przeniesienia Numeru w terminie uzgodnionym przez Abonenta z nowym dostawcą Usług telefonii mobilnej, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od Dostawcy usług za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości $\frac{1}{4}$ sumy opłat miesięcznych za Usługi liczonych według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych. Odszkodowanie to nie przysługuje Abonentowi w sytuacji, gdy brak możliwości realizacji przeniesienia Numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego służącego do wymiany komunikatów między operatorami lub dostawcami usługi na potrzeby realizacji uprawnienia Abonenta do przeniesienia numeru.
15. W przypadku, o którym mowa w ust. 14, kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od dnia uzgodnionego przez Abonenta z nowym dostawcą Usług telefonii mobilnej jako dnia rozpoczęcia świadczenia Usług telefonii mobilnej do dnia przeniesienia Numeru lub do

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

dnia zakończenia obowiązywania kontynuowanej lub wznowionej Umowy.

§ 5. Zwalczanie nadużyć. Bezpieczeństwo.

1. Dostawca usług zapewnia Abonentowi możliwość bezpłatnego korzystania z numeru skróconego 8080, polegającego na przekazywaniu do CSIRT NASK na numer skrócony 8080 SMS mogących stanowić Smishing oraz bezpłatnego otrzymywania SMS z tego numeru.
2. Dostawca usług - po otrzymaniu od CSIRT NASK informacji o wystąpieniu Smishingu wraz ze wzorcem wiadomości wyczerpującej znamiona Smishingu - niezwłocznie blokuje SMS, zawierające treść zgodną z treścią wzorca wiadomości, za pomocą systemu teleinformatycznego pozwalającego na automatyczną identyfikację SMS. Nadawca zablokowanej wiadomości ma prawo do wniesienia sprzeciwu do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na zasadach określonych w przepisach *ustawy o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej*.
3. Dostawca usług po otrzymaniu od CSIRT NASK informacji, że:
 - 1) treść wzorca wiadomości nie wyczerpuje znamion Smishingu, lub
 - 2) niecelowe jest dalsze blokowanie SMS, zawierających treść zgodną z treścią wzorca wiadomości wyczerpującej znamiona Smishingu- niezwłocznie zaprzestaje blokowania SMS zgodnych ze wzorcem wiadomości.

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

4. Dostawca usług może blokować SMS, zawierające treść wyczerpującą znamiona Smishingu, inną niż treść wzorca wiadomości wyczerpującej znamiona Smishingu, za pomocą systemu teleinformatycznego pozwalającego na automatyczną identyfikację takich wiadomości.
5. Dostawca usług blokuje SMS:
 - 1) zawierające nadpis ujęty w wykazie nazw i ich skrótów, zastrzeżonych dla podmiotów publicznych jako nadpis wiadomości pochodzącej od tego podmiotu publicznego oraz wariantów tych nazw i skrótów, mogących wprowadzać odbiorcę w błąd co do pochodzenia wiadomości od podmiotu publicznego, które nie zostały wysłane przez Integratora usług SMS, wpisanego w wykazie Integratorów usług SMS dla podmiotów publicznych;
 - 2) w których jako nadpis został użyty wariant nazwy lub skrótu, zawarty w wykazie nazw i ich skrótów, zastrzeżonych dla podmiotów publicznych jako nadpis wiadomości pochodzącej od tego podmiotu publicznego oraz wariantów tych nazw i skrótów, mogących wprowadzać odbiorcę w błąd co do pochodzenia wiadomości od podmiotu publicznego;- niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia wpisania nadpisu lub wariantu nazwy lub skrótu w wykazie.
6. Dostawca usług stosuje środki organizacyjne i techniczne służące monitorowaniu, wykrywaniu oraz wymianie informacji o CLI spoofing, a także blokowaniu

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

połączenia głosowego albo ukrywaniu identyfikacji numeru wywołującego dla Abonenta. W celu zapobiegania i zwalczania CLI spoofing, Dostawca usług blokuje połączenie głosowe albo ukrywa identyfikację numeru wywołującego dla Abonenta.

7. Dostawca usług niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia wpisu numeru w wykazie numerów służących wyłącznie do odbierania połączeń głosowych, blokuje połączenia przychodzące do Sieci oraz sieci MNO, służącej do świadczenia Usług telefonii mobilnej, z wykorzystaniem numeru wpisanego w tym wykazie. Dostawca usług zaprzestaje blokowania tych połączeń, w terminie 3 dni od dnia wykreślenia numeru z tego wykazu.
8. Abonent Usług telefonii mobilnej zobowiązany jest chronić Kartę SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem, kradzieżą lub utratą w inny sposób.
9. Abonent zobowiązany jest do zabezpieczenia kodu PIN, kodu PUK lub innego kodu dostępu do Karty SIM przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich.
10. Abonent zobowiązany jest powiadomić Dostawcę usług o zniszczeniu, uszkodzeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie Karty SIM.
11. Po zgłoszeniu przez Abonenta faktu zniszczenia, uszkodzenia, zagubienia, kradzieży lub utraty Karty SIM, Dostawca usług niezwłocznie blokuje Kartę SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usług. Dostawca usług odblokowuje Kartę SIM na wniosek Abonenta.

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

12. Abonent zobowiązany jest używać Urządzeń spełniających wymagania Sieci ruchomej, posiadających świadectwo homologacji lub odpowiedni certyfikat wydany przez uprawniony organ oraz w sposób niezakłócający funkcjonowania Sieci ruchomej.
13. Zabronione jest używanie Karty SIM korzystając z urządzenia telekomunikacyjnego pochodzącego z przestępstwa.

§ 6. Prezentacja identyfikacji linii wywołującej.

1. Dostawca usług informuje Abonenta o wprowadzonej przez MNO możliwości prezentacji Numeru, z którego inicjowane jest połączenie oraz o zapewnieniu, za pomocą prostych środków:
 - 1) Abonentowi, będącemu użytkownikiem wywołującym
 - możliwości jednorazowego lub stałego wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywoływanego podczas wywołania i połączenia;
 - 2) Abonentowi, będącemu użytkownikiem wywołującym
 - możliwości stałego wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywoływanego podczas wywołania i połączenia;
 - 3) Abonentowi, będącym użytkownikiem wywoływanym
 - możliwości eliminacji dla połączeń przychodzących prezentacji identyfikacji linii wywołującej, a jeżeli taka prezentacja jest dostępna przed rozpoczęciem połączenia przychodzącego, także możliwość blokady połączeń przychodzących od użytkownika

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

stosującego eliminację prezentacji identyfikacji linii wywołującej.

2. Dostawca usługi, zapewniając prezentację identyfikacji numeru, do której zostało przekierowane połączenie, jest obowiązany zapewnić Abonentowi wywoływanemu możliwość eliminacji, za pomocą prostych środków, prezentacji identyfikacji linii wywoływanej u użytkownika wywołującego.
3. Dostawca usługi, zapewniając automatyczne przekazywanie wywołań jest obowiązany zapewnić Abonentowi możliwość zablokowania, za pomocą prostych środków, automatycznego przekazywania przez osobę trzecią wywołań do Urządzenia końcowego Abonenta.

Moduł - Usługa mobilnego dostępu do Internetu

§ 1. Wstęp i definicje.

Użyte w niniejszym Module pojęcia oznaczają:

- 1) **Karta SIM** - karta mikroprocesorowa przekazana Abonentowi przez Dostawcę usług dla potrzeb korzystania z Usługi mobilnego dostępu do Internetu, z którą związane są Numer MSISDN, Kod PIN oraz Kod PUK;
- 2) **Kod PIN** - ustalony fabrycznie albo przez Abonenta, przypisany do Karty SIM, kod składający się z cyfr, stosowany do zabezpieczenia dostępu do Karty SIM;

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

- 3) **Kod PUK** - przypisany do Karty SIM kod cyfrowy umożliwiający odblokowanie Karty SIM;
- 4) **Operator Sieci ruchomej/MNO** - przedsiębiorca telekomunikacyjny inny niż Dostawca usług, zapewniający Dostawcy usług dostęp do Sieci ruchomej dla potrzeb świadczenia przez Dostawcę usług Usługi mobilnego dostępu do Internetu tj. SGT S.A., z siedzibą w Katowicach, przy ul. ul. Ligocka 103 budynek 8 (40-568 Katowice), zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000293307, NIP: 6312533927, bądź jej każdorazowy następca prawny w zakresie zarządzania Siecią ruchomą;
- 5) **Pakiet Danych** – Pakiet danych dostępny w ramach Usługi mobilnego dostępu do Internetu w danym Okresie Rozliczeniowym, automatycznie odnawiany w kolejnych Okresach Rozliczeniowych;
- 6) **Roaming** – to usługa umożliwiająca zalogowanie się za pomocą Karty SIM do obcych sieci (innych, niż Sieć ruchoma MNO) i korzystanie z Usługi mobilnego dostępu do Internetu w tych sieciach w momencie, gdy Abonent znajduje się poza zasięgiem sieci MNO;
- 7) **Roaming międzynarodowy** - to rodzaj Roamingu, w którym Karta SIM Abonenta loguje się do obcych sieci położonych poza terytorium Polski;
- 8) **Usługa mobilnego dostępu do Internetu** – Usługa Mobilna polegająca na zapewnieniu mobilnego dostępu do sieci Internet.

§ 2. Główne cechy Usługi mobilnego dostępu do Internetu, poziomy jakości. Aktywacja.

1. Dostawca usług i MNO przy wykorzystaniu Sieci ruchomej świadczą na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie Usługę mobilnego dostępu do Internetu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, a także w ramach Roamingu międzynarodowego w zakresie możliwości technicznych Operatora Sieci ruchomej.
2. O ile Umowa nie stanowi inaczej, Dostawca usług i MNO zapewniają dostępność świadczonych Usługę mobilnego dostępu do Internetu na poziomie 95%. Przez dostępność Usługi uznaje się dostępność sygnału w zasięgu infrastruktury telekomunikacyjnej Sieci ruchomej wykorzystywanej przez Dostawcę usług w taki sposób, by możliwe było korzystanie z Usługi mobilnego dostępu do Internetu. Uzyskanie przez Abonenta prędkości szacunkowej maksymalnej jest możliwe w sprzyjających okolicznościach, w szczególności przy braku lub znacznym ograniczeniu ruchu sieciowego pochodzącego od innych użytkowników, wykorzystującego współdzielone zasoby sieciowe i przy dogodnych warunkach transmisji radiowej.
3. Dostawca usługi i MNO, z wykorzystaniem Sieci ruchomej umożliwiają Abonentowi przebywającemu za granicą Rzeczypospolitej Polskiej korzystanie z usług Roamingu międzynarodowego, przy czym korzystanie z Roamingu międzynarodowego może podlegać polityce

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

uczciwego korzystania z Roamingu (zwłaszcza na obszarze Państwu UE).

4. Dostawca usług i MNO świadczą Usługę mobilnego dostępu do Internetu w ramach posiadanych możliwości technicznych w standardzie GSM, UMTS i LTE o jakości zgodnej z europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI oraz ITU).
5. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usługi mobilnego dostępu do Internetu (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na jakość usługi transmisji danych poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem Usługi mobilnego dostępu do Internetu zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. W praktyce 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.
6. W odniesieniu do Usługi mobilnego dostępu do Internetu w zakresie pobierania i wysyłania danych szacunkowa deklarowana prędkość wynosi 6,2 Mb/s, na obszarze objętym zasięgiem usług transmisji danych, przy czym po wykorzystaniu pakietu transmisji

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

danych dostępnego w ramach Umowy prędkość pobierania i wysyłania danych zostanie zredukowana do 32 kb/s. Szczegółowe dane dotyczące szacowanej, deklarowanej prędkości, uzależnione od technologii, w jakiej świadczona jest Usługa mobilnego dostępu do Internetu, zawarte są w Cenniku Usługi mobilnego dostępu do Internetu. Uzyskanie przez Abonenta Prędkości szacunkowej maksymalnej jest możliwe w sprzyjających okolicznościach, w szczególności przy braku lub znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników, wykorzystującego współdzielone zasoby sieciowe i przy dogodnych warunkach transmisji radiowej.

7. Ograniczenia w dostępie do Usługi mobilnego dostępu do Internetu i korzystaniu z niej wynikają także z: parametrów określonego rodzaju Urządzenia; używania Urządzenia lub oprogramowania niespełniającego wymagań określonych przepisami prawa, złej konfiguracji Urządzenia; braku przystosowania danego Urządzenia do korzystania z danej usługi; zasad transmisji w sieciach przedsiębiorców telekomunikacyjnych w czasie i miejscu dostępu do Usługi mobilnego dostępu do Internetu; działań podejmowanych celem zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci ruchomych oraz Usług; czynników wpływających na propagację fal radiowych, w tym ukształtowania terenu, czynników pogodowych lub urbanistycznych; stosowanych zabezpieczeń np. firewall. Dostawca usług wskazuje ponadto, że zakres

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

oraz dostępność Usługi mobilnego dostępu do Internetu mogą być zróżnicowane terytorialnie i są zależne tak od dostępności infrastruktury telekomunikacyjnej, urządzenia wykorzystywanego przez Abonenta, jak i warunków atmosferycznych.

8. W przypadku gdy sumaryczne zapotrzebowanie na prędkość przekracza prędkość dostępną w Usłudze mobilnego dostępu do Internetu w danych warunkach, może dojść do przeciążenia. Przeciążenie takie skutkować może obniżeniem jakości ww. Usługi, co będzie widoczne jako m.in. obniżenie prędkości wczytywania się stron, spowolnienie przesyłania informacji w aplikacjach interaktywnych, obniżenie jakości obrazu lub dźwięku dla transmisji video. Przeciążenie takie może również spowodować spowolnienie działania innych usług, wymagających niskich i stabilnych wartości opóźnienia i jego zmienności (tzw. jitter), w szczególności aplikacji realizujących telefonię VoIP, wideokonferencje oraz gry interaktywne.
9. Po zawarciu Umowy obejmującej Usługę mobilnego dostępu do Internetu, Abonentowi dostarczona zostanie Karta SIM umożliwiająca korzystanie z ww. Usługi. Jej Aktywacja nastąpi w ciągu 15 dni, po weryfikacji tożsamości Abonenta zgodnie z procedurą opisana w Części ogólnej Regulaminu.
10. Na żądanie Abonenta, Dostawca usług wyda mu odpłatnie duplikat lub wtórnik Karty SIM, o ile Abonent w

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

chwili żądania wydania duplikatu lub wtórnika nie posiada zastrzeżonego PESEL. Wydanie duplikatu lub wtórnika Karty SIM powoduje dezaktywację poprzednio wydanej Karty SIM.

§ 3. Wykorzystanie Pakietu danych. Rachunki.

1. W przypadku wyczerpania limitu Pakietu Danych, w zależności od warunków wybranej przez Abonenta taryfy:
 - 1) następuje blokada transmisji danych, co oznacza, że Abonent nie ma możliwości korzystania z Usługi mobilnego dostępu do Internetu do czasu odnowienia Pakietu Danych albo
 - 2) następuje spadek prędkości do wartości podanej w Cenniku Usługi mobilnego dostępu do Internetu.
2. Abonent może wykupić doładowanie Pakietu Danych, co ma miejsce przez złożenie zamówienia na dodatkowy Pakiet Danych.
3. Abonent może weryfikować poziom wykorzystania Usługi mobilnego dostępu do Internetu w Jambox GO za pośrednictwem którego może uzyskać aktualne informacje o ilości wykorzystanych danych, w tym z Pakietu Danych. Informacja o wykorzystanych danych Usługi mobilnego dostępu do Internetu obejmuje stan wykorzystania tej usługi najpóźniej sprzed 48 godzin.
4. Dostawca usługi powiadomi Abonenta o:
 - 1) zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia danych Usługi mobilnego dostępu do Internetu w ramach

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

wybranego przez Abonenta Pakietu Danych danej taryfy - przed osiągnięciem tego limitu;

- 2) całkowitym wykorzystaniu limitu zużycia danych Usługi mobilnego dostępu do Internetu - niezwłocznie po jego wykorzystaniu, nie później niż 48 godzin od momentu całkowitego wykorzystania tego limitu.
5. Obowiązek, o którym mowa w ustępie powyżej, uznaje się za wykonany, jeżeli Dostawca usług wykonał co najmniej 3 próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od odpowiednio - zbliżającego się osiągnięcia limitu zużycia danych lub całkowitego wykorzystania tego limitu.
6. Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia, wykorzystującego Kartę SIM do zapewnienia Usługi mobilnego dostępu do Internetu.
7. Wraz z Rachunkiem za Usługę mobilnego dostępu do Internetu, Dostawca usług doręczy Abonentowi nieodpłatnie podstawowy wykaz poziomemu wykorzystania Pakietu Danych w ramach Usługi mobilnego dostępu do Internetu, w tym zawierający informację o zrealizowanych płatnych usługach, z podaniem dla każdego typu usług liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości usług zrealizowanych przez Abonenta.

§ 4. Zmiana Dostawcy usług.

1. Abonent przy zmianie dostawcy Usługi mobilnego dostępu do Internetu ma prawo do zachowania

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

ciągłości świadczenia tej Usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. Za czynności związane z realizacją uprawnienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, nie pobiera się opłat od Abonenta.

2. W celu realizacji powyższego uprawnienia, przy zawarciu Umowy, Abonent składa u Dostawcy usług wniosek w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, obejmujący:

- 1) w przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną – jego dane obejmujące: imię i nazwisko, PESEL – jeżeli Abonent go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu,
- 2) w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną – jego dane obejmujące: nazwę oraz numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo w innym właściwym rejestrze,
- 3) adres poczty elektronicznej przeznaczony do kontaktu z Abonentem – jeżeli wniosek składany jest w formie dokumentowej;
- 4) żądanie zachowania ciągłości świadczenia Usługi;
- 5) informacje o wybranym przez Abonenta sposobie przekazywania przez Dostawcę usług informacji dotyczących obsługi wniosku;
- 6) dane identyfikujące umowę z dotychczasowym dostawcą usługi;

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

- 7) wskazanie żądanego trybu rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą usługi;
- 8) pełnomocnictwo dla Dostawcy usług upoważniające go do wypowiedzenia w imieniu Abonenta umowy z dotychczasowym dostawcą usługi.

3. Jeżeli wniosek, o którym mowa powyżej:

- 1) nie zawiera informacji niezbędnych dla jego realizacji
- Dostawca usług zawiadomi Abonenta o konieczności jego niezwłocznego uzupełnienia, jednocześnie informując go, że nieuzupełnienie wniosku spowoduje pozostawienie go bez rozpatrzenia;
- 2) został złożony w formie dokumentowej - Dostawca usług utrwali go i doręczy Abonentowi na Trwałym nośniku.

4. W przypadku odmowy realizacji uprawnienia Abonenta do zachowania ciągłości świadczenia Usługi mobilnego dostępu do Internetu, Dostawca usług po rozpatrzeniu wniosku, o którym mowa w ust. 2, powiadomi Abonenta o odmowie wraz z podaniem przyczyny.

5. W przypadku zrealizowania przez Abonenta uprawnienia, o którym mowa w ust. 1, Dostawca usługi:

- 1) rozpoczyna świadczenie Usługi mobilnego dostępu do Internetu w terminie uzgodnionym z Abonentem (określonym w Umowie);
- 2) potwierdza niezwłocznie Abonentowi rozpoczęcie świadczenia Usługi mobilnego dostępu do Internetu na Trwałym nośniku.

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

6. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy Usługi mobilnego dostępu do Internetu w terminie uzgodnionym przez Abonenta z Dostawcą usług (określonym w Umowie), Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od Dostawcy usług za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości $\frac{1}{4}$ sumy opłat miesięcznych za Usługi, liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych.
7. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usługi mobilnego dostępu do Internetu nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia, uzgodnionego przez Abonenta z Dostawcą usług (określonego w Umowie), wówczas Umowę z Dostawcą usług uważa się za niezawartą, o czym Abonenta poinformuje dotychczasowy dostawca usług.
8. W przypadku, o którym mowa w ust. 6, kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od dnia, o którym mowa w ust. 5 pkt. 1), do dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi mobilnego dostępu do Internetu przez Dostawcę usług lub upływu terminu, o którym mowa w ust 7.
9. Odszkodowanie nie przysługuje Abonentowi w sytuacji, gdy:
 - 1) opóźnienie w rozpoczęciu świadczenia Usługi mobilnego dostępu do Internetu nie przekroczyło 1 dnia roboczego, lub
 - 2) brak możliwości realizacji zmiany dostawcy Usługi mobilnego dostępu do Internetu nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

służącego do wymiany komunikatów między operatorami lub dostawcami Usługi mobilnego dostępu do Internetu na potrzeby realizacji uprawnienia Abonenta do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu.

10. Abonent realizując uprawnienie do zachowania ciągłości świadczenia Usługi mobilnego dostępu do Internetu, może wypowiedzieć Umowę, według jego wyboru:

- 1) z zachowaniem okresu wypowiedzenia;
- 2) bez zachowania okresu wypowiedzenia, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
- 3) na koniec okresu obowiązywania Umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych.

11. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usługi mobilnego dostępu do Internetu nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia, uzgodnionego przez Abonenta z nowym dostawcą usług (określonego z nim w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej), wówczas wypowiedzenie, o którym mowa w ust. 10 powyżej staje się bezskuteczne, chyba że Abonent złoży odrębne oświadczenie o woli podtrzymania wypowiedzenia Umowy.

12. W sytuacji, o której mowa w ust. 11, Dostawca usług jest obowiązany świadczyć Usługę mobilnego dostępu do Internetu na dotychczasowych warunkach

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

do czasu rozpoczęcia świadczenia takiej usługi przez nowego dostawcę usług.

Moduł - Usługa dostępu do Internetu

§ 1. Wstęp i definicje.

Użyte w niniejszym Module pojęcia oznaczają:

- 1) **Usługa dostępu do Internetu** – Usługę Stacjonarną, polegającą na transmisji danych w stałej lokalizacji do i od Lokalu Abonenta, zapewniającą dostęp do zasobów sieci Internet.

§ 2. Główne cechy Usługi dostępu do Internetu, poziomy jakości. Aktywacja.

1. W ramach Usługi dostępu do Internetu, Dostawca usług zapewnia stały dostęp do sieci Internet w Lokalu Abonenta, bez limitu transferu danych.
2. Dostawca usług świadczy Usługę dostępu do Internetu przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej. Ponadto Usługa dostępu do Internetu jest świadczona zgodnie z parametrami wybranej przez Abonenta taryfy wskazanej w Umowie, wedle transferów od i do Sprzętu określonego w Umowie. Dostawca usług gwarantuje następującą jakość parametrów przepustowości Usługi dostępu do Internetu:
 - 1) prędkość maksymalna - oczekiwana co najmniej 1 raz na dobę – wskazana w taryfie wybranej przez Abonenta;
 - 2) prędkość zwykle dostępna – osiągalna 70% przez doby – stanowi 75% prędkości maksymalnej;

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

- 3) prędkość minimalna – stanowi 50% prędkości maksymalnej.
3. Pomiar przepustowości Usługi dostępu do Internetu należy wykonywać z Urządzeń podłączonych bezpośrednio do Sprzętu kablem ethernet z maksymalną szybkością transmisji, wystarczającą do przeprowadzenia testu (większą niż określona w taryfie), niezakłóconą innymi transmisjami odbywającymi się w tle. Pomiarów nie należy wykonywać poprzez sieć bezprzewodową (WiFi). Jakość parametrów Usługi dostępu do Internetu jest gwarantowana na odcinku do Zakończenia Sieci w Lokalu Abonenta. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą certyfikowanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej narzędzia pomiaru jakości usługi dostępu do Internetu, o którym więcej informacji można znaleźć na stronie internetowej <https://pro.speedtest.pl/>. W razie niezachowania parametrów, o których mowa powyżej, dostęp do informacji i treści oraz możliwość ich rozpowszechniania, a także możliwość korzystania z niektórych aplikacji i usług mogą być ograniczone.
4. Zależnie od wybranej przez Abonenta taryfy, prędkość pobierania i wysyłania danych różni się. Przykładowo, plik video o rozmiarze 1GB zostanie pobrany w czasie: 55 s dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 150 Mb/s przy maksymalnej dostępnej prędkości pobierania danych, o ile pobieranie w takiej prędkości umożliwia serwer, z którego pobierany jest plik. Przy przepustowości na poziomie minimalnym, czas pobierania będzie odpowiednio dłuższy, zgodnie parametrami wskazanymi w ust. 2. Prędkość wysyłania danych różni się w zależności od wyboru oferty.

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

Korzystanie z Usługi dostępu do Internetu o niższej przepustowości może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści i aplikacji wymagających wyższych przepustowości, takich jak odtwarzanie on-line treści w jakości HD, korzystanie z komunikatorów przesyłających obraz w jakości HD lub granie w niektóre gry on-line.

5. Dostawca usług nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych w związku z czym nie zapewnia środków monitorowania zużycia Usługi.
6. Korzystanie z innych Usług świadczonych przez Dostawcę usług za pomocą Sieci nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do Internetu.
7. Aktywacja Usługi dostępu do Internetu następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem jako dzień rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do Internetu, nie wcześniej, niż po potwierdzeniu zgodności danych podanych przez Abonenta, o której mowa w §3 Regulaminu. Jeśli nie postanowiono inaczej, Aktywacja nastąpi w terminie 15 (piętnastu) dni od wykonania Instalacji lub od podpisania Umowy, jeśli Abonent ma już wykonane przyłączenie do Sieci.

§ 3. Zmiana dostawcy Usługi dostępu do Internetu.

1. Abonent przy zmianie dostawcy Usługi dostępu do Internetu ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia tej usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. Za czynności związane z realizacją uprawnienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, nie pobiera się opłat od Abonenta.
2. W celu realizacji powyższego uprawnienia, przy zawarciu Umowy, Abonent składa u Dostawcy usług wniosek w

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, obejmujący:

- 1) dane Abonenta, o których mowa w §3 ust. 1 lit. a) – c) Regulaminu;
 - 2) adres poczty elektronicznej przeznaczony do kontaktu z Abonentem – jeżeli wniosek składany jest w formie dokumentowej;
 - 3) żądanie zachowania ciągłości świadczenia Usługi;
 - 4) informacje o wybranym przez Abonenta sposobie przekazywania przez Dostawcę usług informacji dotyczących obsługi wniosku;
 - 5) dane identyfikujące umowę z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu;
 - 6) wskazanie żądanego trybu rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu;
 - 7) pełnomocnictwo dla Dostawcy usług upoważniające go do wypowiedzenia w imieniu Abonenta umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu.
3. Jeżeli wniosek, o którym mowa powyżej:
- 1) nie zawiera informacji niezbędnych dla jego realizacji - Dostawca usług zawiadomi Abonenta o konieczności jego niezwłocznego uzupełnienia jednocześnie informując go, że nieuzupełnienie wniosku spowoduje pozostawienie go bez rozpatrzenia;
 - 2) został złożony w formie dokumentowej - Dostawca usług utrwali go i doręczy Abonentowi na Trwałym nośniku.
4. W przypadku odmowy realizacji uprawnienia Abonenta do zachowania ciągłości świadczenia Usługi dostępu do Internetu, Dostawca usług po rozpatrzeniu wniosku, o którym mowa w ust. 2, powiadomi Abonenta o odmowie wraz z podaniem przyczyny.

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

5. W przypadku realizacji przez Abonenta uprawnień, o którym mowa w ust. 1, Dostawca usługi:
 - 1) rozpoczyna świadczenie Usługi dostępu do Internetu w terminie uzgodnionym z Abonentem (określonym w Umowie);
 - 2) potwierdza niezwłocznie Abonentowi rozpoczęcie świadczenia Usługi dostępu do Internetu na Trwałym nośniku.
6. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, o której mowa powyżej w terminie uzgodnionym przez Abonenta z Dostawcą usług i określonym w Umowie, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od Dostawcy usług za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości $\frac{1}{4}$ sumy opłat miesięcznych za Usługi liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych.
7. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usługi dostępu do Internetu nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia, uzgodnionego przez Abonenta z Dostawcą usług i określonego w Umowie, wówczas Umowę z Dostawcą usług uważa się za niezawartą, o czym Abonenta powinien poinformować dotychczasowy dostawca usług.
8. W przypadku, o którym mowa w ust. 6, kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od dnia, o którym mowa w ust. 5 pkt. 1), do dnia rozpoczęcia świadczenia Usług przez Dostawcę usług lub upływu terminu, o którym mowa w ust 7.
9. Odszkodowanie nie przysługuje Abonentowi w sytuacji, gdy:
 - 1) opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego, lub

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

- 2) brak możliwości realizacji zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego służącego do wymiany komunikatów między operatorami lub dostawcami usługi dostępu do Internetu na potrzeby realizacji uprawnienia Abonenta do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu.
10. Abonent realizując uprawnienie do zachowania ciągłości świadczenia Usługi dostępu do Internetu, może wypowiedzieć Umowę, według jego wyboru:
 - 1) z zachowaniem okresu wypowiedzenia;
 - 2) bez zachowania okresu wypowiedzenia, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
 - 3) na koniec okresu obowiązywania Umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych.
11. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia, uzgodnionego przez Abonenta z nowym dostawcą usług (określonego w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej), wówczas wypowiedzenie, o którym mowa w ustępie powyżej staje się bezskuteczne, chyba że Abonent złoży odrębne oświadczenie o woli podtrzymania wypowiedzenia Umowy.
12. W sytuacji, o której mowa w ustępie powyżej, Dostawca usług jest obowiązany świadczyć Usługę dostępu do Internetu na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi dostępu do Internetu przez nowego dostawcę usług.

Moduł - Usługa telewizji

§ 1. Wstęp i definicje.

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

Użyte w niniejszym Module pojęcia oznaczają:

- 1) **Dekoder** - Sprzęt pozwalający na dekodowanie dostarczanego sygnału telewizyjnego w Lokalu Abonenta oraz na dostęp do wszelkich innych Usług Dodatkowych dostępnych z jego wykorzystaniem i oferowanych przez Dostawcę usług. Dekoder może zostać udostępniony lub kupiony przez Abonenta od Dostawcy usług;
- 2) **Partner** – oznacza: spółkę SGT S.A., z siedzibą w Katowicach, przy ul. ul. Ligocka 103 budynek 8 (40-568 Katowice), zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000293307, NIP:6312533927; lub Interaktywny Dom sp. z o.o., z siedzibą w Katowicach, przy ul. ul. Ligocka 103 budynek 8 (40-568 Katowice), zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000373299, NIP: 6312624423 lub Interaktywny Dom 2 sp. z o.o. ul. Ligocka 103 budynek 8, 40-568 Katowice, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000640935 NIP 6342875087.
- 3) **Programy** - uporządkowane zestawy audycji telewizyjnych, reklam i innych przekazów, regularnie nadawane przez nadawcę w ściśle określonych ramach czasowych (ramówce programowej);
- 4) **Treść cyfrowa** - dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej np. oprogramowanie, treści w usłudze VOD;

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

- 5) **TV Panel** - serwis o funkcjonalności analogicznej do dostępnej za pomocą Jambox GO, ale dostępny za pomocą odbiornika telewizyjnego podłączonego do Dekodera w Lokalu, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Loginu i hasła dostępu;
- 6) **Jambox Go** – serwis umożliwiający oglądanie telewizji oraz zarządzanie usługami za pomocą smartfona, komputera i tabletu, do którego dostęp uzyskuje się poprzez podanie przydzielonego Abonentowi loginu i hasła.
- 7) **Usługi Dodatkowe** - usługi towarzyszące Usłudze telewizji, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Dostawcę usług, takie jak: VoD (Video on Demand), EPG - elektroniczny przewodnik po programach i inne znajdujące się w ofercie Dostawcy usług;
- 8) **Usługa Multiroom** – usługa polegająca na zapewnieniu jednoczesnego odbioru co najmniej dwóch Programów odmiennych stacji przez Abonenta i jego domownika lub domowników;
- 9) **Usługa telewizji** – sprzedawana (zapewnienia) przez Dostawcę usług we własnym imieniu i na własny rachunek usługa komunikacji elektronicznej wykonywana przez Partnera, polegająca na dostarczaniu Programów metodą cyfrowej transmisji sygnału telewizyjnego.

§ 2. Główne cechy Usługi telewizji. Aktywacja. Opcje Usługi telewizji.

1. W ramach Usługi telewizji, Dostawca usług zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia Sieci sygnał umożliwiający odbiór Programów telewizyjnych, objętych pakietem taryfowym wybranym przez Abonenta. Aktywacja Usługi telewizji następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem jako dzień rozpoczęcia świadczenia tej Usługi, nie wcześniej niż po potwierdzeniu tożsamości Abonenta i nie później niż w terminach wskazanych w § 2 Umowy. Aktywacja Usługi telewizji może wymagać uprzedniego wykonania Instalacji. Dostawca usług w ramach oferty udostępnia Programy telewizyjne pogrupowane w pakiety bądź dostępne pojedynczo. Minimalny pakiet Programów, jaki Abonent jest zobowiązany posiadać może zostać określony w Cenniku lub może wynikać z oferty Dostawcy usług.
2. Rozpowszechnianie Programów jest uzależnione od decyzji i możliwości nadawcy Programu, na co Dostawca usług nie ma wpływu. Zmiany w zawartości zamówionych przez Abonenta pakietów (wycofanie, zamiana Programów) traktowane będą jak zmiana treści Umowy, spowodowana obiektywnymi okolicznościami, na które Dostawca usług nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć przy zawarciu Umowy.
3. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za treść Programów telewizyjnych oraz zmiany ramówki Programów.
4. Dostawca usług nie ma wpływu na prawidłowość dostarczanych przez nadawców Programów informacji o

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

audycjach telewizyjnych, w tym zawartych w treści EPG - elektronicznego przewodnika po programach.

5. Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi telewizji wyłącznie na użytek własny, w sposób nie łączący się z osiągnięciem korzyści majątkowych, w Lokalu który ze względu na swój charakter nie jest dostępny dla większej - nieograniczonej- grupy osób.
6. Dostawca usług oprócz dostępu do Programów telewizyjnych może świadczyć również dostęp do Usług Dodatkowych, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Dostawcę usług, takie jak: VoD (*Video on Demand*), EPG - elektroniczny przewodnik po programach, usługa blokady rodzicielskiej i ewentualnie inne znajdujące się w ofercie Dostawcy usług, kanały radiowe, dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych i inne, wskazane w Umowie lub w Cenniku.
7. W zależności od wybranej Usługi Dodatkowej, dostęp do niej może być dodatkowo płatny. Zakup Usługi Dodatkowej może wymagać zmiany Umowy, choć w większości przypadków odbywa się z wykorzystaniem procedury, o której mowa w § 4 Umowy, mającej także zastosowanie do zamawiania przez Abonenta dodatkowej opcji Usługi telewizji lub dodatkowych pakietów taryfowych dla Usługi telewizji. Zakup lub zmiana wykupionej Usługi Dodatkowej lub dodatkowej opcji Usługi telewizji mogą podlegać osobnym regulaminom i mogą wiązać się z zapłatą za Aktywację, o czym Abonent zostanie powiadomiony przed dokonaniem zamówienia.
8. Zakupu dodatkowych pakietów taryfowych i dodatkowej opcji Usługi telewizji oraz Usług Dodatkowych Abonent

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

może dokonywać w dowolnym momencie, jeśli nie jest to sprzeczne z Umową, Cennikiem Usługi telewizji lub regulaminem takiej usługi. Ich Aktywacja następuje w terminie wskazanym w § 4 ust. 4 Umowy, chyba że inaczej zastrzeżono w Umowie lub inne terminy przewiduje oferta dodatkowych pakietów taryfowych, dodatkowej opcji Usługi telewizji lub Usługi Dodatkowej.

9. Zakup dodatkowych pakietów taryfowych, dodatkowej opcji Usługi telewizji lub Usługi Dodatkowej może być dokonany na minimum jeden Okres Rozliczeniowy liczony od pierwszego dnia miesiąca następującego po dniu ich Aktywacji, chyba że inaczej postanowiono z ofercie. Abonent ma prawo do rezygnacji z wykupionych na czas nieokreślony: pakietów taryfowych lub dodatkowej opcji Usługi telewizji lub Usług Dodatkowych z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożone zostanie wypowiedzenie. Rezygnacja powinna być złożona w trybie przewidzianym dla wypowiedzenia Umowy. W przypadku Usług Dodatkowych kupowanych na życzenie, jednorazowo, np. pojedynczych materiałów multimedialnych typu VoD, istnieje możliwość ograniczenia wysokości zakupów w Okresie Rozliczeniowym. Ograniczenie wysokości zakupów może dokonać Abonent, zaś Dostawca usług jedynie w przypadku negatywnej weryfikacji płatniczej Abonenta dokonanej podczas zawierania Umowy. Ponadto, Abonent w przypadku wyrażenia zgody na dostarczenie Treści cyfrowych (np. VoD) przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od Umowy, Abonent traci prawo do odstąpienia od Umowy.

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

10. Abonentowi, zwłaszcza w okresach promocyjnych, mogą zostać udostępnione do czasowego korzystania, bez dodatkowych opłat ani zobowiązań dodatkowe Programy telewizyjne lub pakiety telewizyjne nieobjęte Umową, tj. Programy Niegwarantowane. Dodatkowe Programy na wniosek Abonenta mogą w każdej chwili zostać wycofane. Zmiany w zawartości zamówionych przez Abonenta Programów Gwarantowanych (wycofanie, zamiana programów TV itp.) traktowane będą jak zmiana treści Umowy, wymagająca przeprowadzenia procedur opisanych w § 5 Umowy.

§ 3. Funkcjonalność Treści cyfrowych. Interoperacyjność. PIN

1. Funkcjonalność Treści cyfrowych to możliwe sposoby ich wykorzystywania. W przypadku korzystania przez Abonenta z Usług Dodatkowych:

- 1) VoD – Treściami cyfrowymi są udostępniane filmy i seriale. W ramach VoD Abonent może bez ograniczeń ilościowych oglądać wypożyczone bądź zakupione przez siebie utwory za pośrednictwem posiadanego przez Abonenta Urządzenia w określonym czasie wskazanym w Panelu TV. Abonenci nie mogą nagrywać przedmiotowych utworów oraz ich publicznie odtwarzać (dozwolone jest jedynie prywatne odtwarzanie). W celu ochrony utworów Dostawca usług stosuje odpowiednie środki techniczne, poprzez zastosowanie m.in. kart dekodujących;
- 2) EPG – Treściami cyfrowymi są udostępniane Abonentom w formie komunikatów na ekranie Urządzenia (np. telewizora) informacje, w tym informacje na temat Programów dostępnych w ramach

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

Usługi telewizji. W ramach EPG Abonent może bez ograniczeń korzystać z udostępnionych im informacji.

2. W razie, gdy w ramach Usług Dodatkowych Dostawca Usług zaoferuje korzystanie przez Abonenta z innych Treści cyfrowych, ich funkcjonalność zostanie przedstawiona Abonentowi przed podjęciem przez niego decyzji o skorzystaniu z tych Treści.
3. Interoperacyjność Treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem oznacza rodzaj sprzętu i oprogramowania, jaki niezbędny jest do korzystania z Treści cyfrowych. W celu korzystania z usług obejmujących dostarczenie Treści cyfrowych, konieczne jest posiadanie Urządzenia o standardzie umożliwiającym korzystanie z przekazanego Dekodera, a informacje te znajdują się w jego instrukcji obsługi oraz na wniosek Abonenta udzielane są dodatkowo przez BOK Dostawcy usług.
4. Abonentowi w momencie podpisywania Umowy zostają przydzielone dwa numery PIN: jPIN pozwalający w szczególności na poświadczanie zmiany zakupionych pakietów taryfowych, potwierdzanie zakupów Usług Dodatkowych, potwierdzanie zgody na inne, objęte Umową, Cennikiem usługi; tvPIN służący do blokowania dostępu do wybranych przez Abonenta Usług i Programów telewizyjnych dla osób korzystających z tego samego Dekodera oraz do konfiguracji swojego profilu w Dekoderze. Użycie jPIN do potwierdzenia zakupu jest równoznaczne z dokonaniem zakupu i zgodą na naliczenie obciążenia za zakupioną Usługę. Abonent jest odpowiedzialny za zachowanie numerów PIN (jPIN i tvPIN) w tajemnicy przed osobami trzecimi.

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

§ 4. Usługa Multiroom.

1. W ramach Usługi Multiroom Abonentowi są udostępniane, na wszystkie Dekodery objęte Umową Programy dostępne dla Abonenta w ramach wybranej przez niego taryfy. Abonent może korzystać z Usługi telewizji niezależnie od siebie na wszystkich Dekoderach, na które posiada Umowę Abonencką wraz z Usługą Dodatkową Multiroom. Usługa może być uruchomiona na jednym Dekoderze, o ile jego parametry techniczne pozwalają na jednoczesne wyświetlanie Programów na różnych Urządzeniach.
2. Abonent ma prawo do korzystania z posiadanych Dekoderów w ramach Usługi Multiroom jedynie w Lokalu.
3. O ile parametry techniczne Dekodera udostępnianego przez Dostawcę usług nie umożliwiają korzystania z Usługi Multiroom, dodatkowe Dekodery Abonent musi zakupić, chyba że cena za Usługę Multiroom przewiduje udostępnienie dodatkowego Dekodera.