

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ ZAKŁAD USŁUG TELEWIZJI KABLOWEJ LESŁAW DOROBEK

§1 DEFINICJE

1. **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem Umowę o świadczenie Usług. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do kształtowania oferowanych usług i ich cen na niestandardowych warunkach dla Abonentów zawierających Umowę na potrzeby działalności gospodarczej (Abonenci firmowi).
 2. **Abonament** - opłacone prawo do korzystania z Usługi zamówionej przez Abonenta u Dostawcy Usług w zakresie i przez czas określony w Umowie.
 3. **Aktywacja** – uzyskanie dostępu do zamówionych Usług przez Abonenta po wykonaniu wszystkich niezbędnych czynności technicznych przez Dostawcę Usług. Aktywacja podlega jednorazowej opłacie zgodnie z Cennikiem. Jest zwana w Umowie i dalszych częściach Regulaminu Aktywacją / instalacją.
 4. **Aneks** – dokument stanowiący uzupełnienie Umowy zawartej między Abonentem a Dostawcą Usług, na mocy którego ulega zmianie zakres świadczonych Usług, lub istotne dla realizacji Umowy dane Abonenta.
 5. **Awaria** – uszkodzenie Sieci ograniczające lub uniemożliwiające dostęp sygnału Sieci Operatora do Urządzenia Odbiorczego Abonenta.
 6. **Biuro Obsługi Klienta** – jednostka organizacyjna Operatora powołana celem umożliwienia Abonentowi kontaktu, obsługi i udzielania mu pomocy we właściwej realizacji Umowy. Biuro Obsługi Klienta znajduje się w Kamiennej Górze przy ul. Cichej 8.
 7. **Cennik** – wykaz Usług wraz z określeniem ich rodzaju i zakresu, wysokości opłat, stanowiący integralną część Umowy, dostępny na stronie internetowej Operatora <http://www.tvkg.net/> oraz w Biurze Obsługi Klienta na każde żądanie Abonenta. Cennik dzieli się na:
 - a) **Cennik Ogólny Usług świadczonych przez Zakład Usług (aktualnie obowiązujący)** zawierający wykaz opłat abonamentowych (miesięcznych) i aktywacyjnych (jednorazowych) w opcji standardowej a także wykaz innych opłat jednorazowych w poniższym podziale:
 - a.1) **Cennik - Telewizja Cyfrowa (solo)**
 - a.2) **Cennik – Internet (solo)**
 - a.3) **Cennik - Usługi Wiązane: Telewizja Cyfrowa & Internet (duet)**
 - a.4) **Cennik - Opłaty specjalne / serwisowe / administracyjne**
 - b) **Cennik promocyjny (aktualnie obowiązujący)** zawierający wykaz opłat abonamentowych (miesięcznych) i aktywacyjnych (jednorazowych) w opcji promocyjnej w poniższym podziale:
 - b.1) **Cennik - Telewizja Cyfrowa (solo)**
 - b.2) **Cennik – Internet (solo)**
 - b.3) **Cennik - Usługi Wiązane: Telewizja Cyfrowa & Internet (duet)**
 - c) Cennik archiwalny obowiązujący do 09.06.2026 a w nim:
 - c.1) **Cennik - Telewizja Analogowa**
 - c.2) **Cennik - Telewizja Cyfrowa**
 - c.3) **Cennik – Internet**
 - c.4) **Cennik – Usługi Wiązane (Telewizja Cyfrowa & Internet)**
- Opłaty jednorazowe są podzielone na aktywacyjne / instalacyjne / specjalne / serwisowe / administracyjne.
8. **Cesja** - umowa pomiędzy Abonentem a osobą trzecią spełniającą warunki Regulaminu, na mocy której następuje za zgodą Dostawcy Usług przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy z dotychczasowego Abonenta na osobę trzecią.
 9. **Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (e-BOK)** – opcjonalnie dostępna dla Abonenta aplikacja umożliwiająca monitorowanie płatności, salda i pobieranie faktur. e-BOK wymaga danych dostępowych – loginu i hasła.
 10. **Faktura elektroniczna (e-faktura)** – faktura w formie elektronicznej (PDF) wysyłana Abonentowi na wskazany w Umowie adres e-mail bądź dostępna do pobrania w e-BOK. Złożenie stosownego oświadczenia przez Abonenta dotyczącego otrzymywania e-faktury jest jednoznaczna z rezygnacją z wysyłki faktur w formie papierowej.
 11. **Gniazdo Abonenckie** – zakończenie Sieci Dostawcy Usług znajdujące się w Lokalu Abonenta będące składową Przyłącza, do którego podłącza się Urządzenie Abonenckie lub Sprzęt Odbiorczy w celu korzystania z Usług.
 12. **Informacja przedumowna** – wymagane prawem informacje o warunkach świadczenia Usług doręczane Abonentowi będącemu Konsumentem przed zawarciem Umowy, na trwałym nośniku; Informacje przedumowne zawarte są w niniejszym Regulaminie i Cenniku. Dokumenty zawierające Informacje przedumowne stanowią integralną część Umowy. Pojęcia będące informacjami przedumownymi są **podkreślone**.
 13. **ID Klienta** – unikalny numer identyfikacyjny nadawany Abonentowi przez Dostawcę Usług.
 14. **Kaucja** – kwota pieniężna wpłacana przez Abonenta Operatorowi przy zawieraniu Umowy bądź w trakcie jej trwania w celu zabezpieczenia opłat i innych należności wynikających z tytułu świadczonych Usług;
 15. **Lokal** – nieruchomość, jej część, bądź pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe, w którym wykonana jest Instalacja i w którym świadczone są Usługi przez Operatora na rzecz Abonenta. Lokal jest w dyspozycji Abonenta na podstawie przysługującego mu Tytułu Prawnego Do Lokalu.
 16. **Multiroom** – usługa umożliwiająca korzystanie z Pakietów Telewizji Cyfrowej w ramach Umowy Abonenckiej na kolejnym Urządzeniu Odbiorczym za pomocą dodatkowych Urządzeń Abonenckich, którymi są dodatkowa niezależna Karta Dostępu Warunkowego i dodatkowy niezależny Moduł CI lub Dekoder.
 17. **Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy Usług z tytułu

- świadczonych Usług
18. **Operator / Dostawca usług** – podmiot świadczący Usługi na podstawie Umowy – Zakład Usług Telewizji Kablowej Lesław Dorobek, ul. Cicha 8, 58-400 Kamienna Góra
 19. **Opłata Abonamentowa** – miesięczna opłata z tytułu Usług świadczonych Abonentowi przez Operatora, określona w Podsumowaniu Warunków Umowy, według Cennika oraz w Umowie.
 20. **Opłata Jednorazowa** – opłata z tytułu jednorazowych czynności podejmowanych przez Operatora celem umożliwienia Abonentowi korzystania z Usług, określona w Podsumowaniu Warunków Umowy, według Cennika oraz w Umowie.
 21. **Pay Per View** – dodatkowa, płatna usługa, dzięki której Abonent otrzymuje dostęp do konkretnych treści multimedialnych dostarczanych za pośrednictwem cyfrowej telewizji.
 22. **Podsumowanie Warunków Umowy** – dokument doręczany Abonentowi będącemu konsumentem przed zawarciem Umowy, na trwałym nośniku, zawierający podsumowanie najważniejszych warunków świadczenia Usługi; Podsumowanie Warunków Umowy stanowi integralną część Umowy.
 23. **PRO EKO** – rabat udzielany Abonentowi (który nie zawiera Umowy na potrzeby działalności gospodarczej) przez Dostawcę Usług w przypadku rezygnacji przez Abonenta z otrzymywania faktur w formie papierowej na rzecz e-faktury przesyłanej drogą elektroniczną na wskazany w Umowie adres e-mail bądź na rzecz odbierania e-faktury za pośrednictwem Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK), przy jednoczesnym wyrażeniu przez Abonenta zgody na otrzymanie wybranych Załączników do Umowy w formacie PDF za pośrednictwem poczty elektronicznej. Wysokość rabatu oraz sposób jego realizacji określa Umowa.
 24. **Protokół Wydania / Wymiany / Zwrotu Urządzenia Abonenckiego** – dokumenty podpisywane przez Abonenta i Dostawcę Usług przy wydaniu / wymianie / zwrocie Urządzenia Abonenckiego, zawierające cechy charakterystyczne Urządzenia wydawanego / zdanego i wydawanego / zdanego [np. nr fabryczny], specyfikację ich wyposażenia, informację o przynależności Urządzeń do Dostawcy Usług i sposobie zwrotu Urządzenia. Protokół wymiany Urządzenia Abonenckiego może być częścią protokołu czynności serwisowej.
 25. **Przedstawiciel Dostawcy Usług** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy Usług, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawarcia, zmiany lub rozwiązania Umowy, bądź też wykonania jej postanowień, także w zakresie wydania Abonentowi Urządzenia Abonenckiego oraz jego instalacji, konserwacji lub naprawy.
 26. **Przerwa techniczna** – przerwa w dostępie do Sieci związana z koniecznością przeprowadzenia przez Operatora konserwacji lub modernizacji Sieci, o której Operator powiadomi Abonenta nie mniej niż na 7 dni wcześniej na stronie internetowej Operatora i / lub na kanale informacyjnym.
 27. **Przyłącze** - właściwy ze względu na rodzaj objętych Umową o świadczenie Usług zespół urządzeń i kabli, w tym między innymi gniazd abonenckich, odgałęźników, rozgałęźników, filtrów, zwrotnic internetowych, umożliwiający Abonentowi korzystanie z Usług, którego wykonanie w Lokalu Abonenta przez Dostawcę Usług podlega opłacie zgodnej z Cennikiem.
 28. **Regulamin** – niniejszy dokument o pełnej nazwie REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ ZAKŁAD USŁUG TELEWIZJI KABLOWEJ LESŁAW DOROBEK stanowiący integralną część wszelkich Umów o świadczenie Usług.
 29. **Reklamacja** – wniosek Abonenta będący zażaleniem na nieprawidłowości w świadczeniu Usługi przez Dostawcę Usług, mogący jednocześnie zawierać żądanie rekompensaty z tego tytułu.
 30. **Serwis** – techniczna jednostka Dostawcy Usług odpowiadająca za usuwanie Awarii Sieci Dostawcy Usług - również tych w Lokalu Abonenta i Urzędzeń Abonenckich, konserwująca Instalację i udzielająca konsultacji na temat działania Sieci i Urzędzeń Abonenckich Dostawcy Usług.
 31. **Siła Wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, którego skutków nie da się przewidzieć, ani któremu, mimo dołożenia należytej staranności, nie można zapobiec. Siłę wyższą stanowią w szczególności wyładowania atmosferyczne oraz nagłe zmiany pogodowe.
 32. **Sieć Operatora** – sieć telekomunikacyjna, stanowiąca własność Operatora, umożliwiająca świadczenie Usług. Na Sieć Operatora składa się: Zewnętrzna Infrastruktura Kablowa (poza Lokalem Abonenta), Przyłącze (w Lokalu Abonenta) w tym Gniazdo Abonenckie oraz Urządzenie Abonenckie.
 33. **Sprzęt Odbiorczy** – urządzenie końcowe będące własnością Abonenta, służące do odbioru sygnału (telewizyjnego, radiowego, internetowego) dostarczanego przez Dostawcę Usług za pomocą Sieci i/lub Urządzenia Abonenckiego, np. odbiornik telewizyjny, radiowy, komputer.
 34. **Terminal** – komputer lub inne urządzenie, którego zgodność z zasadniczymi wymaganiami została potwierdzona w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami, wykorzystywane przez Abonenta / Użytkownika, umożliwiające podłączenie do Sieci i korzystanie z Usług internetowych. Terminal musi spełniać minimalne wymagania Sprzętu Odbiorczego, które Dostawca Usług określa w Cenniku.
 35. **Tytuł Prawny Do Lokalu** – prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do Lokalu.
 36. **Ulga Promocyjna** – różnica między opłatą abonamentową / aktywacyjną odpowiadającą danej usłudze w opcji umowy bezterminowej bez promocji a opłatą abonamentową / aktywacyjną odpowiadającą danej usłudze w opcji umowy terminowej, promocyjnej.
 37. **Umowa Abonencka** – Umowa o świadczenie Usług sporządzona w języku polskim, na podstawie którego Dostawca Usług świadczy wskazane w Umowie Usługi zgodnie z Podsumowaniem Warunków Umowy, niniejszym Regulaminem, Cennikiem oraz innymi dokumentami regulującymi sposób świadczenia Usług

- wskazanych w Umowie. Abonent podpisując Umowę Abonencką zobowiązuje się do przestrzegania Umowy i Regulaminu, a w szczególności do terminowego uiszczania płatności za te Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy.
38. **Upoważnienie** – pisemne imienne pełnomocnictwo udzielone przez Abonenta osobie trzeciej, umożliwiające jej dokonywanie czynności w imieniu i na rzecz Abonenta w określonym przez Abonenta zakresie. Upoważnienie powinno zawierać zakres udzielanego pełnomocnictwa, dane identyfikacyjne Abonenta oraz jego podpis, a także dane identyfikacyjne osoby upoważnionej oraz jej zgodę na przetwarzanie danych osobowych przez Dostawcę Usług i podpis.
39. **Umowa najmu lokalu** – umowa cywilno-prawna zawarta między osobą/instytucją posiadającą tytuł prawny do lokalu a najemcą, określająca czas i zasady użytkowania lokalu przez najemcę.
40. **Urządzenie Abonenckie** – urządzenie telekomunikacyjne będące własnością Dostawcy Usług podłączane do Gniazda Abonenckiego, użyczane Abonentowi na czas trwania Umowy, umożliwiające odbiór sygnału oraz / lub transmisję danych do Sprzętu Odbiorczego Abonenta (np. modem, Karta Dostępu Warunkowego, dekoder, moduł CI).
41. **Usługi (Pakiety)** - Usługi telekomunikacyjne zwane też Usługami Komunikacji Elektronicznej świadczone przez Dostawcę Usług zgodnie z Umową, Regulaminem i Cennikiem, polegające w szczególności na udostępnianiu sygnału telewizyjnego w postaci analogowej lub cyfrowej (Usługi telewizji kablowej), radiowego, transmisji danych (Usługi Internetu Stacjonarnego), dostępne w ramach istniejących możliwości technicznych. Usługi dzielą się na Usługi Główne, Usługi Dodatkowe i Usługi Wiązane, za które pobierana jest opłata abonamentowa i opcjonalnie opłata aktywacyjna.
42. **Usługi Dodatkowe** – Usługi telekomunikacyjne, których dostępność dla Abonenta w ofercie Operatora jest zależna od posiadania aktywnej, aktualnie obowiązującej Umowy Abonenckiej na Usługę Główną.
43. **Usługi Główne** - Usługi telewizji kablowej w postaci analogowej lub cyfrowej oraz Usługi Internetu Stacjonarnego.
44. **Usługi Wiązane** - zdefiniowany w Ofercie rodzaj i zakres świadczonych przez Operatora Usług, nabywany przez Abonenta w drodze zawarcia Umowy. Łączenie kilku Usług w jeden Pakiet ma na celu zaoferowanie ich Abonentowi na bardziej preferencyjnych warunkach.
45. **Wi-Fi** – sieć lokalna (LAN) oparta na komunikacji radiowej (WLAN).
46. **Zawieszenie Usługi** - czasowe zaprzestanie świadczenia Usług przez Dostawcę Usług. Zawieszenie Usługi może nastąpić w poniższych przypadkach:
- a) na wniosek Abonenta (zasady opisane w §13 pkt 7 Regulaminu)
 - b) z przyczyn windykacyjnych – oznacza ograniczenie lub zaprzestanie świadczenia Usług Abonentowi w wyniku opóźnienia z zapłatą (zasady opisane w §6 pkt 10 Regulaminu)
47. **Zewnętrzna Infrastruktura Kablowa** - część Sieci Operatora znajdująca się poza Lokalem Abonenta (na klatce schodowej, w piwnicy itp.), na którą składają się elementy infrastrukturalne: przewody telekomunikacyjne, skrzynki,

urządzenia pasywne itp.

§2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Dostawca Usług oświadcza, że jest wpisany do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej i jest uprawniony do świadczenia usług komunikacji elektronicznej oraz do transmisji danych.
2. **Dostawca Usług w ramach prowadzonej działalności świadczy na rzecz Abonentów usługi komunikacji elektronicznej w zakresie:**
 - a) rozprowadzania programów telewizyjnych;
 - b) rozpowszechnianie programu telewizyjnego wyłącznie systemem teleinformatycznym;
 - c) zapewnienia dostępu do Internetu w sieci stacjonarnej.
3. Świadczenie Usług przez Operatora na rzecz Abonenta odbywa się na warunkach określonych w dokumentach:
 - a) Umowie o świadczenie Usług telekomunikacyjnych;
 - b) niniejszym Regulaminie zawierającym także informacje przedumowne,
 - c) Cenniku zawierającym także informacje przedumowne
 - d) Podsumowaniu Warunków Umowy
 - e) innych dokumentach, które regulują sposób świadczenia Usług wybranych przez Abonenta z Oferty Operatora i określonych w Umowie (np. Regulaminie Promocji).
4. Znajomość dokumentów wskazanych w pkt. 3 powyżej jest obowiązkiem Abonenta. W chwili zawarcia Umowy Abonent oświadcza i potwierdza, że zapoznał się z treścią tych dokumentów i nie wnosi zastrzeżeń co do ich treści. Dokumenty wskazane w pkt 3 lit. b-e stanowią integralną część Umowy.
5. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Operatora. Postanowienia Podsumowania Warunków Umowy i Umowy regulujące warunki świadczenia Usług odmiennie od Regulaminu, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
6. Operator może wycofywać i wprowadzać do swojej oferty promocje. Warunki skorzystania z promocji i promocyjne opłaty abonamentowe lub jednorazowe określone są w Cenniku bądź w dedykowanym Regulaminie Promocji.
7. Obowiązujący Regulamin oraz aktualny Cennik wraz z kosztami usług serwisowych dostępne są na stronie internetowej <http://www.tvkg.net/> oraz w Biurze Obsługi Klienta, na każde żądanie Abonenta.

§3 ZAWARCIE UMOWY

1. Stroną Umowy może być osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej.
2. Zawarcie Umowy następuje w Biurze Obsługi Klienta lub poza nim, w formie pisemnej. Dostawca Usług dopuszcza w przypadku posiadania aktualnie możliwości technicznych elektroniczną formę zawarcia Umowy (przy użyciu bezpiecznego podpisu elektronicznego), lub

- dokumentową - przez telefon, za pośrednictwem poczty elektronicznej.
3. W przypadku zawarcia Umowy poza Biurem Obsługi Klienta lub na odległość Abonent będący Konsumentem uprawniony jest do odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od daty zawarcia Umowy, składając oświadczenie Dostawcy Usług. Dla zachowania terminu wskazanego w zdaniu poprzednim wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Dostawcy Usług.
 4. **Dane osobowe pobierane przy zawarciu Umowy** - Operator zażąda od osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość, a także podania danych: imienia i nazwiska, numeru PESEL i nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca – numeru paszportu lub karty pobytu. Dostawca Usług rozpoczyna świadczenie Usług nie wcześniej niż po potwierdzeniu zgodności podanych przez Abonenta danych z danymi w dokumencie potwierdzającym jego tożsamość. Poza danymi wskazanymi powyżej Operator może domagać się od Abonenta przekazania innych danych dla potrzeb zawarcia i wykonywania Umowy, w tym rozliczenia za Usługi i zapewnienia kontaktu z Abonentem:
 - a) adresu miejsca świadczenia Usług;
 - b) adresu korespondencyjnego, jeśli jest inny niż w punkcie a) - niewymagane;
 - c) numeru telefonu, adresu poczty elektronicznej - niewymagane;
 - d) danych zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania wobec Operatora zobowiązania wynikającego z Umowy.
 5. Informacja i oświadczenia Abonenta dotyczące przetwarzania danych uregulowane są w Umowie.
 6. Operator ma prawo zażądać od Abonenta także dokumentu potwierdzającego Tytuł prawny do Lokalu lub Umowy najmu Lokalu.
 7. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - a) dostarczenia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wynikających z Umowy wobec Abonenta;
 - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy dokonanej w oparciu o dane będące w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej.
 8. Operator może odmówić zawarcia Umowy w przypadku niespełnienia przez Abonenta warunków wskazanych w ustępie 4, 6 i 7 niniejszego paragrafu, a także w braku możliwości technicznych świadczenia Usługi.
 9. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej Operator może zażądać od Abonenta zabezpieczenia wykonania umowy poprzez zapłatę Kaucji. W przypadku gdy Abonent zalega z płatnościami na rzecz Operatora co najmniej jeden pełen okres rozliczeniowy i mimo wezwania do zapłaty i wyznaczenia mu dodatkowego 14 dniowego terminu nadal zobowiązań nie reguluje, wówczas Operator ma prawo potrącić wymagalną wierzytelność przysługującą mu wobec Abonenta z Kaucji i żądać uzupełnienia Kaucji do pierwotnej

wysokości. W przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy Operator niezwłocznie zwróci Kaucję Abonentowi po uprzednim potrąceniu wszystkich nieuregulowanych należności Abonenta wobec Operatora.

10. Umowa może być zawarta przez pełnomocnika Abonenta. Pełnomocnictwo udzielone przez Abonenta musi mieć formę pisemną, pod rygorem nieważności i zostać załączone do Umowy. Dostawca Usług ma prawo żądać okazania przez pełnomocnika dokumentu potwierdzającego jego tożsamość.
11. Za zgodą Dostawcy Usług Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę trzecią, o ile spełnia ona wymogi określone w Regulaminie na podstawie Cesji Umowy. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do niewyrażenia zgody na Cesję Umowy w przypadku zaległości w płatnościach wynikających z Umowy, nie uiszczonych przez dotychczasowego Abonenta lub innych powodów określonych w Regulaminie.

§ 4 INSTALACJA (AKTYWACJA)

1. Dostawca Usług wykona Przyłącze w Lokalu Abonenta, bądź dostosuje Przyłącze już znajdujące się w Lokalu do potrzeb Usług, które mają być Abonentowi świadczone na podstawie Umowy, za zapłatą Opłaty jednorazowej, zwanej dalej Opłatą instalacyjną / aktywacyjną, określonej w Cenniku, na co Abonent wyraża zgodę. Przyłącze stanowi własność Dostawcy Usług, jako wchodząca w skład przedsiębiorstwa Dostawcy Usług do momentu kiedy Dostawca Usług świadczy Abonentowi usługi na danej instalacji.
2. Abonent wyraża zgodę na wywiercenie otworów, poprowadzenie i umocowanie Przyłącza na ścianach Lokalu, zainstalowanie gniazda oraz innych urządzeń niezbędnych do wykonania Usług w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy Usług.
3. Czynności wskazane w ust. 1 zostaną podjęte przez Dostawcę Usług w terminie uzgodnionym z Abonentem, nie dłuższym niż 14 dni od dnia zgłoszenia przez Klienta chęci zawarcia Umowy telefonicznie bądź osobiście w Biurze Obsługi Klienta Dostawcy Usług. Jeśli dotrzymanie uzgodnionego terminu wykonania Przyłącza okaże się niemożliwe z przyczyn niezależnych od Dostawcy Usług działania w tym zakresie zostaną podjęte w najszybszym możliwym, uzgodnionym pomiędzy Dostawcą Usług a Abonentem terminie. Dostawca Usług rozpocznie świadczenie Usług nie później niż w terminie 24 godzin od wykonania Przyłącza. Na życzenie Abonenta rozpoczęcie świadczenia Usług może nastąpić w uzgodnionym z Abonentem terminie, późniejszym niż wskazany w zdaniu poprzednim.
4. Opłata instalacyjna / aktywacyjna obejmuje koszt wykonania lub dostosowania Przyłącza oraz koszty Gniazda Abonenckiego i kabla od wejścia z klatki schodowej do miejsca, które Abonent wskaże jako miejsce montażu Gniazda Abonenckiego, o ile miejsce to będzie mogło być zaakceptowane z technicznego punktu widzenia.

5. W przypadku konieczności zastosowania szczególnych rozwiązań technicznych w zakresie wykonania Przyłącza wszelkie koszty z tym związane pokrywa Abonent. W przypadku stwierdzenia konieczności poniesienia takich kosztów Operator powiadomi o tym Abonenta na piśmie i uzyska jego zgodę na wykonanie prac oraz akceptację kosztów przed przystąpieniem do tych prac. W przypadku gdyby Abonent nie akceptował kosztów prac każda ze stron uprawniona jest do odstąpienia od Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
6. Wykonywanie Przyłącza w Lokalu odbywa się w obecności Abonenta lub upoważnionej przez niego osoby pełnoletniej.
7. Przygotowanie Lokalu do wykonania Instalacji jest obowiązkiem Abonenta. Operator oraz jego Przedstawiciel zwolnieni są z prac polegających na przenoszeniu, przemieszczaniu lub przesuwaniu elementów wyposażenia w Lokalu Abonenta.
8. Fakt oraz datę i wykonania Przyłącza, a także fakt przekazania Abonentowi Urządzenia Abonenckiego Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia oraz Operator potwierdzą poprzez podpisanie Umowy.
9. Dostawca Usług gwarantuje zgodną z Umową jakość Usług w przypadku montażu nie więcej niż jednego Gniazda Abonenckiego przy wykorzystaniu jednej Instalacji (Przyłącza). Przy przekroczeniu tej liczby dla zapewnienia prawidłowej jakości Usług niezbędne jest wykonanie dodatkowego Gniazda Abonenckiego za opłatą określoną w Cenniku bądź zastosowanie się do zaleceń Przedstawiciela Dostawy Usług dotyczących wyposażenia się przez Abonenta w urządzenie wzmacniające.
10. Na wniosek Abonenta, Operator może dokonać przeniesienia Przyłącza do innego Lokalu. Przeniesienie to wymaga podpisania Protokołu czynności serwisowej i wniesienia Opłaty jednorazowej, wskazanej w Cenniku. Przeniesienie Instalacji jest możliwe tylko w przypadku istnienia możliwości technicznych świadczenia Usługi w nowej lokalizacji.
11. Abonent zobowiązany jest do używania Przyłącza zgodnie z jego przeznaczeniem. Abonent nie jest uprawniony do wykonywania samodzielnych napraw i modernizacji Przyłącza pod rygorem odmowy obsługi serwisowej. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Przyłącza. Dostawca Usług uprawniony jest do żądania od Abonenta opłaty karnej za samodzielną ingerencję w Przyłączy w wysokości określonej w Cenniku.
12. Abonent zobowiązany jest udostępniać Lokal Operatorowi celem napraw i konserwacji Przyłącza. Termin każdorazowo będzie uzgadniany pomiędzy Stronami.
13. W przypadku, gdy zachodzi podejrzenie, że uszkodzenie Przyłącza lub wadliwość Sprzętu Odbiorczego Abonenta powoduje nienależyte funkcjonowanie Sieci, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego udostępnienia Lokalu Dostawcy Usług i umożliwienia dokonania przeglądu Przyłącza i usunięcia nieprawidłowości. Abonent jest w takim wypadku zobowiązany także do udostępnienia Dostawcy Usług Sprzętu Odbiorczego.

§5 OBSŁUGA SERWISOWA I USUWANIE AWARII

1. W czasie trwania Umowy Dostawca Usług zapewni Abonentowi obsługę serwisową polegającą na:
 - a) nadzorze nad stanem technicznym mającym na celu zagwarantowanie ciągłego zasilania wszystkich aktywnych Gniazd Abonenckich i Urządzeń Abonenckich w sygnał telekomunikacyjny;
 - b) okresowych przeglądach i regulacjach wszystkich elementów sieci;
 - c) podejmowaniu działań zmierzających do zabezpieczenia Sieci przed ingerencją osób niepowołanych;
 - d) asyście technicznej obejmującej udzielanie informacji dotyczących konfiguracji, instalacji Sprzętu Odbiorczego Abonenta;
 - e) dokonywania w Lokalu Abonenta czynności związanych z konfiguracją lub instalacją Sprzętu Odbiorczego Abonenta.
2. Za czynności obsługi serwisowej, wymienione w pkt. 1e będzie pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku.
3. Za wezwanie Przedstawiciela Dostawcy Usług (serwisu) w sposób bezzasadny pobierana jest opłata w wysokości określonej w Cenniku.
4. Za bezzasadne wezwanie serwisu uznaje się zgłoszenie Awarii będące następstwem:
 - a) wad lub uszkodzeń, lub nieprawidłowej obsługi Sprzętu Odbiorczego Abonenta;
 - b) Ingerencji / uszkodzenia Przyłącza z winy Abonenta;
 - c) Ingerencji / uszkodzenia Zewnętrznej Infrastruktury Kablowej z winy Abonenta;
 - d) postępowania Abonenta niezgodnego z instrukcją obsługi Urządzenia Abonenckiego;
5. **Sposób uzyskania informacji o kosztach Usług serwisowych** - Abonent może uzyskać informację o kosztach Usług serwisowych z aktualnie obowiązującego Cennika dostępnego na stronie internetowej Dostawcy Usług <https://tvkg.net/> i/lub osobiście/telefonicznie/e-mailowo w Biurze obsługi Klienta.
6. Działania zmierzające do usunięcia Awarii będą podejmowane nie później niż w ciągu 36 godzin przypadających w dni robocze, od chwili zgłoszenia Awarii przez Abonenta.
7. Operator zapewnia serwis techniczny w godz. od 8:00 do 16:00 w dni powszednie.
8. Abonent powinien zapewnić dostęp do miejsca wystąpienia Awarii, o ile jest podejrzenie, że miejsce jej występowania znajduje się w Lokalu Abonenta lub miejscu kontrolowanym przez Abonenta, pod rygorem wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym przez Dostawcę Usług z powodu braku możliwości świadczenia Usług z przyczyn technicznych.
9. W przypadku bezzasadnego wezwania serwisu, które wynika z niedozwolonych działań Abonenta, Abonent oprócz opłaty za bezzasadne wezwanie serwisu będzie obciążony opłatami specjalnymi serwisowymi, dotyczy

- to w szczególności: uszkodzenia Gniazda Abonenckiego / uszkodzenia Urządzenia Abonenckiego / ingerencji Abonenta w Zewnętrzną Infrastrukturę Kablową (poza Lokalem Abonenta) / ingerencji Abonenta w Przyłącze (w Lokalu Abonenta) i innych okoliczności wyszczególnionych w Cenniku.
10. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego informowania Biura Obsługi Klienta za pomocą dostępnych kanałów kontaktu o zauważonych Awariach związanych z działaniem Usług. Usterkę należy zgłosić w Biurze Obsługi Klienta osobiście, telefonicznie pod nr: 75 746 24 24 oraz 513 184 650 lub za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem e-mail: sekretariat@tvkg.info w godzinach pracy Biura.
 11. W celu podjęcia czynności obsługi serwisowej Abonent zobowiązany jest podać Dostawcy Usług dokładny adres świadczenia usług, numeru telefonu kontaktowego a także w miarę możliwości dane techniczne potrzebne do wstępnej diagnostyki usterki (np.: numer oprogramowania i rodzaju Dekodera Telewizji Cyfrowej, MAC adres modemu i karty sieciowej, rodzaju systemu operacyjnego, oprogramowania zainstalowanego na komputerze Abonenta oraz rodzajów i ilości sprzętu zainstalowanego w komputerze Abonenta).
 12. Przygotowanie Lokalu do wykonania usługi serwisowej jest obowiązkiem Abonenta. Dostawca Usług oraz jego Przedstawiciel zwolnieni są z prac polegających na przenoszeniu, przemieszczaniu lub przesuwanie elementów wyposażenia Lokalu Abonenta.
 13. Naprawa lub wymiana Urządzenia Abonenckiego następuje:
 - a) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Urządzeniu Abonenckim,
 - b) odpłatnie, w przypadku utraty Urządzenia Abonenckiego lub uszkodzeń będących następstwem używania Urządzenia Abonenckiego niezgodnie z Umową Abonencką, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem Sprzętu, za zapłatą: kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć bądź opłaty za wymianę Urządzenia Abonenckiego zgodnie z Cennikiem Dostawcy Usług, jeśli Urządzenie Abonenckie zostało utracone lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć. Szczegółowe informacje na temat użytkowania, wymiany i zwrotu Urządzenia Abonenckiego opisane zostały w §11 Regulaminu.
 14. W przypadku naprawy lub wymiany Dekodera posiadającego funkcje nagrywania, utracie mogą ulec nagrane treści, za co Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności.
 15. O każdej planowanej konserwacji lub modernizacji Sieci, mogącej spowodować brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub nienależytą jego jakość, Abonent zostanie powiadomiony z 7-dniowym wyprzedzeniem za pośrednictwem informacyjnego kanału planszowego emitowanego przez Dostawcę Usług lub na stronie internetowej Dostawcy Usług <https://tvkg.net/>.

§6 OPŁATY

1. Opłaty abonamentowe (miesięczne) oraz opłaty aktywacyjne / instalacyjne (jednorazowe) za korzystanie z usług Dostawcy są określone w Podsumowaniu Warunków Umowy, Umowie, Cenniku dostępnym w Biurze Obsługi Klienta oraz na stronie

internetowej Dostawcy Usług www.tvkg.net. Opłaty pobierane przez Operatora nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego, które są pobierane na podstawie obowiązujących przepisów.

2. Abonent zobowiązany jest do uiszczania Opłaty Abonamentowej do 30-go dnia każdego miesiąca za dany miesiąc lub w terminie wskazanym na rachunku, na podstawie faktury lub innego dokumentu wystawionego przez Dostawcę Usług, na konto bankowe wskazane w tym rachunku / fakturze lub dokumencie. Dostawca Usług może w rachunku / fakturze obejmującej Opłatę abonamentową wyszczególnić pozycje kosztowe kształtujące wysokości Opłaty.
3. Opłata Abonamentowa za pierwszy Okres Rozliczeniowy korzystania z Usług Operatora rozliczana jest proporcjonalnie do czasu ich świadczenia.
4. Opłaty Jednorazowe za czynności wykonane przez Dostawcę Usług w danym Okresie Rozliczeniowym zostaną ujęte w rachunku wystawionym Abonentowi przez Dostawcę Usług w danym Okresie Rozliczeniowym lub w rachunku za kolejny Okres Rozliczeniowy.
5. Strony uzgadniają, że datą zapłaty jest data wpływu należności na konto Dostawcy Usług.
6. Rachunek może być wystawiony łącznie za Usługi świadczone Abonentowi na podstawie kilku Umów zawartych z Dostawcą Usług.
7. Rachunek / faktura doręczana jest Abonentowi na adres korespondencyjny wskazany w Umowie bądź za pośrednictwem Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF) – zgodnie z obowiązującymi przepisami – w takim przypadku faktura dostarczana jest Abonentowi tylko i wyłącznie w ustrukturyzowanej formie systemu KSeF. W przypadku dostarczania rachunku / faktury w formie papierowej Abonent może zrezygnować z takiego sposobu na rzecz e-faktury przesyłanej drogą elektroniczną na wskazany w Umowie adres e-mail bądź na rzecz odbierania e-faktury za pośrednictwem Elektronicznego Biura Obsługi Klienta.
8. W przypadku niedostarczenia Abonentowi na adres korespondencyjny / e-mail / w eBOK / w KSeF rachunku / faktury w terminie, w którym zwykle jest on doręczany, Abonent zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie Biuro Obsługi Klienta.
9. W przypadku opóźnienia z zapłatą należności Dostawca Usług uprawniony jest do naliczania odsetek ustawowych od wymagalnych a nieuiszczonych należności Abonenta.
10. **Ograniczenie i zawieszenie Usługi w przypadku opóźnienia w zapłacie** – jeśli Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, wówczas Dostawca Usług rozpoczyna postępowanie windykacyjne w sposób następujący:
 - a) Niezwłocznie po przekroczeniu terminu płatności Dostawca Usług powiadamia Abonenta o przekroczeniu terminu płatności, daje Abonentowi 7 dni na zapłatę należności i informuje o zamiarze ograniczenia świadczenia Usługi w przypadku braku spłaty zadłużenia

- b) W przypadku braku zapłaty w wyznaczonym terminie Dostawca Usług może ograniczyć świadczenie Usług np. w następujący sposób: w przypadku Usługi Internetowej – obniżenie prędkości Internetu w zakresie download, w przypadku Usługi telewizyjnej – emisja monitu informującego o braku płatności na każdym z odbieranych kanałów. Dostawca Usług nie ogranicza usługi, jeśli jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne;
- c) Jeśli w terminie 7 dni od ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia usługi, o której mowa w pkt b) powyżej Abonent nie zapłacił zaległych należności, wówczas Dostawca Usług powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia Usługi;
- d) Jeżeli Abonent nie zapłacił zaległych należności przez kolejne 3 dni od doręczenia powiadomienia Dostawca Usług może zawiesić świadczenie Usługi, skutkiem czego Abonent nie będzie miał możliwości korzystania z Usługi;
- e) W przypadku, gdy opóźnienia w płatnościach za Usługę występują u Abonenta trzy lub więcej razy, wówczas czas i procedura powiadomień do momentu zawieszenia Usługi może ulec skróceniu do następującej procedury: po przekroczeniu terminu płatności Dostawca Usług powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia Usługi w przypadku braku zapłaty w ciągu następnych 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia, a w przypadku braku zapłaty zawiesza Usługę.
- f) Po upływie 7 dni od zawieszenia Dostawca Usług wysyła powiadomienie z informacją o możliwym zamiarze jednostronnego wypowiedzenia Umowy Abonentowi z winy Abonenta, jeśli Abonent nie zapłaci należności w przeciągu następnych 7 dni.
- g) Jeśli po kolejnych 7 dniach Abonent nie zapłaci należności Dostawca Usług ma prawo wypowiedzieć jednostronnie Umowę Abonentowi z winy Abonenta, dostarczając Abonentowi wypowiedzenie w formie dokumentowej.
- h) Dostawca Usług wznawia świadczenie ograniczonej lub zawieszanej Usługi w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności.
- i) Dostawca Usług doręcza powiadomienia Abonentowi na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub SMSem.
11. **Monitorowanie poziomu wykorzystania Usługi** – nie dotyczy Usług oferowanych przez Dostawcę Usług.
12. W przypadku wystąpienia nadpłaty z jakiegokolwiek tytułu, nadpłata ta zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności z tytułu świadczenia Usługi, chyba że Abonent zwróci się pisemnie o dokonanie zwrotu w formie przelewu środków pieniężnych na rachunek bankowy. Dostawcy Usług przysługuje prawo potrącenia z nadpłaty należności przysługujących od Abonenta z tytułu świadczenia Usługi.
13. Nadpłacone świadczenia z tytułu Opłaty Abonamentowej podlegają zwrotowi również w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
14. Opłata aktywacyjna / instalacyjna nie podlega zwrotowi.
- §7 ZAKRES OBOWIĄZKÓW I ODPOWIEDZIALNOŚCI ABONENTA**
1. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Dostawcę Usług w terminie 14 dni o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego, zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy, o utracie przysługującego mu, lub osobie, która udzieliła mu zgody na zawarcie Umowy Tytułu prawnego do Lokalu, lub zmianie innych danych niezbędnych dla zgodnego z Umową świadczenia Usług.
2. W przypadku nie powiadomienia Dostawcy Usług o zmianie danych niezbędnych do prawidłowego świadczenia Usług Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Usług lub ich nienależytą jakość.
3. **Niedozwolone korzystanie z Usług** – zabrania się Abonentowi podejmowania jakichkolwiek czynności naruszających postanowienia Umowy bądź Regulaminu, w szczególności zagrażających bezpieczeństwu lub integralności Sieci bądź Usług, w tym:
- a) naruszania lub ingerowania w Urządzenia Sieci Dostawcy Usług, w Przyłącze wykonane przez Dostawcę Usług oraz Instalację i urządzenia innych Operatorów Sieci, w tym samowolnego dokonywania zmian, przeróbek, napraw, konserwacji oraz samodzielnego usuwania uszkodzeń;
- b) ingerowania w Urządzenia Abonenckie będące własnością Dostawcy Usług;
- c) umożliwiania dostępu do Sieci i Urządzeń Abonenckich osobom trzecim;
- d) zakłócania działania Sieci;
- e) podejmowania działań mogących uszkodzić lub zakłócić pracę Sieci lub Przyłącza Dostawcy Usług lub innych Abonentów;
- f) dewastowania lub ingerowania w Zewnętrzną Infrastrukturę Kablową czyli elementy Sieci oraz inne urządzenia zainstalowane na klatkach schodowych, piwnicach budynków a służących do przekazu i odbioru sygnału z Sieci;
- g) blokowania działania oraz prób włamań do systemów oraz wszelkich innych działań powodujących zakłócenia w pracy Sieci Internet;
- h) rozpowszechniania w Sieci Internet treści niezgodnych z prawem polskim oraz prawem międzynarodowym, w szczególności nielegalnego oprogramowania oraz plików audiowizualnych;
- i) podejmowania działań powodujących ingerowanie lub niszczenie danych innych Abonentów lub Sieci Internetowej.
4. W przypadku stwierdzenia naruszeń lub ingerencji, o których mowa w pkt. 3 niniejszego paragrafu Dostawca Usług uprawniony jest do:
- a) zawiadomienia właściwych służb, w trybie przewidzianym prawem, o takich naruszeniach oraz przekazania danych osoby, która dopuściła się takich naruszeń;
- b) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
- c) przerwania lub ograniczenia świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci Usług.
5. Abonent ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody,

które wyrządził Operatorowi i innym Abonentom naruszając postanowienia niniejszego Regulaminu lub Umowy.

6. Operator uprawniony jest do żądania naprawienia szkody przez Abonenta poprzez zapłatę kary umownej określonej w Umowie/Cenniku dla wyraźnie wskazanych przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Abonenta, zaś jeśli taka kara nie została przewidziana – do żądania naprawienia szkody na zasadach ogólnych.

§8 ZAKRES OBOWIĄZKÓW I ODPOWIEDZIALNOŚCI OPERATORA

1. Operator zobowiązany jest do świadczenia na rzecz Abonenta, we wskazanym przez niego w Umowie Lokalu, Usług zgodnie z wybranym przez Abonenta i określonym w Umowie Pakietem.
2. Obowiązkiem Operatora jest utrzymanie Sieci w stanie zapewniającym świadczenie Usług zgodnie z zawartą Umową, niniejszym Regulaminem oraz z obowiązującymi normami.
3. **Sposób przekazania informacji o zagrożeniach związanych z Usługą** - Operator informuje Abonenta o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych na stronie [www. http://www.tvkg.net/](http://www.tvkg.net/) poprzez wskazanie linku do strony internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
4. Za udokumentowaną zgodą Abonenta Operator zobowiązany jest do dokonywania doręczeń korespondencji kierowanej do Abonenta, w szczególności komunikatów, zawiadomień, rachunków, faktur, wezwań do zapłaty, na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
5. Operator zobowiązany jest do zapewnienia Abonentowi nieodpłatnej obsługi serwisowej, na zasadach określonych w § 5.
6. Operator zobowiązany jest do obsługi Abonenta i udzielania mu wszelkiej pomocy i niezbędnych informacji w związku z wykonywaniem Umowy zarówno w Biurze Obsługi Klienta jak i telefonicznie, w godzinach pracy Biura.
7. **Działania podejmowane przez Dostawcę Usług w przypadku zagrożenia Sieci lub Usług** - w przypadku naruszenia bezpieczeństwa Sieci lub Usług, zagrożenia takim naruszeniem lub podatnością na wystąpienie naruszenia, które mogą mieć wpływ na Usługi świadczone Abonentowi Operator niezwłocznie zastosuje środki organizacyjne i techniczne zmierzające do wyeliminowania lub zminimalizowania zagrożenia, w tym zablokuje przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług, przerwie lub ograniczy świadczenie Usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu Sieci (Gnieździe Abonenckim), z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług. W miarę możliwości Operator powiadomi Abonenta o stwierdzonym zagrożeniu dla bezpieczeństwa Sieci i Usług i pouczy o możliwych do zastosowania przez Abonenta środkach bezpieczeństwa.
8. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Dostawcę Usług Abonentowi przysługuje prawo zwrotu Opłaty Abonamentowej obliczonej proporcjonalnie do ilości dni, w których Usługi nie były świadczone lub były świadczone nienależycie. Dotyczy to przypadków:
 - a) gdy nie został osiągnięty poziom jakości Usługi

deklarowany w Umowie bądź jej Załącznikach;

b) stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usług internetowych pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usług, a deklarowanym przez Dostawcę Usług w Umowie, w przypadku gdy odnośne fakty zostały ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE;

c) braku reakcji Dostawcy Usług na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa Sieci lub Usług.

9. Poza zwrotem części Opłaty Abonamentowej w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Dostawcę Usług, o których mowa w pkt. 8 powyżej, na skutek okoliczności, za które Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność, Dostawca Usług zobowiązany jest do zapłaty Abonentowi kary umownej w wysokości 1/30 Opłaty Abonamentowej za każdy rozpoczęty dzień niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Dostawcę Usług.
10. Zwrot Opłaty miesięcznej i kara umowna zostaną zgodnie z dyspozycją Abonenta zaliczone na poczet zaległych lub przyszłych należności lub wypłacone Abonentowi, w terminie 14 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Abonenta i wskazania przez Abonenta sposobu wypłaty.
11. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, jeśli nastąpiło ono na skutek okoliczności niezależnych od Dostawcy Usług, w szczególności:
 - a) za stan techniczny Urządzenia Odbiorczego Abonenta;
 - b) za szkody wyrządzone przez Abonenta w Sieci Operatora
 - c) za przerwy i zakłócenia spowodowane Siłą Wyższą lub innymi, niezależnymi od Dostawcy Usług okolicznościami, w szczególności działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, za które Dostawca Usług nie odpowiada i którymi nie posługuje się przy wykonywaniu Umowy;
 - d) za formę i treść reemitowanych programów telewizyjnych i radiowych;
 - e) za formę i treści rozpowszechniane przez Użytkownika w Sieci Internet.

§9 REKLAMACJE

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług bądź nieprawidłowego obliczenia należności za Usługi:
 - a) pisemnie w Biurze Obsługi Klienta lub listownie pocztą;
 - b) ustnie do protokołu w Biurze obsługi Abonenta;
 - c) drogą elektroniczną na adres poczty e-mail Operatora wskazany w Umowie (sekretariat@tvkg.info);
 - d) telefonicznie (pod nr tel: 75 746 24 24 bądź 513 184 650)
2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie w Biurze Obsługi Klienta lub ustnie upoważniony Przedstawiciel Dostawcy Usług przyjmujący reklamację jest

- zobowiązany niezwłocznie potwierdzić jej złożenie, zaś w przypadku reklamacji złożonej ustnie do protokołu wydać kopię protokołu, która stanowi potwierdzenie złożenia reklamacji.
3. W przypadku złożenia reklamacji telefonicznie lub drogą elektroniczną na adres poczty e-mail Operatora, Dostawca Usług jest obowiązany potwierdzić złożenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, zaś w przypadku reklamacji w formie pisemnej, która została wysłana przesyłką pocztową lub kurierską – w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia Operatorowi.
 4. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji, nazwę, adres oraz numer telefonu Operatora i jest przekazywane Abonentowi na trwałym nośniku.
 5. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie tych terminów pozostawia się bez rozpoznania.
 6. Abonent składający reklamację powinien w niej zawrzeć w szczególności:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego Abonenta;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez dostawcę usług lub adres miejsca zakończenia sieci (Gniazda Abonenckiego);
 - e) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi w przypadku reklamacji, dotyczącej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy lub z przepisów prawa - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - g) numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności;
 - h) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
 - i) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
 7. Złożenie reklamacji nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczania Opłat za korzystanie z Usług za okresy nie objęte reklamacją.
 8. W przypadku gdy reklamacja nie zawiera elementu lub elementów określonych w pkt. 6 Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, wzywa Abonenta do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wskazując elementy wymagające uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wezwanie do uzupełnienia braków przekazywane jest Abonentowi w sposób wskazany w pkt. 14 poniżej.
 9. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego zgodnie z ust. 7 terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia.
 10. Operator przy załatwianiu reklamacji obowiązany jest rozpatrzyć wyczerpująco wszelkie okoliczności, w szczególności:
 - a) dokumenty i inne dowody przedstawione przez osobę reklamującą lub będące w posiadaniu Operatora;
 - b) wyniki postępowania wyjaśniającego, przeprowadzonego przez właściwe służby techniczne Operatora;
 - c) badania techniczne i obserwacje urządzeń, w sposób przewidziany dla danego rodzaju Usług;
 11. Operator w terminie 30 dni od złożenia reklamacji udziela odpowiedzi na reklamację. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę i dane kontaktowe Operatora ;
 - b) informację o dniu złożenia reklamacji;
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty, który to termin nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo informacji, że kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności;
 - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem UKE.
 12. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
 13. Jeżeli Operator nie rozpatrzył reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że uznał żądanie określone w reklamacji za uzasadnione. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wystanie przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.
 14. Operator przekazuje Abonentowi odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji. Jeśli Abonent nie wskazał w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, Operator przekazuje ją Abonentowi w sposób wskazany w Umowie, lub w sposób wskazany przez Abonenta w trakcie trwania Umowy, lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
 15. W przypadku, kiedy przedmiotem reklamacji jest niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi lub nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczonej Usługi, wraz z wniesieniem reklamacji obowiązek zapłaty kwestionowanej kwoty zostaje zawieszony do czasu rozpatrzenia reklamacji.
 16. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji,

kwestionowana kwota powinna być zapłacona w terminie 14 dni od daty doręczenia Abonentowi odpowiedzi na reklamację.

17. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonent ma prawo skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym a w przypadku, gdy reklamujący jest osobą fizyczną, która zawarła Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, ma także prawo dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa UKE.
18. **Sposoby inicjowania procedury pozasądowego rozwiązywania sporów** - postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, złożony w postaci papierowej lub elektronicznej, lub z urzędu gdy wymaga tego interes konsumenta. Wniosek o wszczęcie postępowania zawiera co najmniej oznaczenie stron, dokładnie określone żądanie, wniosek o przedstawienie przez Prezesa UKE stronom propozycji rozwiązania sporu, oraz podpis wnioskodawcy. Do wniosku dołącza się uzasadnienie żądania oraz kopie posiadanych dokumentów potwierdzających informacje przedstawione we wniosku.

§10 POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUG TELEWIZJI

1. **Główne cechy usługi rozprowadzania programów telewizyjnych** – niezależnie od technologii należy do nich zaliczyć przejmowanie przez Operatora rozpowszechnianych programów w całości i bez zmian oraz równoczesne wtórne ich rozpowszechnianie w sposób przewodowy w sieci kablowej Operatora celem ich dostarczenia do Urządzeń Odbiorczych lub Urządzeń Abonenckich.
2. Operator rozprowadza w swojej sieci programy telewizyjne o zróżnicowanej tematyce – są wśród nich programy informacyjne, filmowe, sportowe, publicystyczne, muzyczne, rozrywkowe, przyrodniczo – podróżnicze, naukowe, edukacyjne, przeznaczone dla dzieci. Wykaz kanałów TV w danej Usłudze (Pakiecie) wyszczególniony jest w aktualnie obowiązującym Cenniku.
3. Operator rozpowszechnia we własnej sieci co najmniej jeden własny program telewizyjny należący do kategorii uniwersalnej. Program lokalny pod nazwą „TVKG” działa na podstawie koncesji udzielonej przez Krajową Radę Radiofonii i Telewizji. Emisja przewodowa ma miejsce jedynie w zamkniętym systemie teleinformatycznym i nie jest dostępna poza nim.
4. Zmiany Umowy nie stanowią:
a) zmiana kolejności emisji programów w ramach tego samego Pakietu,
b) zmiana częstotliwości nadawania programu,
c) zmiana terminów nadawania, sposobu emisji i zawartości programu lokalnego. O takiej zmianie Operator powiadomi Abonenta co najmniej 14 dni wcześniej na kanale informacyjnym lub / i stronie internetowej Operatora.
5. Operator może udostępniać Abonentowi bez dodatkowych

opłat dodatkowe programy, nie objęte Pakietem, w szczególności w okresach testowych lub promocyjnych. Udostępnienie jak i wycofanie takiego programu nie stanowi zmiany Umowy.

6. Główne cechy usługi Telewizji Cyfrowej:

- a) wskaźniki techniczne jakości Telewizji Cyfrowej:
a.1) maksymalna siła sygnału: 70 dB μ V minimalna siła sygnału: 56 dB μ V;
a.2) maksymalna jakość sygnału: MER 41,9 dB, Post BER 1,00E-09 minimalna jakość sygnału: MER 40,0 dB, Post BER 1,00E-09;
Powyższej wskaźniki zostały podane na podstawie średniej z 7 pomiarów dokonanych u Abonentów urządzeniem Thrillitic 360DSP w lokalizacjach: Kamienna Góra, Bolków, Lubawka.
- b) wymagania Sprzętu Odbiorczego Abonenta podłączonego do Sieci Operatora:
b.1) odbiornik telewizyjny lub dekodery powinien posiadać głowicę cyfrową DVB-C, zgodną ze standardem DVB-C Annex A;
b.2) odbiornik powinien obsługiwać modulację 256-QAM oraz szybkość transmisji symboli (Symbol Rate) 6900 kS/s;
b.3) odbiornik powinien obsługiwać kompresję obrazu MPEG-4 / H.264, a w przypadku korzystania z modułu dostępu warunkowego powinien posiadać gniazdo CI lub CI+ kompatybilne z Modułem CI Operatora.
Operator nie może zapewnić, że Sprzęt Odbiorczy Abonenta będzie poprawnie współpracował z Modułem CI. Mogą pojawiać się problemy z konfiguracją lub korzystaniem z usługi Telewizji Cyfrowej, np. kolejność/ numeracja kanałów mogą nie być tożsame z wykazem kanałów Operatora, poszczególne kanały mogą działać niepoprawnie, EPG może być niepełne, błędne lub nie działać poprawnie.

§11 ZASADY UŻYTKOWANIA I ZWROTU UDOSTĘPNIONYCH URZĄDZEŃ ABONENCKICH

1. Urządzenie Abonenckie stanowi własność Dostawcy Usługi. Abonent nabywa prawo do używania Urządzenia Abonenckiego przez okres trwania Umowy o ile wymaga tego zamówiona Usługa.
2. Opłata za udostępnienie Urządzenia Abonenckiego zawarta jest w Opłacie Abonamentowej i/lub Opłacie Jednorazowej za Aktywację, chyba że Umowa przewiduje inaczej.
3. Dostawca Usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Urządzenie Abonenckie w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie.
4. Odbiór Urządzenia Abonenckiego poświadczony będzie na Umowie bądź na innym dedykowanym dokumencie przez Przedstawiciela Dostawcy Usług i Abonenta. Dokument ten stanowi potwierdzenie, że Urządzenie Abonenckie nie posiadało jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru, które Abonent mógł z łatwością zauważyć.
5. Z chwilą otrzymania Urządzenia Abonenckiego na Abonenta przechodzi odpowiedzialność za jego utratę

- lub uszkodzenie.
6. Abonent ponosi wszelkie koszty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonenckiego, w szczególności opłaty za energię elektryczną. Abonent zobowiązany jest do zapewnienia warunków niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonenckiego, w szczególności: zasilanie energią elektryczną, odpowiednie warunki klimatyczne (temperatura, wilgotność, wentylacja), brak nadmiernego zapylenia Lokalu.
 7. Abonent jest zobowiązany do używania wyłącznie Urządzeń Abonenckich przekazanych przez Dostawcę Usługi i o numerach seryjnych znanych Dostawcy Usługi.
 8. Abonent nie jest upoważniony do rozporządzania Urządzeniem Abonenckim, w szczególności nie ma prawa udostępniania go (odpłatnie lub nieodpłatnie) osobom trzecim.
 9. Abonent zobowiązany jest do korzystania z Urządzenia Abonenckiego w sposób zgodny z jego przeznaczeniem i instrukcją, do utrzymania go w stanie niepogorszonym, nie przekraczającym zużycia wynikającego z normalnej eksploatacji. Abonent zobowiązany jest do odłączania od sieci kablowej (Gniazda Abonenckiego) oraz sieci energetycznej Urządzenia Abonenckiego podczas wyładowań atmosferycznych.
 10. Abonent nie ma prawa dokonywać w Urządzeniu Abonenckim jakichkolwiek zmian technicznych (programowych ani sprzętowych), niedozwolone jest również łamanie zabezpieczeń, przerabianie, ani kopiowanie Karty Dostępu Warunkowego.
 11. Wszelkie nieprawidłowości w pracy Urządzenia Abonenckiego należy zgłaszać Dostawcy Usług.
 12. Abonent odpowiada za spowodowane z winy lub rażącego niedbalstwa Abonenta uszkodzenie, zniszczenie lub utratę Urządzenia Abonenckiego, w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Dostawcę Usług. Abonent nie ponosi odpowiedzialności za zużycie Urządzenia będące następstwem normalnego używania Urządzenia. Dostawca Usług ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy Urządzeń Abonenckich w szczególności w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek:
 - a) samowolnej naprawy lub modernizacji Urządzenia dokonanej przez Abonenta;
 - b) umyślnego zniszczenia lub uszkodzenia Urządzenia Abonenckiego przez Abonenta;
 - c) niepowiadomienia Dostawcy Usług o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia Abonenckiego;
 - d) nieprawidłowej pracy Sprzętu Odbiorczego Abonenta, podłączonych do Urządzenia Abonenckiego.
 13. Dostawca Usług bierze na siebie odpowiedzialność za prawidłowe działanie Urządzenia Abonenckiego. W tym celu dokonuje napraw lub wymiany Urządzeń Abonenckich na swój koszt, bez pobierania opłat od Abonenta, z zastrzeżeniem pkt. 6-10 oraz pkt. 12 ust. a-d powyżej. Wymiana Urządzenia Abonenckiego następuje po dostarczeniu przez Abonenta do Biura Obsługi Klienta Urządzenia Abonenckiego wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego lub kopii protokołu zgłoszenia kradzieży Urządzenia Abonenckiego właściwemu organowi ścigania. Urządzenie na wymianę może być również wydane w Biurze Obsługi Klienta po uprzednim odbiorze dotychczasowego Urządzenia Abonenckiego przez pracownika Dostawcy Usług w Lokalu Abonenta. Operator zapewnia również w ramach udogodnień dla osób z niepełnosprawnością możliwość wymiany Urządzenia Abonenckiego w Lokalu Abonenta (wraz ze zwrotem wadliwego) zgodnie z zapisami §15 niniejszego Regulaminu.
 14. Abonent zobowiązany jest zawiadomić Dostawcę Usług o utracie Tytułu Prawnego Do Lokalu, w którym zainstalowane jest Urządzenie Abonenckie w terminie 14 dni od daty tego zdarzenia.
 15. **Zasady Zwrotu Urządzenia Abonenckiego** - w terminie 7 dni roboczych od daty rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy lub 14 dni w przypadku skorzystania przez Abonenta z prawa do odstąpienia od Umowy Abonent zobowiązuje się zwrócić Urządzenie Abonenckie Dostawcy Usług w stanie nie gorszym, niż wynikającym z normalnej eksploatacji, dostarczając go na własny koszt do Biura Obsługi Klienta. Dostawca Usług może oferować usługę odbioru Urządzenia Abonenckiego z lokalu Abonenta, za dodatkową opłatą wskazaną w Cenniku (opcja ta nie dotyczy Abonentów z niepełnosprawnością, której Operator w ramach udogodnień dla osób z niepełnosprawnością zapewnia bezpłatny odbiór Urządzenia Abonenckiego z Lokalu Abonenta). W przypadku braku zwrotu Urządzenia Abonenckiego w terminie po uprzednim wezwaniu Abonenta do zwrotu Urządzenia Abonenckiego i bezskutecznym upływie wyznaczonego mu w tym celu 14 dniowego dodatkowego terminu uprawniony jest do żądania od Abonenta zapłaty opłaty za brak zwrotu Urządzenia Abonenckiego wskazanej w Cenniku (kwota ta odpowiada rzeczywistej wartości danego urządzenia) Dostawca Usług uprawniony jest również do pobrania Opłaty za uszkodzenie Urządzenia Abonenckiego, w przypadku zwrotu Urządzenia Abonenckiego w stanie uszkodzonym, o ile uszkodzenie wynika z przyczyn leżących po stronie Abonenta, uniemożliwia wykorzystanie Urządzenia zgodnie z przeznaczeniem, a koszty naprawy przekraczają jego wartość.
 16. Dostawca Usług ma prawo do wymiany używanego przez Abonenta Urządzenia Abonenckiego, oraz aktualizacji jego oprogramowania bez podania przyczyn po wcześniejszym powiadomieniu Abonenta, nawet jeżeli spowoduje to potrzebę zmiany konfiguracji Sprzętu Odbiorczego u Abonenta. Z powodu wymiany Urządzenia Abonenckiego Abonentowi nie przysługują roszczenia wobec Dostawcy Usług. Jeżeli wymiana opisana wyżej spowoduje niemożność korzystania przez Abonenta z posiadanego przez niego Sprzętu Odbiorczego, Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.

§12 POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUG

INTERNETOWYCH

1. Abonent może podłączyć do Urządzenia Abonenckiego tylko jedno Urządzenie Odbiorcze.
2. Uruchomienie połączenia z Siecią Operatora kolejnych Urządzeń Odbiorczych jest możliwe za pośrednictwem dedykowanych urządzeń typu router/switch. Abonent przeprowadza takie połączenie samodzielnie, na własny koszt i odpowiedzialność. Urządzenie do udostępniania połączenia z Sieci Operatora do innych Urządzeń Odbiorczych jest dozwolone wyłącznie w obrębie jednego Lokalu.
3. W przypadku stwierdzenia zakłóceń w kanale zwrotnym, pochodzących z Przyłącza w Lokalu Abonenta Operator ma prawo zablokować kanał zwrotny bez uprzedniego powiadomienia Abonenta. Po dokonaniu blokady Operator niezwłocznie powiadomi Abonenta o tym fakcie. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego udostępnienia Lokalu celem weryfikacji Przyłącza i przeprowadzenia niezbędnych prac w celu usunięcia zakłóceń.
4. Operator wprowadził procedury w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza polegające na stałym monitorowaniu ruchu w sieci; procedury te nie wpływają na jakość świadczonych usług i są całkowicie transparentne dla użytkownika końcowego.
5. W ramach Usługi Internetowej Operator zapewnia Abonentowi prawo do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranego Sprzętu Odbiorczego, niezależnie od lokalizacji Abonenta lub Operatora czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
6. Świadcząc Usługę Internetową Operator traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, pobierane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne.
7. Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usługi w zakresie określonych kategorii ruchu, Operator może stosować odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji danych, oraz są przejrzyste, niedyskryminacyjne i proporcjonalne.
8. Operator może stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmienić, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne w przypadku:
 - a) zapewnienia zgodność z obowiązującym prawem, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami;
 - b) utrzymania integralności i bezpieczeństwa Sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych;
- c) zapobiegania grożącym przeciążeniom Sieci oraz łagodzenia skutków wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
9. W razie awarii lub powstania wyjątkowego, tymczasowego przeciążenia Sieci Operator może na czas takiego zdarzenia zastosować następujące środki zarządzania ruchem:
 - a) zmienić alokację zasobów dostępnych w danym obszarze Sieci, aby zapewnić możliwie najlepsze działanie Usługi dla wszystkich Abonentów;
 - b) zmienić kierowanie w zakresie ruchu do zasobów, do których dostęp został z w/w powodów ograniczony. Środki te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.
10. Operator, w celu zapobieżenia przeciążenia Sieci, które mogą wpłynąć na utrzymanie integralności i bezpieczeństwa Usługi dostępu do Internetu, może zastosować tymczasowe rozwiązania ograniczające dostępność zasobów internetowych, będących źródłem naruszeń integralności i bezpieczeństwa Sieci. Rozwiązania te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.
11. Stosowane przez Operatora odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych ani ochronę ich danych osobowych.
12. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usługi (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na jakość Usługi w zakresie transmisji danych poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług. Dostawca Usług nie stosuje limitów ilości danych.
13. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem Usługi w zakresie transmisji danych zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. Niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości transmisji danych niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.
14. Prędkości pobierania i wysyłania danych, jak również informacje dot. wpływu parametrów Usługi na nią, czynników od których zależy realna prędkość, oraz wpływu jaki mają odstępstwa od prędkości pobierania i wysyłania na Usługę określa Umowa bądź jej załączniki.
15. Stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi w zakresie transmisji danych pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi, a prędkością lub parametrami określonymi w Umowie lub w jej załącznikach stanowią nienależyte wykonanie Umowy. W takim wypadku Abonentowi przysługują środki ochrony prawnej:
 - a) wskazane w § 9 Regulaminu - w tym prawo do złożenia reklamacji, do złożenia wniosku do Prezesa UKE o

polubowne rozstrzygnięcie sporu w drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, do poddania sporu do rozstrzygnięcia stałemu polubownemu sądowi konsumenckiemu przy Prezesie UKE;

b) wskazane w §8 pkt 8-11 Regulaminu – w tym prawo do obniżenia opłaty abonamentowej, prawo do kary umownej i odszkodowania;

c) inne roszczenia przewidziane w przepisach prawa, w tym w kodeksie cywilnym, obejmujące między innymi prawo do żądania wykonania umowy, prawo do wypowiedzenia umowy, prawo do odstąpienia od umowy w przypadku zwłoki w jej wykonaniu przez Operatora.

16. **Procedura zmiany dostawcy usługi internetowej z zachowaniem jej ciągłości** – w przypadku zmiany dostawcy usługi internetowej Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, zastosowanie ma następująca procedura:

a) Abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi: z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym Operatorem / bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym Operatorem ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia / na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym Operatorem.

b) Nowy Operator rozpoczyna świadczenie tej usługi w uzgodnionym z Abonentem terminie określonym w umowie o świadczenie usług.

c) Wypowiedzenie umowy z dotychczasowym Operatorem staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego Operatora.

d) Nowy Operator potwierdza Abonentowi niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia usługi na trwałym nośniku.

e) Zmiana Operatora nie może powodować przerwy w świadczeniu tej usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy.

f) W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego Operatora nie nastąpiło w ustalonym z Abonentem terminie, dotychczasowy Operator kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi.

g) Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego Operatora nie nastąpiło w terminie 30 dni od uzgodnionego z Abonentem terminu, wówczas wypowiedzenie umowy z dotychczasowym Operatorem staje się bezskuteczne (chyba, że Abonent zdecyduje inaczej), a umowę z nowym dostawcą usługi uważa się za niezawartą – o czym dotychczasowy Operator informuje Abonenta.

Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu w terminie uzgodnionym z Abonentem, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości ¼ sumy opłat miesięcznych za usługi telekomunikacyjne, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy usługi nastąpił z przyczyn leżących po

stronie systemu teleinformatycznego służącego do wymiany komunikatów między Operatorami dla potrzeb realizacji uprawnienia do zachowania ciągłości Internetu przy zmianie dostawcy usług.

17. **Główne cechy Usług dostępu do Internetu w Sieci Operatora:**

a) wskaźniki techniczne jakości usług w Usłudze dostępu do Internetu:

a.1) poziom opóźnienia transmisji pakietów danych w Sieci Operatora – minimalny: 5ms maksymalny 30 ms

a.2) poziom zmienności opóźnień transmisji pakietów danych w Sieci Operatora - minimalny: 0ms maksymalny 10ms

a.3) poziom utraty pakietów danych w Sieci Operatora - minimalny: 0% maksymalny 2%

b) poziom prędkości w Usłudze dostępu do Internetu wyrażony jest w Megabitach na sekundę i przedstawia się następująco:

Nazwa Usługi	Maksymalna prędkość pobierania i wysyłania	Zwykle dostępna prędkość pobierania i wysyłania	Minimalna prędkość pobierania i wysyłania
Internet 100/10 Mb/s	100/10Mb	97/9Mb	38/4Mb
Internet 300/30 Mb/s	300/30Mb	285/25Mb	120/11Mb
Internet 600/60 Mb/s	600/60Mb	500/45Mb	320/32Mb

c) metoda pomiaru prędkości transmisji danych w Usłudze dostępu do Internetu – Operator dokonuje pomiaru poziomu prędkości transmisji danych za pomocą kwalifikowanego testu <https://pro.speedtest.pl/>

18. Minimalne wymagania sprzętu Odbiorczego:

a) **Dla Internet 100/10 Mb/s:** procesor Amd Athlon 200GE lub Intel Pentium G4560, karta sieciowa Gigabit Ethernet [1Gbps] ze złączem RJ 45, system operacyjny Windows 10 lub wyższy, dysk: HDD (z zapisem minimum 100MB/s, lub SSD), pamięć RAM 8 GB.

b) **Dla Internet 300/30 Mb/s:** procesor Intel i3-8100 lub Amd Ryzen 3 1200, karta sieciowa Gigabit Ethernet [1 Gbps] ze złączem RJ 45, system operacyjny Windows 10 lub wyższy, dysk: HDD (z zapisem minimum 100MB/s, lub SSD), pamięć RAM 8 GB.

c) **Dla Internet 600/60 Mb/s:** procesor Intel i5-8600 lub AMD Ryzen 5 2600, karta sieciowa 1 Gigabit (preferowana Intel Gigabit CT PCIE EXP9301CTBLK), system operacyjny Windows 10 lub wyższy, dysk: SSD M.2 (zalecany zapis minimum 1000MB/s), pamięć RAM 16GB16.

Ze względu na ograniczenia technologiczne uzyskanie pełnej przepustowości oraz stabilność połączenia nie jest gwarantowane w przypadku połączenia przez sieć bezprzewodową – w przypadku potrzeby w pełni stabilnego połączenia zaleca się podłączenie komputera bezpośrednio do modemu kablowego z pominięciem urządzeń typu router.

§13 OKRES OBOWIĄZYWANIA, WARUNKI PRZEDŁUŻENIA, SPOSÓB ZAKOŃCZENIA I ZAWIESZENIA UMOWY

1. **Czas trwania Umowy** - Umowa zawierana jest na czas nieokreślony lub określony. Umowa na czas nieokreślony zawierana jest na warunkach standardowych (bez promocji), Umowa na czas określony tj. 12 bądź 24 miesiące zawierana jest na warunkach promocyjnych.
2. **Zasady przedłużania Umowy zawartej na czas określony**
Umowa na czas określony wraz z upływem okresu na jaki została zawarta ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony. Abonent może sprzeciwić się przedłużeniu Umowy składając Dostawcy Usług oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy. Oświadczenie winno zostać złożone najpóźniej w terminie 7 dni przed końcem obowiązywania Umowy. W przypadku, gdyby oświadczenie takie nie zostało złożone, Umowa wiązać będzie strony na warunkach standardowej Umowy bez promocji (bez Ulg Promocyjnych dla danej Usługi) zgodnie z Cennikiem stanowiącym integralną część Umowy. Po automatycznym przedłużeniu Umowy Abonent może ją wypowiedzieć w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy Dostawca Usług doręcza Abonentowi na trwałym nośniku, nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, informacje o automatycznym przedłużeniu Umowy i wynikającej z niego zmianie warunków świadczenia Usług, sposobach rozwiązania Umowy, a także o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, dotyczących usługi objętej Umową.
3. **Sposoby zakończenia Umowy:**
 - a) **Odstąpienie od Umowy zawartej poza Biurem Obsługi Klienta lub na odległość** - Abonent będący Konsumentem w rozumieniu art. 22 Kodeksu Cywilnego i art. 7aa Ustawy o Prawach Konsumenta uprawniony jest do odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od daty zawarcia Umowy, składając oświadczenie Dostawcy Usług. Dla zachowania terminu wskazanego w zdaniu poprzednim wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Dostawcy Usług.
 - b) **Zakończenie Umowy zawartej na czas określony w wyniku braku woli jej przedłużenia** - Abonent może sprzeciwić się przedłużeniu Umowy składając stosowne oświadczenie, które powinno wpłynąć do Dostawcy Usług najpóźniej w terminie 7 dni przed końcem obowiązywania Umowy.
 - c) **Zakończenie Umowy w wyniku jej wypowiedzenia** - Umowa może być wypowiedziana przez każdą ze Stron w każdym czasie, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, z zastrzeżeniem pkt 4 poniżej (Skutki rozwiązania Umowy).
 - d) **Zakończenie Umowy w wyniku jej wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym przez Abonenta** - Abonent ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku:
 - d.1) kiedy koszty wykonania Instalacji w związku z koniecznością zastosowania szczególnych rozwiązań technicznych są wyższe niż Opłata instalacyjna a Abonent ich nie akceptuje;

d.2) wystąpienia winy Dostawcy Usług – nierozpoczęcia świadczenia usługi przez Dostawcę Usług w terminie 30 dni od dnia wskazanego w Umowie jako dzień rozpoczęcia świadczenia Usług;

d.3) wystąpienia winy Dostawcy Usług – w przypadku nieświadczenia lub nienależytego świadczenia Usług przez Dostawcę Usług, to jest w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług, z wyłączeniem Usługi Internetu, a warunkami określonymi w Umowie. Uprawnienie to przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i nie wpływa na uprawnienia Abonenta do dochodzenia roszczeń z nienależytego wykonania Umowy; **w przypadku, gdy Abonent zawarł Umowę o świadczenie usług obejmującą usługę dostępu do Internetu oraz inną usługę, prawo do wypowiedzenia Umowy ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy obejmuje wszystkie usługi objęte Umową.**

d.4) braku akceptacji jednostronnej zmiany przez Dostawcę Usług postanowień Umowy, w tym zawartych w Podsumowaniu Warunków Umowy, Regulaminie lub Cenniku;

d.5) zmiany Dostawcy Usługi dostępu do Internetu – jednak Abonent jest wówczas zobowiązany do uiszczenia opłaty za okres wypowiedzenia, w wysokości nie wyższej niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, oraz zapłaty odszkodowania za wypowiedzenie Umowy przed upływem okresu na jaki została zawarta, o którym mowa w pkt 4 poniżej (Skutki rozwiązania Umowy).

e) **Zakończenie Umowy w wyniku jej wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym przez Operatora** - Dostawca Usług ma prawo wypowiedzieć Umowę wyłącznie z ważnych przyczyn określonych w wypowiedzeniu. Ma ono skutek natychmiastowy, bez zachowania okresu wypowiedzenia i dotyczy przypadku:

e.1) kiedy koszty wykonania Instalacji w związku z koniecznością zastosowania szczególnych rozwiązań technicznych są wyższe niż Opłata instalacyjna i Abonent jej nie akceptuje;

e.2) kiedy świadczenie Usług określonych w Umowie jest niemożliwe ze względów technicznych;

e.3) naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy (w tym także zawartych w Podsumowaniu Warunków Umowy, Regulaminie i Cenniku), po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaniechania naruszeń i usunięcia ich skutków i bezskutecznym upływie udzielonego mu dodatkowego 14 dniowego terminu;

e.4) opóźnienia Abonenta z zapłatą należności i wyczerpaniu procedury ograniczenia i zawieszenia Usługi, o której mowa w § 6 pkt. 10 ust. g Regulaminu;

e.5) utraty Tytułu prawnego do Lokalu przez Abonenta lub cofnięcia zgody udzielonej przez osobę, której przysługuje Tytuł prawny do Lokalu.

f) **Zakończenie Umowy w wyniku okoliczności niezależnych od Operatora i Abonenta** - Umowa wygasa ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku:

- f.1) śmierci Abonenta (po okazaniu stosownych dokumentów przez osoby uprawnione) albo osoby prawnej (o ile w prawa Abonenta nie wstąpią inne osoby);
- f.2) likwidacji bądź zaprzestania działalności gospodarczej przez Dostawcy Usług (o ile inne podmioty nie wejdą w prawa i obowiązki Dostawcy Usług w zakresie umożliwiającym dalsze wykonywanie Umowy);
- f.3) utraty przez Dostawcę Usług uprawnień do świadczenia Usługi objętej Umową, w szczególności wymaganych zezwoleń (o ile inne podmioty nie wejdą w prawa i obowiązki Dostawcy Usług w zakresie umożliwiającym dalsze wykonywanie Umowy).
4. **Skutki rozwiązania Umowy:**
- a) po zaprzestaniu świadczenia Usług wraz z dniem rozwiązania Umowy **Operator może dochodzić od Abonenta zapłaty odszkodowania. Dotyczy to przypadku gdy Umowa została wypowiedziana przez Abonenta lub przez Dostawcę Usług z winy Abonenta przed upływem okresu na jaki została zawarta.** Odszkodowanie nie może przekroczyć kwoty stanowiącej część opłaty abonamentowej, będącej opłatą za Usługę telekomunikacyjną, pomnożoną przez ilość okresów rozliczeniowych pozostałych do czasu zakończenia obowiązywania umowy terminowej.
- b) po zaprzestaniu świadczenia Usług wraz z dniem rozwiązania Umowy Operator może zażądać od Abonenta zwrotu Urządzenia Abonenckiego. Procedura oraz zasady zwrotu Urządzenia Abonenckiego zostały opisane w §11 pkt 15 niniejszego Regulaminu.
5. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, jej rozwiązaniu lub wypowiedzeniu składane przez Abonenta wymaga formy pisemnej lub dokumentowej. Abonent może złożyć oświadczenie osobiście w Biurze Obsługi Klienta lub za pośrednictwem poczty e-mail na adres Dostawcy Usług wskazany w Umowie. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia w formie dokumentowej Dostawca Usług ma obowiązek:
- a) Niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadomić Abonenta o jego otrzymaniu, przez:
- a.1) wysłanie SMS na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie – w przypadku, gdy Abonent wskazał numer telefonu komórkowego lub
- a.2) wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie – w przypadku, gdy Abonent wskazał numer telefonu stacjonarnego lub
- a.3) wysłanie wiadomości e-mail na adres wskazany przez Abonenta do kontaktu w Umowie;
- b) W terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia potwierdzić Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia lub odstąpienia, dzień otrzymania i dzień rozwiązania lub odstąpienia od Umowy.
6. W okresie wypowiedzenia nadal naliczane są opłaty wynikające z Umowy.
7. Dostawca Usług na wniosek Abonenta, dokonuje Zawieszenia Świadczenia Usługi na okres nie przekraczający trzech kolejnych miesięcy i jednocześnie nie mniejszy niż jeden

miesiąc w danym roku kalendarzowym. Zawieszenie Świadczenia Usługi jest możliwe tylko i wyłącznie w przypadku posiadania przez Abonenta Umowy Abonenckiej na czas nieokreślony i nie częściej niż raz w roku kalendarzowym. Oprócz czasowego Zawieszenia działania usług Operator zwalnia Abonenta z obowiązku wnoszenia Opłat Abonamentowych związanych z tymi Usługami w ustalonym okresie. Zawieszenie Świadczenia Usługi na wniosek Abonenta może nastąpić w przypadku nie zalegania z jakimikolwiek płatnościami wobec Dostawcy Usług. Wniosek o Zawieszenie Świadczenia Usługi musi zostać złożony na piśmie, osobiście lub przesłane listem poleconym na adres Biura Obsługi Klienta do 20-go dnia miesiąca ze skutkiem od pierwszego dnia okresu rozliczeniowego następującego po okresie rozliczeniowym, w którym doręczono wniosek. Abonent ma prawo wystąpienia z pisemnym wnioskiem o wcześniejsze zakończenie okresu Zawieszenia świadczenia Usług przez Dostawcę Usług; w takim przypadku Dostawca Usług rozpocznie świadczenie Usług w terminie nie później niż 24 godziny od dnia doręczenia wniosku [o ile po dniu doręczenia wniosku nie następuje dzień ustawowo wolny od pracy – w takim przypadku Dostawca Usług rozpocznie świadczenie Usługi w pierwszym dniu roboczym przypadającym po dniu ustawowo wolnym od pracy]; Opłata Abonamentowa zostanie wówczas wyliczona proporcjonalnie do ilości dni, w których w danym miesiącu Usługa była świadczona. Jeśli Abonent nie wystąpił z wnioskiem wskazanym w zdaniu poprzednim, Dostawca Usług rozpoczyna automatycznie świadczenie Usług po upływie okresu Zawieszenia wskazanego we wniosku o zawieszenie świadczenia Usług. Zawieszenie świadczenia Usług dotyczy wszystkich Usług dostępnych w Ofercie Dostawcy Usług i podlega jednorazowej Opłacie za Zawieszenie Usługi na życzenie Abonenta oraz Opłacie za ponowną Aktywację [po upływie okresu Zawieszenia] wyszczególnioną w Cenniku.

§14 GŁÓWNE CECHY ŚWIADCZONYCH USŁUG, W TYM PARAMETRY ORAZ MINIMALNE POZIOMY ICH JAKOŚCI

1. Parametry jakości usług wspólne dla wszystkich Usług Komunikacji Elektronicznej świadczonych przez Operatora:
- a) **czas oczekiwania na przyłączenie do sieci** – minimalny: 1h od podpisania Umowy, maksymalny: 24h od podpisania Umowy;
- b) **czas oczekiwania na połączenie z personelem** w celu zgłoszenia awarii, usterki, uszkodzenia lub uzyskania niezbędnej informacji o usłudze – minimalny: 10s, maksymalny: 30s, po upływie którego włączy się automatyczna sekretarka z możliwością pozostawienia telefonicznego nagrania zgłoszenia awarii, usterki, uszkodzenia lub przedstawionego zapytania;
- c) **czas usunięcia awarii / usterki / uszkodzenia** – minimalny: 1h od uzyskania informacji o zdarzeniu, maksymalny: 2 dni od uzyskania informacji o zdarzeniu;
- d) **Liczba uszkodzeń na 100 łączy z winy Operatora:** 10%

- e) **Wskaźnik reklamacji:** 0,5%
2. **Główne cechy usługi Telewizji** w tym wskaźniki techniczne jakości oraz wymagania Sprzętu Odbiorczego Abonenta podłączonego do Sieci Operatora wyszczególnione są w §10 (POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUG TELEWIZJI) pkt 1,2,3,6 Regulaminu.
 3. **Główne cechy usługi dostępu do Internetu** w tym wskaźniki techniczne jakości usług, metoda pomiaru prędkości transmisji danych oraz wymagania Sprzętu Odbiorczego Abonenta podłączonego do Sieci Operatora wyszczególnione są w §12 (POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUG INTERNETOWYCH) pkt 17-18 Regulaminu.

§15 UDOGODNIENIA DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

1. Operator zapewnia następujące udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami:
 - a) dla osób z niepełnosprawnością ruchu Operator zapewnia pełną obsługę w Lokalu Abonenta (podpisanie Umowy, wszelkie zmiany wymagające Aneksu do Umowy, rozwiązanie / wypowiedzenie Umowy, Zwrot Urządzenia Abonenckiego itp.) poprzez wizytę Przedstawiciela Dostawcy Usług pod wskazanym przez Abonenta adresem, chyba że dana sprawa jest możliwa do załatwienia za pomocą środków porozumiewania się na odległość;
 - b) dla osób niesłyszących lub niemówiących Operator udostępnia możliwość komunikacji za pośrednictwem tłumacza polskiego języka migowego w Biurze obsługi Klienta. W celu skorzystania z tego udogodnienia należy zgłosić zamiar skorzystania niego z wyprzedzeniem co najmniej trzech dni roboczych.
 - c) dla osób niedowidzących lub słabowidzących Operator w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania, udostępnia:
 - c.1) wzorzec Umowy;
 - c.2) szczegółowego wykazu usług (Cennik) i Regulamin wraz z zawartymi w tych dokumentach informacjami przedumownymi;
 - d) dla osób niedowidzących lub słabowidzących będących Abonentami Operatora w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania, udostępnia się:
 - d.1) informacje o danych zawartych na fakturze wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług;
 - d.2) szczegółowy wykaz wykonanych usług sporządzone na papierze z użyciem dużej czcionki lub w formie elektronicznej w formacie tekstowym.
 - e) wymagane prawem oznakowanie.

§16 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nie uregulowanych niniejszym w Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy z 12 lipca 2024 r. Prawo Komunikacji Elektronicznej (Dz. U. 2024.1221).
2. Regulamin wchodzi w życie 10.06.2026 r. dla nowo zawieranych Umów.