

§1.

Niniejszy regulamin, zwany dalej „Regulaminem”, określa sposób świadczenia usług telekomunikacyjnych przez spółkę działającą pod firmą: Lukman Multimedia Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie 01-377 przy ul. Połczyńska 31A, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000342749, posiadająca numer NIP 825-213-41-29 oraz REGON 060530228, BDO 000254456, o kapitale zakładowym w wysokości 2.950.000 zł, która to dalej w niniejszym Regulaminie zwana jest „Operatorem”. Operator został wpisany do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 9030 i uzyskał status przedsiębiorcy telekomunikacyjnego w rozumieniu ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo Komunikacji Elektronicznej (Dz. U. 2024.1221)

§ 2. DEFINICJE

Użyte w Regulaminie, Umowie, Cenniku pojęcia oznaczają:

1. **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która podpisała umowę z Operatorem na świadczenie usług telekomunikacyjnych.
2. **Baza VOD** – zbiór materiałów audiowizualnych dostępnych w Usłudze VOD w całości, w postaci pakietów lub indywidualnie. Baza VOD udostępniana jest poprzez Urządzenie dostępne pozwalające na skorzystanie Usługi VOD.
3. **BOK** – Biuro Obsługi Klienta.
4. **Cennik** – wykaz usług i zestawienie opłat za usługi telekomunikacyjne oraz innych opłat wraz z zasadami ich naliczania, stanowiący integralną część umowy. Cennik dostępny jest w siedzibie Operatora oraz na stronie internetowej [www.lukman.pl](http://www.lukman.pl).
5. **Dostawca platformy telewizyjnej** - Polska Telewizja Szerokopasmowa sp. z o.o. lub Avios sp. z o.o., którzy są dostawcami usług platformy telewizyjnej (AVIOS), którą Operator oferuje swoim Abonentom.
6. **Informacje przedumowne** – 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;
7. **Konsument** – osoba fizyczna, wnioskująca o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z takich usług dla celów nie związanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, a w zakresie uprawnienia do odstąpienia od Umowy zawartej poza BOK lub na odległość, o którym mowa w § 8 Regulaminu także osoba fizyczna, zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o działalności gospodarczej;
8. **Numer ID** – identyfikator Abonenta, nadany przez Operatora w procesie rejestracji.
9. **Okres rozliczeniowy** – okres od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, traktowany jako minimalny okres obowiązywania Umowy, przy czym pierwszy okres rozliczeniowy trwa od dnia instalacji Usługi do końca następnego pełnego miesiąca kalendarzowego.
10. **Opłata abonamentowa** – opłata dokonywana według Podsumowania Warunków Umowy, ponoszona przez Abonenta za świadczone usługi przez Operatora.
11. **Opłata aktywacyjna** – należna Operatorowi od Abonenta opłata za aktywację Usługi.
12. **Opłata instalacyjna** – należna Operatorowi od Abonenta opłata za wykonanie przyłącza.
13. **Pakiet** – zdefiniowany i oferowany przez Operatora rodzaj i zakres świadczonych Usług, nabywany przez Abonenta w drodze zawarcia Umowy.
14. **PIN** – Ciąg znaków umożliwiający zmianę parametrów świadczonych Usług telewizji i zakup usług dodatkowych przy pomocy dekodera. Zmiany parametrów świadczonych Usług wykonane z użyciem PIN-u są traktowane jak wykonane bezpośrednio przez Abonenta.
15. **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;
16. **Portal Abonenta** – spersonalizowana witryna internetowa, dostępna z poziomu strony pod adresem: [www.lukman.pl](http://www.lukman.pl) po podaniu danych autoryzacyjnych.
17. **Przyłącze** – stanowiący własność Operatora zespół urządzeń i kabli zainstalowanych w lokalu Abonenta, umożliwiający przyłączenie lokalu Abonenta do Sieci Operatora i korzystanie z Usług.
18. **Sieć** – zespół środków technicznych wykorzystywanych przez Operatora do świadczenia Usług.
19. **Telewizyjny Pakiet podstawowy** - zdefiniowany i oferowany przez Operatora zestaw programów telewizyjnych i/lub radiowych w ramach Opłaty abonamentowej.
20. **Telewizyjny Pakiet dodatkowy** zdefiniowany i oferowany przez Operatora dodatkowy zestaw programów telewizyjnych i/lub radiowych w zamian za dodatkową opłatę.
21. **Terminal abonencki** – urządzenie wykorzystywane przez Abonenta, umożliwiające podłączenie do Sieci i korzystanie z danej Usługi, zwane również telekomunikacyjnym urządzeniem końcowym. W szczególności Terminalem abonenckim są: urządzenie wykorzystywane przez Abonenta do odbioru programów radiowych lub telewizyjnych, komputer, telefon stacjonarny z wybieraniem tonowym;

22. **Trwały nośnik** – materiał lub narzędzie umożliwiające Abonentowi przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.
23. **Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawarta w formie pisemnej lub dokumentowej pomiędzy Abonentem a Operatorem.
24. **Urządzenie dostępne** – urządzenie oddane Abonentowi na czas trwania Umowy do używania, wraz z wyposażeniem (okablowanie, instrukcja obsługi, karta aktywacyjna, inne), umożliwiające przyłączenie do Sieci i korzystanie z wybranych Usług. Zapewnienie zasilania dla Urządzenia dostępowego leży po stronie Abonenta. Urządzenie dostępne jest ograniczone konfiguracyjnie do obsługi Usługi wykupionej przez Abonenta.
25. **Usługa/Usługi** – jedna lub więcej z usług wymienionych w ust. 26, 27 i 28 poniżej, świadczonych przez Operatora na rzecz Abonenta na podstawie zawartej Umowy.
26. **Usługa Internetowa** – Usługa zapewniająca możliwość korzystania z Internetu.
27. **Usługa telewizyjna** – usługa świadczona Abonentowi przez Operatora, która polega na przesyłaniu do Abonenta programów radiowo-telewizyjnych, w postaci cyfrowej (kablowo lub bezprzewodowo również z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnej IP) lub analogowej określonej w Cenniku Operatora; przy świadczeniu Usługi telewizyjnej Operator współpracuje z TOYA Sp. z o. o. z siedzibą w Łodzi (**Usługa telewizji Lukman TV**) lub z Dostawcą usług platformy telewizyjnej wskazanym w ust. 5 powyżej (**Usługa telewizji Lukman 4K**).
28. **Usługa VOiP** – usługa umożliwiająca wykonywanie i odbieranie połączeń telefonicznych
29. **Usługa VOD** – usługa interaktywna polegająca na zapewnieniu Abonentowi, w wybranym przez niego czasie jednorazowego lub wielokrotnego dostępu do całości, poszczególnych pozycji lub pakietów z Bazy VOD będącej w aktualnej ofercie Operatora.
30. **Zamawiający** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, zainteresowana zawarciem Umowy, składająca Zamówienie na podłączenie sieci Operatora w lokalu, do którego posiada tytuł prawny.
31. **Zamówienie** – pisemne, osobiste lub telefoniczne zlecenie zawarcia umowy na świadczenie Usług w sieci Operatora, złożone przez Zamawiającego w Biurze Obsługi Klienta lub drogą elektroniczną udostępnioną przez Operatora.

### § 3. ZAKRES I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI

1. Operator zobowiązuje się do świadczenia Usługi lub Usług w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Podsumowaniu Warunków Umowy, Umowie, Regulaminie i Cenniku, a Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania.
2. Podsumowanie Warunków Umowy, Regulamin i Cennik stanowią integralną część Umowy.
3. Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Operatora.
4. Operator świadczy Usługi z wykorzystaniem własnej sieci telekomunikacyjnej lub sieci innych podmiotów na podstawie zawartych umów zgodnie z wszelkimi odnośnymi normami i przepisami prawa obowiązującymi na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

### § 4. ZAWARCIE UMOWY

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej albo dokumentowej na czas określony lub nieokreślony. W przypadku Abonenta będącego Konsumentem dokonuje on wyboru formy zawarcia umowy.
2. Podsumowanie Warunków Umowy, a w przypadku, gdy Umowa została zawarta w ramach promocji organizowanych przez Operatora, Cennik określa minimalny okres trwania Umowy wymagany do skorzystania z Promocji.
3. Stwierdzenie przez Operatora istnienia możliwości technicznych nie dotyczy stanu Terminala abonenckiego, za które Operator nie odpowiada i których oceny nie dokonuje.
4. Stwierdzenie przez Operatora istnienia możliwości technicznych nie dotyczy stanu lokalu Abonenta ani zlokalizowanego w nim Przyłącza.

### § 5.

Operator zobowiązuje się w Umowie do zapewnienia Abonentowi możliwości korzystania z wybranych Usług w zakresie i na warunkach zawartych w Podsumowaniu Warunków Umowy, Umowie, Regulaminie i Cenniku.

### § 6.

1. W imieniu i na rzecz Operatora Umowę zawiera osoba upoważniona na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
2. Zamawiający może zawrzeć Umowę osobiście lub przez osobę upoważnioną przez niego na podstawie pełnomocnictwa udzielonego w formie odpowiadającej formie zawarcia Umowy.
3. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, Umowę mogą zawrzeć osoby upoważnione do reprezentowania według właściwych rejestrów lub ewidencji albo pełnomocnicy na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
4. Abonent zobowiązany jest poinformować Operatora pisemnie lub w formie dokumentowej o zmianach danych zawartych w Umowie, w terminie nie późniejszym niż do końca miesiąca, w którym zmiany te zaistniały, pod rygorem poniesienia konsekwencji wynikających z braku zgłoszenia zmiany danych.

### § 7.

1. W celu zawarcia Umowy Zamawiający zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający jego tożsamość lub status prawny. Przy zawieraniu Umowy Operator żąda od osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy podania Operatorowi danych:
  - a) imienia i nazwiska,

- b) numeru PESEL lub nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca – numeru paszportu lub karty pobytu.

Operator rozpoczyna świadczenie Usług nie wcześniej niż po potwierdzeniu zgodności podanych przez Abonenta danych z danymi zawartymi w dokumencie potwierdzającym tożsamość Abonenta. Poza danymi osobowymi wskazanymi wyżej, Operator może domagać się od Abonenta przekazania danych osobowych dla potrzeb zawarcia i wykonywania Umowy, w tym rozliczenia za Usługi i zapewnienia kontaktu z Abonentem:

- c) adresu miejsca świadczenia Usług;
- d) adresu korespondencyjnego, adresu e-mail i numeru telefonu;

Informacja i oświadczenia Abonenta dotyczące przetwarzania danych osobowych zawarte są w Umowie.

2. Operator zastrzega sobie możliwość uzależnienia zawarcia Umowy od:
  - a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wynikających z Umowy wobec Abonenta;
  - b) sprawdzenia wiarygodności płatniczej Zamawiającego na zasadach zawartych w obowiązujących przepisach,
  - c) spełnienia dodatkowych przesłanek przez Zamawiającego, w szczególności od braku zaległości w regulowaniu opłat uiszczanych na rzecz Operatora za inne usługi,
  - d) uregulowania zaległości, w przypadku, gdy w lokalu, na jaki ma być zawarta kolejna Umowa, są już świadczone Usługi Operatora i występują na nich zaległości w opłatach.
3. W przypadku, gdy stan instalacji wewnątrz lokalu odbiega od standardów przyjętych przez Operatora, instalacja Usługi może być uzależniona od wykonania dodatkowych prac naprawczych. Prace te zostaną wykonane na koszt Abonenta. Jeżeli Abonent nie wyraża zgody na pokrycie kosztów naprawy, Operator ma prawo odmówić wykonania instalacji Usługi. W takim przypadku Umowa ulega automatycznemu rozwiązaniu.
4. W przypadku, gdy Przyłącze zostało samowolnie zmienione i jego stan uniemożliwia świadczenie Usługi, świadczenie Usługi może być uzależnione od wykonania dodatkowych prac naprawczych. Prace te zostaną wykonane na koszt Abonenta. Jeżeli Abonent nie wyraża zgody na pokrycie kosztów naprawy, Operator ma prawo odmówić świadczenia Usługi. W takim przypadku Umowa ulega automatycznemu rozwiązaniu.

#### **§ 8 PRAWO KONSUMENTA DO Odstąpienia od Umowy zawartej poza bok lub na odległość.**

1. W przypadku zawarcia Umowy poza lokalem Operatora lub na odległość, Abonentowi będącemu Konsumentem przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia bez podania jakiegokolwiek przyczyny. W razie wykonania prawa odstąpienia Umowa uważana jest za niezawartą. Za świadczone w tym czasie Usługi Operatorowi przysługuje odpowiednie wynagrodzenie zgodnie z Cennikami, proporcjonalne do okresu ich świadczenia Abonentowi.
2. Odstąpienie od Umowy, w przypadku określonym w ust. 1, wymaga wysłania do Operatora na adres ul. Międzyrzecka 30, 21-400 Łuków lub złożenia w formie pisemnej albo dokumentowej w Biurze Obsługi Abonenta, oświadczenia o odstąpieniu. Abonent może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy stanowiącego załącznik do Umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.
3. W przypadku odstąpienia od Umowy Operator zwraca Abonentowi wszystkie otrzymane od niego płatności, w tym koszty dostarczenia Urządzenia dostępowego (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Abonenta sposobu dostarczenia innego, niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Operatora), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później, niż 14 dni od dnia, w którym Operator został poinformowany o decyzji Abonenta o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy. Zwrot płatności dokonywany jest przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Abonenta w transakcji, chyba że Abonent wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie; w każdym przypadku Abonent nie ponosi żadnych opłat w związku z tym zwrotem.
4. Prawo do odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem Operatora lub na odległość nie przysługuje:
  - a) jeżeli Operator wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Operatora utraci prawo do odstąpienia od Umowy,
  - b) w której Konsument wyraźnie zażądał, aby przedstawiciel Operatora do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli Operator świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania Konsument zażądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od Umowy przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy,
  - c) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu,
  - d) o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy i po poinformowaniu go przez Operatora o utracie prawa odstąpienia od Umowy.

#### **§ 9. PRZYŁĄCZENIE DO SIECI**

1. Przyłączanie do sieci Operatora realizowane jest poprzez zainstalowanie Przyłącza - punktu dostępowego w lokalu Abonenta.
2. Operator nie odpowiada za Terminal Abonencki oraz oprogramowanie stosowane przez Abonenta. Urządzenia dostępowe zainstalowane u Abonenta w ramach Umowy (router, dekodery, sonda itp.) pozostają własnością Operatora, chyba że Umowa stanowi inaczej. Urządzenia dostępowe należące do Operatora podlegają serwisowi przez cały okres trwania Umowy.
3. Z odpowiedzialności serwisowej Urządzeń dostępowych wyłączają się uszkodzenia wynikłe wskutek wszelkich uszkodzeń mechanicznych spowodowanych przez Abonenta lub osoby trzecie.
4. Na życzenie Abonenta, Operator może sprzedać Urządzenie dostępowe oraz wykonać odpłatnie dodatkową instalację i przekazać instrukcję obsługi.

5. W przypadku Usług VOiP, wiążących się z przeniesieniem numeru Abonenta od dotychczasowego dostawcy usług, lub zmiany dostawcy Usługi Internetowej z zachowaniem ciągłości Usług, aktywacja Usług nastąpi w terminie uzgodnionym z Abonentem, z zachowaniem procedury, o której mowa w § 17 ust. 13 i § 18 ust. 11 Regulaminu.

#### **§ 10. WARUNKI REALIZACJI UMOWY**

1. Rozpoczęcie korzystania z Usług oraz naliczanie Opłaty abonamentowej zgodnie z Cennikiem następuje z chwilą uruchomienia Usługi lub podpisania protokołu odbioru Usługi, lub Urządzenia dostępowego, dokonanego po zawarciu Umowy.
2. Wykonanie Umowy może być uwarunkowane uiszczeniem jednorazowej opłaty instalacyjnej lub aktywacyjnej za Usługę wymienioną w Umowie i określoną w Cenniku.
3. Abonent jest zobowiązany, po uprzednim uzgodnieniu terminu, umożliwić pracownikom Operatora lub osobom upoważnionym przez Operatora, sprawdzenie stanu technicznego Sieci, Przyłącza i Urządzenia dostępowego, zainstalowanych w lokalu zajmowanym przez Abonenta.
4. Operator jest zobowiązany, na pisemne zamówienie Abonenta, dokonać zmiany miejsca zainstalowania Urządzenia dostępowego (jeżeli występuje), pod warunkiem stwierdzenia przez Operatora istnienia możliwości technicznych dokonania zmiany. Pod pojęciem zmiany miejsca zainstalowania Urządzenia dostępowego należy rozumieć inny lokal niż wskazany w Umowie. Za podłączenie Urządzenia dostępowego w nowym miejscu Operator pobiera opłatę określoną w Cenniku.
5. Abonent na podstawie pisemnego wniosku, złożonego z miesięcznym okresem wyprzedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, może czasowo odłączyć Usługę lub zmienić jej parametry. Odłączenie Usługi następuje na czas określony, wskazany przez Abonenta i wyrażony w miesiącach kalendarzowych, nie krótszy jednak niż jeden miesiąc kalendarzowy i nie dłuższy niż trzy miesiące kalendarzowe. W okresie czasowego odłączenia Usługi Operator pobiera opłatę za utrzymanie Przyłącza zgodnie z Cennikiem.
6. Abonent ma prawo do zmiany parametrów Usługi na warunkach zawartych w Umowie.

#### **§ 11. OBOWIĄZKI ABONENTA**

1. Abonent zobowiązuje się do:
  - a) niepodjęcia działań mogących wpływać na infrastrukturę Operatora lub powodować zakłócenia jej prawidłowego funkcjonowania.
  - b) przestrzegania prywatności kont innych użytkowników oraz nieingerowania w ich zasoby,
  - c) niewykorzystywania sieci do transmitowania materiałów mogących stanowić jakiegokolwiek zagrożenie związane z bezpieczeństwem sieci jak i bezpieczeństwem innych użytkowników sieci, lub naruszających prawo,
  - d) niepodjęcia działań powodujących ingerowanie w dane lub przechwytywanie danych innych użytkowników Sieci lub Internetu, a także powodujących zakłócenia w pracy Sieci, w Internecie lub urządzeniach innych użytkowników,
  - e) nieprzeprowadzania jakichkolwiek przeróbek w Sieci oraz Przyłączu, podłączania dodatkowych Odbiorników, samodzielnego montowania gniazd abonentkich,
  - f) ochrony numeru PIN i niedostępiania go osobom nieuprawnionym, w przypadku udostępnienia go Abonent ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za wszystkie konsekwencje będące skutkiem takiego udostępnienia i braku ochrony,
  - g) nieumieszczania w sieci Operatora nielegalnych informacji, oprogramowania i utworów naruszających prawa autorskie osób trzecich, używanie obraźliwego języka, jak również podejmowanie jakichkolwiek innych działań niezgodnych z prawem.
  - h) nierozpowszechniania publicznego programów i materiałów dostępnych w Usłudze telewizyjnej a do ich wykorzystywania wyłącznie do swego użytku osobistego (i użytku osobistego innych osób pozostających w związku osobistym z abonentem – pokrewieństwo, powinowactwo, stosunek towarzyski) na terenie Polski – niekopiowania lub niedostępiania w jakiegokolwiek części i formie na użytek osób trzecich treści objętych Usługą lub sygnału Usługi, niepobierania opłat za jakiegokolwiek udostępnienie Usługi,
2. W przypadku stwierdzenia naruszeń lub ingerencji o których mowa w ust. 1 powyżej Operator 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 na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
  - d) rozwiązania Umowy, po uprzednim wezwaniu do zaprzestania naruszeń i bezskutecznym upływie wyznaczonego w tym celu odpowiedniego terminu. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody, które wyrządził Operatorowi lub innym Abonentom naruszając z przyczyn leżących po jego stronie postanowienia niniejszego Regulaminu lub Umowy.
3. Wszelkie przypadki rozsyłania przez Abonenta niepożądanych reklam i innych treści, tzw. „Spam”, za pomocą poczty elektronicznej i/lub grup dyskusyjnych oraz wszelkie przypadki publicznego udostępniania programów telewizyjnych osobom trzecim mogą spowodować zablokowanie dostępu do usług, o którym mowa w ust. 2 lit b i c powyżej, a także wszelkie inne konsekwencje przewidziane prawem.
4. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Podsumowania Warunków Umowy i Regulaminu – w szczególności do terminowego regulowania opłat wskazanych w Podsumowaniu Warunków Umowy i Cenniku.
5. Abonent powinien zapewnić pracownikom Operatora dostęp do miejsca wystąpienia usterki, chyba że miała ona miejsce poza jego lokalem lub miejscem kontrolowanym przez Abonenta. Niezapewnienie takiego dostępu przedłuża czas usunięcia usterki lub awarii.
6. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkodę poniesioną przez Operatora wskutek naruszenia przez Abonenta warunków Umowy, w tym określonych w Podsumowaniu Warunków Umowy, Regulaminie lub Cenniku, lub obowiązujących przepisów prawa.

## **§ 12. OBOWIĄZKI OPERATORA**

1. Operator ma obowiązek przestrzegać postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika i zobowiązuje się w szczególności do:
  - a) zapewnienia świadczenia Usługi na rzecz Abonenta w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku ponoszenia odpowiedzialności za awarie, usterki lub uszkodzenia na zasadach określonych w Regulaminie,
  - b) należytej dbałości o stan Sieci dla zachowania ciągłości świadczenia Usług,
  - c) czynnego w dni robocze telefonicznego dostępu do BOK w celu zapewnienia obsługi Abonentów,
  - d) przestrzegania wszelkich obowiązków wynikających z ustawy z 12 lipca 2024 r. Prawo Komunikacji Elektronicznej (Rozdział 5 Tajemnica komunikacji elektronicznej oraz Tajemnica komunikacji elektronicznej oraz dane użytkowników końcowych), ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2018 r. poz. 1000, z późn. zm.) i rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady Europy (UE) 2016/679 z 27.4.2016 r. Operator w przypadkach naruszenia bezpieczeństwa i integralności Sieci wynikających z działań Abonenta ma prawo do rozwiązania umowy w przypadkach i trybie opisanym w § 17 Regulaminu.
2. Operator dla ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych stosuje:
  - a) ochronę fizyczną danych osobowych,
  - b) zabezpieczenia sprzętowe infrastruktury informatycznej i telekomunikacyjnej,
  - c) zabezpieczenia narzędzi programowych i baz danych,
  - d) zabezpieczenia organizacyjne.
3. 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 mające na celu wyeliminowanie lub zminimalizowanie zagrożenia, w tym zablokuje przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług, przerwie lub ograniczy świadczenie usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu Sieci, 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.
4. Operator zobowiązany jest do zapewnienia Abonentom nieodpłatnego usuwania Awarii, a także świadczenia usług serwisowych, na zasadach określonych w § 13.
5. Operator udostępnia informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych na stronie [www.lukman.pl](http://www.lukman.pl) w zakładce Obsługa klienta poprzez wskazanie linku do strony internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej, na której takie informacje są publikowane.
6. Operator zobowiązany jest informować wszystkich Abonentów z co najmniej 7 dniowym wyprzedzeniem, o wszelkich zmianach, przerwach pracy Sieci, Przerwach Technicznych, pracach modernizacyjnych i konserwacyjnych. Informacja taka przekazana zostanie za pośrednictwem komunikatów emitowanych w kanale informacyjnym i na stronie internetowej [www.lukman.pl](http://www.lukman.pl).

## **§ 13. SERWIS TECHNICZNY**

1. Operator świadczy usługi serwisowe, obejmujące usuwanie Awarii i Usterek, a także inne usługi związane z obsługą.
2. Abonent może zgłosić Awarię świadczonych przez Operatora Usług w Biurze Obsługi Abonenta osobiście w godzinach pracy Biura, telefonicznie na nr: +48 25 785 55 55 lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [info@lukman.pl](mailto:info@lukman.pl) lub przez formularz zgłoszeniowy na stronie [www.lukman.pl](http://www.lukman.pl)
3. Zgłoszenie powinno zawierać: dokładny adres Abonenta, numer telefonu kontaktowego oraz krótką charakterystykę Awarii.
4. Działania zmierzające do usunięcia Awarii będą podejmowane nie później niż w ciągu 36 godzin przypadających w dni robocze, od chwili zgłoszenia Awarii przez Abonenta.
5. Wszelkich ingerencji, zmian, napraw, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w Sieci i Urządzeniu dostępowym dokonuje wyłącznie Operator lub osoby przez niego upoważnione.
6. Usunięcie Awarii następuje bezpłatnie, z tym zastrzeżeniem, że Abonent zobowiązany jest pokryć koszty obsługi serwisowej, w tym koszty dojazdu serwisu do Lokalu Abonenta w przypadku zamówienia płatnych usług serwisowych, a także w przypadku, gdy zgłoszona Awaria wynika z:
  - a) przyczyn dotyczących wad lub uszkodzeń Terminala Abonenckiego lub innego Urządzenia końcowego lub Aparatu telefonicznego Abonenta;
  - b) uszkodzenia Instalacji wynikającego z winy lub rażącego niedbalstwa Abonenta,
  - c) postępowania Abonenta niezgodnego z instrukcją obsługi Urządzenia dostępowego.
7. Uszkodzenia, o których mowa w ust. 6 lit a -c powyżej usuwane są na koszt Abonenta, za pobraniem Opłaty wg. Cennika.
8. Abonent może uzyskać informację o obowiązujących cenach i kosztach usług serwisowych z Cennika dostępnego na stronie internetowej Operatora, a także poprzez kontakt telefoniczny z BOK.

## **§ 14. ZASADY UŻYTKOWANIA URZĄDZENIA DOSTĘPEWEGO**

1. Operator lub wskazany przez niego podmiot przekazuje, po zawarciu Umowy, Urządzenie dostępowe (jeżeli jest wymagane) do używania przez Abonenta, przy czym Urządzenie dostępowe stanowi własność Operatora.
2. Odbiór Urządzenia dostępowego wymaga podpisania przez Abonenta protokołu odbioru.
3. Abonent zobowiązuje się używać Urządzenie dostępowe zgodnie z jego przeznaczeniem oraz nie dokonywać samodzielnie zmian w jego konfiguracji. Abonentowi nie wolno udostępniać Urządzenia dostępowego osobom trzecim. W przypadku takich działań Abonent ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za skutki i efekty takiego udostępnienia.
4. Urządzenie dostępowe może być zabezpieczone przed otwarciem za pomocą plomby. W przypadku uszkodzenia lub zerwania, przez Abonenta, plomby zabezpieczającej Urządzenie dostępowe przed otwarciem, uszkodzenia Urządzenia dostępowego spowodowanego w szczególności samodzielną ingerencją Abonenta, naprawą, niewłaściwą eksploatacją, dokonaniem zmian

- w jego konfiguracji, udostępnieniem Urządzenia dostępowego osobie trzeciej – koszty ewentualnej naprawy lub wymiany Urządzenia dostępowego pokrywa w całości Abonent.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu uszkodzenia Urządzenia dostępowego i związanej z tym niemożności korzystania przez Abonenta z Usługi, jeśli niemożność ta spowodowana jest niewłaściwą eksploatacją Urządzenia dostępowego przez Abonenta.
  6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za działanie aplikacji zainstalowanych przez Abonenta na Urządzeniu dostępowym lub Terminalu Abonenckim.
  7. Abonent zobowiązany jest zgłosić do Operatora każdą usterkę Urządzenia dostępowego.
  8. Abonent zobowiązany jest do odpowiedniego zabezpieczenia Urządzenia dostępowego. Obejmuje ono:
    - a) podłączenie go do prawidłowo wykonanej instalacji elektrycznej,
    - b) zabezpieczanie go przed zalaniem i zawilgoceniem,
    - c) zapewnienie mu w miejscu instalacji właściwej cyrkulacji powietrza, w tym 15 cm wolnej przestrzeni w miejscach, gdzie posiada ono otwory wentylacyjne,
    - d) nieumieszczanie go w pobliżu zewnętrznych źródeł ciepła (jak np. grzejniki, nagrzewnice) bądź na innych urządzeniach, które emitują ciepło (odtwarzacze DVD, wzmacniacze, itp.),
    - e) niezdejmowanie obudowy.
  9. Operator zaleca dodatkowe zabezpieczenie w postaci podłączenia Urządzenia dostępowego do listwy antyprzebieciowej.
  10. Operator zastrzega sobie prawo do wymiany udostępnionego Urządzenia dostępowego jak również do aktualizacji oprogramowania.
  11. Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, Abonent zobowiązany jest do zwrotu sprawnego, znajdującego się w stanie nie gorszym, niż wynikający z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji, Urządzenia dostępowego, w terminie 14 dni. Zwrot Urządzenia dostępowego polegać będzie na dostarczeniu przez Abonenta i na koszt Abonenta Urządzenia dostępowego do Biura Obsługi Klienta, chyba że Strony umówiły się inaczej.
  12. W przypadku opóźniania się Abonenta ze zwrotem Urządzenia dostępowego powyżej 14 dni od daty zakończenia Umowy, Abonent jest zobowiązany do zapłacenia opłaty zgodnie z Cennikiem.
  13. Abonent może zamówić u Operatora, płatną zgodnie z Cennikiem, usługę demontażu Urządzenia dostępowego.

## **§ 15. OPŁATY**

1. Abonent jest zobowiązany do regulowania:
  - a) opłaty instalacyjnej i aktywacyjnej określonej w Podsumowaniu Warunków Umowy,
  - b) opłat abonamentowych określonych w Podsumowaniu Warunków Umowy,
  - c) opłat za dodatkowe usługi dodatkowe, w tym w przypadku Usługi telewizyjnej zamówione w ramach menu dekodera telewizyjnego (przy użyciu kodu PIN),
  - d) innych opłat przewidzianych w Podsumowaniu Warunków Umowy i Cennikami
2. Abonent reguluje płatności na podstawie faktur wystawionych przez Operatora, zgodnie z obowiązującym terminem płatności wskazanym na fakturze.
3. W przypadku Usługi Internetowej i Usługi VOiP Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym rachunkiem podstawowy wykaz wykonanych Usług zawierający informację o zrealizowanych płatnych Usługach, z podaniem dla każdego typu usług liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości Usług zrealizowanych przez Abonenta. W wykazie dotyczącym Usługi VOiP Operator zawiera również numer wykorzystywany do świadczenia usługi z dodatkowym świadczeniem, z której Abonent skorzystał i informację o stronie podmiotowej BIP UKE, na której zamieszczono rejestr numerów wykorzystywanych do świadczenia takich usług oraz informuje Abonenta o możliwości złożenia żądania o blokowaniu takich połączeń i określeniu maksymalnej ceny za te połączenia, o którym mowa w § 18 Regulaminu.
4. W przypadku Usługi VOiP, na żądanie Abonenta, Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług, za który może być pobierana opłata. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług VOiP zawiera 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. Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług VOiP wraz z fakturą wystawioną za okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz począwszy od odpowiednio bieżącego okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, do końca okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu. Ponadto na żądanie Abonenta Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług VOiP obejmujący okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy okres rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie. Operator dostarcza wykaz w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.
5. Za pierwszy niepełny okres rozliczeniowy opłata abonamentowa częściowa będzie naliczona w wysokości 1/30 aktualnej opłaty za daną Usługę pomnożonej przez ilość dni pozostałych od daty instalacji Urządzenia dostępowego lub Usługi do końca miesiąca.
6. Operator może naliczać w wystawianych fakturach opłaty za Usługi zrealizowane w poprzednich okresach rozliczeniowych, o ile nie były one jeszcze naliczane, a Operator informował o nich Abonenta i wskazał sposób i termin naliczenia tych opłat w kolejnych fakturach.
7. W przypadku Abonentów będących osobami fizycznymi nieprowadzącymi działalności gospodarczej lub innym podmiotem, o którym mowa w art. 106gb ust. 4 ustawy o VAT rachunek doręczany jest Abonentowi na adres wskazany w Umowie. Operator po uzyskaniu zgody Abonenta może doręczać Abonentowi rachunki poprzez Portal Abonenta lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany przez Abonenta. W przypadku, gdy Abonent nie otrzyma w sposób elektroniczny powiadomienia o dostępności rozliczenia miesięcznego w terminie 7 dni od końca okresu rozliczeniowego, zobowiązany jest

- zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora. Abonenci prowadzący działalność gospodarczą zobowiązani są do samodzielnego pobierania faktur z Krajowego Systemu e-Faktur.
8. Abonent uiszcza należne Operatorowi opłaty na rachunek bankowy wskazany w Umowie lub w BOK. Operator może wprowadzić dla wybranych usług dodatkowe kanały płatności – przelew elektroniczny, SMS, SMS Premium lub opłatę kartą. Abonent, który zdecyduje się skorzystać z tych dodatkowych kanałów płatności ponosi odpowiedzialność za poprawną, zgodną ze wskazówkami Operatora formę realizacji płatności.
  9. Za opóźnienie w regulowaniu opłat Operator może pobierać odsetki ustawowe.
  10. Operator zastrzega sobie prawo do powierzenia firmie windykacyjnej dochodzenia zaległych należności od Abonentów.
  11. Za termin zapłaty uważa się dzień uznania kwoty na rachunku bankowym Operatora.

#### § 16 POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DLA USŁUGI TELEWIZJI

1. Operator świadczy usługi:
  - a) przyłączenia do Sieci;
  - b) w zależności od wybranej przez Abonenta opcji:
    - i. Telewizji dostarczanej Operatorowi przez TOYA Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi, na podstawie umów zawartych przez TOYA z nadawcami programów, polegającej na reemisji programów radiowych i telewizyjnych do lokalu Abonenta (**Usługa telewizyjna Lukman TV**)
    - ii. Telewizji dostarczanej Operatorowi przez Dostawców platformy telewizyjnej, polegającej na retransmisji programów radiowych i telewizyjnych do lokalu Abonenta za pomocą sieci IP (**Usługa telewizyjna Lukman 4K**).
  - b) dodatkowe – umożliwiające Abonentowi dodatkowe możliwości interakcji w tym: usługi na żądanie (Usługa VOD), odbiór kanałów lub audycji kodowanych (Usługa Pay-per-View),
  - c) inne – dostępne w ramach menu dekodera telewizyjnego, w tym: przewodniki programowe, dostęp do przeglądarki stron internetowych i itp.,
2. Operator świadczy Abonentowi Usługi w ramach wybranego przez Abonenta Pakietu podstawowego. Abonent może zamówić również Pakiety dodatkowe, dla których istnieje możliwość uruchomienia przy wybranym Pakiecie podstawowym.
3. Operator świadczy Usługi z wykorzystaniem własnej sieci telekomunikacyjnej lub sieci innych podmiotów na podstawie zawartych umów oraz sieci Internet zgodnie z wszelkimi odnośnymi normami i przepisami prawa obowiązującymi na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
4. Usługi telewizyjne Operator świadczy wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej tylko w celach konsumenckich wyłącznie w lokalach, do których Abonent posiada tytuł prawny (np. własność, najem), które nie są miejscami użyteczności publicznej, ponieważ kanały telewizyjne i wchodzące w ich skład produkcje i audycje chronione są prawem autorskim i korzystanie z nich ograniczone jest wyłącznie do użytku własnego.
5. Abonent ma możliwość zakupu Usług dodatkowych (w ramach menu dekodera telewizyjnego), które nie są objęte Opłatą abonamentową. Informacje o Usłudze dodatkowej i jej cenie dostępne są w Cenniku lub widoczne w menu dekodera telewizyjnego, a każdy zakup zostaje potwierdzony przez Abonenta aneksem do umowy, zamówieniem lub potwierdzony kodem PIN w menu dekodera telewizyjnego.
6. Zmiany parametrów Usługi wykonane przez Abonenta z użyciem PIN-u są traktowane jak wykonane bezpośrednio przez Abonenta.
7. Operator gwarantuje Abonentowi dostępność określonego zestawu programów telewizyjnych tzw. kanały gwarantowane. Lista kanałów gwarantowanych stanowi załącznik do Umowy.
8. Operator udostępnia również Abonentowi w ramach Pakietu podstawowego zestaw programów telewizyjnych tzw. kanały niegwarantowane. Operator zastrzega sobie możliwość wprowadzenia zmiany liczby i rodzaju kanałów niegwarantowanych wchodzących w skład Pakietu podstawowego.
9. Abonentowi mogą zostać udostępnione bez dodatkowych opłat dodatkowe programy, w szczególności w okresach testowych i promocyjnych. Zarówno udostępnianie, jak i wycofywanie takiego programu nie wymaga zmiany Umowy Abonenckiej ani uprzedniego powiadomienia o tym Abonenta.
10. Abonent może zapisywać programy w całości lub ich części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiągnięcie korzyści majątkowych.

#### § 17 POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DLA USŁUGI INTERNETOWEJ

1. W ramach Usługi Internetu Operator zapewnia Abonentowi prawo do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranego Urządzenia końcowego, niezależnie od lokalizacji Abonenta lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
2. Świadcząc Usługę Internetu, Operator traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, pobierane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne.
3. Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usługi w zakresie określonych kategorii ruchu, Operator może stosować odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji danych, oraz są przejrzyste, niedyskryminacyjne i proporcjonalne.
4. Operator może stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmienić, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:
  - a) zapewnić zgodność z obowiązującym prawem, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami,

- b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych,
  - c) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz łagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
5. W razie awarii lub powstania wyjątkowego, tymczasowego przeciążenia Sieci Operator może na czas takiego zdarzenia zastosować następujące środki zarządzania ruchem:
- a) zmienić alokację zasobów dostępnych w danym obszarze Sieci, aby zapewnić możliwie najlepsze działanie Usługi dla wszystkich Abonentów;
  - b) zmienić kierowanie w zakresie ruchu do zasobów, do których dostęp został z w/w powodów ograniczony; Środki te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.
6. Operator, w celu zapobieżenia przeciążenia Sieci, które mogą wpłynąć na utrzymanie integralności i bezpieczeństwa Usługi dostępu do Internetu, może zastosować tymczasowe rozwiązania ograniczające dostępność zasobów internetowych, będących źródłem naruszeń integralności i bezpieczeństwa Sieci. Rozwiązania te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.
7. Stosowane przez Operatora odpowiednich środków zarządzania ruchem nie ma wpływu na prywatność użytkowników końcowych, ani ochronę ich danych osobowych.
8. Ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usługi (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na jakość Usługi w zakresie transmisji danych poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług.
9. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem Usługi w zakresie transmisji danych zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. Niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości transmisji danych niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.
10. Prędkości pobierania i wysyłania danych, jak również informacje dot. wpływu parametrów Usługi na nią, czynników, od których zależy realna prędkość, oraz wpływu jaki mają odstępstwa od prędkości pobierania i wysyłania na Usługę określa Umowa, Cennik lub Załącznik do Umowy.
11. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym Urządzeniu końcowym z Usługi oraz z oferowanych przez Operatora innych usług niewchodzących w zakres Usługi lub niebędących Usługami Dodatkowymi, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług, może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego Abonenta
12. Stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi w zakresie transmisji danych pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi, a prędkościami lub parametrami określonymi w Umowie lub Cenniku stanowią nienależyte wykonanie Umowy. W takim wypadku Abonentowi przysługują środki ochrony prawnej:
- a) wskazane w § 20, 21 Regulaminu (Reklamacje) - w tym prawo do złożenia reklamacji, do złożenia wniosku do Prezesa UKE o polubowne rozstrzygnięcie sporu w drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem UKE;
  - b) wskazane w § 22 (Odpowiedzialność i Odszkodowanie) – w tym prawo do obniżenia opłaty abonamentowej 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.
13. W przypadku zmiany dostawcy Usługi Internetu, 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 dostawcą usługi;
    - bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia
    - na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usługi;
  - b) Nowy dostawca usługi rozpoczyna świadczenie tej usługi w uzgodnionym z Abonentem terminie określonym w umowie o świadczenie usług;
  - c) Wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi;
  - d) Nowy dostawca usługi potwierdza Abonentowi niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia usługi na trwałym nośniku;
  - e) Zmiana dostawcy usługi nie może powodować przerwy w świadczeniu tej usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy;
  - f) W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi nie nastąpiło w ustalonym z Abonentem terminie, dotychczasowy dostawca usługi kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi.
  - g) Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi nie nastąpiło w terminie 30 dni od uzgodnionego z Abonentem terminu wówczas wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi ze względu na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczne, a umowę z nowym dostawcą usługi uważa się za niezawartą - o czym dotychczasowy dostawca usługi 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 1/4 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 dostawcami usług dla potrzeb realizacji uprawnienia do zachowania ciągłości internetu przy zmianie dostawcy usług.

### **§ 18 POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DLA USŁUGI VOiP**

1. Operator świadczy usługi VoIP w zakresie istniejących możliwości technicznych i w ramach posiadanych zasobów numeracji oraz na terenie objętym swoim zakresem działania.
2. W ramach Usługi VOiP Operator świadczy usługi:
  - a) przyłączenia do Sieci,
  - b) realizacji połączeń telefonicznych krajowych i międzynarodowych,
  - c) Usługi dodatkowe określone w Cenniku.
3. Operator w ramach Umowy nadaje Abonentowi telefoniczny numer abonencki wykorzystywany do połączenia z Abonentami innych sieci telefonicznych w kraju i na świecie. Operator zapewnia połączenia z Numerami alarmowymi i nie wprowadza ograniczeń w kierowaniu połączeń na te Numery.
4. Operator dla celów bezpieczeństwa Abonenta blokuje połączenia na numery, przez które realizowane są nadużycia telekomunikacyjne, to jest działania zmierzające do generowania „sztucznego ruchu” w Sieci lub w sieciach innych operatorów telekomunikacyjnych. Przez generowanie sztucznego ruchu rozumie się korzystanie z usług telekomunikacyjnych polegające na ciągłym lub powtarzającym się przekazywaniu sygnałów w sieci telekomunikacyjnej w celu odniesienia korzyści majątkowej przez Abonenta lub osobę trzecią a także ustanawianie, instalowanie jak też wykorzystywanie bramek GSM (tzw. FCT).
5. Operator na żądanie Abonenta:
  - a) nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące na numery usług o podwyższonej opłacie oraz połączenia przychodzące z takich numerów,
  - b) nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie oraz połączenia przychodzące z takich numerów,
  - c) nieodpłatnie umożliwia Abonentowi określenie progu kwotowego dla usług z dodatkowym świadczeniem, po osiągnięciu którego Operator natychmiast informuje Abonenta o osiągnięciu progu i blokuje możliwość wykonywania połączeń na numery z dodatkowym świadczeniem odbieranie połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta. Progi kwotowe mogą wynosić 0, 35, 100 i 200 zł. Jeśli Abonent nie określi progu kwotowego Operator określa próg na 35 zł dla każdego okresu rozliczeniowego.
6. Operator świadczący Usługi telefonii mobilnej, uprawniony jest do sporządzania i uaktualniania spisów swoich abonentów, wydawanego w postaci papierowej lub elektronicznej, oraz udostępnianego za pośrednictwem informacji telefonicznej. Operator jest obowiązany zabezpieczyć spisy wydawane w formie elektronicznej w sposób uniemożliwiający wykorzystanie zawartych w nich danych niezgodnie z przeznaczeniem. Operator udostępnia niezbędne dane do celów prowadzenia spisów abonentów i informacji o numerach innym dostawcom usługi telefonii prowadzącym spisy abonentów lub informacji o numerach, przy czym Operator zobowiązany jest informować Abonenta o przekazaniu jego danych. W spisie abonentów umieszczane są: (1) imiona i nazwisko, (2) numer telefonu, (3) nazwa miejscowości i ulicy. Umieszczenie danych Abonenta w spisie i rozszerzenie danych w stosunku do wskazanych wyżej następuje za zgodą Abonenta.
7. Operator zapewnia Abonentowi możliwość uzyskania połączenia telefonicznego z konsultantem.
8. Na Opłatę za korzystanie z Usługi VOiP składają się Opłata abonamentowa oraz opłata za czas wykonanych połączeń (za wyjątkiem czasu połączeń, który wliczony jest w Opłatę abonamentową). Czas połączeń do wykorzystania w danym okresie rozliczeniowym, za które należność wliczona jest w Opłatę abonamentową i którego Abonent nie wykorzysta w danym Okresie rozliczeniowym nie przechodzi na kolejny Okres rozliczeniowy; Abonent nie jest też uprawniony do ubiegania się o naliczenie Opłaty abonamentowej w części lub do jej zwrotu.
9. Wszystkie połączenia rozpoczęte w danym Okresie rozliczeniowym rozliczane są w całości w Okresie rozliczeniowym, w którym się rozpoczęły.
10. Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykaze, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe.
11. Przy zmianie dostawcy usług telefonii Abonent może żądać od Operatora przeniesienia przydzielonego numeru. Prawo to przysługuje w terminie miesiąca od dnia zakończenia obowiązywania Umowy z dotychczasowym dostawcą usług, chyba, że Abonent zrzekł się tego prawa. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w pierwszym zdaniu tego ustępu zastosowanie ma następująca procedura:
  - a) Abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi:
    - z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi;
    - bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia
    - na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usługi;
  - b) Przeniesienie numeru następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od uzgodnionego z Abonentem dnia rozpoczęcia świadczenia określonego w umowie o świadczenie usług; termin rozpoczęcia świadczenia usługi powinien być zgodny z terminem rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą usługi;
  - c) Nowy dostawca usługi potwierdza Abonentowi niezwłocznie przeniesienie numeru na trwałym nośniku;

- d) W przypadku gdy przeniesienie numeru nie doszło do skutku terminie wskazanym w pkt b) powyżej, dotychczasowy dostawca usługi wznowia lub kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia numeru.
- e) Jeżeli przeniesienie numeru nie nastąpiło w terminie 30 dni od uzgodnionego z Abonentem terminu wówczas wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi w przypadku braku przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczne, o czym dotychczasowy dostawca usługi informuje Abonenta, a umowę z nowym dostawcą usługi uważa się za niezawartą, o czym nowy dostawca usługi informuje Abonenta.

Jeżeli nie doszło do przeniesienia przydzielonego numeru w terminie, o którym mowa w pkt b) powyżej, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi telekomunikacyjne, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego służącego do wymiany komunikatów między dostawcami usług dla potrzeb przenoszenia przydzielonych numerów.

12. Operator uprawniony jest do sporządzania i uaktualniania spisów swoich abonentów, wydawanego w postaci papierowej lub elektronicznej, oraz udostępnianego za pośrednictwem informacji telefonicznej. Operator jest obowiązany zabezpieczyć spisy wydawane w formie elektronicznej w sposób uniemożliwiający wykorzystanie zawartych w nich danych niezgodnie z przeznaczeniem. Operator udostępnia niezbędne dane do celów prowadzenia spisów abonentów i informacji o numerach innym dostawcom usługi telefonii prowadzącym spisy abonentów lub informacji o numerach, przy czym Operator zobowiązany jest informować Abonenta o przekazaniu jego danych. W spisie abonentów umieszczane są: (1) imiona i nazwisko, (2) numer telefonu, (3) nazwa miejscowości i ulicy. Umieszczenie danych Abonenta w spisie następuje za zgodą Abonenta.

## § 19 JAKOŚĆ USŁUG

Operator świadczy Usługi z zachowaniem następujących parametrów jakości:

### I. Usługa Internetu

1. prędkość transmisji danych w obu kierunkach Usługa Internetu Stacjonarnego; wyrażona w Mb/s)

Nazwa Usługi	Prędkość pobierania danych wyrażona w Mb/s			Prędkość wysyłania danych wyrażona w Mb/s		
	maksymalna <sup>1</sup>	zwykle dostępna <sup>2</sup>	minimalna <sup>3</sup>	maksymalna <sup>1</sup>	zwykle dostępna <sup>2</sup>	minimalna <sup>3</sup>
FIBER	1200	900	600	600	450	300
	1000	750	500	400	300	200
	750	562,5	375	300	225	150
	600	450	300	60	45	30
	500	375	250	200	150	100
	300	225	150	120	90	60
	200	150	100	20	15	10
	100	75	50	20	15	10
	80	60	40	8	6	4
	60	45	30	16	12	8
Internet Radiowy	35	26,25	17,5	8	6	4
	90	67,5	45	24	18	12
	60	45	30	16	12	8
	50	37,5	25	14	10,5	7
	40	30	20	10	7,5	5
	30	22,5	15	10	7,5	5
	25	18,75	12,5	10	7,5	5
	20	15	10	10	7,5	5
	18	13,5	9	8	6	4
	12	9	6	6	4,5	3
Szerokopasmowy Internet	10	7,5	5	4	3	2
	1000	750	500	1000	750	500
	1000	750	500	300	225	150
	600	450	300	600	450	300
	600	450	300	200	150	100
	600	450	300	100	75	50
	300	225	150	300	225	150
300	225	150	100	75	50	

	300	225	150	50	37,5	25
	100	75	50	20	15	10

<sup>1</sup>**maksymalna prędkość** jest to najwyższa prędkość, jaka może być rzeczywiście osiągnięta przez Abonenta co najmniej pewien czas w trakcie korzystania z Usługi – nie rzadziej niż raz na dobę, w sprzyjających okolicznościach, w szczególności w chwilach, gdy ruch od innych użytkowników jest niewielki;

<sup>2</sup>**zwykle dostępna prędkość** jest to prędkość najczęściej dostępna dla Abonenta, w przeważającym czasie świadczenia Usługi (osiągana przez 80% doby).

<sup>3</sup>**minimalna prędkość** jest to najniższa gwarantowana przez Operatora prędkość;

2. Prędkość, a także inne parametry 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. Na faktycznie osiąganą prędkość pobierania i wysyłania danych mają wpływ między innymi:
  - a) wzrost obciążenia w godzinach szczytu lub wzrost obciążenia przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych użytkowników,
  - b) korzystanie z Urządzenia końcowego nieobsługującego prędkości określonej w Umowie,
  - c) instalacja na Urządzeniu końcowym aplikacji obniżających prędkość transmisji (takich jak program antywirusowy, firewall),
  - d) jednoczesnego korzystania z wielu aplikacji na kilku Urządzeniach końcowych,
  - e) ograniczenia istniejące na węzłach pośrednich sieci Internet, nad którymi Operator nie ma kontroli;
  - f) ograniczenia wynikające z dostępności pasma, konfiguracji sieci i jakości usługi znajdującej się po stronie odbiorcy przekazu lub dostawcy treści
3. Wskazane wyżej czynniki skutkować mogą spadkiem prędkości i pogorszeniem jakości Usług, co będzie widoczne między innymi jako obniżenie prędkości wczytywania się stron, pogorszenie jakości obrazu lub dźwięku dla transmisji video oraz pojawianie się opóźnień w grach sieciowych.
4. Pomiaru prędkości dokonuje się poprzez mechanizm pomiarowy certyfikowany przez UKE.

## II. Usługa VOiP

1. Minimalna skuteczność połączeń głosowych na poziomie 95% w skali miesiąca,
2. Przerwane połączenia głosowe nie mogą przekraczać 2% w skali miesiąca.

## § 20. REKLAMACJE

1. Abonent może składać reklamację z powodu:
  - a) niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
  - b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
  - c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. 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 Usługi.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego Abonenta.
4. Reklamacja może być złożona w każdym Biurze Obsługi Klienta. Reklamacja może być złożona:
  - a) w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Klienta, albo przesyłką pocztową albo przesyłką kurierską,
  - b) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Klienta,
  - c) w formie dokumentowej.
5. Reklamacja powinna zawierać w szczególności:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę 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 Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci,
  - e) datę zawarcia Umowy abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a,
  - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku, gdy reklamujący Abonent żąda ich wypłaty,
  - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa pod lit. f),
  - h) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,
  - i) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Klienta, nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi Klienta, ustnie do protokołu albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową albo kurierską, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym, nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

#### **§ 21.**

1. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
  - 1) nazwę i dane kontaktowe dostawcy usług rozpatrującego reklamację umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym:
    - a. numer telefonu,
    - b. adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej dostawcy usług, który umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników;
  - 2) datę złożenia reklamacji;
  - 3) informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;
  - 4) w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności wynikającej z umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub z przepisów prawa – wskazanie wysokości kwot odszkodowania lub innej należności oraz:
    - a. terminu ich wypłat, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo
    - b. informacji, że kwoty te zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności;
  - 5) w przypadku przyznania kwoty zwrotu należności wynikającej z tytułu usługi fakultatywnego obciążania rachunku – wskazanie wysokości tej kwoty i:
    - a. terminu jej wypłaty, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo
    - b. informacji, że ta kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności;
  - 6) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym – w przypadku gdy reklamującym jest konsument, pouczenie zawiera dodatkowo informację o prawie dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ust. 1 ustawy.
3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
  - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
  - b) być udzielona na piśmie w postaci papierowej i przekazana reklamującemu przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.
- 3'. Jeżeli przekazana przez dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, dostawca usług, na żądanie reklamującego, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób wskazany przez reklamującego w tym żądaniu.
4. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
5. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.
6. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823). Postępowanie jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (podmiot uprawniony) na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu 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.

Szczegółowe informacje dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentckiej tego urzędu: <https://cik.uke.gov.pl/>.

## **§22. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I ODSZKODOWANIE**

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Operatora, w tym:
  - a) gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości Usługi,
  - b) stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usług internetowych pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usług, a deklarowanym przez Operatora w Umowie, w przypadku gdy odnośne fakty zostały ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE,
  - c) braku reakcji Operatora na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa Sieci lub Usług, za każdy dzień, w którym Usługa była nienależycie świadczona Abonentowi, na zasadach prawem przewidzianych przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
2. Niezależnie od odszkodowania, o którym mowa w ust. 1, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 abonamentu określonego w Umowie.
3. Kwoty, o których mowa w ust. 1 i 2 zostaną zgodnie z dyspozycją Abonenta zaliczone na poczet zaległych lub przyszłych należności lub wypłacone Abonentowi, w terminie 14 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Abonenta i wskazania przez Abonenta sposobu wypłaty.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) niewłaściwą ochronę danych przez Abonenta,
  - b) brak Usługi spowodowany poprzez samowolną zmianę konfiguracji dokonaną przez Abonenta,
  - c) zakłócenia w nadawaniu programów i działaniu łączy wynikające z działania siły wyższej lub niezależnych od Operatora,
  - d) formę i zawartość programów radiowych i telewizyjnych emitowanych w ramach Usługi telewizyjnej,
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostateczną jakość lub brak odbioru spowodowane posiadaniem przez Abonenta, będące niezgodne z prawem polskim jak i międzynarodowym. W wypadku naruszenia przez Abonenta prawa, Operator na wniosek odpowiednich organów ścigania ma prawo udostępnić tym organom objęte wnioskiem dane Abonenta.

## **§ 23 OKRES OBOWIĄZYWANIA, ZASADY PRZEDŁUŻENIA, SPOSOBY ZAKOŃCZENIA UMOWY**

### **[OKRES OBOWIĄZYWANIA UMOWY]**

1. Okres obowiązywania Umowy wskazany jest w Podsumowaniu Warunków Umowy.

### **[PRZEDŁUŻENIE UMOWY]**

2. Umowa na czas oznaczony wraz z upływem okresu na jaki została zawarta ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony.
3. Abonent może sprzeciwić się przedłużeniu Umowy składając oświadczenie Operatorowi w formie pisemnej lub dokumentowej – osobiście w Biurze Obsługi Abonenta, listownie wysyłając na adres Biura Obsługi Abonenta, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres Operatora wskazany w Umowie, w najpóźniej w terminie 7 dni przed końcem obowiązywania Umowy.
4. Po automatycznym przedłużeniu Umowy Abonent może ją wypowiedzieć w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
5. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy Operator doręcza Abonentowi na trwałym nośniku, nie później niż na 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, jasne i zrozumiałe 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.

### **[SPOSOBY ZAKOŃCZENIA UMOWY]**

6. W przypadku zawarcia Umowy poza Biurem Obsługi Abonenta lub na odległość Abonent będący konsumentem może skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy, o którym mowa w § 8 Regulaminu.
7. Umowa na czas określony ulega rozwiązaniu z chwilą upływu okresu, na jaki została zawarta, pod warunkiem złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku woli przedłużenia trwania umowy, o którym mowa w ust. 3 powyżej.
8. Umowa może być wypowiedziana przez każdą ze Stron każdym czasie, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec kolejnego Okresu rozliczeniowego, z zastrzeżeniem § 24 poniżej.
9. Abonent ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia:
  - a) z winy Operatora - w przypadku nieświadczenia lub nienależytego świadczenia Usług przez Operatora, 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; przypadku, gdy Abonent zawarł umowę o świadczenie usług obejmującą usługę dostępu do internetu lub usługę telefonii oraz inną usługę, prawo wypowiedzenia Umowy ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy obejmuje wszystkie usługi objęte Umową;
  - b) w razie braku akceptacji jednostronnej zmiany przez Operatora postanowień Umowy w tym zawartych w Podsumowaniu Warunków Umowy, Regulaminie lub Cenniku;
  - c) w przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, lub zmiany dostawcy telefonii z przeniesieniem numeru – 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 § 24 Regulaminu.
10. Operator ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia:

- a) z winy Abonenta - w razie 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;
  - b) z winy Abonenta - w razie opóźnienia Abonenta z zapłatą należności i wyczerpaniu procedury ograniczenia i zawieszenia Usługi, o której mowa w ust. 11 poniżej;
  - c) z winy Abonenta - w razie utraty Tytułu prawnego do Lokalu przez Abonenta lub cofnięcia zgody udzielonej przez osobę, której przysługuje Tytuł prawny do Lokalu;
  - d) jeśli świadczenie Usług określonych w Umowie jest niemożliwe ze względów technicznych;
11. Jeśli Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę wówczas:
- a) Operator informuje Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usługi, jeśli Abonent nie zapłaci należności w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia;
  - b) Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w pkt a powyżej Operator może ograniczyć świadczenie Usługi w ten sposób, że blokuje możliwość inicjowania połączeń głosowych, a także blokuje możliwość korzystania z transmisji danych (nie dotyczy to inicjowania połączeń na numery alarmowe); Operator 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 Operator powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi;
  - d) Jeśli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w pkt c powyżej Abonent nie zapłaci zaległych należności, wówczas Operator może zawiesić świadczenie Usługi, co skutkuje brakiem możliwości korzystania przez Abonenta z Usługi (za wyjątkiem połączeń na numery alarmowe);
  - e) Jeśli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia Usługi Abonent nie zapłaci zaległych należności Operator powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia, jeśli Abonent nie zapłaci w tym czasie zaległych należności;
  - f) Jeśli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczone usługi Operator powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia Usługi i może Usługę zawiesić jeśli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia.
- Powiadomienia, o których mowa w niniejszym ustępie doręcza się na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeśli Operator umożliwia korzystanie z takiego środka. Operator wznawia świadczenie ograniczonej lub zawieszanej Usługi w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności.
12. 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 Abonenta, listownie wysyłając na adres Biura Obsługi Abonenta, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres Operatora wskazany w Umowie. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia w formie dokumentowej Operator ma obowiązek:
- a) niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadomić Abonenta o jego otrzymaniu, przez (i) wysłanie SMS na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie - w przypadku, gdy Abonent wskazał numer niegeograficzny, lub (ii) wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie - w przypadku, gdy Abonent wskazał numer geograficzny, lub (iii) 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 oświadczenia i dzień rozwiązania lub odstąpienia od Umowy
13. Z dniem rozwiązania Umowy Operator zaprzestaje świadczenia Usługi oraz uprawniony jest do żądania zwrotu Urządzenia dostępowego, jeśli stanowi ono własność Operatora, na zasadach wskazanych w § 14 ust. 11,12 i 13 Regulaminu, oraz zapłaty odszkodowania, o którym mowa w § 24 Regulaminu.
14. W przypadku rozwiązania Umowy, w ramach której Operator świadczył Abonentowi dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, na żądanie Abonenta Operator zapewnia bezpłatny dostęp do tej poczty przez okres 6 miesięcy od dnia rozwiązania Umowy.

#### **§ 24 ODSZKODOWANIE ZA WYPOWIEDZENIE UMOWY PRZED UPŁYWEM OKRESU NA JAKI ZOSTAŁA ZAWARTA**

Operator może dochodzić odszkodowania w przypadku, gdy Umowa została wypowiedziana przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem okresu na jaki została zawarta. Odszkodowanie nie może przekroczyć z tytułu usługi telekomunikacyjnej – sumy części opłaty abonamentowej stanowiącej opłatę za Usługę, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy;

#### **§ 25 UDOGODNIENIA DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ**

1. Operator zapewnia następujące udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami:
  - a) przystosowanie BOK do obsługi osób z niepełnosprawnością narządu ruchu;
  - b) zapewnienie w BOK stanowiska obsługi, które jest wyposażone w urządzenia umożliwiające komunikację z osobami z niepełnosprawnością narządu wzroku (niewidomą albo słabowidzącą) albo narządu słuchu albo narządu mowy (niesłyszącą albo niemówiącą);
  - c) zapewnienie obsługi osób z niepełnosprawnością narządu słuchu albo narządu mowy (niesłyszącymi albo niemówiącymi), z poziomu strony internetowej Operatora, z wykorzystaniem komunikacji audiowizualnej z tłumaczem polskiego języka

migowego w czasie rzeczywistym, od poniedziałku do piątku, w godzinach pracy, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

- d) doręczenie, na wniosek osoby z niepełnosprawnością narządu wzroku, na trwałym nośniku, dokumentów Umowy, faktury i podstawowego wykazu wykonanych Usług na wskazany we wniosku adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej, w sposób nadający się do odczytu maszynowego w formie dostępnej cyfrowo dla wnioskodawcy, albo na papierze z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez wnioskodawcę.
2. Aktualne informacje o udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami dostępne są na stronie internetowej Operatora oraz telefoniczne w BOK.

#### **§ 26. ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG NA WNIOSEK ABONENTA**

1. Na pisemny wniosek Abonenta lub wniosek złożony w formie dokumentowej Operator może wyrazić zgodę na zawieszenie świadczenia Usług oraz obowiązku wnoszenia związanych z tymi Usługami opłat, na następujących warunkach:
  - a) zawieszenie następuje na czas określony i wyrażony w pełnych miesiącach kalendarzowych, nie krótszy jednak niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż trzy miesiące;
  - b) zawieszenie następuje na zaakceptowany przez Operatora wniosek Abonenta, w którym wskazuje on okres, na jaki świadczenie Usług ma być zawieszony;
  - c) termin zawieszenia biegnie od pierwszego dnia miesiąca następującego po zgłoszeniu wniosku przez Abonenta;
  - d) Abonent ma prawo wystąpienia wnioskiem o wcześniejsze zakończenie okresu zawieszenia świadczenia Usług przez Operatora; w takim przypadku Operator rozpocznie świadczenie Usług w terminie nie później niż 24 godziny robocze od dnia doręczenia wniosku; Opłata miesięczna zostanie wówczas wyliczona proporcjonalnie do liczby dni, w których w danym miesiącu Usługa była świadczona;
  - e) jeśli Abonent nie wystąpił z wnioskiem wskazanym w ustępie 1 punkt d) niniejszego paragrafu, Operator rozpoczyna świadczenie Usług po upływie okresu zawieszenia wskazanego we wniosku o zawieszenie świadczenia Usług;
  - f) W okresie zawieszenia świadczenia Usług pobierana jest Opłata za zawieszenie zgodna z Cennikiem;
2. Abonent może dokonać zawieszenia świadczenia Usług nie częściej niż raz w roku kalendarzowym.

#### **§ 27 POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Abonent jest zobowiązany do przestrzegania zasad zawartych w Regulaminie od chwili zawarcia umowy.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą w szczególności odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej oraz inne właściwe przepisy.
3. W przypadku świadczenia usług, które nie są wyszczególnione w Cenniku usług, przygotowywane będą indywidualne umowy abonenckie.
4. Regulamin ze zmianami obowiązuje dla umów lub aneksów podpisanych od 10 listopada 2024 r.