

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W SIECI „E-CHO” SP. Z O.O.

### I. WSTĘP ORAZ DEFINICJE

#### § 1

Niniejszy regulamin, zwany dalej „**Regulaminem**”, określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez „E-CHO” sp. z o.o. z siedzibą w Choszczynie, adres siedziby: ul. Wolności 4, 73-200 Choszczno, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Szczecin-Centrum w Szczecinie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000194171, NIP 5941515236, REGON 812665053, o kapitale zakładowym 50.000 zł, <http://www.e-cho.pl>, tel. 957159000, adres e-mail: [bok@e-cho.pl](mailto:bok@e-cho.pl), zwaną dalej „**Operatorem**”.

#### § 2

Użyte w Regulaminie terminy oznaczają:

1. **Aktywacja** – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Użytkownikowi rozpoczęcie korzystania z Usług;
2. **Awaria** – techniczna wada Sieci Operatora, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług;
3. **Biuro Obsługi Klienta/BOK** – miejsce obsługi Użytkowników oraz Zamawiających w lokalu Operatora, znajdującym się pod adresem siedziby Operatora. Jeśli BOK zlokalizowany będzie pod innym adresem, aniżeli adres siedziby, informacja o aktualnym adresie BOK znajdować się będzie na stronie internetowej Operatora;
4. **Cennik** – cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych, stanowiący zestawienie cen za usługi świadczone przez Operatora, stanowiący integralną część Umowy;
5. **Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta/ EBOK** - dostępna na stronie internetowej Operatora aplikacja, umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie Umową i usługami dla Użytkownika i przez Użytkownika, do której dostęp następuje poprzez podanie indywidualnych danych dostępowych;
6. **Hosting** - udostępnienie zasobów serwerowni przez Operatora dla Usługi CCTV, poprzez wydzielenie miejsca na serwerze stanowiącym własność Operatora, oddanie do dyspozycji określonej objętości dysku twardego, maksymalnej ilości danych do przesłania przez łącza internetowe serwerowni oraz usług obsługiwanych przez serwerownię;
7. **Instalacja** – czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Użytkownikowi dostępu do Sieci Operatora i świadczenia mu Usług;
8. **Konsument** – osoba fizyczna, zawierająca Umowę w celu niezwiązanym z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
9. **Lokal** – budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Użytkownik korzysta lub zamierza korzystać z Usług;
10. **Numer Identyfikacyjny (PIN)** - oznacza numer nadany Użytkownikowi przez Operatora, umożliwiający m.in. rozliczenia z Użytkownikiem, identyfikację Użytkownika w kontaktach z Operatorem;
11. **Odbiornik TV** – urządzenie pozwalające na dekodowanie dostarczanego sygnału telewizyjnego w Lokalu oraz na dostęp do wszelkich innych Usług Dodatkowych, dostępnych z jego wykorzystaniem i oferowanych przez Operatora. Odbiornik TV może zostać udostępniony lub kupiony przez Użytkownika od Operatora;
12. **Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Użytkownika wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług;
13. **Pakiet** – grupa Programów i innych Usług określona w Cenniku;
14. **Programy** - uporządkowane zestawy audycji telewizyjnych, reklam i innych przekazów, regularnie nadawane przez nadawcę w ściśle określonych ramach czasowych (ramówce programowej);
15. **Przedstawiciel** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, w tym na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu;
16. **Rachunek** – dokument, w tym faktura bądź faktura elektroniczna, na podstawie którego Użytkownik uiszcza opłaty za Usługi. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Użytkownikowi za pośrednictwem EBOK lub podanego przez Użytkownika adresu poczty elektronicznej, jeśli Użytkownik nieprowadzący działalności gospodarczej nie zgłosił Operatorowi zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury;

17. **RODO** - rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Ogólne Rozporządzenie O Ochronie Danych) z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz.Urz.UE.L Nr 119, str. 1).
18. **Sieć** – publiczna sieć telekomunikacyjna Operatora, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Użytkownikowi;
19. **Siła wyższa** – zdarzenie niezależne od Użytkownika i Operatora, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powódzie, strajki;
20. **Sprzęt** – urządzenia techniczne (np. modem) umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci, stanowiące własność Operatora, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług;
21. **Treść cyfrowa** - dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej np. oprogramowanie, treści w usłudze VOD;
22. **Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające Konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmiennym postaci, np. pendrive (pamięć USB), twardy dysk, inny nośnik informatyczny, papier, płyta CD-ROM, płyta DVD, plik PDF;
23. **Tytuł prawny do Lokalu** – prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Użytkownika zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu celem świadczenia Użytkownikowi Usług;
24. **Umowa** – umowa o świadczenie Usług, zawarta w formie pisemnej pomiędzy Użytkownikiem a Operatorem;
25. **UPK** - ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827 z późn. zm.);
26. **UPT** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (tj. z dnia 14 września 2018 r., Dz.U. z 2018 r. poz. 1954);
27. **Urządzenie/a** – komputer lub inne podobne urządzenia należące do Użytkownika, umożliwiające Użytkownikowi korzystanie z Usług świadczonych przez Operatora na podstawie Umowy;
28. **Usługa/i** – łącznie Usługa internetowa, Usługa telewizyjna, Usługa telefonii, Usługa CCTV, Hosting;
29. **Usługa CCTV** – usługa telekomunikacyjna polegająca na transmisji danych w ramach obwodu zamkniętego na terenie wskazanym przez Użytkownika, od miejsca instalacji kamery/kamer do serwera CCTV oraz magazynowaniu (nagrywaniu/rejestracji) strumienia na tym serwerze. Jeśli serwer CCTV stanowi własność Operatora (Sprzęt), Usługa CCTV obejmuje Hosting transmitowanych danych;
30. **Usługa internetowa** - usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu stałego dostępu do Internetu;
31. **Usługa telefonii** - usługa telekomunikacyjna, pozwalająca na inicjowanie i odbieranie głosowych połączeń krajowych i międzynarodowych, lokalnych i strefowych, międzystrefowych, do i z sieci komórkowych, oraz uzyskanie dostępu do służb powołanych do niesienia pomocy, za pomocą numerów ustalonych w krajowym lub międzynarodowym planie numeracji telefonicznej,
32. **Usługa telewizyjna** – usługa telekomunikacyjna polegająca na dostarczaniu Programów metodą cyfrowej transmisji sygnału telewizyjnego;
33. **Usługi Dodatkowe** - usługi świadczone przez Operatora nie wchodzące w skład Pakietów;
34. **Usterka** – techniczna wada Sieci, obniżająca jakość Usługi, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie, lecz umożliwiająca korzystanie z tej Usługi;
35. **Użytkownik** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę z Operatorem;
36. **Warunki Promocji** - regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia Usług przez Operatora, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za Usługi bądź innych opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy;
37. **Zakończenie Sieci** – sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona gniazdem, umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci lub Sprzętu i korzystanie z Usług;
38. **Zamawiający** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej wnioskująca o zawarcie Umowy lub przyjmująca ofertę Operatora zawarcia Umowy.

**II. POSTANOWIENIA OGÓLNE. ZAKRES USŁUG. SPOSÓB SKŁADANIA ZAMÓWIEŃ NA PAKIETY TARYFOWE ORAZ DODATKOWE OPCJE USŁUGI.**

**§ 3**

1. Regulamin jest integralną częścią Umowy, na podstawie której Operator, po wykonaniu Instalacji - jeśli jest wymagana - oraz po dokonaniu Aktywacji i zweryfikowaniu tożsamości Użytkownika w zakresie imienia i nazwiska, numeru PESEL albo serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, świadczy na rzecz Użytkownika Usługę określoną w Umowie. Zakres oferowanych przez Operatora taryf, w jakich świadczone są Usługi, określony jest w Cenniku lub w Warunkach Promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrana przez Użytkownika taryfa określona jest w treści Umowy.
2. Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, związane z akcjami promocyjnymi (Warunki Promocji), obowiązujące Użytkowników, o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej.
3. Postanowienia Umowy oraz odrębnych Warunków Promocji odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
4. Cennik obowiązujący u Operatora oraz Regulamin, a także Warunki Promocji dostępne są na stronie internetowej Operatora, a także są przekazywane Użytkownikowi na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa oraz na każde żądanie Użytkownika na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Na wniosek Zamawiającego/Użytkownika dokumenty te, wraz z wzorem Umowy, przesyłane są przez Operatora przed zawarciem Umowy w formie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przesłanych wzorców i informacji w niezmienionej postaci) na wskazany przez Zamawiającego/Użytkownika adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w BOK.
5. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Operatora, za zgodą Użytkownika informacje, o których mowa w art. 12 UPK, będą mu przesyłane w pliku PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci) pocztą elektroniczną przed podpisaniem Umowy, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
6. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi mogą być zgłaszane Operatorowi:
  - 1) telefonicznie;
  - 2) pisemnie;
  - 3) osobiście w BOK;
  - 4) za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Użytkownika przy zawieraniu Umowy, na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Operatora.
7. Na złożone zamówienie Operator udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując Użytkownika czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych Pakietów lub Usług Dodatkowych.
8. Zmiana lub dodanie Pakietu lub Usługi Dodatkowej następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie, z zastrzeżeniem, że jeśli Operator oferuje taką możliwość, wówczas niektóre Usługi Dodatkowe mogą być aktywowane i dezaktywowane przez Użytkownika bez konieczności zmiany Umowy np. poprzez ich aktywację/dezaktywację w EBOK. Informacja o Usługach Dodatkowych, których aktywacja/dezaktywacja nie wymaga zmiany Umowy znajduje się na stronie internetowej Operatora, oraz będzie przekazana Użytkownikowi telefonicznie na jego wniosek w każdym czasie lub przesłana mu na adres e-mail.
9. Świadczenie Usług w zmienionej lub dodanej taryfie lub nowej opcji Usługi, względnie dodanie/usunięcie Usług Dodatkowych następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, występującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy za wyjątkiem niektórych Usług Dodatkowych, których aktywacja/dezaktywacja może nastąpić niezwłocznie po dokonaniu zlecenia zmiany przez Użytkownika (informacje w tym zakresie zawarte są na stronie internetowej Operatora oraz mogą być przekazane Użytkownikowi telefonicznie lub pocztą e-mail na jego wniosek w każdym czasie).
10. Użytkownik ma prawo do rezygnacji z wykupionej na czas nieokreślony Usługi Dodatkowej z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożone zostanie wypowiedzenie. Rezygnacja powinna być złożona w trybie przewidzianym dla wypowiedzenia Umowy.
11. Zakup lub zmiana wykupionych Pakietów dodatkowych może podlegać osobnym Warunkom Promocji lub regulaminom dodatkowym i może wiązać się z obowiązkiem zapłaty za Aktywację. Szczegółowe postanowienia w tym przedmiocie znajdują się w Umowie, Cenniku, Warunkach Promocji lub regulaminach dodatkowych.
12. W większości przypadków, zmianę lub zakup Pakietów dodatkowych, jak i innych Usług dostępnych w ofercie Operatora, Użytkownik będzie mógł zamówić i potwierdzić (zakup) na ekranie własnego odbiornika telewizyjnego podłączonego do

Odbiornika TV, wpiętego do sieci Operatora. Użytkownik zalegający z płatnościami na rzecz Operatora lub będący w okresie wypowiedzenia Umowy, może skorzystać z wybranych Pakietów dodatkowych lub Usług Dodatkowych po uprzednim uregulowaniu zobowiązań wobec Operatora. Dodatkowo, w przypadku Użytkownika będącego w okresie wypowiedzenia Umowy, zakup Usług Dodatkowych lub Pakietów dodatkowych będzie możliwy, jeśli nie naruszy to postanowień ust. 10, tj. jeśli między zamówieniem takich Usług, a zakończeniem ich świadczenia wskutek rozwiązania Umowy, upłynie przynajmniej jeden pełny Okres Rozliczeniowy.

13. W ramach świadczonych Usług, Użytkownik otrzymuje PIN, który służy do identyfikacji Użytkownika w kontaktach z Operatorem oraz login i hasło, które służą do logowania się w EBOK.

### III. JAKOŚĆ I FUNKCJONALNOŚĆ USŁUG.

#### § 4

1. Operator świadczy Usługę i Usługi Dodatkowe zgodnie z zawartą Umową i Regulaminem w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych.
2. Operator świadczy Usługę przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Operatora na jego stronie internetowej. Ponadto, Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranej przez Użytkownika taryfy wedle transferów od i do Urzędu określonych w Umowie lub Cenniku. Operator gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi internetowej dla danych wysyłanych i odbieranych na minimalnym poziomie 30 % deklarowanej w Umowie prędkości dla Usługi internetowej świadczonej w technologii światłowodowej oraz na poziomie 20 % dla Usługi świadczonej w pozostałych technologiach. Deklarowana w Umowie prędkość pobierania i wysyłania danych stanowi prędkość maksymalną. Zwykle dostępna prędkość mieści się w przedziale prędkości minimalnej i deklarowanej (maksymalnej). Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą certyfikowanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie narzędzia do mierzenia prędkości Internetu, o którym więcej informacji można znaleźć na stronie internetowej <https://pro.speedtest.pl/>. W razie niezachowania parametrów, o których mowa powyżej, dostęp do informacji i treści oraz możliwość ich rozpowszechniania, a także możliwość korzystania z niektórych aplikacji i usług mogą być ograniczone. Niezachowanie powyższych parametrów przepustowości stanowi nienależyte wykonanie Umowy, za które Operator ponosi odpowiedzialność zgodnie z § 11.
3. Zależnie od wybranej przez Użytkownika oferty, prędkość pobierania i wysyłania danych różni się. Przykładowo, plik wideo o rozmiarze 1 GB zostanie pobrany w czasie: 80 sekund dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 100 Mb/s lub 800 sekund dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 10 Mb/s przy maksymalnej dostępnej prędkości pobierania danych. Przy przepustowości na poziomie minimalnym, czas pobierania będzie odpowiednio dłuższy, zgodnie z parametrami wskazanymi w ust. 2. Prędkość wysyłania danych również różni się w zależności od wyboru oferty. Wybór Usługi o przepustowości pobierania niższej niż 10 Mb/s może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści i aplikacji wymagających wyższych przepustowości, takich jak odtwarzanie on-line treści w jakości HD, korzystanie z komunikatorów przesyłających obraz w jakości HD lub granie w niektóre gry on-line.
4. Operator nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych.
5. Korzystanie z innych Usług świadczonych przez Operatora za pomocą Sieci nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi internetowej. Operator świadczy inne Usługi wyłącznie wtedy, gdy przepustowość Sieci umożliwia równoczesne korzystanie ze wszystkich Usług i pozostaje bez wpływu na ich jakość.
6. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Operatora na jego stronie internetowej.
7. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług oraz działania, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług zawarte są w oraz w Umowie.
8. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Operator za pomocą odpowiednich narzędzi prowadzi stały monitoring obciążenia Sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług, prywatność Użytkownika i ochronę jego danych osobowych.

### IV. ZAWARCIE UMOWY. WERYFIKACJA WIARYGODNOŚCI PŁATNICZEJ I TOŻSAMOŚCI.

#### § 5

1. Umowa pod rygorem nieważności zostaje zawarta w formie pisemnej.
2. Umowa może być zawarta na czas określony lub czas nieokreślony.

3. Umowa może zostać zawarta z Operatorem:
  - 1) w BOK;
  - 2) poza lokalem Operatora w rozumieniu UPK lub na odległość tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron, jeśli Operator zaoferuje możliwość zawierania umów w taki sposób – poprzez wymianę podpisanych egzemplarzy Umowy.
4. Jeżeli Umowa została zawarta poza BOK lub na odległość w rozumieniu UPK, Konsument może od Umowy odstąpić bez podania przyczyny w terminie 14 dni od jej zawarcia, składając Operatorowi oświadczenie zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to można złożyć z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Operatora w siedzibie lub BOK lub wysłać listownie na adres siedziby Operatora lub BOK, przy czym nadanie listu w powyższym 14-dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. W przypadku odstąpienia Użytkownik zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany Sprzęt, a Operator zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Użytkownika płatności, z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Użytkownika, Operator zwraca Użytkownikowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Użytkownika o odstąpieniu od Umowy. Jeśli Operator udostępnił Użytkownikowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy np. router, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Użytkownika płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Użytkownika dowodu jego odesłania.
5. W przypadku, o którym mowa w ust. 4, jeżeli Użytkownik złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi np. instalacyjnej, przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Operatora za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy, w tym opłaty za Instalację, wskazanej w Umowie lub Cenniku. W odniesieniu do opłat abonamentowych, Użytkownik zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku.
6. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Operatora dokument potwierdzający Tytuł prawny do Lokalu. Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty Tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Operatora o tej okoliczności. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres BOK.
7. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:
  - 1) nazwisko i imiona,
  - 2) imiona rodziców,
  - 3) miejsce i data urodzenia,
  - 4) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
  - 5) numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
  - 6) nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu,
  - 7) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora z Umowy;
  - 8) adres poczty elektronicznej.
8. W przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej Operator może żądać w szczególności odpisu z właściwego rejestru lub innego dokumentu, na podstawie którego dana jednostka funkcjonuje oraz zaświadczenia z Urzędu Skarbowego o braku zaległości w zapłacie podatków.
9. Operator może również uzależnić zawarcie Umowy od:
  - 1) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy,
  - 2) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, tj. z dnia 15 marca 2019 r. (Dz.U. z 2019 r. poz. 681), przy czym Operator obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności. Operatorowi przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy, lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe – w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z

Umowy – jeżeli dokonano negatywnej oceny wiarygodności Zamawiającego na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa powyżej.

10. Użytkownik jest zobowiązany do informowania Operatora o zmianach swoich danych zawartych w Umowie w terminie 14 dni od ich wystąpienia.
11. Użytkownik może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę spełniającą kryteria do zawarcia Umowy, wyłącznie za pisemną pod rygorem nieważności zgodą Operatora. Udzielenie przez Operatora zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy jest uzależnione od wywiązania się Użytkownika ze wszystkich zobowiązań wobec Operatora.

#### V. USŁUGA TELEWIZJI.

##### § 6

1. Operator zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia Sieci sygnały Programów. Operator w ramach oferty udostępnia kodowane Programy pogrupowane w Pakiety bądź dostępne pojedynczo.
2. W ramach Pakietów, Operator zobowiązuje się do udostępniania Programów oraz ewentualnie innych świadczeń wyraźnie wskazanych w opisie takiego Pakietu (tzw. Programy i Świadczenia Gwarantowane). Opis taki zamieszczony jest w Cenniku, regulaminie dodatkowym bądź ofercie Operatora. Powyższe nie wyklucza udostępnienia, zwłaszcza w okresach promocyjnych i wedle uznania Operatora, Użytkownikowi dodatkowych Programów lub świadczeń, niewskazanych w opisie Pakietu, lub określonych jako świadczenia dodatkowe i niegwarantowane, o ile nie będą zobowiązywać Użytkownika do dodatkowej zapłaty. Takie dodatkowe Programy lub świadczenia mogą być także, według uznania Operatora, zmieniane lub wyłączane w dowolnym czasie. Zmiany zawartości zamówionych przez Użytkownika Pakietów w zakresie Programów lub Świadczeń Gwarantowanych traktowane będą jak zmiana treści Umowy, wymagająca przeprowadzenia procedur opisanych w Umowie. Dodatkowe Programy (nie gwarantowane) na wniosek Użytkownika mogą w każdej chwili zostać wycofane lub zablokowane.
3. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany numeracji Programów. Zmiana numeracji Programów nie stanowi zmiany Umowy.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść Programów oraz zmiany ramówki Programów.
5. Użytkownik może kopiować audycje nadawane w ramach Programów w całości lub ich części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiąganie korzyści majątkowych. Operator może ograniczyć nagrywanie Programów i innych treści na zewnętrznych nośnikach danych.
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość dostarczonych przez nadawców Programów informacji o audycjach telewizyjnych, w tym zawartych w treści elektronicznego przewodnika po programach (dalej jako „EPG”).
7. Użytkownik uprawniony jest do korzystania z Usługi telewizji wyłącznie na użytek własny, w sposób nie łączący się z osiąganiem korzyści majątkowych w Lokalu, który ze względu na swój charakter nie jest dostępny dla większej – nieograniczonej - grupy osób, chyba że Umowa stanowi inaczej.
8. Operator oprócz dostępu do Programów świadczy również dostęp do Usług Dodatkowych, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Użytkownikowi przez Operatora, takie jak: VOD (wideo na żądanie), programy radiowe, EPG, usługa blokady rodzicielskiej i ewentualnie inne znajdujące się w ofercie Operatora, kanały radiowe, dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych, i inne, wskazane w Umowie bądź innych jej załącznikach, szczególnie w Warunkach Promocji.
9. W zależności od wybranej Usługi Dodatkowej, dostęp do niej może być uwzględniony, zarówno w cenie, jak i może być dodatkowo płatny. Szczegółowe postanowienia w tym zakresie określa Umowa, Cennik lub Warunki Promocji.
10. Konsument zawierający umowę na odległość lub poza lokalem Operatora, w przypadku wyrażenia zgody na dostarczenie Treści cyfrowych (np. VOD) przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od Umowy, traci prawo do odstąpienia od Umowy.
11. Funkcjonalność Treści cyfrowych to możliwe sposoby ich wykorzystywania. W przypadku korzystania przez Użytkownika z usług:
  - 1) VOD – Treściami cyfrowymi są udostępniane filmy i seriale. W ramach VOD Użytkownik może bez ograniczeń ilościowych oglądać wypożyczone bądź zakupione przez siebie utwory za pośrednictwem posiadanego przez Użytkownika Sprzętu (własnego albo udostępnionego przez Operatora) w określonym czasie wskazanym w TV Panelu. Użytkownik nie może nagrywać przedmiotowych utworów oraz ich publicznie odtwarzać (dozwolone jest jedynie prywatne odtwarzanie). W celu ochrony przedmiotowych utworów Operator stosuje odpowiednie środki techniczne, poprzez zastosowanie m.in. kart dekodujących.
  - 2) EPG – Treściami cyfrowymi są udostępniane Użytkownikowi w formie komunikatów na ekranie telewizora informacje, w tym informacje na temat programów telewizyjnych dostępnych w ramach Usługi telewizji. W ramach EPG Użytkownik może bez ograniczeń korzystać z udostępnionych im informacji.

12. W razie, gdy w ramach Usług Dodatkowych Operator zaoferuje korzystanie przez Użytkownika z innych Treści cyfrowych, ich funkcjonalność zostanie przedstawiona Użytkownikowi przed podjęciem przez niego decyzji o skorzystaniu z tych Treści cyfrowych.
13. Interoperacyjność Treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem oznacza rodzaj sprzętu i oprogramowania, jaki niezbędny jest do korzystania z Treści cyfrowych. W celu korzystania z tych usług, obejmujących dostarczenie Treści cyfrowych, konieczne jest posiadanie Urządzenia o standardzie umożliwiającym korzystanie z Odbiornika TV, a informacje te znajdują się w jego instrukcji obsługi oraz na wniosek Użytkownika udzielane są dodatkowo przez BOK lub Przedstawiciela.
14. W przypadku Usługi telewizji podłączenie do Zakończenia sieci w Lokalu innych urządzeń niż Odbiornik TV jest niedozwolone, o ile Strony nie postanowią inaczej.

## VI. USŁUGA TELEFONII, ZASADY UMIESZCZANIA DANYCH UŻYTKOWNIKA W SPISIE UŻYTKOWNIKÓW

### § 7

1. Operator świadczy Usługę telefonii w Sieci lub w zasięgu dowolnej sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług w zakresie zapewnianych przez niego możliwości technicznych. Łącze internetowe Użytkownika winno zapewniać niezbędną jakość do poprawnej transmisji danych głosowych. Dodatkowo, z uwagi na ryzyko niedostępności lub nienależytej jakości połączeń Operator nie zaleca uruchamiania Usługi telefonii na internetowych łączach radiowych.
2. Użytkownikowi przysługuje prawo do nieodpłatnego złożenia wniosku o określenie progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie tj. usług telekomunikacyjnych z dodatkowym świadczeniem, które może być realizowane przez inny podmiot niż Operator, dla każdego Okresu Rozliczeniowego. W szczególności, oznacza to prawo Użytkownika do żądania od Operatora nieodpłatnego poinformowania o osiągnięciu progu kwotowego oraz blokowania połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie po osiągnięciu progu kwotowego oraz połączeń przychodzących z takich numerów, przy czym Operator oferuje co najmniej cztery progi kwotowe, które wynoszą 0, 35, 100 i 200 złotych. Obowiązek poinformowania o przekroczeniu w Okresie Rozliczeniowym określonego progu kwotowego uznaje się za wykonany, jeśli Operator wykonał co najmniej trzy próby połączenia z Użytkownikiem, w ciągu 24 godzin od osiągnięcia progu kwotowego. Jeśli Użytkownik nie określił progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie uznaje się, że próg ten wynosi 35 złotych dla każdego Okresu Rozliczeniowego. Użytkownik może ponadto żądać, by Operator nieodpłatnie blokował połączenia wychodzące na numery o podwyższonej opłacie lub połączenia przychodzące z takich numerów bądź na numery (lub z numerów) poszczególnych usług o podwyższonej opłacie, jak również usług, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Użytkownika.
3. Użytkownik Usługi telefonii nie może wykorzystywać jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają podłączenie do Sieci i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa, w tym w sposób powodujący nadużycie telekomunikacyjne.
4. Operator przydziela Użytkownikowi w Umowie numer telefoniczny. Numer ten służy do identyfikacji urządzenia końcowego w Sieci i nadawany jest przez Operatora.
5. Użytkownik może pisemnie żądać zmiany przydzielonego numeru telefonicznego, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Numer może być zmieniony przez Operatora na życzenie Użytkownika w przypadku, gdy jest to technicznie możliwe.
6. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Użytkownik korzystający z Usługi telefonii, wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej Sieci na obszarze:
  - 1) tym samym wskaźniku obszaru geograficznego- w przypadku numerów geograficznych,
  - 2) na terenie całego kraju- w przypadku numerów niegeograficznych.
7. Użytkownik korzystający z Usługi telefonii, wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać przy zmianie dostawcy usług przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci innego operatora na:
  - 1) obszarze geograficznym- w przypadku numerów geograficznych,
  - 2) terenie całego kraju- w przypadku numerów niegeograficznych.
8. Żądając przeniesienia przydzielonego numeru na podstawie ust. 7, Użytkownik może rozwiązać Umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim wypadku jest jednak zobowiązany do uiszczenia Operatorowi opłaty abonamentowej w wysokości nieprzekraczającej opłaty za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Użytkownikowi, obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy.

9. Przeniesienie numeru, o którym mowa w ust. 7 powinno nastąpić w ciągu 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usług. Przekroczenie terminu uprawnia Użytkownika do domagania się odszkodowania na zasadach określonych w § 11 ust. 4 Regulaminu.
10. Operator dostarcza Użytkownikowi nieodpłatnie z każdym Rachunkiem podstawowy wykaz Usług zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach telefonicznych z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Użytkownika połączeń. W wykazie Operator informuje Użytkownika o możliwości złożenia żądania, o którym mowa w art. 64a UPT.
11. Operator dostarcza, w terminie 14 dni od dnia złożenia pisemnego żądania przez Użytkownika, szczegółowy wykaz Usług telefonicznych za Okresy Rozliczeniowe poprzedzające o nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym złożono żądanie. Szczegółowy wykaz zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto. Na pisemne żądanie Użytkownika szczegółowy wykaz, zawierający powyższe dane, będzie dostarczany także Użytkownikowi począwszy od Okresu Rozliczeniowego, w którym Użytkownik złożył pisemne żądanie, aż do końca Okresu Rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Użytkownikiem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu. Za wydanie Użytkownikowi szczegółowego wykazu, o którym mowa w niniejszej ustępie, Operator może pobierać opłatę określoną w Cenniku, przy czym jeśli uwzględniona zostanie reklamacja Usługi, opłata podlega zwrotowi za ten wykaz, w którym ujęta została Usługa podlegająca reklamacji. Samo wniesienie przez Użytkownika reklamacji nie zwalnia go od konieczności zapłaty opłaty za wykaz.
12. Wykaz szczegółowy za bieżący Okres Rozliczeniowy dostarczany jest w formie wydruku lub w innej uzgodnionej przez strony formie np. na adres poczty elektronicznej Użytkownika, wraz z Rachunkiem za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy.
13. Umieszczenie Użytkownika w spisie użytkowników odbywa się za jego zgodą, na podstawie odrębnej umowy zawieranej przez Operatora z podmiotem publikującym spis użytkowników lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, z zachowaniem gwarancji ochrony danych osobowych Użytkownika i tajemnicy telekomunikacyjnej. Umieszczenie danych Użytkownika w spisie ograniczone jest do (i) numeru Użytkownika lub znaku identyfikującego Użytkownika, (ii) nazwiska i imion Użytkownika, (iii) nazwy miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się Zakończenie Sieci.
14. Operator zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi, tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianych służbom powołanym do niesienia pomocy. Z uwagi na możliwość korzystania przez Użytkownika z Usługi telefonii w sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług, z którym Użytkownik ma zawartą umowę o świadczenie usług dostępu do Internetu, możliwe są ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych wynikające z nienależytego wykonania przez tego dostawcę umowy z Użytkownikiem lub nie spełnieniem przez łącze internetowe tego dostawcy niezbędnych parametrów. O minimalnych parametrach niezbędnych do korzystania z Usługi telefonii w sieci innego dostawcy usług, Operator informuje Użytkownika na jego wniosek pisemnie, telefonicznie lub za pośrednictwem korespondencji e-mail.
15. Operator gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie. Z uwagi na charakter Sieci Operatora, lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończenia Sieci. Zmiana adresu Zakończenia Sieci wymaga formy pisemnej w postaci aneksu podpisanego przez obie Strony. Operator świadczy Usługę telefonii tylko w miejscu określonym w Umowie lub aneksie do umowy jako adres Zakończenia Sieci.
16. W przypadku Usługi telefonii w określonym Pakiecie, jeśli tak stanowi Cennik, Użytkownik może otrzymać pakiet darmowych minut, do wykorzystania w danym Okresie Rozliczeniowym na połączenia określone w Cenniku. W przypadku pozostałych połączeń lub po wyczerpaniu darmowych minut, za połączenia naliczane są opłaty w wysokości określonej w Cenniku. Niewykorzystane darmowe minuty nie przechodzą na następnym Okresie Rozliczeniowym.

## VII. USŁUGA CCTV

### § 8

1. W celu świadczenia Usługi CCTV Użytkownik zobowiązuje się do utrzymania w gotowości do pracy kamer rejestrujących obraz oraz innych Urządzeń niezbędnych do rejestracji obrazu, a także serwera, o ile nie stanowią one Sprzętu. Jeśli kamery oraz inne urządzenia rejestrujące obraz lub serwer stanowią Sprzęt, obowiązek ten obciąża Operatora.
2. Instalacja Usługi CCTV obejmuje wyłącznie budowę przyłącza telekomunikacyjnego i doprowadzenie sieci do Zakończenia Sieci w Lokalu Użytkownika, nie obejmuje zaś budowy i montażu wewnętrznej instalacji telewizji dozorowej, w której skład wchodzi urządzenia aktywne oraz bierne, a także okablowanie, niezbędnej do świadczenia Usługi CCTV. Budowa oraz montaż wewnętrznej instalacji telewizji dozorowej przez Operatora może nastąpić na podstawie odrębnej umowy zawartej pomiędzy Operatorem a Użytkownikiem.



3. Operator nie ponosi odpowiedzialność za nienależytą jakość Usługi CCTV lub brak jej dostępności spowodowany:
  - 1) wadliwym działaniem/niedziałaniem Urządzeń;
  - 2) brakiem zasilania lub nieodpowiednim zasilaniem Urządzeń lub Sprzętu.
4. Jakość Usługi CCTV jest wprost uzależniona od parametrów technicznych kamer rejestrujących obraz (im lepsze ich parametry, tym lepsza jakość Usługi CCTV), tym samym Operator nie odpowiada za jakość nagrania. Zdanie poprzednie nie wyłącza odpowiedzialności Operatora za nienależytą jakość nagrania wynikającą z wad fizycznych kamer, jeśli stanowią one Sprzęt.
5. Dane transmitowane w ramach Usługi CCTV są magazynowane na serwerze CCTV przez okres wskazany w Umowie, uzależniony od wybranej przez Użytkownika opcji Usługi CCTV, zaś po upływie tego okresu są automatycznie nadpisywane przez nowe dane transmitowane w ramach tej Usługi. Operator nie ma możliwości technicznych odtworzenia nadpisanych danych.
6. Użytkownik korzystający z Usługi CCTV, otrzymuje dostęp do systemu elektronicznego umożliwiającego bieżący podgląd danych transmitowanych oraz magazynowanych w ramach Usługi (system monitoringu E-CHO OnLine) poprzez login oraz hasło nadane w Umowie. Operator w terminie 14 dni od dnia Aktywacji Usługi CCTV przesyła Użytkownikowi w formie elektronicznej na adres e-mail Użytkownika wskazany w Umowie zestaw instrukcji dotyczących korzystania z systemu monitoringu E-CHO OnLine. Do korzystania z systemu monitoringu E-CHO OnLine konieczne jest posiadanie dostępu do usługi Internetowej.
7. Na życzenie Użytkownika Operator może sporządzać Użytkownikowi kopie nagrań w określonym formacie video. Kopie te udostępniane są Użytkownikowi na Trwałym nośniku. Koszt sporządzenia kopii określa Cennik.
8. W przypadku, gdy Usługa CCTV obejmuje Hosting transmitowanych danych:
  - 1) Operator zobowiązuje się świadczyć Hosting w sposób ciągły przez 24 godziny i 7 dni w tygodniu, z tym, że ma prawo do przerwy w świadczeniu Usługi trwającej maksymalnie 7 dni w każdym roku obowiązywania Umowy, wykorzystywanej w celu wykonania niezbędnych prac serwisowych, aktualizacji oprogramowania itd., o której będzie informował Użytkownika z wyprzedzeniem 48 godzin, a jeśli przerwa nie była zaplanowana, w terminie 24 godzin od jej zaistnienia, w formie elektronicznej na adres e-mail Użytkownika wskazany w Umowie;
  - 2) objętość dysku twardego oddanego do dyspozycji Użytkownika jest uzależniona od wybranej przez Użytkownika opcji Hostingu i określa ją Umowa;
  - 3) serwer umiejscowiony będzie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
  - 4) Operator zapewnia ochronę antywirusową serwera;
  - 5) dane Użytkownika zapisane na serwerze Operatora usuwane są w terminie 30 dni do dnia rozwiązania Umowy o świadczenie Usługi CCTV;
  - 6) kopie zapasowe danych (backup) nie są wykonywane. Istnieje możliwość wykonywania kopii danych lub pełnych kopii zapasowych na Trwałym nośniku (np. płycie DVD). Koszty takiej Usługi Dodatkowej określa Cennik.
9. W przypadku Usługi CCTV, wyłącznie w celu wykonania Umowy, Użytkownik w trybie art. 28 RODO powierza Operatorowi do przetwarzania dane osobowe w postaci wizerunku osób przebywających na terenie obiektów objętych Usługą CCTV, określonych w Umowie, w zakresie rejestracji obrazu i jego magazynowania, zwane dalej „Danymi”, na poniższych zasadach:
  - 1) Użytkownik zobowiązany jest przekazać Operatorowi wytyczne dotyczące przetwarzania Danych w terminie 14 (czternastu) dni od dnia Aktywacji Usługi CCTV;
  - 2) Dane objęte są tajemnicą telekomunikacyjną;
  - 3) zasady określone w niniejszym ustępie mają zastosowanie, o ile Strony nie zawrą odrębnej umowy w przedmiocie powierzenia Danych;
  - 4) Operator może powierzyć konkretne operacje przetwarzania Danych w drodze pisemnej umowy powierzenia innym podmiotom przetwarzającym;
  - 5) przekazanie Danych do państwa trzeciego może nastąpić jedynie na pisemne polecenie Użytkownika chyba, że obowiązek taki nakłada na Operatora prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego, któremu podlega Operator;
  - 6) Operator jest zobowiązany do przestrzegania przepisów RODO i UPT, a w szczególności do:
    - a) przetwarzania Danych wyłącznie na udokumentowane polecenie Użytkownika – co dotyczy też przekazywania Danych do państw z poza obszaru Unii Europejskiej lub organizacji międzynarodowej;
    - b) ochrony Danych;

- c) zastosowania przy przetwarzaniu Danych wszelkich środków technicznych i organizacyjnych, przewidzianych w art. 32- 36 RODO;
- d) w miarę możliwości - pomagania Użytkownikowi poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne wywiązać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której Dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III RODO;
- e) udostępniania wszelkich informacji niezbędnych do wykazania spełnienia obowiązków określonych w art. 28 RODO;
- f) umożliwienia Użytkownikowi lub audytorowi upoważnionemu przez Użytkownika przeprowadzanie audytów, w tym inspekcji w zakresie dotyczącym powierzenia przetwarzania Danych i zapewnienia współpracy w tym zakresie. Koszty audytu ponosi każda ze Stron we własnym zakresie, niezależnie od jego wyniku.
- g) prowadzenia dokumentacji opisującej sposób przetwarzania Danych, w tym rejestru czynności przetwarzania Danych. Operator udostępni na żądanie Użytkownika prowadzony rejestr czynności przetwarzania Danych, z wyłączeniem informacji stanowiących tajemnicę handlową innych klientów Operatora.

#### VIII. INSTALACJA I ZASADY KORZYSTANIA ZE SPRZĘTU I URZĄDZEŃ, OGRANICZENIA W ZAKRESIE KORZYSTANIA Z UDOSTĘPNIENEGO SPRZĘTU I URZĄDZEŃ.

##### § 9

1. Zawierając Umowę, Użytkownik wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada Tytuł prawny. Instalacja nastąpi w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony, a podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Użytkownik lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba. W celu wykonania Instalacji, Użytkownik zobowiązuje się do udostępnienia Lokalu Przedstawicielowi w uzgodnionym terminie. Przygotowanie miejsca Instalacji należy do Użytkownika.
2. Jeżeli w dniu zawarcia Umowy Użytkownik posiada niezbędne okablowanie umożliwiające świadczenie Usługi, zobowiązania Operatora ograniczają się do wykonania Aktywacji.
3. Operator zobowiązuje się udostępnić Użytkownikowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie wykonania Instalacji oraz udostępnienia Sprzętu następuje poprzez złożenie podpisu przez Użytkownika lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na protokole odbioru technicznego, przedłożonym przez Przedstawiciela po wykonaniu Instalacji.
4. Za dzień rozpoczęcia świadczenia Usługi uznaje się dzień podłączenia do Sieci lub moment Aktywacji wskazany w protokole uruchomienia Usługi.
5. Przed rozpoczęciem świadczenia Usługi Operator może przeprowadzić test sprawności Usługi, którego wyniki opisywane są przez strony w protokole uruchomienia Usług.
6. Zasilanie Sprzętu w energię elektryczną odbywa się na koszt Użytkownika. Zasilanie w energię elektryczną Sprzętu wykorzystywanego do świadczenia Usługi CCTV wymaga uprzedniego uzgodnienia szczegółów technicznych z Operatorem. Operator sugeruje zasilanie kamer wykorzystywanych do świadczenia Usługi CCTV poprzez zasilanie awaryjne – UPS.
7. Użytkownik jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z instrukcją postępowania ze Sprzętem, zgodnie z jego przeznaczeniem, zasadami prawidłowej eksploatacji i w sposób określony w Umowie, Regulaminie, Warunkach Promocji.
8. Użytkownik nie jest uprawniony do dokonywania jakichkolwiek zmian technicznych lub wizualnych (w tym także usuwania lub zmiany numerów seryjnych) Sprzętu. Użytkownik jest odpowiedzialny za utratę, wprowadzenie zmian technicznych lub wizualnych, zniszczenie lub uszkodzenie Sprzętu, naruszenie lub zniszczenie plomby (jeśli występuje), jak również za wszelkie inne szkody Sprzętu powstałe w okresie od ich wydania Użytkownikowi do zwrotu, poza zmianami wynikającymi z normalnego zużycia i poza szkodami wynikającymi z ukrytych wad technicznych.
9. Sprzęt pozostaje własnością Operatora, o ile Umowa nie stanowi inaczej, względnie, o ile nie dokonano jego sprzedaży na podstawie odrębnej umowy, zawieranej wraz z Umową.
10. O ile nie dokonano sprzedaży Sprzętu, Użytkownik jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Operatora, pod rygorem nieważności.
11. Z momentem oddania Sprzętu Użytkownikowi do używania, na Użytkownika przechodzi obowiązek dbania o powierzony mu Sprzęt. Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie (nie później niż w terminie 24 godzin od stwierdzenia tego faktu) poinformować telefonicznie Operatora o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu (lub jego części) oddanego mu do używania. W przypadku, gdy utrata spowodowana była kradzieżą, Użytkownik dodatkowo zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić fakt kradzieży

organom uprawnionym do ścigania przestępstw (Policja, Prokuratura) oraz dostarczyć osobiście lub przesać listem poleconym potwierdzenie zgłoszenia, w terminie 3 dni od daty stwierdzenia kradzieży.

12. Niezależnie od przyczyn utraty Sprzętu, Użytkownik zobowiązany będzie z tego tytułu do zwrotu Operatorowi równowartości Sprzętu z chwili jego utraty, chyba że utrata Sprzętu przez Użytkownika nastąpiła z winy Operatora lub wskutek działania Siły wyższej. Operator wyda Użytkownikowi Sprzęt w miejsce utraconego po zapłacie przez Użytkownika opłaty określonej w zdaniu poprzednim.
13. Użytkownik powinien umożliwić Operatorowi dokonywanie okresowych kontroli prawidłowości działania Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu oraz usuwanie Awarii bądź Usterek. O zamiarze przeprowadzenia kontroli, Użytkownik zostanie powiadomiony telefonicznie ze stosowanym wyprzedzeniem, nie krótszym niż 7 dni, a strony wspólnie ustalą dogodny dla nich termin kontroli. W przypadku Awarii lub Usterki, Użytkownik powinien udostępnić Lokal celem ich usunięcia niezwłocznie od zawiadomienia.
14. Operator zastrzega sobie prawo do wymiany udostępnionego Sprzętu oraz do przeprowadzania aktualizacji jego oprogramowania.

#### § 10

1. Urządzenia podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Urządzeń, chyba że wynika to z powodu okoliczności jego dotyczących.
3. Użytkownik zobowiązany jest odłączyć Urządzenie i Sprzęt podczas wyładowań atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Użytkownika do Sieci za pomocą linii kablowej powinien także odłączyć kabel sygnałowy od Urządzenia Użytkownika. Za ewentualne szkody spowodowane zaniedbaniem tego obowiązku Operator nie ponosi odpowiedzialności.
4. Wszelkich zmian, konserwacji, instalacji Zakończeń Sieci oraz usuwanie uszkodzeń Sieci, Zakończeń Sieci lub Sprzętu, mają prawo dokonywać wyłącznie służby techniczne Operatora.

#### IX. OKRES ROZLICZENIOWY, OPŁATY, SPOSOBY DOKONYWANIA PŁATNOŚCI.

#### § 11

1. Okresem Rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy.
2. Wysokość opłat za Usługi oraz sposób ich naliczania określa Umowa, Cennik lub Warunki Promocji, jeśli Umowa jest zawierana na warunkach promocyjnych.
3. Za wyjątkiem sytuacji opisanej w § 8 ust. 2 Regulaminu, Użytkownik w pierwszym otrzymanym Rachunku zostanie obciążony opłatą instalacyjną, w wysokości określonej w Cenniku bądź Umowie lub Warunkach Promocji.
4. W przypadku gdy Usługa była świadczona przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnej Operatorowi opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona w danym Okresie Rozliczeniowym.
5. Rachunki udostępniane są Użytkownikowi za pośrednictwem EBOK lub indywidualnego adresu poczty elektronicznej Użytkownika, o ile Użytkownik nie zgłosił Operatorowi zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury, w tym elektronicznej (e-faktura).
6. Wszystkie opłaty Użytkownik jest zobowiązany uiszczać w terminach na rachunek bankowy Operatora wskazany na Rachunku.
7. Użytkownik uiszcza bez uprzedniego wezwania opłatę abonamentową z góry do 15. dnia każdego miesiąca.
8. Opłaty inne niż abonamentowa (np. opłata instalacyjna) pobierane będą na podstawie Rachunku w terminie 7 dni.
9. Za opóźnienia w zapłacie Operator pobierał będzie od Użytkownika odsetki ustawowe.

#### X. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA, WYSOKOŚĆ ODSZKODOWANIA, ZASADY I TERMINY JEGO WYPŁATY. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ UŻYTKOWNIKA.

#### § 12

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Użytkownika lub wskutek nieprzestrzegania przez Użytkownika przepisów prawa lub postanowień Umowy i jej załączników.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
  - 1) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Użytkownika za pośrednictwem Internetu;

- 2) płatności dokonywane przez Użytkownika za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu;
  - 3) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Operatora lub osoby, za które Operator odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę;
  - 4) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Użytkownika za pośrednictwem Internetu;
  - 5) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Użytkownika w Internecie za pośrednictwem Sieci;
  - 6) dane utrzymywane na komputerach podłączonych do Sieci.
3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi wywołanej Awarią lub Usterką, w tym w sytuacji, kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Użytkownikowi przysługuje względem Operatora prawo do żądania odszkodowania w formie kary umownej w wysokości 1/30 średniej miesięcznej opłaty abonamentowej, liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli czas usunięcia usterki przez Operatora nie przekroczy 48 godzin od momentu powzięcia o tym wiadomości.
  4. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w § 7 ust. 9 Regulaminu, Użytkownikowi przysługuje od Operatora jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy miesięcznych opłat abonamentowych za Usługę telefonii, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych. W przypadku gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie Operatora, przysługuje mu zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, z winy którego nastąpiło opóźnienie.
  5. Niezależnie od kary umownej, Użytkownikowi przysługuje obliczony proporcjonalnie upust w opłacie abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszeniu jej jakości.
  6. W przypadku szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej kary umownej, Użytkownikowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
  7. Kara umowna lub odszkodowanie uzupełniające, jak również upust w opłacie abonamentowej są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Użytkownika, bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec Operatora.
  8. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie abonamentu oraz wypłaty kary umownej bądź odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Użytkownika i procedury reklamacyjnej w trybie określonym dalej w dziale REKLAMACJE.POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE.

#### § 13

1. Użytkownik jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i Regulaminu, zarówno w stosunku do Operatora, jak i osób trzecich.
2. Użytkownikowi zabrania się udostępniania Usług poza Lokal, bez pisemnej (pod rygorem nieważności) zgody Operatora. Za naruszenie tego obowiązku, niezależnie od prawa Operatora do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym z winy Użytkownika, Użytkownik będzie ponosił względem Operatora odpowiedzialność odszkodowawczą wedle zasad określonych w kodeksie cywilnym.
3. Korzystając z Usług, Użytkownik ponosi w szczególności odpowiedzialność za:
  - 1) naruszenie praw własności intelektualnej osób trzecich,
  - 2) rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa,
  - 3) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania,
  - 4) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,
  - 5) rozpowszechnianie wirusów komputerowych,
  - 6) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie konta- ang. spamming),

- 7) korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług.
4. Operator zaleca Użytkownikowi:
  - 1) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadanie oprogramowania antyspamowego itp.,
  - 2) zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzebieciowych, zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt,
  - 3) stosowanie do kont pocztowych, EBOK, oraz innych aplikacji internetowych wymagających podania hasła, haseł o długości co najmniej 8 znaków, zawierających oprócz małych i dużych liter także cyfry i inne znaki, w tym interpunkcyjne;
  - 4) zainstalowanie w Urządzeniu oprogramowania antywirusowego i dokonywanie okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Urządzenia, jak też kontrolowanie pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą sieci Internet.
5. Operator zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Użytkownika do Sieci oraz zawieszenie świadczenia Usług, bądź rozwiązania Umowy z winy Użytkownika, w przypadku naruszenia przez Użytkownika obowiązków, o których mowa w ust. 2 i 3 powyżej, gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Użytkownik ich nie zaniecha.
6. Użytkownik jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Operatorowi w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową, Regulaminem, oraz za działania sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
7. Użytkownik zobowiązany jest nie powodować w jakikolwiek sposób zakłóceń w działaniu Sieci lub sieci innego operatora oraz nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową Operatora lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemu służącego udostępnieniu i monitorowaniu Usług.
8. W przypadku stwierdzenia przez Operatora świadczenia przez Użytkownika osobom trzecim dostępu do Usługi na bazie łączy dostarczanych przez Operatora, Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego zaprzestania działań niezgodnych z Regulaminem.

## XI. USŁUGA SERWISOWA.

### § 14

1. Operator zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Użytkownika przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Operator zapewnia:
  - 1) cykliczne przeglądy stanu technicznego Sieci;
  - 2) bieżąca naprawę Usterek i Awarii Sieci;
  - 3) techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu;
  - 4) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Operatora, trwających promocjach i ofertach specjalnych;
  - 5) rozpatrywanie reklamacji;
  - 6) informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem EBOK.
2. Użytkownik może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informacji na temat Usług :
  - 1) na stronie internetowej Operatora;
  - 2) pod numerem telefonu BOK wskazanym na stronie internetowej Operatora;
  - 3) e-mailem na adres podany w Umowie,
  - 4) osobiście w BOK.
3. Opłaty za połączenie z numerem BOK nie będą wyższe niż opłata za zwykłe połączenia telefoniczne, zgodne z wybranym przez Użytkownika Pakietem taryfowym.
4. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczanym na stronie internetowej Operatora oraz dostarczany przy zawieraniu Umowy, a na wniosek Użytkownika zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej.

5. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 48 godzin od chwili powzięcia informacji o Usterce lub Awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Użytkownik zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.
6. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterek lub Awarii, a także pomoc techniczna następuje:
  - 1) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Operatora lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Użytkownik;
  - 2) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia, lub Usterek bądź wad spowodowanych przez Użytkownika lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, w tym Regulaminem i instrukcją postępowania ze Sprzętem, a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Operatora.
7. W przypadku, jeżeli jest to konieczne, Użytkownik zobowiązany jest do udostępnienia Operatorowi Lokalu celem zlokalizowania i usunięcia niesprawności. Użytkownik zobowiązany jest do umożliwienia Operatorowi dostępu do Zakończenia Sieci oraz Sprzętu, o ile zachodzi podejrzenie zaburzenia pracy Sieci spowodowane nieprawidłowym ich działaniem.
8. W przypadku wystąpienia Usterki Sprzętu, Użytkownik zobowiązany jest dostarczyć uszkodzony Sprzęt do BOK w jak najszybszym terminie oraz udzielić wszelkich informacji umożliwiających ustalenie przyczyn Usterki.

## XII. REKLAMACJE. POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE.

### § 15

1. Użytkownik korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Operatora terminu przyłączenia do Sieci lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
2. Reklamację może zgłosić Użytkownik lub jego pełnomocnik w każdej jednostce Operatora, obsługującej użytkowników (dalej „Jednostka”). Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia jej złożenia. Nie udzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Operatora.
3. Reklamacje winny być zgłaszane Operatorowi w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w Jednostce lub przesyłką pocztową, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Jednostce, w formie elektronicznej pocztą elektroniczną.
4. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Użytkownika;
  - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - 4) numer Identyfikacyjny nadany Użytkownikowi przez Operatora lub adres miejsca świadczenia Usług,
  - 5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora terminu przyłączenia do Sieci;
  - 6) wysokość odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa jeśli reklamujący żąda ich wypłaty, oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wnioszek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
  - 7) podpis Użytkownika – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w Jednostce, w formie pisemnej lub ustnie, upoważniony Przedstawiciel jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub elektronicznie przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Operator zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.
6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Jednostki obsługującej reklamację.

7. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Użytkownika ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Użytkownika w Jednostce nie spełnia warunków określonych w ust. 4, upoważniony Przedstawiciel, przyjmując reklamację jest zobowiązany, o ile to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Użytkownika o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania. W przypadku gdy reklamacja złożona w inny sposób aniżeli wynika to ze zdania pierwszego nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Jednostka rozpatrująca reklamację, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia, wzywa Użytkownika do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli jednak w reklamacji nie została wskazana kwota, o której mowa w ust. 4 pkt 6), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, Jednostka traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

#### § 16

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - 1) nazwę Jednostki Operatora i jej adres,
  - 2) informację o dniu złożenia reklamacji,
  - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - 4) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Użytkownika,
  - 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 109 UPT,
  - 6) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
  - 7) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

#### § 17

1. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
2. Za zgodą Użytkownika, 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 Użytkownika środka komunikacji elektronicznej.
3. Przepisu ust. 1 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku 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 Użytkownika środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Użytkownik 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 Użytkownika do złożenia reklamacji.
4. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone powyżej odpowiednio dla potwierdzenia/złożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
5. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie Użytkownika wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

6. Użytkownik, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 5, ma zostać przekazana. Na żądanie Użytkownika, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
7. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania Użytkownikowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Użytkownikowi.
8. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Użytkownik może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Operatorowi lub składając wniosek o zawiązanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji, a w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 109 UPT. Postępowanie w trybie art. 109 w/w ustawy jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Użytkownika lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Szczegółowe informacje dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentycznej tego urzędu: <https://cik.uke.gov.pl/>.

**XIII. ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG, OPŁATY W MOMENCIE ROZWIĄZANIA UMOWY, SPOSÓB PRZEKAZYWANIA INFORMACJI O ZAGROŻENIACH ZWIĄZANYCH ZE ŚWIADCZONĄ USŁUGĄ.**

**§ 18**

1. Z zastrzeżeniem innych postanowień Regulaminu bądź Umowy, Operator może zawiesić świadczenie usług Użytkownikowi, albo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Użytkownik, pomimo wezwania do zaniechania naruszania Umowy:
  - 1) opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty nie będącej opłatą okresową, przewidzianej Umową, Regulaminem, Warunkami Promocji, Cennikiem o co najmniej 30 dni od terminu wymagalności świadczenia;
  - 2) używa Sprzętu lub korzysta z Usług niezgodnie z Umową lub jej załącznikami, w szczególności naraża na zniszczenie ten Sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim lub dokonuje samowolnej przeróbki Sprzętu lub Zakończenia Sieci;
  - 3) korzysta z Usług niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym zwłaszcza ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych;
  - 4) udostępnił Usługi poza Lokal;
  - 5) używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci;
  - 6) uniemożliwia Przedstawicielom wymianę lub naprawę Sprzętu bądź Zakończenia Sieci, jak również usunięcie Usterki albo Awarii;
  - 7) utraci Tytuł prawny do Lokalu;
  - 8) w inny, rażący sposób narusza postanowienia Umowy lub jej załączników bądź przepisów prawa.
2. Operator ma nadto prawo zawiesić świadczenie Usług Użytkownikowi, jeżeli żądanie takie zgłoszą właściwe i uprawnione do tego organy, w tym organy wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego.
3. Ponowna Aktywacja Usług, zawieszonych na podstawie niniejszego paragrafu następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, a w przypadku zaległości w opłatach nie wcześniej, niż po ich uregulowaniu przez Użytkownika.
4. Z zastrzeżeniem ust. 5, w przypadku zawieszenia Usług od Użytkownika nie jest pobierana opłata abonamentowa.
5. W przypadku Umów zawartych na czas nieokreślony lub Umów przekształconych w zawarte na czas nieokreślony, Użytkownik, który nie zalega z żadnymi płatnościami wobec Operatora, może, po złożeniu pisemnego wniosku, zawiesić korzystanie z Usługi na okres od jednego do sześciu pełnych Okresów Rozliczeniowych. W sytuacji, o której mowa w zdaniu poprzednim, za okres zawieszenia Użytkownik ponosi opłatę miesięczną za utrzymanie łącza, a w przypadku Usługi telewizji także opłaty miesięczne za dzierżawę dekodera.

**§ 19**

1. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia, jak również odstąpienia przez Konsumenta od Umowy w trybie UPK, Użytkownik zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu. Zwrotu dokonuje w BOK, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie – nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Użytkownika.



2. W przypadku naruszenia postanowień ust.1 powyżej, jak również w razie zwrócenia Sprzętu uszkodzonego Operator odpowiednio wezwie Użytkownika do zwrotu Sprzętu lub zapłaty jego równowartości. Użytkownik ponosi ponadto odpowiedzialność względem Operatora za zmniejszenie wartości Sprzętu, będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza jego przeznaczenie, w tym za uszkodzenie lub zużycie w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.
3. Prócz powyższych opłat, Użytkownik zobowiązany jest także do zapłaty za świadczenia spełnione, zgodnie z treścią § 5 ust. 5 Regulaminu.

#### § 20

1. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Użytkownika zamieszczone są na stronie internetowej Operatora, a na wniosek Użytkownika zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej.
2. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator zapewnia tajemnicę:
  - 1) informacji przekazywanych w Sieci;
  - 2) danych osobowych Użytkowników;
  - 3) danych transmisyjnych, przetwarzanych dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, zarządzania ruchem w sieciach telekomunikacyjnych, obsługi klienta lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, z wyjątkiem sytuacji opisanych w ust. 3 niniejszego paragrafu oraz w innych przypadkach, w których Operator jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.
3. Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje bezpieczeństwa przekazu informacji w następujących przypadkach:
  - 1) awarii lub uszkodzenia Sieci;
  - 2) popełnienia przez osobę trzecią lub Użytkownika czynu niedozwolonego;
  - 3) przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Operatora;
  - 4) w innych sytuacjach przewidzianych prawem.

#### XIV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.

#### § 21

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy UPT oraz inne powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
2. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 01 czerwca 2019 roku.