REGULAMIN

ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

PRZEZ TELEWIZJĘ KABLOWĄ DIPOL SP. Z O.O.

Rozdział I

Postanowienia ogólne i definicje

§1.

1. Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Telewizję Kablową Dipol Sp. z o.o., zwany dalej „Regulaminem", określa zakres i warunki wykonywania usługi telewizji kablowej, w tym cyfrowej, usługi dostępu do Internetu oraz usługi telefonicznej, a także zakres praw i zobowiązań wynikających z umów zawieranych przez Operatora z Abonentami oraz tryb reklamacyjny.

2. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

a. Abonent – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, utworzona zgodnie z przepisami prawa, która zawarła z Operatorem Umowę Abonencką,

b. Operator – przedsiębiorca telekomunikacyjny działający pod firmą: Telewizja Kablowa Dipol Sp. z o.o., z siedzibą w Białymstoku przy ul. Kraszewskiego 28 lok. 38, wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000063347, NIP 9661580536,

c. Umowa Abonencka (Umowa) – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez Operatora na rzecz Abonenta, zawarta w formie pisemnej, określająca ich wzajemne prawa i obowiązki,

d. **Sieć** – sieć telekomunikacyjna, stanowiąca własność Operatora, za pomocą której Operator świadczy publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne,

e. **Przyłącze** - element składowy Sieci, zawierający zainstalowane w Lokalu przez Operatora lub jego przedstawiciela: kable, gniazda i inne urządzenia niezbędne do świadczenia usług telekomunikacyjnych,

f. **Terminal** – urządzenie końcowe będące własnością Abonenta, w szczególności: telewizor, magnetowid, odbiornik radiowy oraz komputer, o parametrach zgodnych z obowiązującymi normami na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej,

g. **Biuro Obsługi Klienta (BOK)** – lokal, w którym Operator wykonuje czynności związane z obsługą Abonentów,

h. **Cennik** – aktualnie obowiązujące zestawienie cen za świadczone przez Operatora usługi telekomunikacyjne oraz inne opłaty związane z tymi usługami,

i. **Lokal** – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe będące w dyspozycji Abonenta na podstawie przysługującego mu tytułu prawnego,

j. **Netykieta** – opis zasad postępowania użytkownika w sieci Internet, dostępny na stronie internetowej Operatora,

k. **Gniazdo Abonenckie** – zakończenie Sieci w Lokalu Abonenta umożliwiające korzystanie z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora,

l. **Modem Kablowy** – urządzenie niezbędne do świadczenia usług telekomunikacyjnych,

m. **STB (Set Top Box** – Dekoder Telewizji Cyfrowej) – urządzenie służące do odbioru telewizyjnego sygnału

cyfrowego,

n. **Karta Dostępu Warunkowego (Karta Dostępowa)** – urządzenie będące własnością Operatora, użyczane Abonentowi na okres trwania Umowy, umożliwiające aktywację usługi telewizji cyfrowej,

o. **Awaria** – czasowe pogorszenie się jakości usług świadczonych przez Operatora lub brak możliwości korzystania z usług spowodowane wadliwą pracą sieci,

p. **Instalacja** – wykonanie i uruchomienie Przyłącza w lokalu Abonenta w celu zapewnienia dostępu do sieci telekomunikacyjnej Operatora.

q. **Numery Alarmowe** – skrócone numery telefoniczne do służb powołanych ustawowo do niesienia pomocy.

Rozdział II

Zakres i warunki świadczonych usług telekomunikacyjnych

Przyłącze

§2.

1. Instalacja następuje na wniosek Abonenta. Jeżeli Abonent nie posiada tytułu prawnego do Lokalu w którym Przyłącze ma być wykonane, zobowiązany jest do uzyskania pisemnej zgody osoby której przysługuje tytuł prawny do Lokalu.

2. Zgoda Abonenta na Instalację obejmuje w szczególności zgodę na poprowadzenie kabli, wywiercenie niezbędnych otworów oraz montaż Gniazda Abonenckiego i/lub innych urządzeń niezbędnych do świadczenia usług telekomunikacyjnych. Miejsce lokalizacji Przyłącza Operator

uzgadnia z Abonentem. Kable zostaną przeprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Terminala.

3. Przygotowanie Lokalu do Instalacji jest obowiązkiem Abonenta i obejmuje między innymi przestawianie mebli oraz wyposażenia znajdującego się w Lokalu w celu udostępnienia miejsca wykonania Przyłącza. Abonent jest zobowiązany udostępnić Lokal w celu Instalacji w możliwie najkrótszym terminie.

4. Podczas Instalacji w Lokalu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody w mieniu znajdującym się w Lokalu wynikające ze zdarzeń określonych w ust. 3, chyba że szkoda wynika z nienależytego wykonania Umowy przez Operatora.

6. Prawidłowe wykonanie Instalacji Abonent lub osoba przez niego upoważniona potwierdza własnoręcznym podpisem na przedłożonym mu przez przedstawiciela Operatora dokumencie.

7. Wysokość opłaty Instalacyjnej określa aktualny Cennik. W przypadku gdy Instalacja jest połączona z dodatkowymi nakładami materiałowymi lub czasowymi, Operator jest uprawniony do pobrania zwiększonej opłaty instalacyjnej uprzednio uzgodnionej z Abonentem.

8. Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do przyłączenia jednego Terminala. Podłączenie kolejnych Terminali w Lokalu, zgodnie z Umową, wykonywane jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.

§3.

1. Przyłącze stanowi własność Operatora.

2. Abonent jest zobowiązany do korzystania z Przyłącza w sposób zgodny z Umową i postanowieniami Regulaminu.

3. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Przyłączem oraz dostarczoną w ramach Umowy usługą. W szczególności nie ma prawa udostępniania usługi oraz któregokolwiek z elementów Przyłącza (odpłatnie lub nieodpłatnie) osobom trzecim. Abonent nie może dokonywać jakichkolwiek zmian technicznych w Przyłączu. Abonent ponosi odpowiedzialność za przekazanie, utratę, uszkodzenie, zniszczenie lub umożliwienie korzystania z Przyłącza osobom trzecim.

4. W okresie obowiązywania Umowy Abonent zobowiązany jest do wykorzystywania Przyłącza zgodnie z jego przeznaczeniem. Przyłącze może być wykorzystywane wyłącznie w celach niekomercyjnych.

5. W każdym przypadku naruszenia postanowień ust. 2-4 Operator może rozwiązać Umowę Abonencką. W przypadku udostępniania przez Abonenta usługi lub któregokolwiek z elementów Przyłącza osobom trzecim, Operator może żądać od Abonenta zapłaty kary umownej, której wysokość określa Cennik.

6. Na wniosek Abonenta Przyłącze może być rozbudowane o większą ilość Gniazd Abonenckich za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.

§4.

Operator dostarczy do Gniazda Abonenckiego zamówione przez Abonenta usługi telekomunikacyjne o parametrach zgodnych z obowiązującymi normami na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej.

Usługa telewizji kablowej analogowej i cyfrowej

§5.

1. Operator zobowiązuje się do świadczenia usługi telewizji kablowej objętej Umową Abonencką w zakresie wynikającym z wybranego przez Abonenta pakietu programów, zaś Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Regulaminu oraz Umowy, w tym terminowego wnoszenia opłat za świadczone usługi zgodnych z aktualnym Cennikiem.

2. W okresach promocyjnych i testów technicznych Abonentowi mogą zostać udostępnione dodatkowe programy nieobjęte Umową. Zarówno udostępnienie jak i wycofanie takich programów nie wymaga zamiany Umowy, ani uprzedniego powiadomienia o tym Abonenta.

3. Operatorowi przysługuje prawo do modyfikacji oferty programowej na którą została zawarta Umowa poprzez:

a. zmianę liczby programów,

b. zastępowanie programów przez inne programy.

Taka modyfikacja może nastąpić z ważnych przyczyn. Za ważną przyczynę uważa się w szczególności:

- zaprzestanie rozpowszechniania programów przez nadawcę,
- rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy zawartej pomiędzy Operatorem i nadawcą,
- brak możliwości reemisji programów ze względów technicznych, lub prawnych,
- zmianę charakteru programów wprowadzoną przez nadawcę,

- obniżenie jakości programu,
- problemy lub zmiany techniczne po stronie nadawcy (zła jakość sygnału lub kodowanie),
- zmianę satelity lub systemu nadawania,
- zawartość programów naruszająca prawo lub uzasadnione prawa osób trzecich,

4. W przypadku zmiany przez Operatora oferty programowej Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia umowy na piśmie w terminie jednego miesiąca od dnia w którym powziął wiadomość o zmianie, ze skutkiem rozwiązania umowy na koniec miesiąca. W razie wypowiedzenia, przez Abonenta, Umowy w tym trybie Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.

5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę reemitowanych programów oraz audycji w nich zawartych.

6. Operator umożliwia odbiór wybranego przez Abonenta pakietu programów reemitowanych cyfrowo jeżeli Abonent:

a. nie zalega w opłatach za usługi świadczone przez Operatora,

b. opłaci należność za STB (Dekoder Telewizji Cyfrowej) oraz uiści opłatę aktywacyjną zgodnie z aktualnym Cennikiem,

c. poprawnie zainstaluje STB (Dekoder Telewizji Cyfrowej),

7. Abonent przyjmuje do wiadomości, że programy pakietów telewizyjnych mogą być odbierane wyłącznie w gospodarstwach domowych. Wszelkie nagrywanie i publiczne odtwarzanie, wypożyczanie odpłatne i nieodpłatne nagrań programów jest zabronione pod odpowiedzialnością karną wynikającą z ustawy z dnia 4 lutego 1994r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2006 r. Nr 90,

poz. 631 z późn. zm.). W przypadku stwierdzenia postępowania o którym mowa wyżej, Operator powiadomi o zaistniałym zdarzeniu uprawnione instytucje w celu podjęcia stosownych kroków prawnych.

8. Abonent przyjmuje do wiadomości, że jakiekolwiek ułatwianie lub umożliwianie przez Abonenta odbioru programów telewizji analogowej lub cyfrowej osobom trzecim pozostającym poza Lokalem, które nie podpisały Umowy Abonenckiej i nie wnoszą opłat abonamentowych za te programy, jest przestępstwem naruszającym postanowienia ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych i w ramach obowiązującego prawa może być ścigany za popełnienie przestępstwa.

9. Abonent przyjmuje do wiadomości, że Karta Dostępu Warunkowego jest własnością Operatora i zostaje mu użyczona na okres trwania Umowy. W przypadku rozwiązania Umowy, w zakresie telewizji cyfrowej, Abonent zobowiązany jest do zwrotu Operatorowi Karty Dostępu Warunkowego. Zwrot Karty Dostępu Warunkowego następuje na koszt Abonenta, w terminie do 14 dni od dnia rozwiązania Umowy. W przypadku braku zwrotu Karty Dostępu Warunkowego, po uprzednim wezwaniu Abonenta przez Operatora do zwrotu Karty Dostępu Warunkowego i bezskutecznym upływie dodatkowego 7 dniowego terminu, Operator ma prawo obciążyć Abonenta opłatą za Kartę Dostępu Warunkowego, zgodną z aktualnym Cennikiem.

Usługa dostępu do Internetu

§6.

1. Minimalne wymagania sprzętowe i programowe dla Terminala używanego do obsługi dostępu do Internetu są

określone przez Operatora na jego stronie internetowej oraz dostępne w BOK.

2. Abonentowi przysługuje prawo do zmiany przepływności Usługi dostępu do Internetu.

3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za wadliwe funkcjonowanie usługi w przypadku stosowania przez Abonenta Terminala niespełniającego wymogów, o których mowa w ust.1, jak również za:

a. treść i formę danych odebranych z wykorzystaniem Przyłącza oraz za szkody wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanych przez Abonenta z Internetu, niepochodzących od Operatora

b. niezależne od Operatora i podmiotów za które odpowiada, nieprawidłowe funkcjonowanie usługi dostępu do Internetu uniemożliwiające transfer danych,

c. nieprawidłowe funkcjonowanie konta pocztowego spowodowane jego przepełnieniem,

d. zabezpieczenie danych Abonenta zawartych w jego komputerze, w tym przed ingerencją osób trzecich,

e. płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, a w szczególności za pomocą kart kredytowych czy kodów.

4. Naruszeniem Regulaminu przez Abonenta jest:

a. działanie którego skutkiem jest zawieszenie, zła praca lub blokowanie Terminali innych użytkowników Sieci lub sieci Internet,

b. stosowanie nielegalnych lub naruszających prawa osób trzecich danych i programów komputerowych,

rozpowszechnianie wirusów i innych programów powodujących nieprawidłową pracę Terminali innych użytkowników, podejmowanie prób nielegalnego dostępu do obcych systemów komputerowych (przeszukiwanie otwartych portów, rozsyłanie szkodliwego oprogramowania),

c. umieszczanie w Sieci oraz sieci Internet informacji i treści niezgodnych z prawem lub naruszających prawa osób trzecich,

d. przesyłanie za pośrednictwem konta poczty elektronicznej treści niezgodnych z przepisami obowiązującego prawa,

e. działanie niezgodne z Netykietą, ogólnie pojętą „kulturą sieciową", a zwłaszcza używanie obelżywego lub nieprzyzwoitego języka.

5. W przypadku naruszenia Regulaminu przez Abonenta i nie zaprzestaniu wykonywania naruszeń w terminie 7 dni od pisemnego wezwania Abonenta przez Operatora do zaniechania naruszeń, Operator może rozwiązać Umowę Abonencką bez zachowania terminu wypowiedzenia.

6. W przypadku korzystania przez Abonenta z usługi utrzymania niezmiennego adresu IP z klasy publicznej Operator zastrzega sobie możliwość zmiany adresu IP z powodów technicznych. O zmianie Abonent zostanie powiadomiony na 30 dni przed wprowadzeniem zmiany. Informacja zostanie wysłana Abonentowi na adres konta poczty elektronicznej lub inny wskazany przez Abonenta w Umowie.

7. Za zabezpieczenie danych w Terminalu Abonent odpowiada we własnym zakresie. Operator zaleca zainstalowanie oryginalnego programu antywirusowego i dokonywanie okresowej kontroli antywirusowej danych znajdujących się w pamięci Terminala, jak również kontrolowania w tym

zakresie danych uzyskanych za pomocą Sieci Operatora lub innych źródeł.

8. Operator ma prawo do zablokowania świadczenia usługi dostępu do Internetu w razie wykrycia w Terminalu Abonenta wirusów lub innego oprogramowania mogącego powodować zakłócenia pracy Sieci, użytkowników Sieci lub sieci Internet. Odblokowanie usługi może nastąpić po usunięciu z Terminala Abonenta oprogramowania o którym mowa wyżej. W przypadku nie usunięcia oprogramowania o którym mowa powyżej, po uprzednim poinformowaniu Abonenta, Operator ma prawo do rozwiązania Umowy.

§7.

Dane dotyczące ograniczeń urządzeń końcowych oraz funkcjonalności świadczonej usługi dostępu do sieci Internet

1. Operator ustanowił ograniczenie funkcjonalności modemu kablowego, polegające na zablokowaniu możliwości korzystania przez Abonenta z portu USB.
2. Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, usługa obejmuje przyłączenie jednego terminala sieciowego (np. komputer, palmtop, router). Na przyłączenie każdego kolejnego urządzenia należy uzyskać zgodę Operatora.
3. Urządzenia końcowe PON ONT, mają aktywny tylko jeden port Ethernet. Na aktywację kolejnych portów Ethernet należy uzyskać zgodę Operatora.
4. Operator wprowadził następujące procedury pomiaru i organizacji ruchu w sieci mające na celu zapobieżenie

osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza:

- pomiar ruchu na interfejsach Operatora związanych ze świadczonymi usługami,
- monitorowanie wykorzystania procentowego przepustowości interfejsów,
- przy osiągnięciu 80% przepływności interfejsu dokonywana jest analiza wykorzystania.

Wykorzystanie interfejsu na poziomie 95-100% powoduje pojawianie się następujących usterek:

- utraty komunikatów,
- zniekształcenia komunikatów,
- wydłużenia czasu przesyłania komunikatów,
- spowolnienia transmisji bądź zakłócenia w jakości transmisji,

Wykorzystanie interfejsu na poziomie 80-95% może sporadycznie doprowadzać do:

- spowolnienia transmisji.

Wykorzystanie interfejsu na poziomie do 80% nie wpływa na jakość usługi.

5. Operator, w celu zwiększenia bezpieczeństwa Abonentów dokonuje filtracji części ruchu w sieci poprzez blokadę portów:

- 67-69
- 135-139
- 161-162
- 445

- 1477-1478
- 1512
- 1900

w protokołach UDP i TCP.

6. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług Operator zastrzega sobie prawo do:
- ograniczenia transmisji w celu wyeliminowania naruszeń bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług,
- ograniczenia dostępu do usługi w której działania Abonenta lub Terminali powoduje naruszenie bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług,
- zablokowanie Terminala / interfejsu przy pomocy którego powstają naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług
- odłączenia Lokalu od sygnału.

7. Operator gromadzi informacje o lokalizacji Modemów Kablowych (adres zakończenia sieci).

Usługa telefoniczna

§8.

1. Usługa telefoniczna obejmuje:

a. realizowanie w ruchu automatycznym połączeń telefonicznych miejscowych oraz strefowych (na obszarze tej samej strefy numerycznej), międzystrefowych, połączeń do sieci telefonii komórkowej, innych połączeń lub usług wykorzystujących techniki komutacji oraz realizowanie połączeń do innych sieci,

b. usługi dodatkowe i inne świadczenia określone w

Cenniku.

2. Granice stref numeracyjnych zostały wyznaczone w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telefonicznych.

3. Czas trwania połączeń w ruchu automatycznym jest rejestrowany przez Operatora od momentu zgłoszenia się wywoływanego urządzenia telekomunikacyjnego do momentu rozłączenia się urządzenia wywołującego i stanowi podstawę naliczenia opłaty zgodnie z Cennikiem obowiązującym w dniu dokonania połączenia.

4. Operator udostępnia Abonentowi, na jego wniosek, szczegółowy wykaz wykonanych połączeń na zasadach określonych w ustawie Prawo Telekomunikacyjne, Umowie Abonenckiej i Cenniku.

5. Opłaty określone w Cenniku pobierane są za usługi zrealizowane z numeru telefonicznego Abonenta, bez względu na użytkownika, który z nich korzystał.

§9.

Dane dotyczące ograniczeń urządzeń końcowych i funkcjonalności świadczonej usługi telefonicznej

1. Abonent usługi telefonicznej ma zapewnione połączenia z Numerami Alarmowymi.

2. Operator gromadzi informacje o lokalizacji Modemów Kablowych za pomocą których wykonywane są połączenia.

3. Operator nie ustanowił żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do Numerów Alarmowych. Powyższe nie ma zastosowania w przypadku, gdy Operator wypowie Umowę z przyczyn leżących po stronie Abonenta i fizycznie odłączy Lokal od Sieci.

4. W celu poprawności działania usługi telefonicznej, Abonent obowiązany jest wyposażyć się w aparat telefoniczny obsługujący
tonowe wybieranie numerów. Aparaty telefoniczne
skonfigurowane na impulsowe wybieranie numerów nie będą działały w Sieci Operatora.

5. Operator ustanowił domyślną blokadę połączeń do numerów o podwyższonej opłacie. Abonent, który zamierza korzystać z tego rodzaju połączeń obowiązany jest zadeklarować swoją wolę w momencie podpisania Umowy, bądź w trakcie jej obowiązywania.

Rozdział III

Standardowe warunki Umowy Abonenckiej

§10.

1. Umowa Abonencka jest zawierana w formie pisemnej.

2. W imieniu Operatora umowę zawiera osoba przez niego upoważniona.

3. Abonent może zawrzeć Umowę osobiście bądź przez należycie umocowanego przedstawiciela.

4. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej, Umowę mogą zawrzeć osoby upoważnione do reprezentowania wg właściwych rejestrów lub ewidencji bądź pełnomocnicy tych osób.

5. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej.

6. Jeżeli Operator dokona negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, może zażądać złożenia przez niego kaucji celem zabezpieczenia przyszłych należności za usługi

telekomunikacyjne. W szczególności prawo to przysługuje, gdy Abonent nie posiada tytułu prawnego do Lokalu.

7. Kaucja nie podlega oprocentowaniu.

8. Kaucja ulega zwrotowi w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, po potrąceniu z kaucji wymagalnych opłat należnych Operatorowi z tytułu Umowy, o ile takie występują.

§11.

Świadczenie usług telekomunikacyjnych rozpoczyna się w terminie określonym w Umowie Abonenckiej.

§12.

1. Operator może odmówić zawarcia Umowy Abonenckiej w przypadku braku możliwości technicznych wykonania Przyłącza.

2. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy z osobami które:

a. do dnia zawarcia umowy nie spełniły warunków określonych Regulaminem,

b. przy zawieraniu Umowy posługują się dokumentami zniszczonymi
lub budzącymi wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności,

c. zalegają z płatnościami na rzecz Operatora,

d. z którymi Operator rozwiązał Umowę w związku z

naruszeniem postanowień Umowy i Regulaminu,

e. co do których dokonano negatywnej oceny ich wiarygodności płatniczej na podstawie informacji udzielonych przez Biuro Informacji Gospodarczej.

3. W przypadku zaistnienia okoliczności znacznie utrudniających wykonanie Instalacji Operator uzgadnia z Abonentem sposób wykonywania usługi, a w szczególności termin i wysokość opłaty przyłączeniowej. W przypadku braku akceptacji Opłaty za przyłączenie przez Abonenta Operator może odmówić zawarcia Umowy, zaś w przypadku gdy została już ona zawarta, każda ze stron uprawniona jest do jej rozwiązania ze skutkiem natychmiastowym.

§13.

Jeżeli Umowa została zawarta poza BOK Abonent może od niej odstąpić, bez podania przyczyny w terminie 14 dni od jej podpisania, składając Operatorowi oświadczenie o odstąpieniu od Umowy. Odstąpienie od Umowy w tym trybie ma ten skutek, iż Umowa jest traktowana jako niezawarta. Jeżeli Abonent skorzysta z prawa odstąpienia od Umowy, pomimo iż uprzednio złożył żądanie rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy oraz Operator pouczył Abonenta o prawie odstąpienia od Umowy, Abonent będzie zobowiązany do zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia.

§14.

1. Umowa Abonencka może być zawarta na czas nieokreślony a *w* przypadku objęcia Umowy ofertą promocyjną, może ona

zostać zawarta na czas określony.

2. Operator oraz Abonent mają prawo rozwiązać Umowę w każdym czasie z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia.

3. Abonent może rozwiązać Umowę jeżeli:

a. Abonent nie akceptuje przedstawionego mu przez Operatora kosztu wykonania Przyłącza w związku z koniecznością zastosowania szczególnych rozwiązań technicznych,

b. Operator przez okres kolejnych 30 dni nie świadczy usług lub nienależycie świadczy usługi,

c. Operator wprowadził zmiany Cennika lub postanowień Umowy czy Regulaminu.

4. Operator może rozwiązać Umowę Abonencką lub zaprzestać świadczenia usługi jeżeli Abonent:

a. opóźnia się z zapłatą opłaty abonamentowej lub innej opłaty okresowej przewidzianej Umową Abonencką, Regulaminem, Cennikiem co najmniej 30 dni i pomimo pisemnego wezwania do zapłaty nie uregulował zaległości w określonym przez Operatora terminie,

b. opóźnia się z zapłatą innej opłaty przewidzianej cennikiem, niebędącej opłatą okresową, o co najmniej 7 dni, i pomimo pisemnego wezwania do zapłaty nie uregulował zaległości w określonym przez Operatora terminie,

c. używa Przyłącza niezgodnie z Regulaminem lub Umową Abonencką, w szczególności niszczy to Przyłącze, usuwa blokady i zabezpieczenia Operatora lub udostępnia Przyłącze i/lub usługi objęte Umową osobom trzecim poza Lokalem,

d. używa jakiekolwiek urządzenia i/lub oprogramowanie zakłócające prawidłowe funkcjonowanie Sieci Operatora

pomimo wcześniejszego wezwania przez Operatora do zaprzestania tego typu działania,

e. uniemożliwia dostęp do miejsca Awarii Operatorowi lub jego przedstawicielowi,

4. Umowa Abonencka wygasa wskutek:

1) śmierci Abonenta,

2) wykreślenia Abonenta niebędącego osobą fizyczną z właściwego rejestru lub ewidencji,

5. Rozwiązanie Umowy Abonenckiej lub jej wygaśnięcie nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia na rzecz Operatora wszelkich opłat należnych za okres obowiązywania Umowy.

6. W momencie rozwiązania umowy Operatorowi należą się opłaty wynikające ze zwrotu przyznanej Abonentowi wartości ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. W razie odstąpienia od umowy sprzedaży Modemu Kablowego lub STB przez Abonenta, Abonent w terminie do 14 dni od dnia odstąpienia od umowy zwraca urządzenie na adres Biura Obsługi Klienta Operatora oraz ponosi koszt jego zwrotu, chyba że co innego przewiduje regulamin promocji.

Rozdział IV

Opłaty

§15.

1. Okresem rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy.

2. Wysokość Opłaty Abonamentowej i innych Opłat związanych ze świadczeniem usług określona jest w aktualnym Cenniku.

3. Cennik jest podawany przez Operatora do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową Abonencką, a także na każde jego żądanie. Informacje o Cenniku dostępne są w BOK Operatora a także na stronie internetowej Operatora.

4. W przypadku zmiany wysokości Opłaty abonamentowej i innych opłat związanych ze świadczeniem usług objętych Umową i określonych w Cenniku Operator powiadamia o tym fakcie Abonenta na piśmie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego.

5. Operator informuje Abonenta, że w przypadku braku akceptacji zmiany wysokości Opłat, przysługuje mu prawo wypowiedzenia Umowy, w terminie jednego miesiąca od dnia otrzymania powiadomienia, ze skutkiem rozwiązania umowy na koniec miesiąca po którym zaczyna obowiązywać zmiana Cennika usług, a także o tym, że w razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze z tytułu zwrotu udzielonej Abonentowi ulgi.

6. W razie niedokonania wypowiedzenia Umowy w terminie, o którym mowa w ust. 5, zmienione postanowienia Cennika obowiązują od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu w którym upłynął termin do złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu.

7. Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczenia wszystkich opłat przewidzianych Umową Abonencką, Regulaminem i Cennikiem. W przypadku opóźnienia w uiszczeniu Opłat Operator może naliczać odsetki ustawowe.

8. W przypadku powstania zaległości w regulowaniu Opłat, bieżące wpłaty Abonenta będą zaliczane najpierw na poczet odsetek, opłat zaległych a następnie na poczet bieżących

należności.

9. W razie rozwiązania Umowy Abonenckiej ponowne podłączenie może nastąpić po podpisaniu nowej Umowy, wpłacie zaległej kwoty i wniesieniu opłat aktywacyjnych zgodnych z Cennikiem.

10. Dokonywanie przez Abonenta na rzecz Operatora opłat z tytułu Umowy nie zwalnia Abonenta z obowiązku wnoszenia Opłat za posiadanie i używanie odbiorników radiofonicznych i telewizyjnych zgodnie z obowiązującymi przepisami.

11. Wysokość wszelkich opłat należnych w momencie rozwiązania Umowy zawartej na czas określony, wskazana jest w Regulaminie Promocji stanowiącym integralną część takiej Umowy.

12. Zwrot Modemu kablowego / STB Operatorowi przez Abonenta, odbywa się na koszt Abonenta.

Rozdział V

Tryb postępowania reklamacyjnego

§ 16.

1. Reklamacje mogą dotyczyć:

a. niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej lub usługi przyłączenia do sieci w celu zapewnienia korzystania z usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu przez jednostki, o których mowa w art. 81 ust. 5 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne,

b. niedotrzymania z winy Operatora określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia

świadczenia tych usług,

c. niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej,

d. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

2. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce obsługującej Abonentów Operatora:

a. w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty Abonenta w każdej jednostce obsługującej Abonentów Operatora albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),

b. ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w jednostce, o której mowa w § 16 ust. 2 lit. a,

c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, tj. przy wykorzystaniu poczty e-mail wysłanej na adres Biura Obsługi Klienta lub za pośrednictwem strony internetowej Operatora lub faksem.

3. Reklamacja lub protokół przyjęcia reklamacji powinien zawierać:

a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,

b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,

c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,

d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany przez Operatora w Umowie lub adres miejsca Przyłącza,

e. datę złożenia wniosku o zawarcie umowy – w przypadku reklamacji, o której mowa w § 16 ust. 1 lit. a

f. datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej – w przypadku reklamacji, o której mowa w § 16 ust. 1 lit. b,

g. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,

h. 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 w § 16 ust. 3 lit. g,

i. podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

4. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów Operatora, nie spełnia warunków określonych w § 16 ust. 3, 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.

5. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w § 16 ust. 4 nie spełnia warunków określonych w § 16 ust. 3, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej

uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

6. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w § 16 ust. 3 lit g, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

7. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów Operatora, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.

8. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.

9. Zapisów § 16 ust. 8 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

10. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi

telekomunikacyjnej, 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 telekomunikacyjnej. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

11. Operator jest zobowiązany do udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od jej złożenia. Jeśli w tym terminie reklamacja nie została rozpatrzona uważa się ją za uwzględnioną. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

12. Odpowiedź na reklamację zawiera:

a. nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację,

b. informację o dniu złożenia reklamacji,

c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,

d. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w § 16 ust. 3 lit. h,

e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach których mowa w art. 109 i art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo

telekomunikacyjne,

f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:

a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,

b. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

14. Sposoby potwierdzenia przyjęcia i udzielenia odpowiedzi na reklamację:

a. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.

b. za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych 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. Zgoda ta nie może być domniemana lub dorozumiana z oświadczenia woli o innej treści, może być wyrażona drogą elektroniczną, pod warunkiem jej utrwalenia i potwierdzenia przez Abonenta. Zgoda ta może być wycofana w każdym czasie w sposób prosty i wolny od opłat.

c. Zapisu § 16 ust. 14 lit. a 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 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,

d. posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w § 16 ust. 14 lit. b i c, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 16 ust. 3 oraz § 16 ust. 12 i 13 lit. a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

15. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w § 16 ust. 2, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

16. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w § 16 ust. 15, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, 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.

17. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

18. Abonent ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub gdy reklamującym jest konsument, dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa UKE, a także przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy Prezesie UKE, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, tj. w przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji lub w przypadku niezapłacenia przez Operatora dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uznana.

19. Zgłoszenie przez Abonenta reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku regulowania opłat. W przypadku uznania reklamacji Operator rozliczy z Abonentem kwotę wynikającą z uznanej reklamacji. Rozliczenie kwoty należnej z tytułu uwzględnienia reklamacji, dotyczącej przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności nastąpi w sposób wskazany przez Abonenta w reklamacji.

20. Szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego oraz warunki jakim powinna odpowiadać reklamacja określa Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. z 2014 r., poz. 284).

Rozdział VI

Zakres obsługi serwisowej. Odpowiedzialność. Zasady wypłaty kar umownych.

§17.

1. W czasie trwania Umowy Operator zapewni Abonentowi obsługę serwisową polegającą na:

a. nadzorze nad stanem technicznym mającym na celu zagwarantowanie ciągłego zasilania wszystkich aktywnych Gniazd Abonenckich urządzeń końcowych w sygnał telekomunikacyjny,

b. okresowych przeglądach i regulacjach wszystkich elementów sieci,

c. podejmowaniu działań zmierzających do zabezpieczenia Sieci przed ingerencją osób niepowołanych.

d. asyście technicznej obejmującej udzielanie informacji dotyczących konfiguracji, instalacji Modemu kablowego/STB Abonenta.

e. dokonywania w Lokalu czynności związanych z konfiguracją lub instalacją Modemu kablowego / STB.

2. Abonent może zgłaszać złą jakość usług oraz zasięgać informacji na temat usług osobiście w BOK Operatora lub telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej, a także korzystając ze strony internetowej Operatora.

3. O nieprawidłowym działaniu Przyłącza Abonent informuje BOK Operatora. Jeżeli nieprawidłowe funkcjonowanie Przyłącza jest następstwem tkwiącej w nim wady, w chwili jego montażu lub następstwem normalnego zużycia w trakcie prawidłowej eksploatacji, Operator zobowiązany jest do bezpłatnej naprawy lub wymiany wadliwego Przyłącza.

4. W przypadku uszkodzenia Przyłącza przez Abonenta, Operator ma prawo obciążyć Abonenta wszelkimi kosztami związanymi z naprawą Przyłącza.

5. Usunięcie Usterki powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszenia.

6. Operator nie odpowiada za usterki lub Awarie spowodowane złym stanem technicznym Terminali.

7. Operator naprawi lub wymieni Modem kablowy/STB:

a. nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Modemie lub STB,

b. odpłatnie, w przypadku utraty Modemu/STB lub uszkodzeń będących następstwem używania ich niezgodnie z Umową Abonencką, Regulaminem, instrukcją lub ich przeznaczeniem.

8. Wymiana Modemu/STB nastąpi po dostarczeniu przez Abonenta do BOK urządzenia wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego. W przypadku naprawy lub wymiany STB posiadającego funkcję nagrywania, utracie mogą ulec nagrane treści, za co Operator nie ponosi odpowiedzialności.

§18.

1. Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie oraz właściwych przepisów prawa, w szczególności Prawie Telekomunikacyjnym oraz Kodeksie cywilnym.

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu usług telekomunikacyjnych lub ich nienależytą jakość wynikające z:

a. przyczyn leżących poza Siecią, a w szczególności z powodu braku zasilania w energię elektryczną Lokalu,

b. przyczyn niezależnych od Operatora takich jak: siła

wyższa, działalność osób trzecich za które Operator nie odpowiada i na które Operator nie ma wpływu,

c. nielegalnego lub niezgodnego z Umową lub Regulaminem korzystania przez Abonenta z Sieci,

d. zaprzestania rozpowszechniania programów przez nadawców.

3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:

a. szkody wyrządzone przez Abonenta osobom trzecim w związku z korzystaniem z usługi dostępu do Internetu,

b. usterki i wady Terminali. Operator nie dokonuje ich napraw, regulacji lub adaptacji,

c. inne zakłócenia w świadczeniu usług wynikające z działania lub zaniechania Abonenta,

d. płatności elektroniczne dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Sieci,

e. treść i formę informacji otrzymywanych, gromadzonych i przekazywanych przez Abonenta za pośrednictwem Sieci.

4. Za nieuzasadnione wezwanie technika, w szczególności z przyczyn wymienionych w §18 ust.3b, Operator może pobierać opłatę określoną w Cenniku.

§19.

1. Za każdy dzień w którym przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej trwała dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 opłaty abonamentowej za świadczenie usługi telefonicznej.

2. Za każdy dzień w którym przerwa w świadczeniu usługi

innej niż telefoniczna trwała dłużej niż 24 godziny Abonentowi przysługuje prawo obniżenia opłaty w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za daną usługę.

3. W sytuacjach określonych w ust. 1 i 2 Abonentowi przysługuje dodatkowo odszkodowanie w wysokości 1/15 opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy.

4. Odszkodowania wypłacane są w terminie 14 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji i zaliczane są na poczet przyszłych należności lub przekazywane są na konto bankowe wskazane przez Abonenta.

5. Z tytułu niedotrzymania, z winy Operatora, terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi określonej w Umowie Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 miesięcznej Opłaty Abonamentowej obowiązującej w miesiącu, w którym Usługa miała być świadczona, za każdy dzień zwłoki.

6. Do okresu, za który obniża się abonament oraz za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

7. Obniżenie abonamentu oraz wypłata odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale V Regulaminu.

8. Zapisy §19 pkt 1-7 nie wykluczają możliwości dochodzenia przez Abonenta roszczeń na podstawie Kodeksu cywilnego.

Rozdział VII

Tajemnica telekomunikacyjna i przetwarzanie danych dotyczących Abonenta

§20

1. Operator informuje Abonenta, że jest administratorem danych osobowych, dane przekazywane są przez Abonenta dobrowolnie i Abonent ma prawo dostępu do danych i ich poprawiania w każdym czasie.

2. Dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych oraz naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne Operator przetwarzać będzie także dane transmisyjne, takie jak: dane routingowe, czas trwania połączeń, czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia, dane o położeniu urządzeń końcowych, sieć, w której następuje rozpoczęcie i zakończenie połączenia. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania umowy, a po jej zakończeniu w okresie wynikającym z przepisów obowiązującego prawa.

3. Na podstawie art. 161 ust. 2 ustawy Prawo telekomunikacyjne Operator uprawniony jest do zbierania, utrwalania, przechowywania, opracowywania, zmieniania i udostępniania: imienia, nazwiska, imion rodziców, miejsca i daty urodzenia, adresu miejsca zameldowania na pobyt stały, adresu korespondencyjnego jeśli jest inny niż adres zameldowania na pobyt stały, numeru ewidencyjnego PESEL, nazwy, serii i numeru dowodu tożsamości oraz danych zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych – w zakresie w jakim dotyczy to świadczonej na rzecz Abonenta lub jest niezbędne dla jej wykonania.

4. Operator oświadcza, że dane osobowe Abonenta będą wykorzystane wyłącznie w związku z wykonaniem Umowy

Abonenckiej.

5. Dane osobowe zawarte w publicznie dostępnym spisie abonentów, a także udostępniane za pomocą służb informacyjnych Operatora będą ograniczone do:

a. numeru abonenckiego,

b. nazwiska i imion Abonenta / nazwa,

c. nazwy miejscowości i ulicy przy której znajduje się Gniazdo Abonenckie.

6. Umieszczenie danych w spisie abonentów następuje za zgodą Abonenta;

Rozdział VIII

Sposoby identyfikacji Abonenta

§21.

1. Abonent może złożyć Operatorowi oświadczenie dotyczące zmiany Umowy w zakresie: rodzaju świadczonych usług, okresu na jaki została zawarta Umowa, pakietów (jeżeli na świadczone usługi obowiązują różne pakiety), sposobu składania zamówień na pakiety, dodatkowych opcji usługi, za pomocą następujących środków porozumiewania się na odległość: listem poleconym, telefonicznie, faxem lub za pomocą poczty elektronicznej.

2. Oświadczenie złożone za pomocą środków porozumiewania się na odległość może zostać dokonane, jeżeli Abonent zostanie jednoznacznie zidentyfikowany przez Operatora.

3. Sposobem jednoznacznej identyfikacji Abonenta w przypadku:

a. oświadczenia przesłanego przez Abonenta za pomocą listu poleconego lub faxu jest stwierdzenie zgodności podpisu złożonego na wyżej wymienionym oświadczeniu z podpisem złożonym przez Abonenta na Umowie,

b. oświadczenia złożonego telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej jest podanie przez Abonenta wskazanego w Umowie adresu korespondencyjnego i nr telefonu kontaktowego oraz numeru PESEL Abonenta będącego osobą fizyczną lub numeru NIP w przypadku firmy,

Postanowienia końcowe

§22.

1. O zmianach treści Regulaminu Abonent będzie powiadomiony z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian.

2. W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu, Abonentowi przysługuje prawo rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem ze skutkiem na dzień wprowadzenia nowego Regulaminu lub jego zmiany. W przypadku skorzystania przez Abonenta z tego prawa, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.

3. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, ostatnie zdanie w §22 ust. 2 nie ma zastosowania.

§23.

Operator przekazuje Abonentowi informację o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych poprzez standardowe kanały komunikacji z Abonentem, w szczególności poprzez stronę internetową www.dipol.tkb.pl, pocztę elektroniczną i telefon, oraz poprzez zamieszczenie na swojej stronie internetowej linku do strony Urzędu Komunikacji Elektronicznej, na której znajduje się poradnik dla użytkowników usług.

§24.

1. W trakcie trwania Umowy Abonenckiej Abonent obowiązany jest do powiadomienia Operatora o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie. Do czasu powiadomienia o takiej zmianie, wszelka korespondencja, kierowana przez Operatora do Abonenta, będzie wysyłana na dotychczasowy adres.

2. Operator może przesłać na adres, wskazany przez Abonenta jako właściwy do korespondencji, wszelkie informacje dotyczące świadczonych przez Operatora usług, a w szczególności materiały związane z prowadzonymi przez Operatora akcjami promocyjnymi.

3. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej Operator może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Umowy Abonenckiej innym operatorom, na co Abonent wyraża zgodę.

4. Abonent nie może bez zgody Operatora przekazać praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej na inną osobę.

5. Operator zastrzega sobie prawo do rejestrowania rozmów telefonicznych prowadzonych przez Abonenta z pracownikami Biura Obsługi Klienta w celu utrwalenia jego wniosków oraz oświadczeń.

6. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego, Ustawy Prawo Telekomunikacyjne oraz Ustawy o Prawie Autorskim i Prawach Pokrewnych.

7. Regulamin wchodzi w życie w dniu 21.12.2020 r.