

# Wyciąg z zapisów umowy abonenckiej

## POSTANOWIENIA WSPÓLNE

### §1 [Przedmiot Umowy]

Operator zobowiązuje się, za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej, zwanej dalej w treści Umowy "Siecią", do świadczenia na rzecz Abonenta usług określonych niniejszą Umową, a Abonent zobowiązuje się, w szczególności do terminowego uiszczania opłat.

### §2 [Termin oczekiwania na przyłączenie]

1. Termin oczekiwania na przyłączenie do Sieci oraz rozpoczęcia świadczenia usług wynosi nie dłużej niż 14 dni od dnia podpisania Umowy.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedotrzymanie terminu przyłączenia lub rozpoczęcia świadczenia usług, w przypadku nieudostępnienia Operatorowi Lokalu na potrzeby wykonania niezbędnych prac.

### §3 [Płatność za świadczenie usług telekomunikacyjnych]

1. Począwszy od dnia rozpoczęcia świadczenia usług Abonent zobowiązany jest do ponoszenia miesięcznych opłat zgodnie z Cennikiem lub Regulaminem Promocji.
2. W przypadku rozpoczęcia lub zakończenia świadczenia Usług w trakcie Okresu rozliczeniowego, opłata należna Operatorowi za ten Okres rozliczeniowy zostanie obliczona proporcjonalnie do liczby dni, w których w danym Okresie rozliczeniowym Usługi te były świadczone. Okres rozliczeniowy stanowi miesięczny okres, za który obliczane są należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczenia Usług, pokrywający się z miesiącem kalendarzowym.
3. Płatność z tytułu realizacji Usług będzie następowała w okresach miesięcznych, w terminie do końca miesiąca kalendarzowego, w którym Usługi były świadczone, na indywidualny rachunek bankowy, wskazany w §26 niniejszej Umowy lub w kasie w Biurze Obsługi Klienta Operatora.
4. Opłaty abonamentowe obejmują opłatę z tytułu dostarczania wybranych przez Abonenta usług, których elementy opisuje Umowa, oraz opłatę za podstawową obsługę serwisową. Podstawowa obsługa serwisowa obejmuje usługi w zakresie usuwania Awarii, jak również możliwość konsultacji z Biurem Obsługi Klienta w sprawach korzystania z Usług.

### §4 [Tytuł prawny do lokalu]

1. Abonent oświadcza, że posiada tytuł prawny do lokalu lub zgodę właściciela lokalu uprawniającą go do zawarcia niniejszej Umowy oraz do wypełniania zobowiązań z niej wynikających.
2. O utracie lub zbyciu praw do Lokalu Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora.
3. Jeżeli Operator dokona negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta może zażądać złożenia przez niego kaucji celem zabezpieczenia przyszłych należności za usługi telekomunikacyjne.

### §5 [Zobowiązania Operatora]

Operator zobowiązuje się do:

1. uruchomienia instalacji dostarczającej sygnał telekomunikacyjny do lokalu Abonenta,
2. świadczenia usług określonych Umową oraz usuwania usterek zgłoszonych przez Abonenta do BOK (Biuro Obsługi Klienta) Operatora nie później niż w ciągu 24 godzin od zgłoszenia. Zobowiązanie to nie dotyczy przerw w świadczeniu usług spowodowanych działaniami siły wyższej, a także przerw pozostających poza kontrolą Operatora oraz usterek w Sprzęcie Odbiorczym Abonenta. Wszelkie usterki związane z niepoprawnym działaniem usług telewizyjnych powinny być zgłaszane pod nr telefonów **85 878 9004** lub **85 740 4155**. Wszelkie usterki związane z niepoprawnym działaniem usług telefonicznych lub dostępu do sieci Internet powinny być zgłaszane pod nr telefonu **85 878 9020**.

### §6 [Zobowiązania Abonenta]

Abonent zobowiązuje się do:

1. udostępniania lokalu upoważnionym przedstawicielom Operatora do uruchomienia instalacji i Gniazda Abonenckiego oraz prowadzenia prac konserwacyjnych,
2. terminowego opłacania obowiązujących opłat abonamentowych oraz innych opłat określonych Cennikiem, o którym mowa w §19 Umowy,
3. przestrzegania warunków Umowy, Regulaminu i innych załączników do Umowy.

### §7 [Zmiana warunków Umowy, Regulaminu lub Cennika (w tym wysokości opłat); opóźnienie w opłatach]

1. Zmiana warunków Umowy (w tym Regulaminu i Cennika) przez Operatora możliwa jest jedynie z ważnej przyczyny, w szczególności w przypadku:
  - a. zmiany przepisów prawa lub wydania decyzji Prezesa UKE bądź innego organu państwowego, wymagającej dostosowania Umowy do zmienionych przepisów lub nakazów wynikających z decyzji;
  - b. konieczności usunięcia klauzul niedozwolonych;
  - c. niezależnych od Operatora działań lub zaniechań podmiotów, od których nabywa usługi na potrzeby dostarczania ich Abonentowi, w tym nadawców programów telewizyjnych, w szczególności polegających na zaprzestaniu przez nich prowadzenia działalności gospodarczej, zaprzestaniu nadawania programu, rozwiązaniu umowy z Operatorem.
2. W przypadku Umów zawartych na czas nieoznaczony Operator może dokonać zmiany warunków Umowy poprzez podwyżkę Opłaty abonamentowej, nie częściej jednak niż jeden raz do roku i o kwotę nie wyższą niż 10 zł brutto dla każdej z usług. Zmiana warunków cenowych Umowy nie jest możliwa dla Umów zawartych na czas oznaczony.
3. Operator zobowiązuje się powiadomić Abonenta o każdej zmianie warunków Umowy, Regulaminu i Cennika, w tym wysokości opłat abonamentowych oraz innych opłat określonych Cennikiem, z wyprzedzeniem, co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wejściem zmiany w życie.
4. W przypadku braku akceptacji zmiany opłat Abonentowi przysługuje 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. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze z tytułu udzielonej Abonentowi ulgi, chyba że proponowane zmiany wynikają bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub usunięcia niedozwolonych postanowień umownych, z decyzji Prezesa UKE, bądź zmiany Cennika powodującej obniżenie cen usług telekomunikacyjnych lub dodanie nowej usługi.
5. W przypadku nie wypowiedzenia Umowy w terminie, o którym mowa w ust. 4, zmienione warunki świadczenia Usług, w tym wysokość opłat obowiązuje od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym upłynął termin do złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu.
6. Jeżeli Abonent zalega z płatnością jakiegokolwiek opłaty przewidzianej Cennikiem Operator zarachuje jego wpłaty w pierwszej kolejności na poczet odsetek, opłat zaległych a następnie na poczet bieżących należności.

## ŚWIADCZENIE USŁUGI TELEFONICZNEJ

### §8 [Parametry usługi]

1. Usługa telefoniczna będzie świadczona z następującymi parametrami:  

---
2. W przypadku rozwiązania umowy Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres nie krótszy niż 1 miesiąc od daty rozwiązania umowy. Abonent może zrzec się tego prawa.

### §9 [Zgoda na zamieszczenie danych osobowych]

1. Operator zobowiązany jest do sporządzania i uaktualniania spisów swoich abonentów. Spis abonentów udostępniany jest w wersji książkowej po cenie uwzględniającej koszty, a także istnieje możliwość wykorzystywania spisu, za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej formie. Operator jest obowiązany zabezpieczyć spisy wydawane w formie elektronicznej w sposób uniemożliwiający wykorzystanie zawartych w nich danych niezgodnie z przeznaczeniem. Operator jest obowiązany informować Abonenta o przekazaniu jego danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych. W spisie abonentów umieszczane są następujące dane: imiona i nazwisko, numer telefonu, nazwa miejscowości i ulicy, przy której znajduje się zakończenie sieci udostępnione Abonentowi.
2. Abonent **wyraża zgodę / nie wyraża zgody** na zamieszczenie swoich danych w publicznie dostępnym spisie abonentów.
3. Abonent **wyraża zgodę / nie wyraża zgody** na udostępnianie swoich danych za pośrednictwem służb informacyjnych Operatora, także na rzecz innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych.

### §10 [Opłata za usługę]

W zamian za świadczenie na rzecz Abonenta usługi telefonicznej Abonent zobowiązuje się do uiszczania opłaty abonamentowej w kwocie określonej Cennikiem lub regulaminem promocji oraz opłat za połączenia telefoniczne i czas ich trwania.

### §11 [Wymagania techniczne urządzeń końcowych]

Abonent zobowiązuje się do korzystania z urządzeń końcowych (aparaty telefoniczne, centrale, telefaksy) spełniających wymagania techniczne określone w Prawie Telekomunikacyjnym. 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.

## ŚWIADCZENIE USŁUG TELEWIZJI KABLOWEJ

### §12 [Zakres usługi]

1. Operator zobowiązuje się do reemisji wybranego przez Abonenta pakietu programów, tj.:

### §13 [Opłata za usługą]

W zamian za świadczenie na rzecz Abonenta usług telewizyj kablowej Abonent zobowiązuje się do uiszczania opłaty abonamentowej w wysokości określonej Cennikiem lub regulaminem promocji za wybrany przez niego pakiet, w terminie do końca każdego miesiąca rozliczeniowego.

## ŚWIADCZENIE USŁUG DOSTĘPU DO SIECI INTERNET

### §14 [Parametry usługi]

1. Operator zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Abonenta Usługi dostępu do sieci Internetu za pośrednictwem Sieci o następujących parametrach:

- Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, usługa obejmuje przyłączenie jednego terminala sieciowego (np. komputer, palmtop, router). Na przyłączenie każdego kolejnego urządzenia należy uzyskać zgodę Operatora.
- W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
- W przypadku rozwiązania umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu, w ramach której Abonent otrzymał dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z nazwą handlową lub znakiem towarowym Operatora, Abonent ma prawo żądać zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 12 miesięcy od dnia rozwiązania umowy.
- W ramach niniejszej Umowy Operator zapewni następującą jakość usługi Internet:

Dla pakietu: _____	do Abonenta	od Abonenta
Minimalna <sup>1</sup>	_____ Mbit/s	_____ Mbit/s
Maksymalna <sup>2</sup>	_____ Mbit/s	_____ Mbit/s
Zwykle dostępna <sup>3</sup>	_____ Mbit/s	_____ Mbit/s

- <sup>1</sup> minimalna prędkość jest to najniższa gwarantowana przez Operatora prędkość;
  - <sup>2</sup> maksymalna prędkość jest to najwyższa prędkość, jaka może być rzeczywiście osiągnięta przez Abonenta co najmniej pewien czas w trakcie korzystania z Usługi - nie rzadziej niż raz na dobę, w sprzyjających okolicznościach, w szczególności w chwilach, gdy ruch od innych użytkowników jest niewielki;
  - <sup>3</sup> zwykle dostępna prędkość jest to prędkość najczęściej dostępna dla Abonenta, w przeważającym czasie świadczenia Usługi (osiągana przez 80% doby).
- Prędkość, a także inne parametry usługi, takie jak, opóźnienie, wahanie opóźnień, utrata pakietów, mogą wpływać na jakość Usługi w zakresie transmisji danych poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług.
  - Na faktycznie osiąganą prędkość pobierania i wysyłania danych mają wpływ między innymi: wzrost obciążenia w godzinach szczytu lub wzrost obciążenia przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych użytkowników, korzystanie z Urządzenia końcowego nie obsługującego prędkości określonej w Umowie, instalacja na Urządzeniu końcowym aplikacji obniżających prędkość transmisji (takich jak program antywirusowy, firewall), jednoczesnego korzystania z wielu aplikacji na kilku Urządzeniach końcowych, ograniczenia istniejące na węzłach pośrednich sieci Internet, nad którymi Operator nie ma kontroli; ograniczenia wynikające z dostępności pasma, konfiguracji sieci i jakości usługi znajdującej się po stronie odbiorcy przekazu lub dostawcy treści. Na prędkość transmisji danych wpływ może mieć w szczególności fakt korzystania z urządzeń bezprzewodowych, tj. routerów WiFi.
  - W przypadku jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi dostępu do Internetu pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi a deklarowanymi w Umowie zastosowanie mają postanowienia Umowy i Regulaminu dotyczące odpowiedzialności Operatora za nienależyte wykonanie Usługi. Procedura zgłaszania przez Abonenta roszczeń z tego tytułu wskazana jest w procedurze reklamacyjnej opisanej w Regulaminie.

### §15 [Opłata za usługę]

W zamian za świadczenie na rzecz Abonenta usługi dostępu do Internetu Abonent zobowiązuje się do uiszczania opłaty abonamentowej w wysokości określonej Cennikiem lub regulaminem promocji, w terminie do końca każdego miesiąca rozliczeniowego.

## OŚWIADCZENIE O WYBORZE ZAKRESU USŁUG

### §16 [Oświadczenie]

Strony oświadczają, że zawierają niniejszą umowę w zakresie:

- \_\_\_\_\_ - cena \_\_\_\_\_ zł

## POSTANOWIENIA WSPÓLNE KOŃCOWE

### §17 [Okres zawarcia Umowy; przedłużenie, wypowiedzenie]

- Umowa zostaje zawarta na czas oznaczony do dnia \_\_\_\_\_.
- Postanowienia Umowy wchodzi w życie z dniem \_\_\_\_\_.
- Minimalny okres do skorzystania z warunków promocyjnych stanowi okres, na który zawarta została niniejsza Umowa.
- Po upływie okresu, o którym mowa w ust. 1 na który została zawarta Umowa, Umowa staje się Umową na czas nieokreślony. Przekształcenie umowy zawartej na czas określony na warunkach promocyjnych w umowę na czas nieokreślony, o ile Regulamin Promocji nie stanowi inaczej, nie powoduje zmian warunków świadczenia Usług, Abonent może sprzeciwić się automatycznemu przedłużeniu Umowy na czas nieokreślony składając oświadczenie Operatorowi, najpóźniej ostatniego dnia trwania Umowy zawartej na czas określony. Po przedłużeniu Umowy na czas nieokreślony Abonent może ją wypowiedzieć w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy, o którym mowa w zdaniu pierwszym, Operator informuje Abonenta w sposób jasny i zrozumiały na trwałym nośniku, nie później niż na 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, o automatycznym przedłużeniu Umowy, sposobach jej rozwiązania, a także o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.
- Każda ze stron może rozwiązać Umowę z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca, w którym upływa okres wypowiedzenia, z zastrzeżeniem przypadku wskazanego w ust. powyżej.
- Abonent może rozwiązać Umowę jeżeli:
  - Abonent nie akceptuje przedstawionego mu przez Operatora kosztu wykonania Przyłącza w związku z koniecznością zastosowania szczególnych rozwiązań technicznych,
  - Operator przez okres kolejnych 30 dni nie świadczy usług lub nienależyście świadczy usługi,
  - Operator wprowadził zmiany Cennika lub postanowień Umowy czy Regulaminu.
- Operator może rozwiązać Umowę Abonencką lub zaprzestać świadczenia usługi jeżeli Abonent:

- a. opóźnia się z zapłatą opłaty abonamentowej lub innej opłaty okresowej przewidzianej Umową Abonentką, 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 Abonentką, w szczególności niszczy to Przyłącze, usuwa blokady i zabezpieczenia Operatora lub udostępnia Przyłącze i/lub usługi objęte Umową osobom trzecim poza Lokalem,
  - d. używa jakiegokolwiek 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.
- 8.** Umowa Abonentka wygasa wskutek:
- a. śmierci Abonenta,
  - b. wykreślenia Abonenta niebędącego osobą fizyczną z właściwego rejestru lub ewidencji.
- 9.** W momencie rozwiązania umowy zawartej na warunkach promocyjnych przed upływem okresu na jaki została zawarta 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.
- 10.** 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.
- 11.** 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.

### **§18 [Zmiana Umowy przez Abonenta, zamówienia na pakiety i dodatkowe opcje Usług]**

- 1.** Zmiany, uzupełnienia Umowy, w tym rezygnacja z danej usługi objętej Umową, wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności, z zastrzeżeniem ust. 2.
- 2.** Abonent może złożyć Operatorowi oświadczenie dotyczące zmiany warunków 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, osobiście w Biurze Obsługi Abonenta za pomocą następujących środków porozumiewania się na odległość: listem poleconym, telefonicznie, faxem lub za pomocą poczty elektronicznej.
- 3.** Oświadczenie złożone za pomocą środków porozumiewania się na odległość może zostać dokonane, jeżeli Abonent zostanie jednoznacznie zidentyfikowany przez Operatora. Sposób identyfikacji Abonenta szczegółowo określa Regulamin usług Operatora.
- 4.** Operator utrwali oświadczenie Abonenta złożone za pomocą środków porozumiewania się na odległość oraz będzie przechowywał je do końca obowiązywania Umowy na zmienionych warunkach. Abonent ma prawo żądać udostępnienia treści złożonego oświadczenia, szczególnie w trakcie postępowania reklamacyjnego.
- 5.** W przypadku zmiany Umowy za pomocą środków porozumiewania się na odległość. Operator potwierdzi Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy, jego zakres i termin wprowadzenia zmian, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w terminie 14 dni od dnia jego złożenia. W przypadku braku możliwości dostarczenia potwierdzenia środkami porozumiewania się na odległość, albo na żądanie abonenta potwierdzenie to zostanie dostarczone w formie pisemnej w terminie do 30 dni od momentu złożenia oświadczenia. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Jeśli Operator za zgodą Abonenta rozpoczął świadczenie Usług przed upływem terminu odstąpienia od dokonanej zmiany, pouczając Abonenta o prawie odstąpienia od dokonanej zmiany i skutkach rozpoczęcia świadczenia zmienionej usługi. Abonent zobowiązany będzie do zapłaty opłaty za usługę wykonaną do dnia odstąpienia od Umowy.
- 6.** Potwierdzenie wysłane Abonentowi będzie zawierało treść zmiany warunków Umowy dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość, informację o złożeniu przez Abonenta oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jej zakresie i terminie wprowadzenia zmian. Jeżeli Operator nie wyśle Abonentowi, w terminie oznaczonym w ustępie 5, potwierdzenia faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy, termin w którym Abonent może odstąpić od Umowy wynosi dwaście miesięcy i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy. Jeżeli jednak Abonent po rozpoczęciu biegu tego terminu otrzyma potwierdzenie, termin ulega skróceniu do 14 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia.

### **§18<sup>1</sup> [Sposób składania oświadczeń przez Abonenta]**

- 1.** Oświadczenie Abonenta o braku woli przedłużenia na czas nieoznaczony umowy zawartej na czas oznaczony (§17 ust.3), o odstąpieniu od umowy (§ 18 ust. 5), o rozwiązaniu umowy bądź o wypowiedzeniu umowy (§17 ust. 4 i nast.), może zostać złożone w formie pisemnej bądź dokumentowej. Abonent może złożyć oświadczenie w Biurze Obsługi Klienta, poprzez wysłanie listownie na adres siedziby lub Biura Obsługi Klienta Operatora, albo poprzez wiadomość mailową wysłaną na następujący adres e-mail Operatora: [dipol@tkb.pl](mailto:dipol@tkb.pl)
- 2.** W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia, o którym mowa w ust. 1 powyżej w formie dokumentowej Operator ma obowiązek:
  - a. niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadomić Abonenta o jego otrzymaniu, przez wysłanie SMS na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie - w przypadku gdy Abonent wskazał numer niegeograficzny, lub wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie - w przypadku gdy Abonent wskazał numer geograficzny,
  - b. w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia potwierdzić Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień rozwiązania lub odstąpienia od Umowy.

### **§19 [Cennik]**

- 1.** Cennik Operator podaje do publicznej wiadomości. Cennik jest również dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową Abonentką a także na każde jego żądanie. Informacje o Cenniku świadczonych przez Operatora Usług i kosztów obsługi serwisowej dostępne są w BOK Operatora, pod numerami telefonów **85 878 90 04, 85 740 41 55**, a także na stronie internetowej [www.dlpol.tkb.pl](http://www.dlpol.tkb.pl).
- 2.** Cennik stanowi integralną część niniejszej Umowy.

### **§20 [Monitorowanie jakości świadczonych usług]**

- 1.** Operator zobowiązuje się do monitorowania jakości świadczonych usług, a w przypadku każdego sygnału dotyczącego niewłaściwej opinii o jakości będzie podejmował stosowne interwencje. Aktualne informacje o jakości publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, takie jak:
  - a. czas usunięcia uszkodzenia - liczony od momentu zgłoszenia przez Abonenta braku możliwości korzystania z usług do chwili przywrócenia możliwości korzystania z nich przez Abonenta, liczony w godzinach, nie obejmuje on przypadków w których uszkodzenie nastąpiło z winy Abonenta, wskutek błęski żywiołowej lub dotyczy wyłącznie uszkodzenia urządzenia końcowego Abonenta;
  - b. czas oczekiwania na przyłączenie do publicznej sieci telekomunikacyjnej - liczony od dnia zawarcia umowy do dnia rozpoczęcia świadczenia usług, liczony w dniach włącznie z dniami wolnymi od pracy; publikowane są za okresy kwartalne na stronie internetowej Operatora.
- 2.** Zapewnienie właściwej jakości świadczonych usług oznacza spełnienie co najmniej minimalnych wymogów co do ich jakości określonych poniżej. Operator gwarantuje następujące minimalne poziomy jakości usług:
  - a. czas usunięcia uszkodzenia - 24 godziny;
  - b. czas oczekiwania na przyłączenie do publicznej sieci telekomunikacyjnej - 14 dni.

### **§21**

Reklamacje składane przez Abonenta mogą dotyczyć:

- 1.** 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,
- 2.** niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie Abonentkiej terminu rozpoczęcia świadczenia usług określonych w umowie,
- 3.** niewykonania lub nienależytego wykonania usługi,
- 4.** nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi.

Tryb postępowania reklamacyjnego oraz zasady wypłaty odszkodowań zawarte są w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych.

## §22 [Delegacja do regulaminu]

1. Postanowienia obejmujące:
  - a. zakres obsługi serwisowej,
  - b. informację o postępowaniach w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich i postępowaniach przed Prezesem UKE,
  - c. zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji,
  - d. ograniczenia w zakresie korzystania z udostępnionych Abonentowi przez Operatora telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, o ile zostały wprowadzone przez Operatora lub na jego zlecenie,
  - e. dane dotyczące funkcjonalności świadczonych usług,
  - f. sposób przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych,
  - g. warunki zwrotu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych ze wskazaniem, na czyj koszt zwrot ma nastąpić i inne opłaty należne w momencie rozwiązania umowy, z zastrzeżeniem ust. 2.,
  - h. zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, wysokość odszkodowania oraz zasady jego wypłaty, w szczególności w przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług.
- zawarte są w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych, który stanowi integralną część niniejszej Umowy.
2. Postanowienia dotyczące wysokości wszelkich opłat należnych w momencie rozwiązania Umowy zawartej na czas określony, zawarte są w Regulaminie Promocji stanowiącym integralną część takiej Umowy.

## §23 [Oświadczenie Abonenta]

Abonent oświadcza, że zapoznał się z treścią niniejszej Umowy, Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych. Regulaminu promocji (jeżeli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych) i Cennika dostarczonych mu wraz z niniejszą Umową oraz rozumie i akceptuje zawarte w nich warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych.

## §24 [Odesłanie do innych przepisów]

W sprawach nie uregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie postanowienia Regulaminu, przepisy ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. IMr 101, poz. 926 ze zm.). Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827).

## §25 [Przetwarzanie danych osobowych i transmisyjnych przez Operatora]

1. **[Administrator]** Administratorem danych osobowych jest Telewizja Kablowa DIPOL Sp. z o.o., z siedzibą w Białymstoku, przy ul. Kraszewskiego 28 lok. 38, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Białymstoku XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000063347. Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym kontakt możliwy jest pod adresem e-mail: [iodo@tkb.pl](mailto:iodo@tkb.pl).
2. **[Cel przetwarzania danych osobowych]** Dane osobowe Abonenta przetwarzane są dla potrzeb wykonania Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, to jest ukształtowania jej treści, zmian lub rozwiązania, oraz realizacji, w tym wykonania obowiązku transmisji danych, rozliczenia świadczonych Usług i windykacji należności.
3. **[Podstawa prawna przetwarzania danych osobowych]** Na podstawie art. 161 ust. 2 ustawy Prawo telekomunikacyjne Operator uprawniony jest do przetwarzania bez zgody Abonenta (to jest zbierania, utrwalania, przechowywania, opracowywania, zmieniania i udostępniania): (1) imienia, nazwiska, (2) adresu miejsca zameldowania na pobyt stały, adresu korespondencyjnego jeśli jest inny niż adres zameldowania na pobyt stały, (3) numeru ewidencyjnego PESEL, (4) nazwy, serii I numeru dowodu tożsamości, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu, (5) danych zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, (6) adresu poczty elektronicznej. Przetwarzanie innych danych osobowych (takich jak nr telefonu, nr rachunku bankowego) odbywa się na podstawie zgody Abonenta,
4. **[Dobrowolność przekazania danych]** Dane osobowe przekazywane są przez Abonenta dobrowolnie, jednak brak przekazania danych osobowych wymienionych w ust. 3 powyżej może skutkować brakiem możliwości świadczenia usług telekomunikacyjnych.
5. **[Dostęp do danych osobowych]** Abonent ma prawo w każdym czasie żądać dostępu do swoich danych osobowych i ich sprostowania jeśli są nieprawidłowe.
6. **[Prawo usunięcia danych osobowych (prawo do bycia zapomnianym)]** Abonent ma prawo żądania od Operatora niezwłocznego usunięcia jego danych osobowych, jeśli: (1) nie są już niezbędne do wykonania Umowy, (2) Abonent cofnął zgodę na przetwarzanie danych, a nie ma innej podstawy prawnej przetwarzania, w szczególności nie są one niezbędne do wykonania Umowy, (3) Abonent wniósł sprzeciw wobec przetwarzania i nie występują nadrzędne prawnie uzasadnione podstawy przetwarzania, (4) przetwarzanie danych osobowych Abonenta było niezgodne z prawem.
7. **[Prawo sprzeciwu]** Abonent ma prawo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw - z przyczyn związanych z jego szczególną sytuacją - wobec przetwarzania dotyczących go danych osobowych, gdy są one przetwarzane w prawnie uzasadnionym interesie Operatora. Operatorowi nie wolno już przetwarzać tych danych osobowych, chyba że wykaże on istnienie ważnych prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych wobec Interesów, praw i wolności Użytkownika, lub podstaw do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
8. **[Prawo ograniczenia przetwarzania danych]** Abonent może żądać ograniczenia przetwarzania jego danych osobowych gdy: (1) Abonent kwestionuje prawidłowość danych osobowych - na okres pozwalający Operatorowi sprawdzić prawidłowość tych danych, (2) przetwarzanie jest niezgodne z prawem a Abonent sprzeciwia się usunięciu danych osobowych, żądając w zamian ograniczenia ich wykorzystywania, (3) Operator nie potrzebuje już danych osobowych do celów przetwarzania, ale są one potrzebne Abonentowi do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń, (4) Abonent wniósł sprzeciw wobec przetwarzania - do czasu stwierdzenia, czy prawnie uzasadnione podstawy po stronie Operatora są nadrzędne wobec podstaw sprzeciwu Użytkownika.
9. **[Prawo przenoszenia danych]** Abonent ma prawo otrzymać w ustrukturalizowanym, powszechnie używanym formacie dane osobowe jej dotyczące, które przekazał Operatorowi i ma prawo przesłać te dane innemu administratorowi bez przeszkód ze strony Operatora. Abonent ma także prawo żądać, by Operator przesłał te dane bezpośrednio innemu administratorowi, o ile jest to technicznie możliwe.
10. **[Okres przechowywania danych]** Dane Abonenta przechowywane będą przez cały okres trwania Umowy, a po jej zakończeniu (1) w okresie dochodzenia roszczeń, (2) wykonywania obowiązków przewidzianych w obowiązujących przepisach (w tym obowiązku retencji danych i obowiązku przechowywania dokumentów księgowych) lub (3) na podstawie zgody Abonenta.
11. **[Cofnięcie zgody na przetwarzanie danych]** W przypadku gdy dane Abonenta przetwarzane są na podstawie udzielonej przez niego zgody i nie ma innej podstawy prawnej przetwarzania. Abonent może w każdej chwili cofnąć zgodę na przetwarzanie danych. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania danych dokonanego przed cofnięciem zgody.
12. **[Prawo do wniesienia skargi]** Abonent ma prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych jeśli uważa, że przetwarzanie jego danych osobowych narusza obowiązujące przepisy prawa.
13. **[Przetwarzanie danych transmisyjnych]** Na podstawie art. 165 ust. 1 ustawy Prawo telekomunikacyjne dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych oraz naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne i ich windykacji Operator przetwarzać będzie dane transmisyjne, takie jak: dane routingowe, czas trwania połączeń, czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia, objętość komunikatu, format (protokół przekazu komunikatu), dane o położeniu urządzeń końcowych wywołującego i wywołwanego, sieć, w której następuje rozpoczęcie i zakończenie połączenia. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania obowiązków spoczywających na Operatorze z mocy prawa. Dane transmisyjne mogą też być przetwarzane na podstawie udzielonych przez Abonenta zgód na ich przetwarzanie, do celów określonych w oświadczeniu o udzieleniu zgody.
14. **[Przetwarzanie danych o lokalizacji]** Operator przetwarza dane o lokalizacji, to jest dane wskazujące na geograficzne położenie urządzenia końcowego Abonenta, inne niż dane niezbędne do przekazywania komunikatów w sieci lub naliczania opłat za usługę w przypadku, gdy wymagają tego obowiązujące przepisy prawa. Dane te mogą także być przetwarzane za zgodą Abonenta, za zgodą wskazaną w oświadczeniu o udzieleniu tej zgody.
15. **[Przekazywanie danych Abonenta]** Dane Abonenta mogą być przekazywane podmiotom współpracującym z Operatorem przy świadczeniu usług telekomunikacyjnych, a także świadczącym na zlecenie Operatora usługi serwisowe, prowadzącym obsługę informatyczną i świadczącym usługi windykacyjne. Jeśli Abonent wyraził zgodę na umieszczenie jego danych w spisie Abonentów Operator jest uprawniony do przekazania jego danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych.
16. **[Zautomatyzowane podejmowanie decyzji]** Operator nie poddaje danych Abonenta zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

### §26 [Spersonalizowany numer konta bankowego]

Dla potrzeb rozliczeń Abonent otrzymuje spersonalizowany nr konta bankowego:

---

### §27 [Zastąpienie innych umów i porozumień]

Niniejsza Umowa wraz z załącznikami stanowi całość wiążących strony uzgodnień i zastępuje wszelkie wcześniejsze Umowy i porozumienia dokonane pomiędzy stronami w zakresie objętym niniejszą Umową.

### §28 [Dwa egzemplarze]

Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla Abonenta i Operatora.

### §29 [Zwrot kosztów instalacji i urządzeń]

Jeżeli Umowa została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta Operatora i Abonent od niej odstąpił w terminie 14 dni od jej podpisania. Abonent zobowiązany jest do poniesienia kosztów Instalacji oraz zwrotu nabytych od Operatora urządzeń.

Podpisy:

Abonent .....

W imieniu Operatora.....

### OŚWIADCZENIA

1. Abonent **wyraża zgodę / nie wyraża zgody** na przetwarzanie danych: numeru NIP, numeru konta bankowego, numeru telefonu na potrzeby wykonania umowy.
2. Abonent **wyraża zgodę / nie wyraża zgody** na wystawianie i doręczanie mu za pośrednictwem poczty elektronicznej faktur za wykonane Usługi.
3. Abonent **składa żądanie / nie składa żądania** doręczania proponowanych zmian Umowy, Regulaminu i Cennika, a także potwierdzenia dokonanej przez Abonenta zmiany warunków Umowy w drodze porozumiewania się na odległość na adres poczty elektronicznej.
4. Abonent **wyraża zgodę / nie wyraża zgody** na doręczanie kierowanej do niego korespondencji, w szczególności komunikatów, zawiadomień, wezwań do zapłaty na adres poczty elektronicznej.
5. Abonent **wyraża zgodę / nie wyraża zgody** na doręczanie mu potwierdzenia przyjęcia reklamacji i odpowiedzi na reklamację na wyżej wskazany adres poczty elektronicznej.
6. Abonent **wyraża zgodę / nie wyraża zgody** na przetwarzanie przekazanych Operatorowi danych osobowych dla celów marketingowych usług Operatora, w tym przekazywania informacji o nowych ofertach promocyjnych, usługach, konkursach i produktach oraz innych informacji handlowych. Dane te będą przetwarzane do czasu zakończenia obowiązywania umowy.

Podpisy:

Abonent .....

W imieniu Operatora.....