

## Rozdział 1 - Postanowienia ogólne

### §1 Przedmiot Regulaminu

- Regulamin określa zakres i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych oferowanych przez konsorcjum składające się z:
  - Operatora Lokalnego: NetX.org.pl Grzegorz Bąk, Stare Oleszyce, ul. Wiejska 140, 37-630 Oleszyce, wpisana do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa UKE pod numerem 11101, NIP: 7931549708, REGON: 181139230
  - Dostawcy Usług: ASTA-NET S.A. z siedzibą w Pile, przy ul. Podgórznej 10, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, IX Wydział Gospodarczy KRS pod nr KRS 0000534131 oraz do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa UKE pod numerem: 609, NIP: 7640001839, REGON: 570010801, o kapitale zakładowym 23.000.000 zł w całości pokrytym zwanymi dalej każdy z osobną "Partnerem", łącznie zaś „Dostawca”. Reprezentantem Dostawcy usług jest Operator Lokalny, który działa w jego imieniu i na jego rzecz na podstawie pełnomocnictwa, chyba że co innego wynika z postanowień niniejszego Regulaminu lub Umowy.
- Biuro Obsługi Klienta (siedziba główna), mieści się w Starych Oleszycach, ul. Wiejska 140, 37-630 Oleszyce, tel. 451137777 (opłata za połączenia nie wyższa niż za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent), e-mail: admin@oleszyce.net
- Dostawca świadczy Usługi Telewizji MeeVu w zasięgu Sieci, w zakresie istniejących możliwości technicznych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Zakres konkretnych świadczonych Usług Telewizji MeeVu określa Umowa. Wszelkie roszczenia należy kierować do Operatora Lokalnego, który jest reprezentantem Dostawcy.

### §2 Definicje

Definicje użyte w niniejszym Regulaminie oznaczają:

- Abonent - miesięczna opłata uiszczana przez Abonenta za usługi świadczone przez Dostawcę zgodnie z Cennikiem i warunkami Umowy Abonenckiej;
- Aktywacja - czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług lub korzystanie z nich na zmienionych warunkach, za opłatą zgodnie z Cennikiem;
- Abonent - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna albo jednostka niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, z którą Dostawca zawarł Umowę Abonencką;
- Awaria - nieprawidłowość funkcjonowania Sieci, RPS lub Urządzenia Abonenckiego, skutkująca zaprzestaniem świadczenia Usług, określonych w Umowie Abonenckiej lub Regulaminie;
- Biuro Obsługi Klienta (BOK) - jednostka organizacyjna Operatora Lokalnego odpowiedzialna za obsługę Abonenta. Szczegółowe dane dotyczące pracy Biura Obsługi Klienta dostępne są na stronie internetowej: [www.netx.org.pl](http://www.netx.org.pl);
- Cennik - zestawienie, stanowiące odrębny dokument lub zawarte w Regulaminie promocji, zawierające ceny i opis Usług oraz Usług Dodatkowych, w tym pakietów cenowych, do których płatności zobowiązany jest Abonent, dostępny w Biurze Obsługi Klienta i Serwisie Internetowym Dostawcy, przy czym dla usług serwisowych obowiązuje Cennik usług serwisowych;
- Dane lokalizacyjne - dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej, wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego;
- Dokument Księgowy - rachunek, faktura lub inny dokument, będący podstawą do dokonywania przez Abonenta płatności;
- Dzień roboczy - dzień, który nie jest dniem wolnym od pracy (od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem sobót, niedziel i określonych ustawowo świąt);
- Główny Dekoder MeeVu - urządzenie Odbiorcze typu STB, służące do dekodowania sygnału Programów w ramach Usługi Telewizji MeeVu, zgodnie z wybranym przez Abonenta Pakietem Usług Telewizji MeeVu;
- Instalacja - właściwy ze względu na rodzaj objętych Umową Abonencką zespół urządzeń i kabli, w tym między innymi gniazda abonenckich, odgątników, rozgałęźników, filtrów, zwrótnic internetowych, zainstalowanych w Lokalu Abonenta w sposób umożliwiający korzystanie z Usług;
- Kod Dostępu - kod cyfrowy, udostępniony Abonentowi przez Dostawcę, służący zatwierdzeniu wykonywanych przez Abonenta operacji w odniesieniu do Usług Telewizji MeeVu lub Usług Dodatkowej MeeVu GO, w szczególności zatwierdzaniu zamówień na świadczenie usług, związanych z dodatkową płatnością;
- Konsument - osoba fizyczna zawierająca Umowę Abonencką w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową;
- Lokal - wydzielona trwałymi ścianami w obrębie budynku izba lub zespół izb, w którym świadczone są lub mają być świadczone Usługi;
- Numer ID - osobisty numer identyfikacyjny Abonenta;
- Kaucja - kwota wpłacana przez Abonenta, stanowiąca zabezpieczenie należności za usługi wykonane przez Dostawcę;
- Obszar - część terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, na którym Dostawca ma możliwości techniczne świadczenia Usług Telewizji MeeVu za pośrednictwem Sieci;
- Okres Rozliczeniowy - okres, za który dokonywane są rozliczenia należności (opłaty) Abonenta wobec Dostawcy z tytułu świadczenia Usług. Okres rozliczeniowy rozpoczyna się i kończy w dniach wskazanych przez Dostawcę na Dokumencie księgowym;
- Operator - inny niż Partnerzy przedsiębiorca telekomunikacyjny;
- Pakiet - określony w ofercie Dostawcy zakres Usług;
- Podstawowa obsługa serwisowa - usługa serwisowa polegająca na usuwaniu Usterek i Awarii z wyłączeniem nieuzasadnionych wezwań ekipy serwisowej oraz usług przekraczających rami bezpłatnej usługi serwisowej, określonych w Regulaminie oraz w Cenniku usług serwisowych;
- Program - uporządkowane zestawy audycji telewizyjnych lub radiowych, reklam i innych przekazów, regularnie nadawane przez nadawcę w ściśle określonych ramach czasowych;
- Przedstawiciel - osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązania Umowy Abonenckiej lub uprawniona do wykonania jej postanowień, a także osoba wykonująca w imieniu Dostawcy czynności techniczne konieczne do świadczenia Usług na rzecz Abonenta;
- Regulamin - niniejszy Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, będący integralną częścią Umowy Abonenckiej;
- Regulamin promocji - regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia Usług przez Dostawcę, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za Usługi, bądź innych opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy;
- Serwis Internetowy Dostawcy - prowadzona przez Dostawcę strona internetowa pod adresem [www.netx.org.pl](http://www.netx.org.pl);
- Sieć - sieć telekomunikacyjna Operatora Lokalnego służąca do świadczenia usług telekomunikacyjnych, w tym sieć telekomunikacyjna lub jej część udostępniana Operatorowi Lokalnemu przez innego Operatora na podstawie odrębnego tytułu prawnego celem świadczenia Usług na rzecz Abonentów, przy wykorzystaniu której Dostawca świadczy Usługi na rzecz Abonenta;
- Siła wyższa - zdarzenie zewnętrzne niezależne od strony umowy (Dostawca, Abonent); zdarzenie, któremu dana strona nie mogła zapobiec. Siła wyższa obejmuje w szczególności klęski naturalne takie jak: trzęsienia ziemi, powódzie, zawieje, zamiecie;
- Treść cyfrowa - dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej;
- Trwały nośnik - materiał lub narzędzie umożliwiające Abonentowi lub Dostawcy przechowywanie informacji kierowanych osobście 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 niezmienniczej postaci; w szczególności papier, pamięć, USB, płyty CD-ROM, DVD, karty pamięci, dyski twarde komputerów, sms lub poczta elektroniczna;
- Umowa Abonencka - Umowa o świadczenie Usługi, zawarta w formie pisemnej lub formie elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego w Serwisie Internetowym Dostawcy, a w przypadku udostępnienia przez Dostawcę takiej możliwości także w inny sposób w formie elektronicznej lub dokumentowej, zawierająca zgodne oświadczenie Abonenta i Dostawcy w przedmiocie świadczenia i korzystania z Usług;
- Umowa zawarta na odległość - Umowa Abonencka zawarta z Konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia Umowy wyłącznie;
- Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy - Umowa Abonencka z Konsumentem zawarta:
  - przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy (siedzibą Partnera lub Biurem Obsługi Klienta),
  - w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Konsumenta w okolicznościach, o których mowa pod lit. a, w lokalu przedsiębiorstwa Dostawcy (siedzibie Partnera lub Biurze Obsługi Klienta) lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z Konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy (siedzibą Partnera lub Biurem Obsługi Klienta), przy jednoczesnej fizycznej obecności stron;
- Urządzenie Abonenckie - udostępnione Abonentowi przez Dostawcę urządzenie telekomunikacyjne wraz z osprzętem (zasilacz, kable), przeznaczone do świadczenia Usług przez Dostawcę;
- Urządzenie Odbiorcze - urządzenie końcowe będące własnością Abonenta, służące do odbioru sygnału dostarczanego przez Dostawcę za pomocą Sieci oraz Urządzenia Abonenckiego (tj. odbiornik telewizyjny, radiowy, komputer);
- Usługa - usługa dostarczania sieci telekomunikacyjnej, przeznaczonej do rozpowszechniania lub rozprowadzania programów radia i telewizji, usługa rozpowszechniania lub rozprowadzania programów radia i telewizji wraz z Usługami Dodatkowymi, jak również usługi serwisowe, świadczone na rzecz Abonenta przez Dostawcę. Zakres Usług świadczonych na rzecz poszczególnych Abonentów określa Umowa Abonencka;
- Usługa cyfrowa - świadczona przez Dostawcę Usługa, będąca usługą cyfrową w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, tj. pozwalająca Konsumentowi na: a) wytwarzanie, przetwarzanie, przechowywanie lub dostęp do danych w postaci cyfrowej, b) wspólne korzystanie z danych w postaci cyfrowej, które zostały przesłane lub wytworzone przez Konsumenta lub innych użytkowników tej usługi, c) inne formy interakcji za pomocą danych w postaci cyfrowej.
- Usługi Dodatkowe - usługi towarzyszące Usłudze, wymienione w Cenniku, w szczególności:
  - EPG - Usługa Dodatkowa względem Usługi Telewizji MeeVu, umożliwiająca Abonentowi korzystanie z elektronicznego przewodnika po Programach, zawierającego informacje o ramówce tych programów oraz o poszczególnych audycjach,
  - Catch-Up - Usługa Dodatkowa względem Usługi Telewizji MeeVu, umożliwiająca Abonentowi oglądanie wybranych Programów w określonej przez Dostawcę pełni czasowej, po dacie ich pierwotnej reemisji,
  - MeeVu GO - Usługa Dodatkowa względem Usługi Telewizji MeeVu, umożliwiająca Abonentowi dostęp do Usługi Telewizji MeeVu poprzez urządzenia mobilne oraz przeglądarkę internetową. Warunki świadczenia Usługi MeeVu GO wskazane zostały w odrębnym Regulaminie Usługi MeeVu GO;
  - MeeVu VOD - Usługa Dodatkowa względem Usługi Telewizji MeeVu, umożliwiająca Abonentowi dostęp do bibliotek zawierających filmy i seriele oraz odtwarzanie wybranych, w zależności od treści Umowy Abonenckiej, uprzednio opłaconych lub bezpłatnych audycji w określonym czasie,
  - MeeVu Multiroom - Usługa Dodatkowa względem Usługi Telewizji MeeVu, umożliwiająca (za pomocą dodatkowego dekodera MeeVu) dostęp do tych samych Programów, jakie dostarczane są Abonentowi zgodnie z wybranym przez niego Pakietem na Głównym Dekoderze MeeVu;
  - nPVR - Usługa Dodatkowa względem Usługi Telewizji MeeVu, umożliwiająca Abonentowi zlecenie dokonania nagrania wybranej audycji w przyszłości, za pomocą EPG,
  - Pause&Resume - Usługa Dodatkowa względem Usługi Telewizji MeeVu, umożliwiająca zatrzymanie i późniejsze wznowienie odtwarzania wybranej audycji, dostępnej w ramach Programu, w tym również do wznowienia jej na innym Urządzeniu Abonenckim,
  - Personalizacja - Usługa Dodatkowa względem Usługi Telewizji MeeVu, umożliwiająca Abonentowi utworzenie profilu Użytkownika, za pomocą którego możliwe jest zarządzanie listą Programów, w tym utworzenie profilu dziecięcego, z ograniczeniem dostępności do wybranych Programów,
  - Restart TV - Usługa Dodatkowa względem Usługi Telewizji MeeVu, umożliwiająca Abonentowi oglądanie wybranych audycji, dostępnych w ramach Programów od samego początku,
  - TimeShift - Usługa Dodatkowa względem Usługi Telewizji MeeVu, umożliwiająca Abonentowi oglądanie i przewijanie wstecz wybranych audycji, dostępnych w ramach Programów,
  - Wyszukiwarka - Usługa Dodatkowa względem Usługi Telewizji MeeVu, umożliwiająca Abonentowi wyszukiwanie Programów, aplikacji i innych elementów;
- Usługi Telewizji - Usługi Telewizji MeeVu;
- Usterka - techniczna wada Sieci, obniżająca jakość świadczonej Usługi, lecz umożliwiająca korzystanie z tej Usługi;
- Zamawiający - podmiot wnoszący o zawarcie Umowy Abonenckiej lub przyjmujący ofertę Dostawcy zawarcia Umowy Abonenckiej;
- Zamówienie - porozumienie, na podstawie którego Strony wskazują zakres Usług, które mają być przedmiotem Umowy Abonenckiej, pozwalające na ustalenie faktu istnienia możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, stworzenie takich możliwości lub określenie kosztów ich stworzenia;
- Zawieszenie Świadczenia Usługi - okresowe zaprzestanie świadczenia Usług lub jej elementów, w szczególności Usług Dodatkowych, z jednoczesną rezerwacją na rzecz Abonenta zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji;
- Zakończenie Sieci (Gniazdo Abonenckie) - fizyczny punkt w Lokalu Abonenta, w którym Abonent otrzymuje dostęp do Sieci.

### §3 Forma oświadczeń

- O ile Regulamin, Umowa Abonencka, Cennik, Regulamin promocji lub bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, wszelkie oświadczenia mogą być składane w

formie pisemnej, elektronicznej (w rozumieniu art. 78[1] KC) lub w formie dokumentowej (w rozumieniu art. 77[2] KC). W przypadku oświadczeń składanych za pomocą poczty elektronicznej lub telefonu Abonent zobowiązany jest do korzystania z adresu (numeru telefonu) podanego Dostawcy przy zawarciu Umowy Abonenckiej (z uwzględnieniem dokonanych przez Abonenta późniejszych zmian). Dostawca może także zapewnić Abonentowi możliwość przekazywania mu informacji przez Dostawcę lub składania oświadczeń woli przez Abonenta za pośrednictwem indywidualnego konta w Serwisie Internetowym Dostawcy (elektroniczny formularz).

2. W przypadku, gdy oświadczenia woli (w szczególności oświadczenia o zawarciu lub zmianie Umowy Abonenckiej) składane są w formie dokumentowej, Dostawca utrwała i dostarcza Abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy Abonenckiej oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami na Trwałym nośniku.

## Rozdział 2 - Zakres i ogólne warunki świadczenia Usług

### §4 Świadczone Usługi. Obowiązki Dostawcy

1. Dostawca zobowiązuje się do odpłatnego świadczenia na rzecz Abonenta Usług wskazanych w Umowie Abonenckiej. W zależności od szczegółowych postanowień Umowy Abonenckiej, Dostawca świadczy w szczególności:
  - a. usługę przyłączenia do Sieci,
  - b. usługę aktywacji przyłącza,
  - c. usługę dostarczania Sieci telekomunikacyjnej, przeznaczonej do rozpowszechniania lub rozprowadzania programów radia i telewizji,
  - d. usługę rozpowszechniania lub rozprowadzania programów radia i telewizji w technologii cyfrowej i optycznej na protokole IP, (Usługa Telewizji MeeVu);
  - e. Usługi Dodatkowe,
  - f. Podstawowe usługi serwisowe, w tym usuwanie Usterek i Awarii,
  - g. inne usługi określone w Cenniku.
2. Dostawca świadczy Usługi w zasięgu Sieci, w ramach istniejących możliwości technicznych. Usługa przyłączenia do Sieci wykonywana jest w sytuacji, gdy istnieje ku temu warunki techniczne. W przypadku, gdy Lokal Abonenta znajduje się poza zasięgiem Sieci, przyłączenie może zostać dokonane na podstawie zawartych w Umowie Abonenckiej postanowień w przedmiocie warunków przyłączenia oraz wysokości opłaty za przyłączenie.
3. Świadczenie Usług następuje na podstawie wymienionych niżej dokumentów Dostawcy:
  - a. Umowy Abonenckiej,
  - b. Regulaminu promocji, jeżeli Umowa Abonencka zawarta zostanie na warunkach promocyjnych,
  - c. niniejszego Regulaminu,
  - d. Regulaminu Usługi MeeVu GO, jeżeli ma być ona świadczona zgodnie z wyborem Abonenta,
  - e. Cennika oraz Cennika usług serwisowych.
4. W przypadku ewentualnych sprzeczności pomiędzy postanowieniami dokumentów wymienionych w ust. 3 powyżej, postanowienia dokumentów wymienionych na wyższym miejscu stosuje się przed postanowieniami dokumentów wymienionych na miejscu niższym.
5. Dostawca zobowiązuje się świadczyć Usługi z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych. Minimalne poziomy jakości Usługi określa Umowa Abonencka, Cennik lub Regulamin promocji. Dostawca oświadcza, że 90% przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Usług usuwanych jest w ciągu 24 godzin od uzyskania od nich informacji, a wskaźnik ilości reklamacji na 1000 Abonentów nie przekracza 20 w okresie jednego miesiąca.
6. Dostawca zapewnia Abonentom dostęp do niezbędnych informacji związanych z korzystaniem z Usług świadczonych przez Dostawcę. Informacje te przekazywane będą w sposób określony w przepisach powszechnie obowiązującego prawa, szczegółowo opisany w niniejszym Regulaminie i Umowie Abonenckiej. Niezależnie od sposobu przekazywania informacji opisanych w zdaniu poprzednim, będą one przekazywane za pośrednictwem informacyjnego kanału planszowego (telegazeta) emitowanego przez Dostawcę.
7. Dostawca nie wprowadza ograniczeń w dostępie ani korzystaniu z Usług, innych niż jednoznacznie określone w Umowie Abonenckiej, Regulaminie, Regulaminie promocji w przypadku zawarcia Umowy Abonenckiej na warunkach promocyjnych, Regulaminie Usługi MeeVu GO, jeżeli ma być ona świadczona zgodnie z wyborem Abonenta, z tym zastrzeżeniem, że Abonent zobowiązuje się nie udostępniać tej Usługi poza Lokalem.

### §5 Obowiązki Abonenta

1. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania opłat za świadczone przez Dostawcę Usługi.
2. Abonent zobowiązany jest do udostępnienia w uzgodnionym wcześniej terminie nieruchomości (Lokalu):
  - a. w celu dokonania instalacji Zakończenia Sieci oraz wykonania innych czynności koniecznych dla prawidłowego przyłączenia Lokalu do Sieci lub aktywacji przyłącza;
  - b. w zakresie, w jakim jest to niezbędne do kontroli stanu technicznego Zakończenia Sieci lub Urządzenia Abonenckiego, albo przeprowadzenia wymiany Urządzenia Abonenckiego wynikającej ze zmiany technologii świadczenia Usług lub zużycia dotychczasowego Urządzenia Abonenckiego;
  - c. w zakresie niezbędnym do usunięcia Awarii lub Usterki.
3. Osoby przeprowadzające czynności opisane w ust. 2 powyżej są należycie umocowanymi Przedstawicielami Dostawcy.
4. Abonent zobowiązany jest do powstrzymania się od:
  - a. dołączania do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych, w tym Urządzeń Odbiorczych lub innych urządzeń niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy lub urządzeń nieprzeznaczonych do dołączania do Sieci;
  - b. dołączania do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych, w tym Urządzeń Odbiorczych w punktach niebędących jej zakończeniami;
  - c. naruszania lub ingerowania w urządzenia telekomunikacyjne Sieci, w wykonaniu Instalacji lub urządzeń innych Operatorów, w tym samowolnego dokonywania zmian, przeróbek, napraw, konserwacji oraz samodzielnego usuwania uszkodzeń;
  - d. zakłócania pracy Sieci, w tym w zakresie bezpieczeństwa i integralności Sieci;
  - e. podejmowania działań powodujących ingerowanie lub niszczenie danych innych Abonentów lub Sieci;
  - f. udostępniania Zakończenia Sieci lub Urządzenia Abonenckiego osobom trzecim bez zgody Dostawcy, w tym: podłączanie dodatkowego urządzenia do Zakończenia Sieci lub umożliwienie korzystania z Usług poza Siecią lub nieruchomością (Lokalem) Abonenta;
  - g. dokonywania jakichkolwiek zmian technicznych w użyczonej lub wynajętej Urządzeniu Abonenckim;
  - h. podłączania dodatkowego Urządzenia Abonenckiego lub Urządzenia Odbiorczego bez wykupienia stosownej Usługi Dodatkowej określonej w aktualnym Cenniku;
  - i. podejmowania działań, przy wykorzystaniu Usług, naruszających przepisy prawa.
5. W przypadku stwierdzenia naruszeń lub ingerencji, o których mowa w ust. 4 powyżej, Dostawca zastrzega sobie możliwość zawiadomienia właściwych służb, w trybie przewidzianym prawem, o takich naruszeniach oraz przekazania danych osoby, która dopuściła się takich naruszeń. W przypadku, gdy naruszenia lub ingerencje, bądź awaria Urządzenia Odbiorczego, Urządzenia Abonenckiego powodują zakłócenia w pracy Sieci lub zagrażają prawidłowości świadczenia Usług przez Dostawcę innym Abonentom, Dostawca uprawniony jest do natychmiastowej eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług oraz do zawieszenia świadczenia Usługi. W takim przypadku Dostawca po-

wiadomi Abonenta niezwłocznie o wstrzymaniu świadczenia Usługi oraz o przyczynach tego zawieszenia. Świadczenie Usługi zostanie wznowione po zaniechaniu naruszeń lub usunięciu awarii Urządzenia Od- biorczo, Urządzenia Abonenckiego lub Sieci.

6. Wszelkich zmian, konserwacji, instalacji dodatkowych Zakończeń Sieci oraz usuwania uszkodzeń Sieci, Zakończenia Sieci lub Urządzenia Abonenckiego, udostępnionych przez Dostawcę i zainstalowanych u Abonenta, mają prawo dokonywać wyłącznie służby techniczne Dostawcy, w tym podmioty działające w jego imieniu lub na jego rzecz.

### §6 Uprawnienia Abonenta

1. Na zasadach określonych szczegółowo odpowiednimi postanowieniami Umowy Abonenckiej oraz Regulaminu, Abonent ma prawo do składania wniosków o:
  - a. instalację dodatkowego Zakończenia Sieci,
  - b. przeniesienie Zakończenia Sieci,
  - c. zmianę zakresu świadczonych Usług lub zmianę parametrów wszystkich lub niektórych z Usług,
  - d. ponowną Aktywację Usługi (w sytuacji wcześniejszej rezygnacji z Usług Dostawcy);
  - e. czasowe Zawieszenie Świadczenia Usługi oraz jej wznowienie po zakończeniu okresu zawieszenia, co zostało szczegółowo uregulowane w §27.
2. Korzystanie z wymienionych w ust. 1 powyżej uprawnień Abonenta może wiązać się z obowiązkiem poniesienia dodatkowej opłaty, jeżeli jej pobranie przewiduje obowiązujący Cennik.
3. Uwzględnienie przez Dostawcę wniosków Abonenta wymienionych w ust. 1 powyżej pozostaje uzależnione od okoliczności konkretnej sprawy, w tym w szczególności od spełnienia przez Abonenta warunków przewidzianych Umową, Regulaminem lub regulaminem promocji.

### §7 Rozpoczęcie świadczenia Usługi

1. Za dzień rozpoczęcia świadczenia Usługi uznaje się moment Aktywacji Usługi. Dostawca zobowiązany jest rozpocząć świadczenie Usług niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie określonym w Umowie Abonenckiej, z zastrzeżeniem, iż termin ten może ulec modyfikacji w przypadkach opisanych niniejszym Regulaminem. W przypadku Umowy Abonenckiej zawieranej na odległość lub poza Lokalem Dostawcy, na wniosek Abonenta będącego Konsumentem, Aktywacja Usługi może nastąpić przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy.
2. Przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, Dostawca może przeprowadzić test sprawności Usługi. Strony mogą spisać protokół z przeprowadzonego testu sprawności.
3. Przyłączenie do Sieci jest wykonywane w terminie ustalonym w Umowie Abonenckiej, który nie powinien być dłuższy niż 30 dni od zawarcia Umowy Abonenckiej, a w przypadku, gdy Usługi mają być świadczone z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnej udostępnianej Operatorowi Lokalnemu przez innego Operatora celem świadczenia Usług na rzecz Abonenta, termin ten, ze względów technicznych, nie może być dłuższy niż 90 dni od zawarcia Umowy Abonenckiej, chyba że strony na wniosek Abonenta postanowią inaczej. Aktywacja jest dokonywana niezwłocznie po wykonaniu przyłączenia lub w terminie ustalonym w Umowie Abonenckiej.
4. Dostawca nie odpowiada za uchybienie terminowi określonym w ust. 3 powyżej, jeżeli jego niezachowanie jest następstwem:
  - a. działania lub zaniechania Abonenta albo osób trzecich, za które Dostawca nie ponosi odpowiedzialności;
  - b. działania Siły wyższej;
  - c. braku możliwości technicznych wykonania przyłącza do Lokalu Abonenta,
5. Jeżeli dotrzymanie ustalonego terminu podłączenia nie będzie możliwe z przyczyn wskazanych powyżej, Dostawca wyznacza nowy termin rozpoczęcia świadczenia Usługi i poinformuje o nim Abonenta, podając przyczynę opóźnienia.

### §8 Zasady Podłączenia

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Zakończenia Sieci i Urządzeń Abonenckich w Lokalu (nieruchomości), do którego posiada tytuł prawny i jest w stanie go wykazać zgodnie z postanowieniami §11.
2. Wyrażenie przez Abonenta zgody na instalację Zakończenia Sieci i Urządzeń Abonenckich oznacza m.in.: zgodę na poprowadzenie kabla, przewiercanie niezbędnych otworów w miejscach ustalonych w Lokalu i budynku, w którym Lokal się znajduje oraz zamocowanie odpowiedniego wyposażenia w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy. Tam, gdzie jest to niezbędne, kabel zostanie przeprowadzony możliwie najkrótszą drogą do Urządzenia Odbiorczego.
3. Abonent jest zobowiązany przygotować w Lokalu drogę przeprowadzenia kabla w taki sposób, aby Przedstawiciel Dostawcy mógł wykonać instalację w możliwie najkrótszym czasie.
4. Przedstawiciel Dostawcy nie jest zobowiązany do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia domowego oraz dokonywania innych podobnych czynności podczas montażu Urządzeń Abonenckich.
5. Podczas montażu Urządzeń Abonenckich w Lokalu, w którym są one instalowane, winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
6. Prawidłowe podłączenie Zakończenia Sieci, Abonent potwierdza własnoręcznym podpisem na przedłożonym przez Dostawcę dokumencie.
7. Osoby dokonujące montażu Urządzeń Abonenckich, nie są upoważnione do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń Odbiorczych. W przypadku, gdy montaż Urządzeń jest połączony z dodatkowymi nakładami materiałowymi oraz czasowymi, Dostawca jest uprawniony do pobrania od Abonenta dodatkowej opłaty instalacyjnej ustalonej indywidualnie przez Dostawcę i zaakceptowanej przez Abonenta.
8. Warunki instalacji Zakończenia Sieci oraz szczegółowe zasady korzystania z Usługi przez osoby prawne oraz jednostki niebędące osobą prawną, którym ustawa przyznaje zdolność prawną, będą ustalane w sposób szczegółowy w umowach z tymi podmiotami. Niniejszy Regulamin będzie miał zastosowanie, jeżeli treść Umowy Abonenckiej nie będzie stanowić inaczej.

## Rozdział 3 - Umowa o świadczenie Usługi (Umowa Abonencka).

### §9 Zawarcie Umowy Abonenckiej

1. Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej po spełnieniu przez Zamawiającego warunków określonych w Regulaminie oraz stwierdzeniu przez Dostawcę istnienia możliwości technicznych świadczenia Usługi. Dostawca może dodatkowo zapewnić możliwość zawarcia Umowy Abonenckiej w formie elektronicznej lub dokumentowej. Zapisy niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio w przypadku rozszerzenia zakresu Umowy Abonenckiej o Usługę kolejnego rodzaju.
2. Dostawca doręcza Abonentowi mające zastosowanie do Umowy dokumenty: Regulamin, Regulamin promocji oraz Cenniki, wraz z zawarciem Umowy Abonenckiej, Regulamin Usługi MeeVu GO, a także na każde żądanie Abonenta - na papierze lub innym Trwałym nośniku wybranym przez Abonenta spośród oferowanych przez Dostawcę. Powyższe dokumenty Dostawca udostępnia także w Biurze Obsługi Klienta oraz w Serwisie internetowym Dostawcy.
3. Umowa Abonencka określa numer identyfikacyjny Abonenta zwany ID Klienta, nadany Abonentowi przez Dostawcę oraz Kod Dostępu. Abonent ma obowiązek ujawniania tego numeru osobom trzecim. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za straty spowodowane ujawnieniem numeru ID Klienta oraz Kodu Dostępu osobie trzeciej przez Abonenta. Zabezpieczenie numeru ID Klienta oraz Kodu Dostępu przed osobami trzecimi leży po stronie Abonenta.
4. W imieniu Dostawcy Umowę Abonencką zawiera jego Przedstawiciel.
5. Abonent zawiera Umowę Abonencką ośobiście lub przez prawidłowo umocowanego przedstawiciela lub pełnomocnika. Osoba prawna lub jednostka niebędąca osobą prawną, której

ustawa przynajmniej zdolność prawną zawiera Umowę Abonencką przez osoby upoważnione do reprezentacji według właściwych przepisów lub przez pełnomocnika.

- Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Dostawcy oraz przedstawić ważne pełnomocnictwo/dokument potwierdzający upoważnienie do reprezentacji.

## §10 Warunki zawarcia Umowy Abonenckiej

- Warunkiem zawarcia Umowy Abonenckiej jest:
  - istnienie możliwości technicznych świadczenia Usługi we wskazanym Lokalu;
  - przekazanie danych osobowych oraz okazanie wskazanych w Regulaminie dokumentów, które nie mogą być zniszczone lub budzić wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności;
  - pozytywna ocena wiarygodności płatniczej osoby wnoszącej o jej zawarcie;
  - spełnienie innych wymogów określonych Umową Abonencką, Regulaminem, Regulaminem promocji (w przypadku zawierania Umowy na warunkach promocyjnych) lub Regulaminem Usługi MeeVu GO (jeśli ma być ona świadczona zgodnie z wyborem Abonenta).
- O ile nic innego nie wynika ze szczególnych postanowień Regulaminu, w tym ust. 3-5 poniżej, w przypadku niespełnienia warunków określonych w ust. 1, Dostawcy przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej. Dostawca może także odmówić zawarcia Umowy Abonenckiej w przypadku, gdy Dostawca uprzednio rozwiązał Umowę Abonencką, z przyczyn zawnionych przez Abonenta.
- W przypadku braku możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, jak również występowania okoliczności istotnie utrudniających przyłączenie Lokalu do Sieci lub rodzących znaczne jego koszty, Dostawca może odmówić zawarcia Umowy Abonenckiej lub ustalić indywidualnie sposób wykonania zleconych Usług, w szczególności ich termin oraz koszt.
- Dostawca, w przypadku powzięcia wątpliwości odnośnie możliwości wykonania zobowiązań przez przyszłego Abonenta, może uzależnić zawarcie Umowy od:
  - dostarczenia dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawcy;
  - pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej na zasadach dopuszczonych przepisami prawa.
- W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej przyszłego Abonenta, Dostawca może odmówić zawarcia Umowy Abonenckiej lub zawrzeć Umowę Abonencką na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta. W szczególności Dostawca może odmówić zawarcia Umowy Abonenckiej na warunkach promocyjnych lub żądać zabezpieczenia przyszłych roszczeń poprzez złożenie Kaucji na zasadach określonych w §12 Regulaminu.
- W przypadku, w którym Dostawca, działając w zgodzie z odpowiednimi przepisami prawa, dopuści wykonywanie oceny wiarygodności płatniczej Abonenta wyłącznie w oparciu o przetwarzanie danych w sposób zautomatyzowany, Dostawca poinformuje Abonenta o tym fakcie oraz zapewni mu prawo do uzyskania interwencji ludzkiej ze strony Dostawcy, do wyrażenia własnego stanowiska i do zakwestionowania decyzji podjętej w sposób zautomatyzowany.
- Dostawca może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od zawarcia umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego, o której mowa w art. 57a ust. 1 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne, o ile realizacja takiego przyłącza jest niezbędna do świadczenia usług telekomunikacyjnych, w tym zapewnienia przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej.

## §11 Wymagane dokumenty

- Umowa Abonencka może być zawarta po potwierdzeniu przez upoważnionego Przedstawiciela Dostawcy tożsamości, imienia i nazwiska (nazwy), formy prawnej i adresu (siedziby) podmiotu zamierzającego skorzystać z Usługi:
  - w przypadku osób fizycznych - na podstawie oświadczenia o aktualnym miejscu zamieszkania oraz dowodu tożsamości (dowód osobisty albo paszport zagraniczny wraz z kartą stałego pobytu);
  - w przypadku pozostałych podmiotów - na podstawie ważnych dokumentów odpowiednich do statusu prawnego danego podmiotu, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa polskiego, w szczególności odpisów lub wyciągów z właściwych rejestrów/ewidencji. W przypadku przedstawiciela ww. podmiotów-dowodu tożsamości oraz dokumentu umocowania.
- Przy zawieraniu Umowy Abonenckiej Abonent winien udostępnić i udokumentować swoje dane:
  - osoba fizyczna: imię (imiona); nazwisko (nazwiska); adres aktualnego miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeżeli jest inny niż adres zamieszkania, nr PESEL lub numer paszportu lub karty pobytu w przypadku obcokrajowca; posiadanie tytułu prawnego do Lokalu, w którym ma być zainstalowane Zakończenie Sieci; odpis z księgi wieczystej, umowa najmu, przydział lokalu, itp., a dodatkowo za zgodą Abonenta inne dane np. numer ewidencji podatkowej NIP Abonenta, numer konta bankowego, numer karty płatniczej, numery telefonów kontaktowych czy adres poczty elektronicznej;
  - osoba prawna, jednostka niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną i osoba fizyczna zawierająca Umowę Abonencką w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą: nazwa firmy, aktualny i dokładny adres siedziby firmy, numer ewidencji podatkowej NIP Abonenta oraz przedstawienie podstawowych dokumentów identyfikujących status prawny Abonenta, w szczególności: odpis z rejestru lub ewidencji; posiadanie tytułu prawnego do Lokalu, w którym ma być zainstalowane Zakończenie Sieci; odpis z księgi wieczystej, umowa najmu, przydział lokalu, itp., a dodatkowo za zgodą Abonenta będącego osobą fizyczną inne dane np. numer konta bankowego, numer karty płatniczej, numery telefonów kontaktowych czy adres poczty elektronicznej.
- Jeżeli zawarcie Umowy Abonenckiej wiąże się z wykonaniem przyłącza do Lokalu lub prac w Lokalu, warunkiem zawarcia Umowy Abonenckiej jest posiadanie przez Abonenta tytułu prawnego upoważniającego go do wyrażenia zgody na dostęp przez Dostawcę do Lokalu, jak również nieruchomości na której jest on położony, w celu wykonania stosownych prac. Abonent wykazuje przysługiwanie mu tytułu prawnego poprzez złożenie stosownego oświadczenia o treści wskazanej przez Dostawcę. W przypadku powzięcia wątpliwości co do prawdziwości oświadczenia, jak również w przypadkach, gdy wykonanie prac wiąże się będzie z dokonaniem w Lokalu lub na nieruchomości zmian, których odwrócenie będzie niemożliwe lub wymagać będzie poniesienia znacznych kosztów, Dostawca zachowuje prawo żądania przedłożenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających posiadanie przez niego odpowiedniego tytułu prawnego lub zgody osoby uprawnionej.
- Dostawca może odmówić przyłączenia Lokalu do Sieci, w przypadkach opisanych we właściwych przepisach, w szczególności uzależnić wykonanie takiej czynności od współdziałania uprawnionego, o którym mowa w art. 684 KC w związku z art. 32 Ustawy o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych.

## §12 Kaucja

- Dostawca może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od złożenia Kaucji w przypadku:
  - negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta - w wysokości sumy opłaty przyłączeniowej, aktywacyjnej oraz Abonamentu należnego za 6 (sześć) Okresów rozliczeniowych;
  - użyczenia lub wynajęcia Urządzenia Abonenckiego - do wartości Urządzenia Abonenckiego określonej w Umowie Abonenckiej.
- Kaucja jest nieoprocentowana i podlega zwrotowi na rzecz Abonenta w wysokości nominalnej, po ustaniu przyczyn jej pobrania lub w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonenckiej, po dokonaniu ostatecznego i całkowitego rozliczenia Abonenta z Dostawcą, w tym z uwzględnieniem ewentualnych odszkodowań lub nałożonych kar.
- W przypadku powstania po stronie Dostawcy względem Abonenta wymagalnych wierzytel-

ności, Dostawca może je potrącać z kwoty Kaucji. W przypadku skorzystania z powyższego uprawnienia, Dostawca może zażądać uzupełnienia Kaucji do pierwotnej wysokości pod rygorem Zawieszenia Świadczenia Usługi lub rozwiązania Umowy Abonenckiej;

## Rozdział 4 - Opłaty za Usługi. Sposób dokonywania płatności

### §13 Cennik i opłaty

- Cennik określa wysokość opłat za Usługi, Usługi Dodatkowe oraz wszelkie inne należności Abonenta względem Dostawcy z tytułu Umowy Abonenckiej. Cennik usług serwisowych określa opłaty z zakresu obsługi serwisowej niewchodzącej w skład Podstawowej obsługi serwisowej.
- Ceny zawarte w Cenniku i Cenniku usług serwisowych obejmują podatek VAT.
- Jeżeli Usługa świadczona na podstawie Umowy Abonenckiej nie obejmuje pełnego Okresu Rozliczeniowego, wówczas miesięczną opłatę z tytułu świadczenia tej Usługi ustala się w wysokości 1/30 tej opłaty za każdy dzień świadczenia Usługi. Opłaty za Usługi Dodatkowe o charakterze stałym ustala się odpowiednio, o ile Cennik nie stanowi inaczej.
- Opłata przyłączeniowa, opłata instalacyjna oraz opłata aktywacyjna nie podlegają zwrotowi w przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej (w tym za wypowiedzeniem).
- Dostawca rozpocznie naliczenie opłat za Usługi od dnia, w którym nastąpiła Aktywacja. Nie dotyczy to opłaty aktywacyjnej oraz opłaty przyłączeniowej, a także przedpłat, w tym Kaucji, które mogą być pobrane przed rozpoczęciem świadczenia Usług, o ile obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej.
- Dostawca może organizować promocje na świadczone Usługi. Promocje są organizowane przez Dostawcę na podstawie odrębnych regulaminów określających warunki promocji. Regulamin promocji traktować należy jako uregulowania szczególne Regulaminu oraz Cennika standardowego z zastrzeżeniem, że w przypadku postanowień nieuregulowanych w regulaminie promocji, zastosowanie znajdują postanowienia Regulaminu i Cennika standardowego.

### §14 Dokument Księgowy

- Dokument Księgowy za Usługę wystawiany jest w cyklu miesięcznym za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o sposobie i terminie płatności oraz wysokości opłat za zrealizowaną Usługę świadczoną przez Dostawcę w danym Okresie Rozliczeniowym lub we wcześniejszym Okresie Rozliczeniowym, o ile nie została ona umieszczona w poprzednich Dokumentach Księgowych.
- Dokument Księgowy może obejmować rozliczenie różnych Usług świadczonych przez Dostawcę.
- Dokument Księgowy jest:
  - wysyłany na adres do korespondencji wskazany przez Abonenta w Umowie Abonenckiej lub
  - udostępniany za pośrednictwem panelu klienta w Serwisie Internetowym Dostawcy - w przypadku wyrażenia przez Abonenta zgody na doręczanie e-faktur.
- Dostawca dostarcza na żądanie Abonenta za wynagrodzeniem wskazanym w Cenniku szczegółowy wykaz wykonanych Usług wraz z Dokumentem Księgowym wystawionym za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz - począwszy od bieżącego Okresu Rozliczeniowego do końca Okresu Rozliczeniowego, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu.
- Dostawca dostarcza na żądanie Abonenta za wynagrodzeniem wskazanym w Cenniku szczegółowy wykaz wykonanych Usług obejmujący okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie. W takim wypadku szczegółowy wykaz wykonanych Usług dostarcza się w terminie 14 dni od złożenia żądania przez Abonenta.
- Udostępnienie szczegółowego wykazu wykonanych Usług następuje według poniższych zasad:
  - uprawnionym do otrzymania szczegółowego wykazu wykonanych Usług jest Abonent,
  - szczególony wykaz wykonanych Usług wydaje się Abonentowi po złożeniu pisemnego wniosku o jego wydanie,
  - za szczegółowy wykaz wykonywanych Usług jest pobierana opłata zgodna z Cennikiem.

### §15 Płatności

- Abonent zobowiązuje się do zapłaty Abonamentu, w terminie do 20-go dnia każdego miesiąca, chyba że inny termin płatności został wskazany na Dokumentie Księgowym. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Dostawcy o nie doręczeniu Dokumentu Księgowego do 20-go dnia każdego miesiąca, w którym świadczona była Usługa.
- Opłaty, których wysokość zależy od zakresu korzystania przez Abonenta z Usług, uiszczane być winny z dołu do 20-go dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym Usługi te były świadczone. Opłaty za przyłączenie do Sieci lub aktywację Usługi lub opłata instalacyjna co do zasady pobierane są przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, chyba że strony postanowią inaczej lub inaczej stanowią obowiązujące przepisy prawa.
- Wszelkie płatności należne Dostawcy z tytułu realizacji Umowy Abonenckiej winny być regulowane na rachunek bankowy Dostawcy wskazany na Dokumentie Księgowym, stanowiącym podstawę tej płatności lub w kasie innego wskazanego przez Dostawcę podmiotu. Dniem zapłaty jest data wpływu należności na rachunek bankowy wskazany w Dokumentie Księgowym lub dzień uiszczenia należności w kasie innego wskazanego przez Dostawcę podmiotu.
- W razie opóźnienia z zapłatą należności, Dostawca jest uprawniony do naliczania odsetek ustawowych za opóźnienie od niezapłaconej w terminie kwoty.
- Wygaśnięcie lub rozwiązanie Umowy Abonenckiej nie zwalnia Abonenta od obowiązku uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi, z zastrzeżeniem postanowień o odstąpieniu od umowy przez Konsumenta.
- Najpóźniej w chwili wyrażenia przez Konsumenta woli związania się Umową Abonencką, Dostawca ma obowiązek uzyskać wyraźną zgodę Konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne Dostawcy. Jeżeli Dostawca nie otrzymał wyraźnej zgody Konsumenta, lecz założył jej istnienie przez zastosowanie domyślnych opcji, które Konsument musi odrzucić w celu uniknięcia dodatkowej płatności, Konsument ma prawo do zwrotu uiszczonych płatności dodatkowej.

### §16 Nadpłata i zasady jej zwrotu

- W przypadku wystąpienia nadpłaty z jakiegokolwiek tytułu, nadpłata ta zostanie zwrócona. Za zgodą Abonenta, nadpłata może zostać zaliczona na poczet przyszłych należności z tytułu świadczonych Usług. W przypadku braku zgody Abonenta, nadpłata zostanie zwrócona w formie przelewu środków pieniężnych na konto bankowe lub w innej formie uzgodnionej z Abonentem. Dostawcy przysługuje prawo do potrącenia z nadpłaty wymagalnych należności przysługujących od Abonenta z tytułu świadczonych Usług. Nadpłaty lub błędne wpłaty zostaną zwrócone na podstawie dyspozycji Abonenta z podaniem sposobu zwrotu: przelewem na numeru rachunku bankowego wskazany w dyspozycji albo w innej formie uzgodnionej z Abonentem.
- Nadpłacone świadczenia podlegają zwrotowi także w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonenckiej.

## Rozdział 5 – Szczegółowy zakres świadczonych Usług: Telewizja MeeVu

### §17 Usługa Telewizji MeeVu

- Dostawca świadczy usługi rozprowadzania programów telewizyjnych lub w radiowych w technologii cyfrowej opartej na protokole IP, w ramach wybranego Pakietu w technologii IPTV, zgodnie z postanowieniami Umowy Abonenckiej oraz na określonych w niej zasadach,

- z uwzględnieniem Regulaminu, Regulaminu promocji oraz Regulaminu Usługi MeeVu GO, jeżeli ma być ona świadczona zgodnie z wyborem Abonenta.
- Wykaz Programów dostępnych w poszczególnych Pakietach jest udostępniany przez Dostawcę w Serwisie Internetowym, a także przekazywany Abonentowi łącznie z Umową Abonencką. Wykaz Programów określa dla każdego Pakietu Programy Gwarantowane, tj. programy, których odbiór Dostawca zobowiązany jest umożliwić Abonentowi w ramach zawartej Umowy Abonenckiej. Dostawca pozostaje także uprawniony do umożliwienia Abonentowi odbioru innych programów, których dostarczanie nie jest gwarantowane w ramach Umowy Abonenckiej i które mogą być wycyfrowane lub zmieniane w okresie jej obowiązywania (Programy Niegwarantowane). Do programów Niegwarantowanych należą także Programy udostępniane tymczasowo, na okres testowy lub promocyjny. W przypadku umieszczenia Programów, o których mowa w dwóch zdaniach poprzedzających, w Wykazie Programów są one oznaczane jako Programy Niegwarantowane lub opatrywane adnotacją o ich testowym lub promocyjnym charakterze.
  - O ile Umowa Abonencka lub właściwy regulamin promocji nie stanowią inaczej:
    - Abonent jest uprawniony do korzystania z Usługi Telewizji MeeVu, w tym do kopiowania programów telewizyjnych, wyłączanie do własnego użytku, w celach niekomercyjnych i niezarobkowych, bez prawa dalszego rozpowszechniania i publicznego odzwierciana;
    - Abonent jest uprawniony do korzystania z Usługi Telewizji MeeVu wyłącznie w Lokalu, który ze względu na swój charakter nie jest dostępny dla większej – nieograniczonej lub ograniczonej – grupy osób, w szczególności Abonent nie jest uprawniony do korzystania z Usługi w budynkach publicznych, obiektach gastronomicznych, handlowych, usługowych lub rozrywkowych, placówkach edukacyjnych, klubach, biurach, częściach wspólnych budynków, recepcjach i poczekalniach, zajazdach, hotelach, motelach, domach gościnnych, internatach lub innych miejscach przeznaczonych do czasowego pobytu gości, miejscach zbiorowych spotkań;
    - Abonent zobowiązany jest nie umożliwiać osobom trzecim osiągnięcia korzyści z Usługi Telewizji MeeVu świadczonych przez Dostawcę.
  - W ramach Usługi Telewizji MeeVu, Abonent uzyskuje dostęp do funkcjonalności EPG, która polega na udostępnianiu Abonentom w formie komunikatów na ekranie odbiornika telewizyjnego informacji na temat programów telewizyjnych, dostępnych w ramach Usługi Telewizji MeeVu. W ramach EPG Abonent może bez ograniczeń korzystać z udostępnionych mu informacji Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość dostarczonych przez nadawców Programów informacji o audycjach telewizyjnych lub/i radiowych, w tym zawartych w treści EPG.
  - Z zastrzeżeniem zdania następnego, w celu prawidłowego korzystania z Usługi Telewizji MeeVu, odbiornik telewizyjny stanowiący Urządzenie Odbiorcze posiadać złącze HDMI, za pomocą którego będzie podłączony do Urządzenia Abonenckiego, a Urządzenie Abonenckie powinno być stale podłączone do sieci Internet poprzez złącze kablowe Ethernet o przepustowości min. 100 Mb/s. W celu prawidłowego korzystania z Usługi Telewizji MeeVu na odbiorniku telewizyjnym stanowiącym Urządzenie Odbiorcze, niepołączonym z Urządzeniem Abonenckim, lecz posiadającym zainstalowaną aplikację służącą do korzystania z Usługi Telewizji MeeVu, powyższy odbiornik telewizyjny powinien być stale podłączony do sieci Internet poprzez złącze kablowe Ethernet o przepustowości min. 100 Mb/s. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady Urządzenia Odbiorczego i nie dokonuje jego napraw lub adaptacji.
  - Dostawca świadczy Usługę Telewizji MeeVu przez cały czas obowiązywania Umowy z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Wskaźniki te mogą być publikowane przez Dostawcę w jego Serwisie internetowym bądź w materiałach promocyjnych. Ponadto, Usługę Telewizji MeeVu są świadczone zgodnie z wybranym przez Abonenta Pakietem wedle minimalnych transferów od i do Sprzętu, określonych w ust. 7 poniżej, 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
  - Z uwagi na to, że świadczenie Usługi Telewizji MeeVu oparte jest na protokole IP (Usługi mają charakter telewizji IPTV), Dostawca gwarantuje jakość wedle parametrów przepustowości danych jak dla usługi dostępu do Internetu:
    - minimalna, którą Dostawca zobowiązuje się dostarczyć Abonentowi w każdym momencie (z wyjątkiem przerw w świadczeniu Usług), równa 50% prędkości maksymalnej,
    - zwykle dostępna, której Abonent może oczekiwać na poziomie 75% maksymalnej prędkości przez 80% doby,
    - deklarowana, którą Dostawca posługuje się w działalności marketingowej, Cennikach oraz Umowie Abonenckiej, równa prędkości maksymalnej,
    - maksymalna, której Abonent może oczekiwać przynajmniej przez pewien czas, oznaczająca górną granicę prędkości osiągalnej w danym pakiecie taryfowym.

**TABELA PRĘDKOŚCI DLA USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU**

Rodzaje prędkości	Pobieranie danych	Wysyłanie danych
Prędkość minimalna	15 Mb/s	1,5 Mb/s
Prędkość zwykle dostępna	30 Mb/s	3 Mb/s
Prędkość maksymalna	100 Mb/s	10 Mb/s
Prędkość deklarowana	100 Mb/s	10 Mb/s

Wartości liczone są w protokole warstwy transportowej, w taki sposób, iż uwzględniają także ograniczenia wynikające z parametrów punktu Styku sieci z zewnętrznymi punktami ruchu internetowego.

- Dostawca, oprócz Usługi Telewizji MeeVu, zgodnie z wyborem Abonenta, świadczy również Usługę Dodatkową, jeżeli została udostępniona Abonentowi przez Dostawcę dla danego Programu, takie jak EPG, Catch-Up, PVR, TimeShift, Restart TV, Pause&Resume, MeeVu GO, a także Usługę Dodatkową takie jak Personalizacja, Wyszukiwarka, MeeVu VOD – jeśli usługa ta została udostępniona Abonentowi przez Dostawcę, MeeVu Multiroom.
- Abonent może korzystać z Usługi Telewizji MeeVu przy użyciu jednego Urządzenia Odbiorczego, chyba że Abonent skorzystał z usługi MeeVu Multitroom.
- Warunkiem skorzystania przez Abonenta z usługi MeeVu Multiroom jest posiadanie przynajmniej jednego aktywnego Pakietu Usług Telewizji MeeVu, aktywowanego na Głównym Dekoderze MeeVu. Niezależnie od innych postanowień niniejszego Regulaminu, rozwiązanie Umowy Abonenckiej w zakresie Pakietu Usług Telewizji MeeVu powoduje rozwiązanie Umowy Abonenckiej w zakresie usługi MeeVu Multiroom.
- Wszelkie zmiany w zakresie aktywacji lub dezaktywacji Pakietów, realizowane na Głównym Dekoderze MeeVu, skutkują analogicznymi zmianami na dodatkowym dekoderyze MeeVu, udostępnionym w ramach Usługi Dodatkowej MeeVu Multiroom.
- Na podstawie zawartej Umowy Abonenckiej, obejmującej świadczenie MeeVu Multiroom, możliwe jest udostępnienie maksymalnie 3 dodatkowych dekoderyzów MeeVu. Udostępnione w ramach MeeVu Multiroom dodatkowe dekoderyze MeeVu mogą być przyłączone do Sieci wyłącznie w Lokalu.
- Usługa MeeVu Multiroom jest dostępna dla osób fizycznych (konsumentów) oraz podmiotów zawierających Umowę Abonencką w celach niezwiązanych z prowadzoną działalnością gospodarczą.
- Funkcjonalności Treści cyfrowych to możliwe sposoby ich wykorzystania. W ramach Usługi Telewizji MeeVu, Abonent uzyskuje dostęp do następujących funkcjonalności:
  - MeeVu GO – Treściami cyfrowymi są nadania programów radiowych i telewizyjnych, do których Abonent posiada dostęp poprzez urządzenie mobilne oraz przeglądarkę internetową. W celu ochrony przedmiotowych Treści Dostawca stosuje system zabezpieczeń DRM. Warunki świadczenia Usług MeeVu GO określone zostały w odrębnym Regulaminie

- MeeVu GO,
  - MeeVu VOD – Treściami cyfrowymi są udostępniane filmy i serie. W ramach MeeVu VOD Abonent może przez określony czas oglądać wypożyczone bądź zakupione przez siebie utwory za pośrednictwem posiadanego przez Abonenta Sprzętu, udostępnionego mu przez Dostawcę. W celu ochrony przedmiotowych Treści Dostawca stosuje system zabezpieczeń DRM,
  - EPG – Treściami cyfrowymi są udostępniane Abonentom w formie komunikatów na ekranie odbiornika telewizyjnego informacje na temat programów telewizyjnych, dostępnych w ramach Usługi Telewizji MeeVu. W ramach EPG, Abonent może bez ograniczeń korzystać z udostępnionych mu informacji. W celu ochrony przedmiotowych Treści, Dostawca stosuje system zabezpieczeń DRM,
  - Wyszukiwarka – Treściami cyfrowymi są udostępniane Abonentom informacje na temat wyszukiwanych Programów, aplikacji lub innych elementów. W ramach Wyszukiwarki, Abonent może bez ograniczeń korzystać z udostępnionych mu informacji.
- Interoperacyjność Treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem oznacza rodzaj sprzętu i oprogramowania, jaki niezbędny jest do korzystania z Treści cyfrowych. Treści cyfrowe w ramach Usługi Telewizji MeeVu są przez Dostawcę wytwarzane i dostarczane Abonentom w przypadku, gdy korzystają oni z następujących Usług Dodatkowych:
    - MeeVu GO – standard urządzeń abonenckich, umożliwiających korzystanie z usługi MeeVu GO został wskazany w odrębnym Regulaminie Usługi MeeVu GO,
    - MeeVu VOD, EPG, Wyszukiwarka – w celu korzystania ze wskazanych Usług Dodatkowych konieczne jest posiadanie przez Abonenta odbiornika telewizyjnego, kompatybilnego z udostępnionym przez Dostawcę Urządzeniem Abonenckim – dekoderem MeeVu bądź Urządzenia Odbiorczego z zainstalowaną przeglądarką internetową, posiadającego dostęp do Internetu oraz, w przypadku urządzeń mobilnych – zainstalowaną aplikację MeeVu GO.
  - Przez cały okres obowiązywania Umowy Abonenckiej aktualna informacja o dostępności Usług Dodatkowych, o których mowa w ust. 8 powyżej, świadczonych w odniesieniu do poszczególnych Programów i audycji dostępna będzie w opisie tych Programów i audycji, dostępnym w EPG.

## Rozdział 6 - Zasady udostępniania i eksploatacji Urządzenia Abonenckiego

### §18 Udostępnienie lub wynajem Urządzenia Abonenckiego

- W przypadku, gdy jest to potrzebne do korzystania z Usługi, Dostawca odda w użyczenie lub wynajmie Abonentowi (w zależności od postanowień Umowy Abonenckiej) Urządzenie Abonenckie. Dostawca zobowiązany jest dostarczyć Abonentowi Urządzenie Abonenckie wolne od wad.
- Oddane do użyczenia lub wynajęte Urządzenie Abonenckie pozostaje własnością Dostawcy lub innego Operatora, który udostępnił to Urządzenie Dostawcy celem świadczenia Usług na rzecz Abonenta i oddania Abonentowi do używania lub w najem
- Abonent zobowiązany jest wskazać i udostępnić miejsce instalacji Urządzenia Abonenckiego oraz źródło jego zasilania. Koszt energii elektrycznej niezbędnej do zasilania Urządzenia Abonenckiego ponosi Abonent.
- Z chwilą wydania Urządzenia Abonenckiego Abonent zobowiązany jest do przechowywania go w sposób zabezpieczający przed utratą (w tym również spowodowanej kradzieżą), zniszczeniem lub uszkodzeniem.
- Abonent zobowiązuje się używać Urządzenia Abonenckiego zgodnie z udostępnioną instrukcją obsługi oraz przeznaczeniem, jak też nie dokonywać w nim żadnych zmian. Dostawca wymaga, aby podczas wyładowań atmosferycznych Sprzęt i Urządzenie zostały odłączone od zasilania energetycznego oraz Gniazda abonenckiego.
- Abonent zobowiązany jest powiadomić Dostawcę – w terminie 48 godzin – o stwierdzeniu utraty lub zniszczenia Urządzenia Abonenckiego.
- W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Urządzenia Abonenckiego lub innych elementów Sieci zainstalowanych w Lokalu, po ich wydaniu Abonentowi, koszty naprawy lub wymiany ponosi Abonent, w tym w szczególności w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień ust. 4 – 5 powyżej. Postanowienia zdania pierwszego nie dotyczą przypadków utraty, zniszczenia lub uszkodzenia wynikłego z wad Urządzenia Abonenckiego lub elementów Sieci, za które odpowiedzialność ponosi Dostawca, Operator lub producent.
- Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Urządzeniem Abonenckim ani innymi elementami Sieci, a w szczególności do ich udostępniania (bezpłatnie i odpłatnie) osobom trzecim.
- Abonent zobowiązuje się powiadomić Dostawcę o zamiarze opuszczenia Lokalu, w którym zainstalowane jest Urządzenie Abonenckie.
- Niewłocznie, nie później niż w ciągu 7 dni po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy Abonenckiej, a w przypadku opuszczenia na stałe Lokalu, w którym zainstalowano Urządzenie Abonenckie – najpóźniej w dniu opuszczenia Lokalu, Abonent zobowiązany jest do zwrotu Dostawcy Urządzenia Abonenckiego, na własny koszt, w Biurze Obsługi Klienta, lub wysyłając je, na własny koszt, na adres siedziby Dostawcy, chyba, że Dostawca – nie później niż w dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonenckiej albo otrzymania informacji o opuszczeniu przez Abonenta Lokalu – poinformuje Abonenta o konieczności udostępnienia Lokalu Przedstawicielowi Dostawcy z przyczyn technicznych w celu demontażu Urządzenia Abonenckiego przez tego Przedstawiciela. W takim przypadku Abonent zobowiązany jest udostępnić Lokal Przedstawicielowi Dostawcy w celu dokonania demontażu. Abonent zobowiązany jest do dokonania zwrotu Urządzenia Abonenckiego w stanie nie gorszym niż wynikający z normalnej eksploatacji. Dostawca może obciążyć Abonenta obowiązkiem zwrotu wartości Urządzenia Abonenckiego lub obowiązkiem zwrotu kosztów przywrócenia Urządzenia Abonenckiego do stanu zgodnego z Umową Abonencką, jeżeli Abonent:
  - nie zwróci Urządzenia Abonenckiego w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim,
  - zwróci Urządzenie Abonenckie w stanie uszkodzonym, niekompletnym lub gorszym niż wynikający z normalnej eksploatacji;
  - zniszczy Urządzenie Abonenckie;
 - przy czym kwota do zwrotu, z powodu wyżej wymienionych okoliczności nie może przekroczyć wartości Urządzenia Abonenckiego określonej w Umowie Abonenckiej.
- Dostawca ma prawo do wymiany wynajmowanego lub udostępnianego Abonentowi Urządzenia Abonenckiego oraz do aktualizacji jego oprogramowania bez podania przyczyn, po wcześniejszym powiadomieniu Abonenta, nawet jeżeli spowoduje to potrzebę zmiany konfiguracji Urządzenia Odbiorczego u Abonenta. Jeżeli wymiana opisana powyżej spowoduje niemożność korzystania przez Abonenta z posiadanego Urządzenia Odbiorczego, Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy Abonenckiej bez zachowania okresu wypowiedzenia.
- Wymiana Urządzenia Abonenckiego następuje:
  - nieodpłatnie - w przypadku ujawnienia w trakcie instalacji lub eksploatacji Urządzenia Abonenckiego wad ukrytych, wynikających z przyczyn tkwiących w nim w chwili przekazania Abonentowi;
  - odpłatnie - w przypadku uszkodzenia lub utraty będącej następstwem używania Urządzenia niezgodnie z Umową Abonencką, niniejszym Regulaminem, Regulaminem promocji lub jego przeznaczeniem. W takim przypadku Abonent ponosi koszty naprawy Urządzenia lub jego wymiany.
- Z zastrzeżeniem jednoznacznie odmiennych postanowień Umowy Abonenckiej lub Regulaminu (a w szczególności określonych w niniejszym paragrafie), Dostawca nie wprowadza ograniczeń w zakresie korzystania z Urządzenia Abonenckiego.
- Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe funkcjonowanie dostarczonego wraz z Urządzeniem Abonenckim oprogramowania, jeżeli jego instalacja i użytkowanie nie przebiega zgodnie z zaleceniami producenta lub instrukcjami Dostawcy.

## §19 Sprzedaż Urządzenia Abonenckiego

1. W przypadku sprzedaży Urządzenia Abonenckiego staje się ono własnością Abonenta pod warunkiem uiszczenia ustalonej w Umowie Abonenckiej opłaty za Urządzenie. Dostawca zobowiązany jest dostarczyć Abonentowi Urządzenie Abonenckie wolne od wad.
2. Ryzyko zniszczenia lub utraty (w tym w wyniku kradzieży) sprzedanego Urządzenia Abonenckiego przechodzi na Abonenta z chwilą jego wydania.
3. W przypadku sprzedaży Urządzenia Abonenckiego objętego gwarancją Dostawca zobowiązany jest przekazać dokument gwarancyjny, określający warunki gwarancji. Warunkiem gwarancji jest używanie Urządzenia Abonenckiego zgodnie z przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, wynikającymi z instrukcji obsługi. Utratę gwarancji powoduje w szczególności samowolne ingerowanie w Urządzenie Abonenckie.

## Rozdział 7 - Zasad usuwania Usterki i Awarii. Obsługa serwisowa

### §20 Zasady usuwania Usterki i Awarii

1. Usunięcie Usterki powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie, z uwzględnieniem ilości i kolejności zgłoszeń. Jeżeli Usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 24 godzin od jej zgłoszenia, Dostawca określi termin jej usunięcia i przekaze informację Abonentowi.
2. Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 72 godzin od momentu zgłoszenia. Jeżeli Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 72 godzin od jej zgłoszenia, Dostawca określi termin jej usunięcia i poinformuje o tym Abonentów, którzy nie dysponują sygnałem wskutek Awarii.
3. Za Awarię niezawinioną przez Dostawcę uznaje się: umyślne lub nieumyślne uszkodzenie Sieci lub Urządzenia Abonenckiego przez Abonenta, brak dostaw energii elektrycznej zasilającej urządzenia sieciowe, brak dostaw sygnału dostępu internetowego od nadawców, uszkodzenia Urządzenia Odbiorczego oraz z przyczyn wynikających z działania Siły wyższej.
4. Dostawca nie odpowiada za Awarię lub Usterki, wynikające ze złego stanu technicznego wyposażenia, służącego do korzystania z Usług świadczonych przez Dostawcę - innego niż Urządzenia Abonenckie - należącego do Abonenta i nie jest zobowiązany do regulacji tego wyposażenia. Abonent jest zobowiązany do udostępnienia upoważnionym Przedstawicielom Dostawcy instalacji kablowej w zajmowanym przez siebie Lokalu, w celu przeglądów, pomiarów i usuwania Usterki i Awarii, przy czym szczegółowy termin zostanie uzgodniony z Abonentem przez przedstawiciela Dostawcy. Podczas dokonywania ww. czynności, w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
5. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za Awarię i Usterki w pracy Sieci oraz Awarię i Usterki Urządzeń Abonenckich powstałe z winy Abonenta. Uszkodzenia Sieci, Zakończenia Sieci oraz Urządzenia Abonenckiego powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, będą usuwane na jego koszt.
6. Za bezpodstawne wezwanie Przedstawiciela Dostawcy do usunięcia Usterki lub Awarii, pobierana będzie opłata w wysokości określonej w Cenniku usług serwisowych.
7. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy o występujących zakłóceniach w korzystaniu z Usługi.

### §21 Obsługa serwisowa

1. W czasie obowiązywania Umowy Abonenckiej, Dostawca zapewnia Abonentowi Podstawową obsługę serwisową. Podstawowa obsługa serwisowa obejmuje usługi w zakresie prawidłowości funkcjonowania oraz bezpieczeństwa Sieci i Urządzenia Abonenckiego, w tym nieodpłatną (nie dotyczy opłaty z tytułu zakończenia połączenia, w przypadku połączeń telefonicznych) możliwość kontaktu ze służbami odpowiedzialnymi za obsługę serwisową. W skład Podstawowej obsługi serwisowej nie wchodzi czynności oznaczone w Cenniku usług serwisowych jako dodatkowo płatne.
2. Dostawca zapewnia kontakt z obsługą serwisową w BOK, pod numerem telefonu: 45 113 77 77, elektronicznie pod adresem: admin@oleszyce.net
3. Dostawca zastrzega sobie prawo do przerwy w dostawie sygnału telekomunikacyjnego, każdorazowo nie dłuższych niż 12 godzin, celem przeprowadzenia prac modernizacyjnych i konserwacyjnych Sieci, nie więcej jednak niż 36 godzin w kwartale.
4. Dostawca zobowiązuje się poinformować Abonenta o każdej planowanej konserwacji, modernizacji Sieci, mogącej powodować brak sygnału lub nienależytej jego jakości, w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej lub informacyjnego kanału planszowego (telegazeta) lub poprzez Serwis Internetowy Dostawcy.
5. W Cenniku usług serwisowych określone zostały usługi serwisowe podlegające dodatkowej opłacie, nie wchodzące w skład Podstawowej obsługi serwisowej objętej Abonentem.

## Rozdział 8 – Odpowiedzialność Dostawcy. Postępowanie reklamacyjne

### §22 Zakres odpowiedzialności Dostawcy

1. Dostawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie Usługi w granicach określonych powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, z uwzględnieniem postanowień Umowy Abonenckiej oraz Regulaminu, w tym wyłączeń wskazanych w ust. 2-4 poniżej. Abonent pozostaje zobowiązany do niezwłocznego informowania Dostawcy o wszelkich nieprawidłowościach w zakresie świadczenia Usług, funkcjonowania Sieci.
2. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a. uszkodzenia stosowanego przez Abonenta Urządzenia Odbiorczego na skutek jego niewłaściwej eksploatacji i z związanej z tym niemożności korzystania przez Abonenta z Usługi w całości lub w części;
  - b. następstwa udostępnienia Kodu Dostępu osobom trzecim z przyczyn, za które Dostawca nie ponosi odpowiedzialności;
  - c. szkody wynikłe z braku lub nienależytego zabezpieczenia przez Abonenta danych oraz oprogramowania Urządzenia Odbiorczego;
  - d. przerwy i zakłócenia spowodowane Siłą Wyższą lub innymi, niezależnymi od Dostawcy okolicznościami, którym Dostawca nie mógł zapobiec mimo zachowania należytej staranności, w szczególności działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, za wyjątkiem tych, przy pomocy których Dostawca świadczy Usługę.
3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu danej Usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty abonamentowej (Abonamentu) liczonej według Dokumentów Księgowych z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli przerwa lub niedostępność Usługi wynika z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
4. Przyznanie odszkodowania następuje na wniosek Abonenta, w trybie postępowania reklamacyjnego opisanego w §23 i 24. Odszkodowanie naliczane jest od dnia wystąpienia niedostępności lub przerwy w świadczeniu Usługi.
5. Dostawca może domagać się od Abonenta zwrotu kosztów przywrócenia do stanu poprzedniego lub odszkodowania z tytułu zniszczenia przyłącza.
6. Niezależnie od powyższych postanowień, Dostawca ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej w terminie oraz brak zgodności Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej z Umową Abonencką lub Regulaminem.
7. Jeśli Dostawca nie dostarczył Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej w terminie, Konsument ma prawo wezwania go do ich dostarczenia. Jeżeli Dostawca nie dostarczy Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Konsumentem terminie, Konsument może odstąpić od Umowy w zakresie niedostarczonej Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej.
8. Konsument może odstąpić od Umowy w zakresie Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej bez wzywania do ich dostarczenia, jeżeli:
  - a. Dostawca oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Treści cyfo-

wej lub Usługi cyfrowej, lub

- b. Konsument i Dostawca uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej miał istotne znaczenie dla Konsumenta, a Dostawca nie dostarczył ich w tym terminie.
9. Jeżeli Treść cyfrowa lub Usługa cyfrowa są niezgodne z Umową Abonencką lub Regulaminem, Konsument może żądać doprowadzenia ich do zgodności z Umową Abonencką lub Regulaminem. Dostawca może odmówić doprowadzenia Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej do zgodności z Umową lub Regulaminem, jeżeli doprowadzenie do zgodności jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Dostawcy.
  10. Jeżeli Treść cyfrowa lub Usługa cyfrowa są niezgodne z Umową lub Regulaminem, Konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej w zakresie Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej, gdy:
    - a. doprowadzenie do zgodności Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej z Umową Abonencką lub Regulaminem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
    - b. Dostawca nie doprowadził Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej do zgodności z Umową Abonencką lub Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 10 powyżej;
    - c. brak zgodności z Umową Abonencką lub Regulaminem nadal występuje, mimo że Dostawca próbował doprowadzić Treść cyfrową lub Usługę cyfrową do zgodności z Umową Abonencką lub Regulaminem;
    - d. brak zgodności Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej z Umową Abonencką lub Regulaminem jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo natychmiastowe odstąpienie bez uprzedniego skorzystania ze środka ochrony określonego w ust. 10 powyżej;
    - e. z oświadczenia Dostawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że Treść cyfrowa lub Usługa cyfrowa nie zostanie doprowadzona do zgodności z Umową Abonencką lub Regulaminem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta.
  11. Przy obniżeniu ceny zgodnie z ust. 11 powyżej Dostawca uwzględni czas, w którym Treść cyfrowa lub Usługa cyfrowa pozostawały niezgodne z Umową lub Regulaminem.
  12. Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w ust. 11 powyżej nie przysługuje, jeżeli Treść cyfrowa lub Usługa cyfrowa są dostarczane w zamian za zapłatę ceny, a brak zgodności z Umową Abonencką lub Regulaminem jest nieistotny.
  13. Dostawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z Umową Abonencką lub Regulaminem Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym miały być one dostarczane.
  14. Konsument zobowiązany jest do współpracy z Dostawcą, w rozsądnym zakresie i przy zastosowaniu najmniej uciążliwych dla siebie środków technicznych, w celu ustalenia, czy ewentualny brak zgodności Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej z Umową Abonencką lub Regulaminem w odpowiednim czasie wynika z cech środowiska cyfrowego Konsumenta.
  15. Dostawca nie jest uprawniony do żądania zapłaty za Treść cyfrową lub Usługę cyfrową za czas, w którym były one niezgodne z Umową Abonencką lub Regulaminem, przy czym Dostawca jest zobowiązany do zwrotu ceny jedynie w części odpowiadającej Treści lub Usłudze cyfrowej niezgodnej z Umową lub Regulaminem oraz Treści cyfrowej lub Usłudze cyfrowej, których obowiązek dostarczenia odpadł wskutek odstąpienia od Umowy.
  16. Po wystąpieniu lub odstąpieniu przez Abonenta od Umowy Abonenckiej, Dostawca może wykorzystywać związane z korzystaniem przez Abonenta z Treści cyfrowej lub Usług cyfrowych treści, inne niż dane osobowe dostarczone lub wytworzone przez Abonenta w trakcie korzystania z Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej, które: 1) są użyteczne wyłącznie w związku z Treścią cyfrową lub Usługą cyfrową, które stanowiły przedmiot umowy; 2) dotyczą wyłącznie aktywności Abonenta w trakcie korzystania z Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej, które stanowiły przedmiot Umowy; 3) zostały połączone przez Dostawcę z innymi danymi i nie mogą zostać rozłączone bez nadmiernych trudności; 4) zostały wytworzone przez Abonenta wspólnie z innymi Konsumentami, którzy nadal mogą z nich korzystać.

### §23 Reklamacja

1. Abonent może składać reklamację z powodu:
  - a. niedotrzymania z winy Dostawcy określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
  - b. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
  - c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Dokumentu Księgowego zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
4. Niezależnie od powodu reklamacji może być ona złożona w każdym Biurze Obsługi Klienta. Reklamacja może być złożona:
  - a. w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe,
  - b. ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Klienta,
  - c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez e-bok, formularz kontaktowy znajdujący się na stronie [www.netx.org.pl](http://www.netx.org.pl), adres e-mail [admin@oleszyce.net](mailto:admin@oleszyce.net). Wskazane środki komunikacji mogą być także wykorzystywane do ustalenia stanu rozpoznania złożonej reklamacji.
5. Reklamacja powinna zawierać:
  - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
  - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawcę lub adres miejsca zakończenia Sieci,
  - e. datę zawarcia Umowy Abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a,
  - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności, wynikających z Umowy Abonenckiej lub z przepisów prawa - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
  - g. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa pod lit. f,
  - h. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Klienta, nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
7. W przypadku, gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka Dostawcy 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.

- Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
- W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi Klienta, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
- W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Dostawca 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 Dostawcy rozpatrującej reklamację. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

## §24 Odpowiedź na reklamację

- Jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację, dotyczącą Usługi będącej usługą telekomunikacyjną - Usługi Telewizji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, a w przypadku reklamacji dotyczącej innej usługi - w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji.
- Odpowiedź na reklamację zawiera:
  - nazwę jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację,
  - informację o dniu złożenia reklamacji,
  - rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - 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 § 23 ust. 5 lit. f,
  - 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 postępowaniu, o którym mowa w art. 109 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,
  - dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
- W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
  - dotatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
  - zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
- Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca 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, Dostawca 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.
- Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie Abonenckiej lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca 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. Przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne stosuje się.
- Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 4 i 5, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w §23 ust. 11 oraz §24 ust. 2 i 3 lit. a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiła reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
- Jeżeli wysłana przez Dostawcę odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w §23 ust. 4 zdanie drugie, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
- Reklamujący, w porozumieniu z Dostawcą, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ustępie poprzedzającym ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
- Dostawca 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.
- Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Konsument uprawniony jest do złożenia do Prezesa UKE wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego, w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Prezes UKE może także wszcząć to postępowanie z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Zasady postępowania określa ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz wydane na jej podstawie akty wykonawcze. Postępowanie reklamacyjne uznaje się za wyczerpane, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Dostawca nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona. W razie nierozwiązania sporu w następstwie złożonej reklamacji, Dostawca przekazuje Abonentowi w odpowiedzi na reklamację oświadczenie o wyrażeniu zgody albo odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów.

## Rozdział 9 – Zmiana Abonenta, zmiana danych Stron Umowy Abonenckiej, zawieszenie świadczenia Usługi

### §25 Zmiana Abonenta, zmiana danych Abonenta

- Abonent zobowiązany jest informować Dostawcę o zmianie danych podanych przy zawarciu Umowy Abonenckiej, w tym w szczególności adresu miejsca zamieszkania lub siedziby, zmiany adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy firmy lub nazwiska i imion poprzez oświadczenie złożone na Trwałym nośniku, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
- Dostawca niezwłocznie informuje Abonentów o zmianie zawartej w Umowie Abonenckiej nazwy (firmy), siedziby, danych adresowych, organu, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numeru, pod którym został zarejestrowany, kapitału zakładowego, adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu lub faksu Dostawcy na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa, chyba, że Abonent złożył żądanie otrzymania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
- Zmiana danych opisanych w ust. 1 i 2 powyżej nie stanowi zmiany warunków Umowy Abonenckiej.
- W przypadku zmiany Lokalu, w którym mają być świadczone Usługi, jeżeli nowy Lokal nie znajduje się w obrębie właściwej Sieci lub nie występuje w nim warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usługi, Dostawca może odmówić zmiany Lokalu, jak przy zawarciu Umowy

wy Abonenckiej.

- Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej na inną osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, jeśli Dostawca wyrazi na to pisemną zgodę, z czym wiąże się obowiązek uiszczenia opłaty manipulacyjnej, jeżeli taka została wskazana w Cenniku.
- Dostawca zastrzega sobie prawo niewyrażenia zgody na przejęcie praw i obowiązków przez nabywcę praw do Lokalu w przypadkach, w których Regulamin upoważnia Dostawcę do odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej.
- W przypadku utraty przez Abonenta prawa do Lokalu, w którym świadczona jest Usługa, w wyniku której nie nastąpi przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej, Umowa winna zostać rozwiązana przez Abonenta zgodnie z postanowieniami §10 ust. 1 Umowy Abonenckiej. Jeżeli Abonent, pomimo utraty praw do Lokalu nie rozwiąże Umowy Abonenckiej, jak również nie nastąpi przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej, wówczas jest odpowiedzialny za płatności za Usługi świadczone po utracie praw do Lokalu, bez względu na podmiot korzystający z tych Usług.

## §26 Zawieszenie świadczenia Usług

- W okresie zawieszenia świadczenia Usług, Dostawca jest zwolniony z obowiązku świadczenia Usług oraz Usług dodatkowych, a Abonent z obowiązku uiszczenia opłat. W przypadku, gdy zawieszenie świadczenia Usług następuje w trakcie Okresu Rozliczeniowego, opłata za ten Okres Rozliczeniowy ulega proporcjonalnemu obniżeniu. W takim wypadku przyjmuje się, że za każdy dzień zawieszenia świadczenia Usługi Abonent za dany okres rozliczeniowy ulega obniżeniu o 1/30.
- Dostawca może zawiesić lub ograniczyć świadczenie całości lub odpowiedniej części Usług w przypadku wystąpienia po stronie Abonenta opóźnienia w zapłacie całości lub części opłaty aktywacyjnej, przyłączeniowej, Abonamentu lub innych opłat określonych w Cenniku, przekraczającego 30 dni od terminu płatności wskazanego na Dokumencie Księgowym, jeżeli pomimo uprzedniego wezwania do zapłaty, z wyznaczeniem dodatkowego terminu nie krótszego niż 7 dni, zażegłość nie zostanie uregulowana. Dostawca może uzależnić przywrócenie Usługi od zapłaty wszystkich wymagalnych należności wynikających z Umowy Abonenckiej, wraz z odsetkami ustawowymi.
- Dostawca może także zawiesić świadczenie całości lub odpowiedniej części Usług w przypadku wystąpienia przesłanek do natychmiastowego rozwiązania Umowy Abonenckiej, o których mowa w §10 ust. 3 Umowy Abonenckiej jeżeli pomimo uprzedniego wezwania z wyznaczeniem terminu, Abonent nie zaniecha naruszeń. Zawieszenie może nastąpić bez uprzedniego wezwania Abonenta do zaniechania naruszeń tylko jeżeli będzie to niezbędne do zapobieżenia naruszeniom prawa dokonywanym przez Abonenta lub zapobieżeniu powstania znacznej szkody po stronie Dostawcy. W przypadku określonym w zdaniu poprzedzającym Dostawca niezwłocznie informuje Abonenta o przyczynach zawieszenia Usługi. Przywrócenie świadczenia Usługi następuje w takim wypadku niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zaprzestania naruszeń przez Abonenta.
- Umowa Abonencka automatycznie wygasa bez konieczności jej wypowiedzania ostatniego dnia miesiąca, w którym upłynął okres dwóch miesięcy od zawieszenia świadczenia Usług, jeżeli w okresie tym nie ustaną określone Regulaminem przyczyny zawieszenia świadczenia Usług, w szczególności Abonent nie uiszczył zaległych opłat wraz z odsetkami.

## §27 Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta

- Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta może nastąpić, gdy nie zalega on z żadnymi opłatami wobec Dostawcy w dniu złożenia wniosku, jak również nie będzie z nimi zalegał w dniu planowanego zawieszenia Usług. Postanowienia dotyczące zawieszenia świadczenia Usług na wniosek Abonenta nie dotyczą Abonentów, którzy korzystają z Usług na podstawie Umowy Abonenckiej zawartej na warunkach promocyjnych, w przypadku których nie upłynął minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych.
- Abonent może wnioskować o zawieszenie świadczenia Usług na okres nie dłuższy niż 12 miesięcy i nie częściej niż 4 razy do roku.
- Wniosek, o którym mowa w ust. 1, wywołuje skutek z pierwszym dniem miesiąca następującym po miesiącu, w którym Abonent złożył przedmiotowy wniosek. Każdorazowo za zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta, Dostawca pobiera jednorazową opłatę w wysokości określonej w Cenniku.
- Po upływie ustalonego okresu zawieszenia, Dostawca automatycznie wznowi świadczenie Usługi bez dodatkowego powiadomienia Abonenta.

## Rozdział 10 - Dane osobowe oraz zarządzanie ruchem

### §28 Ochrona danych osobowych

- Przetwarzanie danych osobowych Abonenta odbywa się zgodnie z przepisami Rozporządzenia 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. zwanego dalej RODO, z uwzględnieniem przepisów ustawy Prawo Telekomunikacyjne. Dane osobowe Abonenta są przetwarzane przez Dostawcę (zwanego w niniejszym paragrafie Regulaminu „Administratorem”), tj. NetX.org.pl Grzegorz Bąk, Stare Oleszyce, ul. Wiejska 140, 37-630 Oleszyce, wpisana do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa UKE pod numerem 11101, NIP: 7931549708, REGON: 181139230; oraz ASTA-NET S.A. z siedzibą w Pile, przy ul. Podgórznej 10, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu IX Wydział Gospodarczy KRS pod nr KRS 0000534131.
- W toku zawierania umów obowiązkowe jest podanie następujących danych:
  - nazwiska i imiona;
  - adresu świadczenia usługi i/lub adresu korespondencyjnego (jeżeli jest on inny niż adres świadczenia usługi);
  - numeru ewidencyjnego PESEL, jeżeli Abonent go posiada, albo nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego UE albo Konfederacji Szwajcarskiej – numeru paszportu lub karty pobytu;
  - danych potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Administratora wykonującego z Umowy Abonenckiej (Dane obowiązkowe).Podanie Danych obowiązkowych jest warunkiem zawarcia Umowy Abonenckiej. Abonent nie ma prawnego obowiązku podania tych danych, jednak ich niepodanie skutkować będzie odmową zawarcia Umowy Abonenckiej. Podanie Danych obowiązkowych w celu zawarcia Umowy Abonenckiej nie oznacza obowiązku wyrażenia zgody na ich przetwarzanie w innych celach. Abonent może w szczególności nie wyrażać zgody na przetwarzanie do celów marketingowych lub złożyć w tym zakresie sprzeciw. Podanie danych innych niż Dane obowiązkowe, w tym numeru telefonu lub numeru telefonu komórkowego (według wyboru Abonenta) oraz adresu poczty elektronicznej nie jest warunkiem zawarcia Umowy Abonenckiej. Odmowa podania tych danych spowoduje jednak niedostępność funkcjonalności wymagających użycia poczty elektronicznej lub telefonu, w tym w zakresie: doręczania elektronicznych dokumentów rozliczeniowych, zapewnienia elektronicznego dostępu do konta klienta, doręczania elektronicznych odpowiedzi na reklamacje itp. Abonent może również podać dane pełnomocników (osób upoważnionych), w szczególności w postaci: imienia, nazwiska, PESEL, danych adresowych i kontaktowych. Dane te będą przetwarzane wyłącznie w celach związanych z wykonaniem Umowy Abonenckiej.
- Rodzaje danych, cele oraz podstawę prawną przetwarzania danych przez Administratora obrazuje następująca tabela:

Rodzaj danych	Cel przetwarzania	Podstawa prawna
Dane podane w Umowie Abonenckiej i innych oświadczeniach względem Administratora. Dane pełnomocników Abonentów, zawarte w dokumentach pełnomocnictwa.	Wykonanie umowy której Abonent jest stroną, lub podjęcie na żądanie Abonenta czynności przed zawarciem umowy. Administrator przetwarza dane w celu zawarcia Umowy Abonenckiej na prośbę Abonenta, świadczenia usługi, rozpatrywania reklamacji, wystawiania i doręczania dokumentów rozliczeniowych, dostarczania elektronicznego dostępu do konta klienta, dostarczania informacji związanych z usługami (płatności, zaległości w zapłacie, upływ okresu zamówionych usług), a także wykonania innych czynności związanych z wykonaniem Umowy Abonenckiej.	Art. 6 ust. 1 pkt b) RODO (Niezbędność dla wykonania lub zawarcia umowy)
Dane podane w umowie i innych oświadczeniach względem Administratora. Dane o świadczonych na rzecz Abonenta usługach (w szczególności ilość i rodzaj usług, wysokość opłat, udostępniane treści, stan rozliczeń z Dostawcą)	Marketing, w tym marketing bezpośredni, produktów lub usług Administratora. Administrator przetwarza dane w celu przygotowania i przedstawiania własnej oferty. Dochodzenie roszczeń Administratora wynikających z zawartych z Abonentem umów.	Art. 6 ust. 1 pkt f) RODO (Prawnie uzasadniony interes)
Adres poczty elektronicznej, numer telefonu stacjonarnego lub komórkowego (według wyboru Abonenta)	Wysyłanie informacji handlowej drogą elektroniczną (e-maili i sms-ów reklamowych), wykonywanie połączeń telefonicznych celem przedstawiania promocyjnych lub spersonalizowanych ofert	Art. 6 ust. 1 pkt a) RODO w zw. z art. 172 ust. 1 Pt oraz art. 10 ust. 2 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Zgoda Abonenta)
Nr telefonu, imiona i nazwisko, miejscowość i ulicę, przy której znajduje się zakończenie sieci (sieć stacjonarna) Abonenta będącego osobą fizyczną.	Umieszczenie danych w spisie abonentów i biurze numerów.	Art. 169 ust. 3 Pt w zw. z art. 6 ust. 1 pkt a) RODO (Zgoda Abonenta)
Zapisy telefonicznych rozmów sprzedażowych (głos)	Wykazanie treści złożonych przez Abonenta oświadczeń w zakresie zmiany lub zawarcia umów za pomocą telefonu.	Art. 56 ust. 6 Pt w zw. z art. 6 ust. 1 pkt a) RODO (Zgoda Abonenta)
Dane zawarte w korespondencji elektronicznej	Wykazanie treści oświadczeń złożonych przez Abonenta pocztą elektroniczną.	Art. 6 ust. 1 pkt f) RODO (Prawnie uzasadniony interes)
Dane o lokalizacji (dane o położeniu urządzeń telekomunikacyjnych Abonenta, pochodzące z Sieci)	Marketing bezpośredni, w tym profilowanie; świadczenie usług dodatkowych, gdy dane te są niezbędne do ich świadczenia;	Art. 6 ust. 1 pkt a) RODO (Zgoda Abonenta)
Wszystkie opisane powyżej dane dotyczące Abonenta przetwarzane przez Administratora w systemach informatycznych.	Wykonanie i przechowywanie kopii bezpieczeństwa, zapewnienie zdolności do ciągłego zapewnienia poufności, integralności, dostępności i odporności systemów i usług przetwarzania; zapewnienie zdolności do szybkiego przywrócenia dostępności danych osobowych i dostępu do nich w razie incydentu fizycznego lub technicznego.	Art. 32 ust. 1 pkt b) i c) RODO

- Jeżeli Administrator przetwarza dane osobowe Abonenta na podstawie zgody, zgoda może zostać wycofana w każdym czasie. Jeżeli dane osobowe są przetwarzane na potrzeby marketingu bezpośredniego, osoba, której dane dotyczą, ma prawo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec przetwarzania dotyczących jej danych osobowych na potrzeby takiego marketingu, w tym profilowania, w zakresie, w jakim przetwarzanie jest związane z takim marketingiem bezpośrednim. W przypadku świadczenia na rzecz Abonenta Usług Telewizji MeeVu, zgoda Abonenta ma charakter dobrowolny, ale jest niezbędna dla udostępnienia Abonentowi funkcjonalności Telewizji MeeVu. W przypadku świadczenia na rzecz Abonenta Usługi Dodatkowej MeeVu GO, zgoda Abonenta ma charakter dobrowolny, ale jest niezbędna dla udostępnienia Abonentowi funkcjonalności Usługi Dodatkowej MeeVu GO.
- Dane będą przetwarzane przez okres niezbędny dla realizowanego celu lub do momentu skorzystania przez Abonenta/Użytkownika z uprawnień skutkujących zaprzestaniem lub ograniczeniem przetwarzania danych, w szczególności do momentu wystąpienia następujących zdarzeń:
  - wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy Abonenckiej oraz przeprowadzenia wszystkich rozliczeń z tego tytułu – w zakresie, w jakim dane są przetwarzane w celu wykonania Umowy Abonenckiej lub zawarcia Umowy Abonenckiej lub naliczenia opłat;
  - wyrażenia sprzeciwu na przetwarzanie danych w celach marketingowych - w zakresie, w jakim dane są przetwarzane w tym celu;
  - wycofania zgody na przetwarzanie danych - w zakresie w którym przetwarzanie wynika z udzielonej zgody;
  - wyegzekwowania wszelkich roszczeń przysługujących Administratorowi z tytułu Umowy Abonenckiej lub upływu terminu ich przedawnienia – w zakresie w jakim przetwarzanie następuje w celu realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora w postaci dochodzenia roszczeń.
- pięty okres retencji przechowywania kopii bezpieczeństwa.
- W związku ze świadczeniem na rzecz Abonenta Usług Telewizji MeeVu, za pośrednictwem udostępnionego Urządzenia Abonenckiego oraz, w przypadku Usługi Dodatkowej MeeVu GO, za pośrednictwem aplikacji MeeVu GO, Administrator uzyskuje dostęp do danych osobowych Abonenta, w zakresie i w celu wskazanych w wierszu 8 powyższej tabeli. Dane te przechowywane są przez Administratora przez okres 60 dni od chwili ich zapisu w pamięci Urządzenia Abonenckiego.
- Abonentowi przysługują następujące prawa dotyczące jego danych osobowych: a) Prawo dostępu do danych (art. 15 RODO), b) Prawo do sprostowania i uzupełnienia danych (art. 16 RODO), c) Prawo do usunięcia danych (art. 17 RODO), d) Prawo do ograniczenia przetwarzania danych (art. 18 RODO), e) Prawo do przenoszenia danych (art. 20 RODO), f) Prawo do wniesienia sprzeciwu na przetwarzanie danych (art. 21 RODO).
- Abonent może wykonać powyższe prawa poprzez kontakt z Administratorem w każdy ze sposobów określonych w Umowie Abonenckiej lub niniejszym Regulaminie (telefonicznie, e-mail, wizyta w BOK). Dotyczy to także wycofania udzielonych zgód. Podczas kontaktu na odległość, Administrator może żądać podania przez Abonenta danych osobowych w celu weryfikacji jego tożsamości. W celu zapewnienia bezpieczeństwa danych osobowych Abonenta oraz świadczonych Usług, Dostawca będzie uprawniony do żądania podania przez Abonenta podczas kontaktu na odległość także innych danych, związanych z wykonywaną Umową Abonencką (np. wysokości opłat z tytułu świadczonych Usług za ostatni Okres rozliczeniowy) w celu weryfikacji jego tożsamości.
- Dane mogą być ujawniane podmiotom działającym na zlecenie Administratora lub wykonującym na rzecz Administratora usługi, w szczególności: a) przedsiębiorcom z branży reklamowej i marketingu (agencjom reklamowym, call-center, platformom programo- wym do wysyłki e-maili lub sms-ów); b) przedsiębiorcom świadczącym usługi związane z dochodze-

niem roszczeń i obsługą prawno-księgową (windykacja), kancelarie prawne lub podatkowe, biura rachunkowe); c) podwykonawcom, w tym dokonującym instalacji przyłączy do lokalu Abonenta, serwisantom, wykonawcom sieci telekomunikacyjnych; d) audytorom; e) przedsiębiorcom pocztowym oraz firmom kurierskim; f) dostawcom usług związanych z przetwarzaniem danych, w tym dostawcom systemów informatycznych lub usług w chmurze; g) inkasentom, podmiotom współpracującym z Dostawcą przy świadczeniu Usług – w tym na rzecz Operatorów udostępniających Dostawcy sieć telekomunikacyjną lub jej część lub Urządzenia Abonenckie, przy wykorzystaniu których Dostawca świadczy Usługi na rzecz Abonenta – dla celów świadczenia Usług stacjonarnych.

- Dane mogą zostać też ujawniane innym odbiorcom bądź kategoriom odbiorców danych osobowych w zakresie, w jakim staną się administratorem danych, do których należą: a) Urząd Komunikacji Elektronicznej, b) firmy realizujące kopertowanie i wysyłanie korespondencji, c) firmy realizujące telemarketingową sprzedaż usług świadczonych przez Dostawcę Usług lub Operatora Lokalnego, agentom, agencjom reklamowym i podmiotom współpracującym przy organizacji akcji marketingowych lub przy obsłudze Klienta – w celu rozliczenia należnych im wynagrodzeń, d) biura informacji gospodarczej, jeśli Abonent udzieli Dostawcy upoważnienia, a jeśli upoważnienie będzie to obejmować – także Biura Informacji Kredytowej oraz Związek Banków Polskich, oraz firmy windykacyjne i podmiotom nabywającym wierzytelności – w razie nieopłacenia przez Abonenta rachunków w terminie, e) podmioty z grupy ASTA, f) inne podmioty upoważnione do odbioru Pani/Pana danych osobowych na podstawie przepisów prawa, g) podmiotom prowadzącym działalność płatniczą (banki, instytucje płatnicze) – w celu dokonania zwrotów lub celu zapewnienia działania usługi płatności online, h) podmioty współpracujące z Dostawcą przy obsłudze spraw księgowych, podatkowych, prawnych – w zakresie, w jakim staną się administratorem danych, i) inni przedsiębiorcy mający siedzibę w państwach Europejskiego Obszaru Gospodarczego w przypadku zgody na umieszczenie danych Abonenta w spisie abonentów, j) podmiotem świadczącym usługi na rzecz Abonenta dokonywane obok Usług doliczanych do Dokumentu Księgowego w celu nabycia treści cyfrowych – jeżeli zamówili Państwo za naszym pośrednictwem ich usługi. Dane nie będą przekazywane do państw trzecich lub organizacji międzynarodowych w rozumieniu RODO. Przez państwo trzecie rozumie się państwo nienależące do Europejskiego Obszaru Gospodarczego.
- Abonentowi przysługuje prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, w przypadku uznania, że dane osobowe Abonenta/Użytkownika przetwarzane są niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
- Kontakt do Inspektora Danych Osobowych możliwy jest wysyłając wiadomość na adres e-mail: admin@oleszyce.net
- Dostawca będzie niezwłocznie przekazywał Abonentowi będącemu osobą fizyczną informację o naruszeniu jego danych osobowych, które mogło mieć niekorzystny wpływ na jego prawa. Postanowienia §29 ust. 3, w zakresie określających sposoby przekazywania informacji, stosuje się odpowiednio, nadto zawiadomienie będzie zgodne z zasadami określonymi w rozporządzeniu Komisji (UE) nr 611/2013 z dnia 24 czerwca 2013 r. w sprawie środków mających zastosowanie przy powiadamianiu o przypadkach naruszenia danych osobowych, na mocy dyrektywy 2002/58/WE Parlamentu Europejskiego i Rady o prywatności i łączności elektronicznej. Zawiadomienie nie będzie wymagało jeżeli Dostawca wykaże wdrożenie technologicznych środków ochrony, o których mowa w art. 4 ust. 1 i 2 wskazanego wyżej rozporządzenia nr 611/2013, które uniemożliwiają odczytanie danych przez osoby nieuprawnione oraz zastosowanie tych środków do danych, których ochrona została naruszona.
- Dostawca informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci, wymagającego podjęcia środków wykraczających poza podjęte przez Dostawcę środki techniczne i organizacyjne, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Postanowienia §29 ust. 3, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji stosuje się odpowiednio.
- Środki zarządzania ruchem nie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych, o ile jest to niezbędne i proporcjonalne do osiągnięcia celów opisanych w §29 ust. 2 Środki zarządzania ruchem nie obejmują monitorowania konkretnych treści.

## §29 Środki zarządzania ruchem oraz przekazywanie informacji

- Dostawca wprowadza następujące procedury, w celu pomiaru ruchu i organizacji w Sieci:
  - automatyzowana analiza obciążenia ruchem wybranych elementów Sieci w czasie rzeczywistym,
  - interwencja serwisu technicznego w przypadku Awarii lub Usterki, jak również w przypadkach przeniesienia numeru w związku ze zmianą Lokalu.
- Procedury opisane w ust. 1 umożliwiają ograniczenie częstotliwości oraz czasu występowania Awarii, jak również pozytywnie wpływają na bezpieczeństwo i integralność Sieci. Procedury te nie posiadają negatywnego wpływu na jakość Usługi.
- Dostawca przekazywać będzie Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych pisemnie lub pocztą elektroniczną, na adres wskazany przez Abonenta w Umowie Abonenckiej. Dostawca może również zapewnić przekazywanie takich informacji za pośrednictwem konta Abonenta, dostępnego za pośrednictwem Serwisu Internetowego Dostawcy. W szczególnych przypadkach, Dostawca może także przekazać te informacje telefonicznie lub krótką wiadomością tekstową, wysłaną na numer telefonu podany za zgodą Abonenta w Umowie Abonenckiej. W przypadku informacji dotyczących ogółu lub większej grupy Abonentów Dostawca może ponadto przekazać przedmiotową informację w formie komunikatu umieszczonego bezpośrednio w Serwisie Internetowym Dostawcy.

## Rozdział 11 - Postanowienia końcowe.

### §30 Sądownictwo polubowne

- Spór między Abonentem będącym Konsumentem, a Dostawcą może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie powyższe prowadzi Prezes UKE, na podstawie przepisów art. 109 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne oraz przepisów ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Postępowanie powyższe Prezes UKE prowadzi na wniosek konsumenta albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Szczegółowe informacje można uzyskać w powołanych wyżej przepisach prawa oraz na stronie internetowej Prezesa UKE ([www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl)).
- Abonentowi przysługują także środki ochrony prawnej niewymienione w Regulaminie, określone w przepisach prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego i ustawy o prawach konsumenta. Obejmują między innymi prawo żądania zapłaty odszkodowania lub kary umownej, prawo żądania wykonania umowy oraz prawo odstąpienia od Umowy.

### §31 Postanowienia końcowe.

- W sprawach nieregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego i ustawy Prawo Telekomunikacyjne.
- Postanowienia określone w §28 powyżej mają charakter informacyjny, w związku z czym zmiana postanowień określonych w §28 nie stanowi zmiany warunków umowy w zakresie, w jakim zmiana taka nie prowadzi do ograniczenia uprawnień Abonenta, nałożenia dodatkowych obowiązków lub innej zmiany sytuacji prawnej. Dostawca może wprowadzać zmiany w zakresie przetwarzania danych osobowych Abonenta, w zakresie, w jakim przetwarzanie takie pozostaje zgodne z przepisami prawa, o czym poinformuje Dostawca poinformuje Abonenta w drodze odrębnego zawiadomienia niebędącego zmianą Umowy Abonenckiej.
- Dostawca co najmniej raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych ofertowanych przez siebie Pakietach, chyba że Abonent nie wyraził zgody na otrzymanie informacji marketingowych.
- Regulamin w niniejszym brzmieniu obowiązuje od dnia 02.08.2024 r.