

Regulamin ogólny świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Gorzowską Telewizję Przewodową Sp. z o.o. (obowiązuje od 14.03.2026r.)

1. Kim jesteśmy i jak się z nami kontaktować?

- a. Dokument ten reguluje zasady świadczenia Usług przez: Gorzowska Telewizja Przewodowa Sp. z o.o. z siedzibą w Gorzowie Wlkp. (66-400) przy ul. Walczaka 15F, wpisanej do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0000176037, (dokumentacja spółki przechowywana przez Sąd Rejonowy w Zielonej Górze, Wydział VIII Gospodarczy KRS) oraz rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 1464, NIP 5992842525, adres poczty elektronicznej: biuro@tgo.pl, numer telefonu kontaktowego: 957370707 (opłata nie wyższa niż za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent), *fax: 957352255*.
- b. Kontaktując się z nami pamiętaj proszę, że standardowo pracujemy w dni robocze w godzinach 9:00 do 17:00. Nie wpływa to jednak na terminy, w których zobowiązani jesteśmy coś dla Ciebie zrobić.

2. Gdzie są wszystkie warunki naszej Umowy?

- a. Ten dokument opisuje ogólne zasady naszej współpracy w ramach Umowy abonenckiej, właściwe dla wszystkich Usług jakie świadczymy. W skrócie będziemy nazywać go „**Regulaminem ogólnym**”.
- b. Pamiętaj jednak, że warunki naszej współpracy umownej określają jeszcze inne dokumenty. Otrzymałeś je od nas przed zawarciem umowy. Są to:
- (1) **Umowa** – nasza Umowa abonencka;
 - (2) **Podsumowanie warunków Umowy** – wymagane prawem i stworzone zgodnie z jego wymogami (także co do formy) zwięzłe podsumowanie podstawowych warunków naszej Umowy;
 - (3) **Regulamin promocji** – dokument, w którym opisane są warunki promocji, o ile do niej przystąpiłeś;
 - (4) **Regulamin ogólny** – niniejszy dokument;
 - (5) **Regulamin szczególny** – jest to regulamin, który opisuje dokładniej warunki świadczenia poszczególnych Usług;
 - (6) **Cennik** – dokument opisujący stawki opłat za nasze Usługi;
 - (7) **Polityki, oświadczenia i informacje** – to wszelkie dodatkowe dokumenty, w tym „**Wykaz kanałów**” (czyli spis kanałów telewizyjnych, jakie dostępne są w poszczególnych pakietach Usługi telewizji), a także polityki, wymagane prawem informacje - np. Informacja o przetwarzaniu danych osobowych Abonenta (jest to dokument potocznie nazywany dokumentem „RODO”), czy pouczenia (np. Pouczenie o prawie odstąpienia).
- c. W skrócie wszystkie te powyższe dokumenty będziemy łącznie nazywać „**Dokumentacją umowną**”. Wszystkie one określają warunki naszej Umowy

i są przedstawiane Tobie przed zawarciem umowy, składając się na tzw. informacje przedumowne. Zaakceptowane Podsumowanie warunków umowy oraz pozostałe informacje przedumowne stanowią integralną częścią Umowy, a zmiana ich postanowień może nastąpić wyłącznie na zasadach określonych w Umowie.

- d. Dokumenty znajdujące zastosowanie do Twojej Umowy doręczamy Ci na trwałym nośniku przed zawarciem Umowy. Z wzorami dokumentów, w tym aktualnym Cennikiem, określającym obowiązujące ceny i koszty usług serwisowych, możesz zapoznać się także na naszej Stronie internetowej.

3. Definicje

- a. **Abonament** – to stała comiesięczna opłata, którą będziesz nam płacił za Usługę;
- b. **Awaria** – to nieprawidłowość w działaniu Sieci lub udostępnionego Ci przez nas Sprzętu, wskutek której Usługa nie działa wcale albo działa wadliwie (np. spadną umówione parametry jej jakości);
- c. **BOK** – to w skrócie Biuro Obsługi Klienta, czyli jeden z naszych lokali, w których możesz nas odwiedzić i załatwić sprawy związane z Umową. Pełną listę naszych BOK znajdziesz na naszej Stronie Internetowej;
- d. **Gniazdo abonenckie** – to miejsce (punkt fizyczny) w Lokalu, w którym możesz podłączyć Telekomunikacyjne urządzenie końcowe lub Sprzęt do Sieci, w celu korzystania z Usług;
- e. **Kodeks cywilny** – to ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny;
- f. **Konsument** – to Osoba fizyczna, która zawiera Umowę (ale też wnioskuje o jej zawarcie, np. składając zamówienie) lub korzysta z naszych Usług dla celów, które nie są bezpośrednio związane z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Zasadniczo, za Konsumenta będziemy także uważać Przedsiębiorcę Jednoosobowego (chyba, że w Dokumentacji umownej wskażemy inaczej);
- g. **Osoba fizyczna** – to po prostu człowiek (czyli np. nie spółka. Ale osoba prowadząca działalność gospodarczą na podstawie wpisu do CEIDG - już tak);
- h. **PKE** – to ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo Komunikacji Elektronicznej;
- i. **Przedsiębiorca Jednoosobowy** – zgodnie więc z art. 385⁵ Kodeksu cywilnego, będzie to Osoba fizyczna zawierająca Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej Umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG). W praktyce, na ogół Przedsiębiorcą Jednoosobowym może być Abonent prowadzący działalność na podstawie wpisu do CEIDG (choć oczywiście nie jest to

bezwzględna reguła – pierwszeństwo ma bowiem opisana wcześniej definicja ustawowa);

- j. **RODO** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);
- k. **Strona Internetowa** – to nasza strona internetowa, którą prowadzimy pod adresem: www.tgo.pl
- l. **Sieć** – jest to sieć telekomunikacyjna, poprzez którą dostarczamy Ci Usługę. Może należeć do nas lub do innego operatora, z którym współpracujemy;
- m. **Siła wyższa** – to takie wydarzenie zewnętrzne, które jest niezależne od Ciebie i od nas. Nie sposób go przewidzieć ani mu zapobiec. Przykładowo, będą to: wojny, katastrofy naturalne, czy strajki;
- n. **Sprzęt** – to należące do Ciebie lub udostępniane Ci przez nas na czas trwania Umowy urządzenia, których przeznaczeniem jest odbiór Usług. Sprzętem nie są jednak Telekomunikacyjne urządzenia końcowe (np. telefony, telewizory, tablety, komputery, routery). Sprzętem będą natomiast np.: dekodery, moduły CAM, zasilacze z kablami, czy adaptory VOiP;
- o. **Trwały nośnik** – zgodnie z art. 2 pkt 4) Ustawy o prawach konsumenta Trwałym nośnikiem jest materiał lub narzędzie umożliwiające komuś przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci. Może to być w szczególności wiadomość e-mail lub SMS.
- p. **Umowa zawarta na odległość** – zgodnie z art. 2 pkt 1) Ustawy o prawach konsumenta, jest to Umowa 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 włącznie. W praktyce naszej współpracy na ogół będzie to Umowa zawarta przez: e-mail, formularz na naszej Stronie Internetowej lub telefon. Pamiętaj jednak, że zawarcie Umowy w taki sposób jeszcze nie przesądza o tym, że jest ona Umową zawartą na odległość. Zawsze konieczne będzie bowiem odniesienie się do definicji przepisowej (tej opisanej powyżej).
- q. **Umowa zawarta poza lokalem** – zgodnie z art. 2 pkt 2) Ustawy o prawach konsumenta i w ramach naszej współpracy, będzie to Umowa zawarta z Konsumentem:
 - (1) przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy (czyli naszym BOK),

(2) w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Konsumenta w okolicznościach, o których mowa w punkcie (1) powyżej,

(3) w lokalu przedsiębiorstwa Dostawcy 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, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron,

(4) podczas pokazu zorganizowanego przez Dostawcę, w którym uczestniczy zaproszona bezpośrednio lub pośrednio określona liczba Konsumentów, w którego trakcie ma miejsce promocja, składanie ofert sprzedaży lub sprzedaż towarów lub usług, bez względu na to, czy został na niego zorganizowany transport.

W praktyce może to być więc Umowa zawierana przez Ciebie podczas spotkania z naszym przedstawicielem poza naszym BOK (np. u Ciebie w domu), jeżeli spełnia jednocześnie powyższe warunki.

r. Telekomunikacyjne urządzenie końcowe – urządzenie osobiste, służące do korzystania z Usług, takie jak np. telefon, smartfon, tablet lub komputer;

s. Usługa – Usługa komunikacji elektronicznej, Usługa dodatkowa lub inna usługa, która znajduje się w naszej ofercie, lub której dotyczy nasza Umowa;

t. Usługa komunikacji elektronicznej – to Usługa w rozumieniu art. 2 pkt 76) PKE. U nas będzie to Usługa telewizji, telefonii lub dostępu do Internetu;

u. Usługa dodatkowa – to świadczona przez nas Usługa powiązana z Usługą komunikacji elektronicznej. Taka, która wspiera lub uzupełnia Usługę komunikacji elektronicznej.

v. Ustawa o prawach konsumenta – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;

w. Ustawa o zwalczaniu nadużyć - ustawa z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej.

4. W jakiej formie zawiera się Umowę i składa inne oświadczenia?

a. Umowę z nami standardowo zawierasz na piśmie (forma pisemna). W naszym BOK oraz na naszej Stronie Internetowej dowiesz się, czy aktualnie możliwe jest (a jeżeli tak - to w jaki sposób) zawarcie Umowy także w formie:

(1) Elektronicznej, czyli elektronicznie i koniecznie przy wykorzystaniu bezpiecznego podpisu elektronicznego;

(2) Dokumentowej, czyli elektronicznie, bez konieczności użycia bezpiecznego podpisu elektronicznego (np. mailowo lub poprzez formularz). Forma dokumentowa to też telefon – ten konkretny sposób możemy jednak udostępnić co najwyżej do zmiany warunków już zawartej Umowy.

b. Jeżeli jesteś Konsumentem, to masz prawo wyboru formy zawarcia Umowy (wybierasz spośród form, jakie aktualnie oferujemy).

- c. Aneks do Umowy standardowo zawiera się na takich samych zasadach, co samą Umowę (chyba że Dokumentacja umowna mówi inaczej).
- d. Standardowo, wszystkie oświadczenia w sprawie Umowy można składać w formie (wedle własnego wyboru):
- (1) pisemnej;
 - (2) elektronicznej, czyli koniecznie z wykorzystaniem bezpiecznego podpisu elektronicznego (pamiętaj więc proszę, że sam e-mail bez takiego podpisu nie jest formą elektroniczną);
 - (3) dokumentowej, np. mailowo lub telefonicznie, przy posłużeniu się adresem mailowym i numerem telefonu podanym w Umowie (lub później zaktualizowanym).
- Pamiętaj jednak proszę, że Dokumentacja umowna lub przepisy prawa mogą w pewnych sytuacjach wymagać konkretnej formy dla danego oświadczenia. I wtedy właśnie obowiązuje tak wymagana forma.
- e. Jeżeli oświadczenia składane będą w formie dokumentowej (np. mailem lub telefonicznie), to na Trwałym nośniku doręczymy Ci treść tak zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy. Tak samo postąpimy z Twoim oświadczeniem o związaniu się tymi warunkami.

5. Jak sprawdzamy Twoją tożsamość?

- a. Umowę możesz zawrzeć z nami osobiście albo poprzez Twojego przedstawiciela (np. pełnomocnika). To, czy taki przedstawiciel został przez Ciebie odpowiednio umocowany sprawdzamy zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego. Możemy Was poprosić o okazanie nam stosownych dokumentów, które potwierdzą to umocowanie.
- b. Przepisy prawa nakazują nam sprawdzać, czy osoba zawierająca z nami Umowę to na pewno Ty. Innymi słowy – musimy sprawdzić Twoją tożsamość. Dlatego też przed zawarciem Umowy musisz nam podać opisane niżej dane:
- (1) **Jeżeli jesteś Osobą fizyczną:** Twoje imię (imiona) i nazwisko, numer PESEL (o ile go masz) albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość. Jeżeli jesteś Cudzoziemcem i nie jesteś obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – potrzebujemy numeru Twojego paszportu lub karty pobytu. Wszystko to dotyczy także osób, które Cię reprezentują, podczas gdy Ty sam nie jesteś Osobą fizyczną.
 - (2) **Jeżeli nie jesteś Osobą fizyczną:** Twoją nazwę, numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w KRS albo informację o wpisie do CEIDG lub innym właściwym rejestrze.
- c. Miej proszę na względzie, że jeżeli przedstawiane przez Ciebie dokumenty byłyby zniszczone albo budziłyby wątpliwości odnośnie ich autentyczności

lub kompletności, to ze względów bezpieczeństwa będziemy zmuszeni odmówić Ci zawarcia Umowy.

d. Świadczenie Ci Usług rozpoczniemy najwcześniej po potwierdzeniu opisanych wcześniej (lit. b powyżej) danych:

(1) z informacjami zawartymi we wskazanych tam dokumentach lub rejestrach (zrobimy to sami albo poprosimy inną osobę, żeby zrobiła to w naszym imieniu)

albo

(2) zrobimy to drogą elektroniczną, z wykorzystaniem jednego ze sposobów określonych w art. 296 ust. 3 PKE.

Pamiętaj tylko proszę, że powyższe jeszcze nie znaczy, że Usługi będą Ci świadczone zaraz po dokonaniu autoryzacji. Moment uruchomienia Twojej Usług określa bowiem Umowa.

6. Czy istnieją jakieś dodatkowe wymogi do zawarcia Umowy?

a. W niektórych sytuacjach zmuszeni być możemy do odmowy zawarcia Umowy. Po pierwsze wtedy, gdy wymagałoby od nas tego prawo albo rozstrzygnięcie organu administracji publicznej. Po drugie - jeżeli nie będzie technicznych możliwości świadczenia Ci Usługi. Po trzecie – zerknij proszę na poniższe postanowienia. Opisujemy tam nie tylko sytuacje, kiedy nie będzie możliwe zawarcie z nami Umowy, ale też przypadki, w których możemy ją zaoferować na mniej korzystnych warunkach.

b. Możemy uzależnić zawarcie Umowy od:

(1) przedstawienia przez Ciebie dokumentów, które potwierdzą możliwość wykonania Twoich zobowiązań wynikających z Umowy;

(2) pozytywnej oceny Twojej wiarygodności płatniczej, która wynikać będzie z posiadanych przez nas danych. Ewentualnie – z danych udostępnionych nam przez biuro informacji gospodarczej;

(3) zawarcia przez Ciebie umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego – ale tylko, jeżeli jest to niezbędne do świadczenia Ci Usługi (np. do zapewnienia Ci przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej).

c. Jeżeli ocena Twojej wiarygodności płatniczej dokonana przy pomocy biura informacji gospodarczej będzie negatywna, mamy prawo:

a. odmówić Ci zawarcia Umowy (całkowicie albo tylko na warunkach promocyjnych);

b. zawrzeć z Tobą Umowę na mniej korzystnych warunkach, w tym oczekiwać od Ciebie:

– przedpłaty w wysokości (łącznie): opłaty przyłączeniowej, opłaty aktywacyjnej oraz sześciu Abonamentów;

– kaucji na pokrycie przyszłych zobowiązań wynikających z Umowy.

d. Czynności opisanych wyżej (lit. b-c) dokonujemy zgodnie z właściwymi procedurami przewidzianymi prawem. Możesz o nich przeczytać w art. 298 PKE.

- e. Przedpłaty i kaucje służą temu, abyśmy mogli zaspokoić z nich nasze należności umowne, jeżeli nie zapłacisz ich w terminie. Wcześniej wezwiemy Cię jeszcze do zapłaty zaległości i wyznaczymy na to dodatkowy co najmniej 7 dni. Po upływie powyższego terminu będziemy mogli zaspokoić swoje roszczenia z wpłaconej przez Ciebie kaucji.
- f. Pamiętaj proszę, że ani przedpłata ani kaucja zasadniczo nie pozbawiają nas pozostałych uprawnień związanych z Twoim opóźnieniem w płatnościach (np. ewentualnego prawa do Zawieszenia lub Ograniczenia świadczenia Usług, czy wypowiedzenia Umowy).
- g. Jeżeli zaspokoimy nasze roszczenia z przedpłaty lub kaucji, to powinieneś uzupełnić je do kwoty, w jakiej zapłaciłeś je pierwotnie (przy zawarciu Umowy). Musisz to zrobić w ciągu 7 dni od otrzymania od nas wezwania.
- h. Twoja kaucja i przedpłata nie przepadną po zakończeniu naszej współpracy. Oczywiście zwrócimy Ci je w pierwotnie zapłaconej wysokości – najpóźniej w przeciągu 7 dni od zakończenia obowiązywania Umowy i zaspokojenia przez Ciebie naszych roszczeń wynikających z Umowy (termin ten rozpoczyna swój bieg z datą późniejszą). Zwracana Ci kwota zostanie pomniejszona o wartość wykorzystaną przez nas na zaspokojenie zaległości (zgodnie z pkt e. powyżej).

7. Kiedy i na jakich warunkach zaprzestaniemy świadczenia Ci Usługi?

- a. Co do zasady zaprzestaniemy świadczenia Ci Usługi z momentem zakończenia obowiązywania naszej Umowy. W pewnych jednak sytuacjach możemy czasowo zaprzestać dostarczania Ci Usług także w trakcie jej obowiązywania. Sytuacje takie opisujemy dokładnie poniżej.
- b. Możemy ograniczyć świadczenie Ci Usługi, jeżeli opóźnisz się z zapłatą za nią. „**Ograniczenie**”, w zależności od Usługi, może polegać na zablokowaniu możliwości wykonywania połączeń wychodzących (oprócz numerów alarmowych), wysyłania wiadomości SMS/MMS, a także korzystania z transmisji danych. Wolno nam to jednak zrobić dopiero po upływie 7 dni od uprzedzenia Cię przez nas o zamiarze dokonania Ograniczenia.
- c. Nie dokonamy Ograniczenia, jeżeli byłoby ono niewykonalne technicznie albo niezasadne ekonomicznie.
- d. „**Zawieszenie**” oznacza całkowite zablokowanie świadczenia Ci Usługi – możliwe jest wówczas tylko wykonywanie połączeń na numery alarmowe (a i to tylko w przypadku Usługi telefonii). Możemy go dokonać, jeżeli nie uregulujesz zaległości w przeciągu 7 dni liczonych od:
 - a. Ograniczenia lub
 - b. wystąpienia przyczyny braku możliwości Ograniczenia (lit. c powyżej).Wcześniej uprzedzimy Cię jednak o zamiarze Zawieszenia i wyznaczymy dodatkowy, 3 - dniowy termin na zapłatę.

- e. Jeżeli złożyłeś reklamację dotyczącą wysokości należności za daną Usługę, to Zawieszenie Usługi nie nastąpi przed upływem 21 dni od wyczerpania przez Ciebie drogi postępowania reklamacyjnego. Nie dotyczy to jednak sytuacji, w których opóźnisz się w zapłacie należności, które nie są sporne.
- f. Wznowimy świadczenie Ci Usługi niezwłocznie (najpóźniej w przeciągu 3 dni) po zapłaceniu przez Ciebie zaległych należności. Wznowienie Zawieszanej Usługi może podlegać opłacie określonej w Cenniku (odpowiadającej ponoszonym kosztom takiego wznowienia).
- g. Jeżeli uporczywie będziesz opóźniał się z zapłatą za Usługi, nie będziemy stosować lit b-f powyżej. W takim wypadku zawiesimy Ci Usługę po uprzedzeniu Ciebie o takim zamiarze i wyznaczeniu dodatkowego, 14-dniowego terminu na zapłatę.
- h. Mamy prawo wypowiedzieć Ci Umowę (z Twojej winy), jeżeli nie uregulujesz zaległości w przeciągu 7 dni od Zawieszenia (oczywiście, mowa tu o zaległościach, które stanowiły przyczynę tego Zawieszenia). Wcześniej musimy Cię jednak uprzedzić o takim zamiarze i wyznaczyć dodatkowy, 7-dniowy termin na zapłatę.
- i. Wszystkie opisane wyżej uprzedzenia (wraz z wyznaczeniem dodatkowego terminu na zapłatę) doręczymy Ci na Trwałym nośniku, na podany przez Ciebie adres korespondencyjny, mailowy lub numer telefonu.

8. Na czym polega konsumenckie prawo odstąpienia od Umowy?

- a. Konsumenckie prawo odstąpienia od Umowy wynika z przepisów Ustawy o prawach konsumenta. Przysługuje więc ono oczywiście Konsumentom, ale także - Przedsiębiorcom Jednoosobowym. Dotyczy Umów zawartych na odległość i Umów zawartych poza lokalem. W uproszczeniu polega ono na tym, że masz prawo odstąpić od takiej Umowy bez podawania jakichkolwiek przyczyn w przeciągu 14 dni. Umowa będzie wtedy uważana za niezawartą. Jeżeli złożysz oświadczenie o odstąpieniu zanim w ogóle przyjmiesz Twoją ofertę (czyli jeszcze zanim w ogóle dojdzie do zawarcia Umowy), to Twoja oferta po prostu przestanie być wiążąca.
- b. Zgodnie z Ustawą o prawach konsumenta, prawo odstąpienia nie przysługuje Ci, jeżeli:
 - (1) za Twoją wyraźną i uprzednią zgodą (złożoną wraz z oświadczeniem, że przyjąłeś do wiadomości możliwość utraty prawa odstąpienia) zdążymy już w pełni wykonać Usługę;
 - (2) wyraźnie żądałeś, abyśmy przyjechali do Ciebie w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji. Jeżeli jednak świadczymy dodatkowo inne usługi, niż te których wykonania zażądałeś w taki sposób lub jeżeli dostarczamy towary inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, to prawo odstąpienia przysługuje Ci w odniesieniu do tych dodatkowych usług lub towarów;

(3) jeżeli wyraźnie zażądałeś od nas przyjechania do Ciebie w celu dokonania naprawy, a Usługę wykonamy w pełni za Twoją wyraźną i uprzednią zgodą.

- c.** Rozpoczęcie świadczenia Usługi przed upływem terminu odstąpienia odbywa się na podstawie Twojego wyraźnego żądania. Powinno ono zawierać także oświadczenie o przyjęciu przez Ciebie do wiadomości, że utracisz prawo odstąpienia z chwilą pełnego wykonania przez nas Umowy. Bez takiego żądania z oświadczeniem – nie ponosisz kosztów świadczenia Usług za czas odstąpienia od Umowy.
- d.** Koniecznie zapoznaj się z pouczeniem o prawie odstąpienia, które jest załącznikiem do Twojej Umowy. Znajdziesz tam dokładne informacje o terminie i sposobie realizacji tego prawa, a także jego skutkach. Jest tam także pomocniczy formularz oświadczenia o odstąpieniu – możesz, ale nie musisz z niego skorzystać. Niezbędne przepisy znajdują się natomiast w Ustawie o prawach konsumenta.
- e.** Nie ponosisz kosztów świadczenia Usług za czas do odstąpienia od Umowy, jeżeli nie poinformowaliśmy Cię w wymagany prawem sposób o prawie odstąpienia i skutkach jego wykonania.

9. Jakie oferujemy środki związane z przejrzystością rachunku i kontrolą wydatków?

- a.** Zapewniamy podstawowy wykaz wykonanych Usług, dotyczący Usług dostępu do Internetu oraz Usług telefonii. Dołączamy go bezpłatnie do każdej faktury. Taki wykaz zawiera:
- (1)** informację o tym, jakie płatne Usługi wykonaliśmy dla Ciebie (podamy też liczbę jednostek rozliczeniowych, jaka odpowiada wartości wykorzystanych przez Ciebie Usług);
- (2)** jeżeli skorzystałeś z usługi z dodatkowym świadczeniem (tzw. *premium rate*) – podamy wykorzystany do niej numer, informację o stronie internetowej BIP UKE z rejestrem numerów *premium rate*, a także informację o prawie żądania przez Ciebie blokowania połączeń z takimi numerami.
- b.** Regulaminy Szczególne mogą określać dodatkowe środki przejrzystości rachunku oraz kontroli wydatków, właściwe dla poszczególnych Usług.

10. Jakie są podstawowe zasady świadczenia Ci przez nas Usług?

- a.** Przede wszystkim mamy obowiązek dostarczyć Ci Usługę zgodną z Umową (czyli całą Dokumentacją umowną), przepisami prawa i obowiązującymi normami technicznymi.
- b.** Usługi dostarczamy Ci w sposób ciągły, czyli 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
- c.** O minimalnych poziomach jakości konkretnych Usług przeczytasz w dedykowanych im Regulaminach szczególnych. Dodatkowe postanowienia w tym zakresie może też zawierać Twoja Umowa (np. odnośne prędkości Usługi dostępu do Internetu w Twoim pakiecie).

11. Czy oprócz podstawowych Usług możesz otrzymać coś jeszcze?

- a. Podstawowe Usługi, które będziemy Ci świadczyć określa Twoja Umowa. Możemy Ci jednak zaoferować jeszcze inne powiązane z nimi usługi dodatkowe. Przykładowo, mogą to być usługi posprzedażne, usługi z zakresu Obsługi Klienta i konserwacji, a także dodatkowe usługi serwisowe, które nie wchodzą w skład Podstawowej obsługi serwisowej (przeczytasz o niej poniżej pod lit. b). Informację o warunkach ich świadczenia i opłatach za nie znajdziesz w Cenniku. Jeżeli Cennik nie mówi nic innego, to do takich usług dodatkowych odpowiednio stosuje się warunki naszej Umowy.
- b. **„Podstawowa obsługa serwisowa”** to usługi serwisowe, które świadczymy Ci w ramach Abonamentu – nie podlegają one dodatkowej opłacie. W ramach takiej Podstawowej obsługi serwisowej zapewniamy Ci:
- (1) usuwanie przez nas Awarii, w tym: telefoniczną i mailową obsługę Twoich zapytań lub zgłoszeń dotyczących Awarii;
 - (2) usuwanie nieprawidłowości (o ile ponosimy za nią odpowiedzialność) w:
 - świadczeniu Usług;
 - działaniu udostępnionego Ci przez nas na czas trwania Umowy: Sprzętu lub Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego;
 - (3) informację o świadczonych Usługach.
- c. Nie świadczymy Usług gwarancyjnych innych niż Podstawowa obsługa serwisowa.

12. Co robimy, ażeby zapewnić wydajność oraz bezpieczeństwo?

- a. Możemy stosować narzędzia, które automatycznie monitorują bieżące obciążenie ruchu na wybranych odcinkach Sieci, a także występowanie tam Awarii i naruszeń bezpieczeństwa. Możemy też stosować pewne środki zarządzania ruchem w Internecie. Narzędzia takie służą jedynie wydajnemu wykorzystaniu Sieci (w tym usprawnieniu transmisji danych i zwiększeniu jej efektywności), sprawnemu usuwaniu Awarii, a także bezpieczeństwu Sieci oraz Usług. Nie mają one negatywnego wpływu ani na Twoją prywatność ani bezpieczeństwo Twoich danych osobowych ani na jakość naszych Usług. Środki takie standardowo nie wiążą się z przetwarzaniem Twoich danych osobowych. Wyjątkiem jest sytuacja, w której byłoby to niezbędne dla zapewnienia bezpieczeństwa lub dla rozliczenia Usługi.
- b. Niektóre działania, połączenia komunikaty mogą powodować naruszenie bezpieczeństwa Sieci lub Usług, stwarzając zagrożenie takiego naruszenia lub podatność na jego wystąpienie. Dotyczy to zwłaszcza sytuacji, w których Usługi są wykorzystywane niezgodnie z ich przeznaczeniem, a tym bardziej – niezgodnie z przepisami prawa. Przykładowo: gdy dochodzi do ingerowania lub uszkodzania Sieci, dokonywania nadużyć w komunikacji elektronicznej, wprowadzania do Sieci nielegalnych treści, uzyskiwania nieuprawnionego dostępu do cudzych danych lub urządzeń (tzw.

hackerstwo) albo ogólnie rzecz ujmując – dokonywania czynów zabronionych. W takich sytuacjach, w celu zapewnienia bezpieczeństwa Sieci lub Usług możemy zablokować przekaz komunikatu lub czasowo (tylko na czas potrzebny do realizacji wspomnianego celu) wstrzymać dostarczanie Usługi. Oczywiście, dojdzie to tego tylko wtedy, gdy będzie to absolutnie konieczne.

- c. Pamiętaj proszę, że do blokowania połączeń lub komunikatów może nas zobowiązać Prezes UKE. Może on to zrobić, jeżeli takie połączenia lub komunikaty mogą zagrażać obronności, bezpieczeństwu państwa oraz bezpieczeństwu i porządkowi publicznemu.
- d. O ogólnych zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych informujemy Cię w Dokumentacji umownej. Natomiast o ewentualnym, faktycznym wystąpieniu takiego konkretnego zagrożenia lub naruszenia (o ile będzie miało niekorzystny wpływ na Twoje prawa) oraz związanych z nimi sposobach ochrony powiadomimy Cię osobno za pośrednictwem Twoich danych kontaktowych udostępnionych nam w Umowie. Jeżeli sprawa dotyczyłaby większej liczby osób – możemy też zamieścić stosowny komunikat na naszej Stronie Internetowej. Zawsze będziemy stosować się do procedur przewidzianych prawem, zwłaszcza PKE, a w przypadku danych osobowych - Rozporządzenia 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.

13. Co robimy z nadużyciami w komunikacji elektronicznej i nielegalnymi treściami?

- a. Wiąże nas Ustawa z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej (w skrócie będziemy ją nazywać „**Ustawą o zwalczaniu nadużyć**”). Zgodnie z jej przepisami nadużycie w komunikacji elektronicznej, to „świadczanie lub korzystanie z usługi telekomunikacyjnej lub korzystanie z urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, których celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu lub użytkownikowi końcowemu lub osiągnięcie nienależnych korzyści dla podmiotu dopuszczającego się nadużycia w komunikacji elektronicznej, innej osoby fizycznej, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej” (w skrócie takie działanie będziemy określać: „**Nadużyciem**”).
- b. Prezes UKE może nam nakazać zablokowanie dostępu do danego numeru lub danej usługi. Oczywiście, nie pobieramy wtedy za nie opłat. Szczegółowe warunki takiej blokady znajdziesz w art. 23 Ustawy o zwalczaniu nadużyć.

- c. Identyfikacja, zapobieganie i zwalczanie Nadużyć może wymagać od nas przetwarzania określonych informacji, w tym objętych tajemnicą telekomunikacyjną. W tym celu możemy je wzajemnie udostępniać innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnymi. Zasadniczo nie dotyczy to treści komunikatów. Szczegółowe zasady w tym zakresie określa art. 26 Ustawy o zwalczaniu nadużyć.
- d. Zasadniczo nie monitorujemy treści Twoich komunikatów. Jednak wyjątkowo, przepisy mogą nas do tego uprawniać lub nawet zobowiązywać. Przykładowo, może to wynikać ze wspomianej wcześniej Ustawy o zwalczaniu nadużyć, PKE oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (w skrócie: „**Aktu o usługach cyfrowych**”/”**Aktu**”).
- e. Upoważniony podmiot może nas zobowiązać do podjęcia określonych działań przeciwko nielegalnej treści (lub treściom). Odbywa się to na zasadach przewidzianych wspomnianym wyżej Aktem o usługach cyfrowych. Przysługują Ci prawa przewidziane w tym Akcie, w tym prawo do złożenia skargi do krajowego koordynatora ds. usług cyfrowych oraz prawo do otrzymania odszkodowania za szkody lub straty, jakie poniosłeś wskutek naruszenia przez nas obowiązków wynikających z tego Aktu.

14. Jakie są zasady naliczania odszkodowania za rozwiązanie Umowy przed czasem na jaki została zawarta?

- a. Możemy dochodzić od Ciebie odszkodowania, jeżeli przed upływem czasu oznaczonego Umowy, zostanie ona wypowiedziana przez Ciebie lub przez nas, ale z Twojej winy (w skrócie nazywamy je: „Odszkodowaniem”).
- b. Odszkodowanie nie może przekroczyć sumy części Abonamentu stanowiących opłatę za Usługę (wartość ta została wskazana w Umowie), które powinienesz nam zapłacić do zakończenia obowiązywania Umowy („Odszkodowanie za Usługę”). Maksymalna kwota Odszkodowania została określona w Umowie.
- c. Odszkodowanie to nie przysługuje nam jednak w następujących przypadkach:
 - (1) Wypowiedzenia przez Ciebie Umowy przed rozpoczęciem przyłączenia, a jeżeli nie jest ono wykonywane – przed rozpoczęciem świadczenia Ci Usług telekomunikacyjnych (dotyczy Konsumentów nie będących Przedsiębiorcami Jednoosobowymi);
 - (2) Wypowiedzenia przez Ciebie Umowy z powodu znaczących, stałych lub częstych rozbieżności pomiędzy rzeczywistym wykonaniem Usługi (oprócz Usługi dostępu do Internetu) a warunkami określonymi w Umowie (dotyczy Konsumentów nie będących Przedsiębiorcami Jednoosobowymi);
 - (3) Wypowiedzenia przez Ciebie Umowy zawartej na czas oznaczony wobec planowanych przez nas jej jednostronnych zmian. Możemy jednak

domagać się Odszkodowania, jeżeli zmiany te są konieczne wobec zmiany przepisów prawa, decyzji Prezesa UKE, są wyłącznie korzystne dla Ciebie lub mają jedynie charakter administracyjny.

15. Czym jest oferta wiązana i jakie wiążą się z nią skutki?

- a.** Jeżeli jesteś Konsumentem i zawierasz z nami Umowę obejmującą co najmniej usługę dostępu do Internetu lub usługę telefonii wraz z inną Usługą komunikacji elektronicznej lub promocyjnym urządzeniem końcowym w rozumieniu art. 285 ust. 2 pkt d) PKE, postanowienia Umowy lub Dokumentacji umownej dotyczące:
- (1) automatycznego przedłużenia obowiązywania Umowy na czas nieokreślony,
 - (2) zasad dokonywania przez Dostawcę jednostronnej zmiany warunków Umowy,
 - (3) zasad dotyczących zachowania ciągłości Usług przy zmianie Dostawcy,
 - (4) prawa rozwiązania umowy z powodu występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, a warunkami określonymi w Umowie,
- stosuje się do wszystkich Usług objętych taką Umową.
- b.** Jeżeli zawierasz Umowę na ofertę wiązaną nie będąc Konsumentem, ale będąc mikroprzedsiębiorcą lub małym przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców, postanowienia ust. 1 stosuje się z wyłączeniem pkt (4).
- c.** Jeżeli jako Konsument masz prawo do wypowiedzenia Umowy na ofertę wiązaną, przed upływem okresu jej obowiązywania, ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez nas Umowy, uprawnienie to obejmuje wszystkie Usługi objęte tą Umową.
- d.** Jeżeli jako Konsument złożysz zamówienie na dodatkowe Usługi, nie przedłuża to terminu obowiązywania Umowy na ofertę wiązaną, chyba że wyrazisz na to zgodę.

16. Czy i jak ktoś może przejąć Twoją Umowę?

- a.** Pod pewnymi warunkami możemy zgodzić się na to, ażeby ktoś inny przejął Twoje prawa i obowiązki wynikające z Umowy, bez uprawnień typowo osobistych (w uproszczeniu nazywamy to przejęciem Umowy). Zasadniczo, konieczna jest w takim wypadku nasza zgoda oraz zawarcie Umowy z nowym Abonentem. Wiąże się to z całą opisaną wcześniej w Regulaminie ogólnym procedurą weryfikacji tożsamości i wiarygodności płatniczej nowego Abonenta.
- b.** Przejęcie Umowy może nastąpić w przypadku śmierci Abonenta. Umowę może wówczas przejąć jego: małżonek, wstępny (np. rodzic, dziadek), zstępny (np. dziecko, wnuk), rodzeństwo (brat lub siostra) lub osoba, która wspólnie z nim zamieszkiwała w momencie śmierci. W takim przypadku wymagamy uregulowania wszystkich dotychczasowych należności umownych Abonenta. Konieczne jest wystąpienie do nas z wnioskiem o

zawarcie nowej umowy – maksymalnie w przeciągu 30 dni od daty śmierci Abonenta. Do zawarcia nowej Umowy, oprócz dokumentów potrzebnych do tego przy tradycyjnym jej zawieraniu potrzebujemy:

- dokumentu potwierdzającego śmierć Abonenta (np. odpis aktu zgonu);
- dokumentu, który pozwoli ustalić stopień pokrewieństwa lub dokumentu wskazującego na tytuł prawny do Lokalu lub dowodu wspólnego zamieszkiwania ze zmarłym Abonentem.

17. Jakie są zasady naszej odpowiedzialności wobec Ciebie?

- Przede wszystkim odpowiadamy wobec Ciebie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa - zwłaszcza PKE, Ustawy o prawach konsumenta (o ile ma do Ciebie zastosowanie) oraz Kodeksu cywilnego i jego przepisów o niewykonaniu i nienależytym wykonaniu zobowiązań z umów wzajemnych. Dodatkowo, zasady naszej odpowiedzialności określa Dokumentacja umowna. Jej warunki nie mogą być jednak rozumiane jako ograniczające lub wyłączające Twoje prawa jako Konsumenta, jeżeli w przewidziane zostały w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
- Jeżeli prawo nie stanowi inaczej, to nie odpowiadamy wobec Ciebie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, jeżeli nastąpiło ono wskutek Siły wyższej albo z przyczyn leżących wyłącznie po Twojej stronie.
- Pamiętaj proszę, że jeżeli naruszymy nasze obowiązki umowne wobec Ciebie, to mogą przysługiwać Ci nie tylko prawa wprost przewidziane w samej Dokumentacji umownej. W określonych przypadkach przepisy (np. Kodeks cywilny) mogą przewidywać bowiem dla Ciebie dodatkowe uprawnienia, np. prawo do wypłaty odszkodowania, żądania wykonania Umowy, a nawet odstąpienia od niej.
- Niezależnie od innych uprawnień, przysługuje Ci prawo wypowiedzenia Umowy, po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, a warunkami określonymi w Umowie. Postanowienie powyższe nie obejmuje usługi dostępu do Internetu, chyba że jest świadczona w ramach oferty wiązanej.

18. Co w przypadku Awarii?

- Musisz niezwłocznie informować nas o każdym przypadku dostrzeżenia Awarii lub jakiegokolwiek innej nieprawidłowości w świadczeniu Ci Usługi. Inaczej możemy nie być w stanie ustalić, że Usługa świadczona jest nieprawidłowo.
- Awarie usuwamy niezwłocznie, nie później niż w przeciągu 3 dni roboczych od momentu otrzymania informacji o ich wystąpieniu. Czas ich usunięcia uzależniony jest od charakteru danej Awarii i związanych z tym możliwości technicznych. Jeżeli z takich przyczyn usunięcie Awarii w przeciągu wspomnianych 3 dni roboczych nie byłoby możliwe – określimy termin i damy Ci o nim znać.

c. Mamy dla Ciebie dwa rodzaje rekompensat na wypadek, gdybyśmy nie wykonali naszych obowiązków umownych albo gdybyśmy wykonali je nienależycie (bo np. jakość Usługi nie będzie zgodna z tym, na co się umówiliśmy). Możesz wtedy oczekiwać od nas:

(1) obniżenia Abonamentu o 1/30 - za każdy dzień takiego niewykonania albo nienależytego wykonania Usługi (nazywamy to: „**Bonifikatą**”);

(2) odszkodowania – liczymy je jako 1/30 średniej sumy Twoich opłat miesięcznych w ostatnich 3 miesiącach - za każdy dzień takiego niewykonania albo nienależytego wykonania Usługi (nazywamy to: „**Karą umowną**”).

2. Bonifikata lub Kara Umowna przysługują za dzień, w którym niezgodność świadczenia Usługi z Umową trwa co najmniej 3 godziny.

a. Możesz domagać się Bonifikaty i Kary umownej także za brak naszej odpowiedniej reakcji na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa. Przysługują Ci one w stawce liczonej za każdy przypadek takiego naruszenia jak za jeden dzień. Naruszenia powstałe w ciągu jednego dnia uważa się za jedno naruszenie.

b. Do okresu, za który przysługuje Ci Bonifikata i Kara umowna nie wlicza się czasu, w którym nie mogliśmy usunąć Awarii z przyczyn leżących po Twojej stronie.

c. Aby uzyskać Bonifikatę i Karę umowną musisz złożyć nam reklamację (w niej wskażesz, czego się od nas domagasz). O zasadach składania reklamacji przeczytasz w następnym punkcie Regulaminu.

d. Bonifikatę i Karę umowną zaliczmy w pierwszej kolejności na poczet przyszłych zobowiązań. Oznacza to, że jeżeli istnieją jakieś Twoje przyszłe należności umowne, to zostaną one obniżone o wysokość przyznanej Ci Bonifikaty lub Kary umownej. Na Twój wniosek możemy je także wypłacić przelewem bankowym na wskazany rachunek bankowy.

19. Kiedy i jak złożyć reklamację?

a. Reklamacja jest możliwa, gdy:

(1) z naszej winy nie dotrzymaliśmy umówionego terminu rozpoczęcia świadczenia Twojej Usługi;

(2) nie wykonaliśmy Twojej Usługi albo wykonaliśmy ją nienależycie;

(3) nieprawidłowo obliczyliśmy nasze należności za Usługę.

b. Termin na złożenie reklamacji to 12 miesięcy. Biegają one od końca miesiąca kalendarzowego, w którym:

(1) zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi;

(2) nienależycie wykonaliśmy Usługę;

(3) nie wykonaliśmy Usługi;

(4) otrzymałeś fakturę z nieprawidłowo obliczonymi należnościami.

Po tym czasie reklamację pozostawimy bez rozpoznania. Niezwłocznie damy Ci o tym znać.

c. Reklamację możesz złożyć na różne sposoby. Wybierz ten, który jest dla Ciebie najodpowiedniejszy:

(1) odwiedzając którykolwiek z naszych BOK – możesz złożyć reklamację pisemnie lub ustnie, upoważniony pracownik spíše przy Tobie protokół Twojej reklamacji i niezwłocznie potwierdzi jej przyjęcie na trwałym nośniku;

(2) dzwoniąc na nasz numer telefonu;

(3) wysyłając reklamację na nasz adres pocztowy;

(4) wysyłając reklamację na nasz adres mailowy;

(5) za pomocą formularza na naszej Stronie Internetowej w zakładce „Kontakt”.

(6) reklamację złożoną przez osobę nieuprawnioną pozostawia się bez rozpoznania.

d. Prawo wymaga, ażeby reklamacja zawierała minimum pewnych informacji. I tak, musisz w niej wskazać przynajmniej:

(1) Twoje imię i nazwisko albo nazwę (firmę);

(2) Twój adres zamieszkania albo siedziby;

(3) czego dotyczy reklamacja (opisz co się stało);

(4) okres, którego dotyczy reklamacja;

(5) okoliczności uzasadniające reklamację (opisz dlaczego Twoja reklamacja jest zasadna);

(6) przydzielony Ci przez nas numer telefonu (oczywiście, jeżeli reklamacja go dotyczy);

(7) Twój numer Abonenta (znajdziesz go na Umowie) lub adres Lokalu, w którym świadczymy Ci Usługę;

(8) datę zawarcia Umowy i umówiony termin rozpoczęcia świadczenia Usług (wskazaj je tylko, jeśli reklamujesz niedotrzymanie przez nas tego terminu);

(9) wysokość żądanych należności – o ile ich oczekujesz. Jeżeli nie wskażesz nam żądanej kwoty, ale prawo do niej nie będzie budziło wątpliwości – potraktujemy Twoją reklamację tak, jakbyś nam tę kwotę wskazał. Żebyśmy jednak mogli Ci cokolwiek wypłacić musisz nam też podać numer rachunku bankowego, numer rachunku w SKOK lub adres do wypłaty przekazem pocztowym. Zamiast wypłaty, możesz też zawnioskować o zaliczenie takich należności na poczet przyszłych płatności umownych.

(10) możesz wybrać sposób, w jaki chcesz otrzymać odpowiedź na reklamację (spójrz w lit. i poniżej).

(11) oczywiście, możesz też dodać coś od siebie. I nie zapomnij proszę się podpisać - jeżeli składasz reklamację na piśmie.

(12) jeżeli Twoja reklamacja nie będzie zawierała potrzebnych nam informacji opisanych powyżej (lit. d), poprosimy Cię o jej uzupełnienie - od razu, jeżeli składasz reklamację osobiście w naszym BOK, a jeżeli składasz ją w inny sposób - niezwłocznie wyznaczmy Ci na to

dodatkowy, 7-dniowy termin, wskazując zakres tego uzupełnienia z pouczeniem, że nie uzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po upływie wyznaczonego terminu oraz nie otrzymaniu wyznaczonego uzupełnienia, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

- e. W przypadku wniesienia reklamacji telefonicznie, korespondencyjnie lub drogą elektroniczną (e-mail, strona www) - potwierdzenie prześlemy Ci w przeciągu 14 dni (chyba, że do tego czasu zdążymy Ci już odpowiedzieć na reklamację). W potwierdzeniu wskażemy dzień złożenia reklamacji oraz dane naszej jednostki, która rozpatrzy Twoją reklamację (nazwę, adres i numer telefonu) i prześlemy Ci je na trwałym nośniku.
- f. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu, Dostawca Usług sporządza protokół ze złożenia reklamacji, obejmujący co najmniej informacje, o których mowa w pkt. d lit. 1-5. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana Ci na trwałym nośniku.
- g. Rozpatrzymy Twoją reklamację w przeciągu 30 dni. Gdybyśmy Ci jednak w tym czasie nie odpowiedzieli – oznacza to, że uznaliśmy Twoją reklamację. Ten 30 dniowy termin dotyczy jednak tylko Usług komunikacji elektronicznej. Dla pozostałych Usług termin ten jest nieco krótszy i wynosi 14 dni.
- h. Nasza odpowiedź na Twoją reklamację będzie zawierała:
 - (1) nazwę i dane kontaktowe naszej jednostki rozpatrującej reklamację, umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym: numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej, który umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników;
 - (2) datę złożenia reklamacji;
 - (3) informację o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji;
 - (4) w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności wynikającej z Umowy lub przepisów prawa – wskazanie wysokości kwot odszkodowania lub innej należności oraz terminu ich wypłat (przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji) lub informacji, że kwoty te zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności;
 - (5) 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 w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
 - (6) jeżeli nie uznamy Twojej reklamacji, w odpowiedzi wskażemy uzasadnienie faktyczne i prawne zajętego przez siebie stanowiska, jeżeli odpowiedź na reklamację udzielana jest na piśmie w formie papierowej,

wyślemy Ci ją przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób (spójrz w lit. i poniżej).

- i. Przyjęcie Twojej reklamacji, odpowiedź na nią lub wezwanie do uzupełnienia braków formalnych reklamacji prześlemy w sposób wskazany w reklamacji, a gdyby nie został on określony – w sposób określony w dokumentacji umownej, w sposób wskazany przez reklamującego czasie obowiązywania Umowy lub w sposób w jaki została złożona reklamacja.
 - j. Jeżeli z jakiegoś powodu nie otrzymasz wysłanej przez nas odpowiedzi na reklamację, na Twoje żądanie, niezwłocznie i nie później niż w terminie 3 dni od dnia złożenia Twojego żądania, prześlemy Ci ją ponownie, w sposób wskazany przez Ciebie w tym żądaniu.
 - k. Skorzystanie przez Ciebie z niektórych uprawnień albo bieg niektórych terminów (spójrz np. na lit. l poniżej) może zależeć od wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Droga taka jest wyczerpana, jeżeli Twojej reklamacji nie uwzględnimy albo, jeżeli pomimo jej uwzględnienia – nie wypłacimy Ci należnej kwoty w przeciągu 30 dni.
 - l. Warto wiedzieć, że bieg przedawnienia roszczeń zawiesza się (czyli jego bieg zostaje tymczasowo zatrzymany) na czas od dnia wniesienia przez Ciebie reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Dotyczy to jednak tylko reklamacji obejmujących Usługi komunikacji elektronicznej.
 - m. Odpowiedź reklamacyjna jest ostatecznym rozstrzygnięciem w sprawie i wyczerpuje drogę wewnętrznego postępowania reklamacyjnego. Po jego zakończeniu Abonent ma prawo dochodzenia swoich roszczeń na drodze postępowania sądowego. Dodatkowo, spór cywilnoprawny między Abonentem, będącym konsumentem a Dostawcą Usług może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez właściwy podmiot uprawniony:
 - Prezesa UKE w sprawach dotyczących Usług komunikacji elektronicznej - strona internetowa Prezesa UKE, jako podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów, znajduje się pod adresem www.uke.gov.pl, lub
 - Inspekcji Handlowej w sprawach dotyczących Usług Dodatkowych niebędących Usługą komunikacji elektronicznej - adresy stron internetowych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, jako podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów, znajdują się pod adresem www.uokik.gov.pl/kontakt-inspekcja-handlowa
- Zasady i tryb postępowania w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów reguluje ustawa Prawo komunikacji elektronicznej (art. 383-385) w zakresie Usług komunikacji elektronicznej, ustawa o pozasądowym

rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz akty wykonawcze do tych ustaw.

20. Co, jeżeli jesteś Osobą z niepełnosprawnościami?

- a. Poniżej znajdziesz ogólne informacje o podstawowych udogodnieniach, jakie oferujemy Osobom z niepełnosprawnościami. Zwracamy uwagę, że w tym zakresie zawsze stosujemy aktualne wymogi wynikające z przepisów prawa. Niniejsze postanowienie ma zatem charakter informacyjny i obejmuje stan na dzień doręczenia Ci niniejszego regulaminu. Aktualne informacje o oferowanych usługach i udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami możesz uzyskać na naszej Stronie internetowej oraz w BOK (w skrócie informację taką nazwiemy: **Informacją dla Osób z niepełnosprawnościami**).
- b. W naszych BOK można znaleźć następujące udogodnienia:
- (1) przystosowanie do obsługi Osób z niepełnosprawnością narządu ruchu;
 - (2) stanowisko obsługi z urządzeniami umożliwiającymi komunikację z Osobami z niepełnosprawnością wzroku, słuchu albo mowy, w tym za pośrednictwem połączenia z tłumaczem języka migowego online, oferowanego co najmniej od poniedziałku do piątku w godzinach pracy BOK, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
- Zapewniamy te udogodnienia w co najmniej 1/6 naszych BOK, w tym co najmniej w jednym w każdym mieście na prawach powiatu (o ile mamy tam BOK).
- c. Wszystkie BOK oferujące udogodnienia dla Osób z niepełnosprawnościami będą specjalnie oznakowane graficznie.
- d. We wszystkich naszych BOK możesz też zażądać wydrukowania informacji o:
- (1) wszystkich oferowanych przez nas udogodnieniach dla Osób z niepełnosprawnościami wraz z listą BOK, w których te udogodnienia są dostępne;
 - (2) świadczonych usługach wraz z informacją o zapewnieniu ich dostępności dla Osób z niepełnosprawnością
- Te informacje mogą zostać wydrukowane z wykorzystaniem wybranego przez Ciebie kroju i rozmiaru czcionki. Możesz je również znaleźć na naszej Stronie Internetowej.
- e. Na naszej Stronie Internetowej zapewniamy obsługę Osób z niepełnosprawnością narządu słuchu albo narządu mowy (niesłyszącymi albo niemówiącymi), z wykorzystaniem komunikacji audiowizualnej z tłumaczem polskiego języka migowego w czasie rzeczywistym, co najmniej od poniedziałku do piątku w godzinach pracy, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
- f. Jeżeli jesteś Osobą niewidomą lub słabowidzącą, to możemy wysłać Ci na Trwałym nośniku (mailowo lub korespondencyjnie): Dokumentację umowną, informację o danych zawartych na fakturze, wykaz usług, a także naszą

Informację dla Osób z niepełnosprawnościami. Wybierz, w jakiej formie potrzebujesz takich dokumentów:

(1) w sposób nadający się do odczytu maszynowego w formie dostępnej dla Ciebie cyfrowo;

(2) wydruk z wykorzystaniem wybranego przez Ciebie kroju i rozmiaru czcionki.

- g. Obowiązujące nas przepisy względem Osób z niepełnosprawnościami znajdziesz głównie w PKE oraz w rozporządzeniu wydanym na podstawie art. 340 ust. 3 PKE.

21. Jak postępujemy z Twoimi danymi?

a. Przetwarzamy Twoje dane osobowe ujęte w Umowie. W toku naszej współpracy możemy przetwarzać jeszcze inne Twoje dane, jeżeli nam je udostępnisz. Zawsze robimy to zgodnie z aktualnymi wymogami prawa, a zwłaszcza przepisami RODO oraz PKE. O dokładnych zasadach przetwarzania danych osobowych i przysługujących Ci z tego tytułu uprawnieniach przeczytasz w Informacji o przetwarzaniu danych Abonenta – załączamy ją do Umowy.

b. Rejestrujemy i przechowujemy dane o wykonanych dla Ciebie Usługach przez co najmniej 12 miesięcy. Robimy to w takim zakresie, jaki pozwala nam ustalić należności za Usługi i rozpatrzenie reklamacji. Jeżeli takową złożysz – okres ten wydłuży się jeszcze o czas niezbędny do rozstrzygnięcia ewentualnego sporu.

c. Musimy jeszcze rejestrować i przechowywać pewne dane na potrzeby naliczania Ci opłat oraz rozliczeń z innymi operatorami. Dotyczy to informacji (danych transmisyjnych) o:

(1) numerze wybierającym połączenie i numerze, na który połączenie jest wybierane;

(2) rodzaju połączenia;

(3) czasie połączenia.

Takie dane przetwarzamy tylko do końca okresu, w którym możliwe jest dochodzenie roszczeń – Twoich wobec nas lub naszych wobec Ciebie. Nie chodzi tu jednak o każde możliwe do wyobrażenia roszczenie, ale tylko o takie, które jest obowiązkowe do zaspokojenia.

d. Możesz wpływać na zakres przetwarzania Twoich danych poprzez:

(1) określenie rodzaju Usług, które będą Ci świadczone;

(2) wykonywanie uprawnień opisanych w załączanej do Umowy Informacji o przetwarzaniu danych Abonenta;

(3) wyrażenie zgody lub cofnięcie zgody na określone cele, dla których te dane są przetwarzane. Miej jednak proszę na względzie, że niektóre zgody mogą być warunkiem niezbędnym do tego, ażeby w ogóle świadczyć Ci daną Usługę.

e. Co do zasady nie przechowujemy ani nie uzyskujemy dostępu do danych w Twoim Telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym. Wyjątkiem są

sytuacje, gdy okazałoby się to być konieczne dla dostarczenia Ci umówionej Usługi lub transmisji komunikatu elektronicznego w Sieci. W każdym innym przypadku potrzebujemy Twojej uprzedniej zgody. Jest ona potrzebna również do zainstalowania albo używania przez nas oprogramowania w Twoim Telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym. O dokładnych warunkach uzyskania takiej zgody przeczytasz w art. 399-400 PKE.

22. Jakie są możliwości pozasądowego załatwienia sporu?

a. Zgodnie z przepisami (art. 379 PKE), zanim skierujesz swoje roszczenie do sądu lub postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, musisz najpierw wyczerpać u nas drogę postępowania reklamacyjnego (zajrzyj do punktu 19 Regulaminu ogólnego). Zasada ta dotyczy jednak tylko roszczeń określonych w PKE. Przede wszystkim będą to więc roszczenia dotyczące Usługi telewizji, dostępu do Internetu, czy telefonii.

b. Prezes UKE prowadzi postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Są to spory cywilnoprawne - czyli na ogół takie, które dotyczą niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy. Dotyczą one jedynie Konsumentów (nie ma tu odpowiedniego stosowania do Przedsiębiorców Jednoosobowych). Takie postępowanie prowadzi się:

(1) z urzędu (oznacza to, że Prezes UKE sam wszczyna postępowanie, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta) albo

(2) wskutek złożenia do Prezesa UKE wniosku przez samego Konsumenta.

Dokładne zasady takiego postępowania, w tym niezbędne elementy wniosku o jego wszczęcie określa PKE (art. 383-385, wraz z wydanym na ich podstawie rozporządzeniem wykonawczym) oraz ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

23. Co jeśli zmienią się Twoje lub nasze dane?

a. Aktualne dane identyfikujące i kontaktowe to sprawna i efektywna wymiana ważnych informacji (a także oświadczeń) w ramach naszej współpracy. Dlatego jesteś zobowiązany niezwłocznie informować nas o zmianach wszelkich Twoich danych podanych w Umowie – najpóźniej w przeciągu 7 dni.

b. My również mamy obowiązek dbać o to, ażebyś miał aktualną wiedzę o naszych danych. Dlatego niezwłocznie będziemy Cię informować o zmianie naszych danych identyfikujących i kontaktowych. Zrobimy to na Trwałym nośniku – w takiej formie, w jakiej zawarliśmy Umowę. Możesz jednak zgłosić nam żądanie otrzymywania takich wiadomości na wskazany przez Ciebie adres korespondencyjny lub mailowy.

c. Oczywiście, aktualizacja danych identyfikacyjnych oraz kontaktowych (zarówno Twoich, jak i naszych) nie stanowi zmiany warunków Umowy.

Regulamin szczególny świadczenia usługi dostępu do Internetu (obowiązuje od 14.03.2026r.)

1. Na czym polega Usługa dostępu do Internetu stacjonarnego?

- a. Usługa dostępu do Internetu Stacjonarnego umożliwia Abonentowi uzyskanie dostępu do sieci Internet, w stałej lokalizacji, tj. za pomocą Gniazda Abonenckiego w Lokalu. W tym Regulaminie w skrócie nazywamy ją „**Usługą**”.
- b. Usługa zapewnia Ci możliwość transmisji danych (czyli ich przesyłania i pobierania) w sieci Internet. Nie obejmuje ona natomiast dostępu do żadnych konkretnych treści w Internecie ani do żadnych usług tam świadczonych przez podmioty trzecie.
- c. W ramach niniejszej Usługi nie stosujemy limitów transferu danych. Oznacza to, że nie ma tu ograniczeń w ilości przesyłanych ani pobieranych przez Ciebie danych. Regulamin szczególny świadczenia usługi dostępu do Internetu

2. Czy stosujemy jakieś ograniczenia związane z ruchem w Internecie?

- a. Zasadniczo nie ograniczamy możliwości połączenia się z jakimikolwiek zakończeniami w sieci Internet, a wszystkie transmisje traktujemy równo, bez dyskryminacji, ograniczania, czy ingerencji. Jednakże pewne wyjątki w tym zakresie znajdują się w Dokumentacji umownej - przede wszystkim w dalszej części niniejszego punktu.
- b. Możemy stosować środki monitorowania ruchu oraz zarządzania nim. Pozwala to na utrzymanie optymalnych warunków dostępu do Internetu (środki te nie są podyktowane względami handlowymi). Środkami takimi są: kolejkovanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń. Stosujemy je jednak tylko tak długo, jak jest to konieczne. Ich stosowanie w oparciu o zdefiniowane kategorie ruchu dopuszczamy jedynie wtedy, gdy okaże się to nieuniknione z technicznego punktu widzenia.
- c. Zasadniczo, środki zarządzania ruchem nie blokują, nie spowalniają, nie zmieniają, nie ograniczają, nie pogarszają jakości ani nie faworyzują określonych treści, aplikacji ani usług (lub szczególnych ich kategorii) ani nie ingerują w nie. Jednakże wyjątkowo (i jedynie przez niezbędny czas) może to być konieczne, aby:
 - (1) zapewnić zgodność z przepisami prawa lub środkami służącymi ich wykonaniu;
 - (2) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, Usług i Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych;
 - (3) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

- d. Środki zarządzania ruchem wyjątkowo mogą spowodować tymczasowe pogorszenie parametrów Usługi, w tym: wydłużenie opóźnienia, ograniczenie prędkości transmisji danych lub jej tymczasowe wstrzymanie.
- e. Możemy oferować usługi transmisji danych w Sieci, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług (np. VoIP). Nie są to jednak Usługi dostępu do Internetu stacjonarnego. Usługi takie nie wpływają na ogólną dostępność lub jakości naszej Usługi dostępu do Internetu. Świadczymy je wyłącznie na zasadach przewidzianych w przepisach obowiązującego prawa.

3. Jak przedstawia się jakość i prędkość Twojej Usługi dostępu do Internetu stacjonarnego?

- a. Konkretnie wartości prędkości Usługi dostępu do Internetu w Twoim pakiecie określa Twoja Umowa. Poniżej przeczytasz jednak dokładniej jak definiujemy poszczególne wskazane tam wskaźniki prędkości:
 - (1) Prędkość minimalna – zobowiązujemy się dostarczać Ci ją w każdym momencie (oczywiście poza dopuszczalnymi przerwami w świadczeniu Usług). Wynosi ona połowę prędkości maksymalnej;
 - (2) Prędkość zwykle dostępna – możesz jej oczekiwać przez 80% doby. Wynosi ona 75% prędkości maksymalnej;
 - (3) Prędkość maksymalna – możesz jej oczekiwać co najmniej przez pewien czas (co najmniej raz na dobę). Uzyskanie takiej prędkości jest możliwe w sprzyjających okolicznościach, zwłaszcza przy braku lub niewielkim ruchu innych użytkowników Sieci. Prędkość maksymalna to u nas także prędkość deklarowana – czyli taka, którą posługujemy się w działalności marketingowej (w tym przy określeniu nazw i cen danego pakietu – zwłaszcza reklamach, ale i w Cenniku, czy Regulaminie promocji).
- b. Pamiętaj proszę, że wskaźniki prędkości naszej Usługi dostępu do Internetu wyznaczają prędkość, jaką możesz uzyskać w Gnieździe abonenckim. Nie uwzględnia to jednak ograniczeń stosowanego przez Ciebie Sprzętu lub Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, np. routera Wi-Fi, który w zależności od jego parametrów może znacząco zmniejszać faktycznie osiągalną prędkość w Twoim Telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym.
- c. Miej też proszę na względzie, że faktycznie osiągnana przez Ciebie prędkość Internetu zależy od wielu czynników (nie tylko od wyboru samego pakietu). W szczególności wpływ na nią mają takie okoliczności, jak: wyjątkowe przeciążenie Sieci, ograniczenia techniczne Sprzętu (zwłaszcza routera), korzystanie z Usługi na kilku Telekomunikacyjnych urządzeniach końcowych jednocześnie, równoczesne uruchomienie kilku strumieni danych (gdy np. pobierasz kilka plików w tym samym czasie), zainstalowaniu oprogramowania obniżającego prędkość transmisji (mogą tak działać niektóre programy antywirusowe, czy typu firewall), a także korzystanie z

dostępu radiowego przy niskim poziomie sygnału (znaczna odległość od Sprzętu).

d. Poza prędkością dostępu do Internetu, znaczenie ma Ciebie mają także pozostałe parametry jakości, takie jak:

(1) Opóźnienie (z ang. delay lub tzw. ping) to mierzony w milisekundach (ms) czas, jaki upływa pomiędzy wysłaniem pakietu danych przez nadawcę, a jego dotarciem do odbiorcy. Wskaźnik ten może mieć istotne znaczenie dla transmisji w czasie rzeczywistym, np. wideokonferencji, oglądania filmów, czy gier sieciowych. Może też przekładać się na prędkość otwierania serwisów internetowych. Standardowo czas ten nie przekracza u nas 20ms.

(2) Zmienność opóźnienia (tzw. jitter) to wskaźnik, który pokazuje jak zmienia się w czasie opisany powyżej parametr opóźnienia (ping). Także mierzony jest w milisekundach (ms). Wskaźnik ten ma kluczowe znaczenie dla gier sieciowych, transmisji online i dwustronną komunikację VoIP. Standardowo czas ten nie przekracza u nas 2ms.

(3) Utrata pakietów danych (z ang. packet loss) – to jest wyrażony w procentach stosunek liczby utraconych pakietów danych do całkowitej liczby pakietów, które zostały skutecznie przetransmitowane. Może mieć istotne znaczenie dla gier sieciowych (np. spowodować zerwanie sesji), czy przesyłania plików (np. konieczne może być ich ponowne wysłanie). Standardowo wskaźnik ten nie przekracza 0,5%.

e. Wartości powyższych parametrów mierzymy zgodnie z aktualnymi standardami publikowanymi przez ETSI. W przypadku wydania rozporządzenia na podstawie art. 316 ust. 4 PKE, parametry będziemy mierzyć zgodnie określonymi tam wymogami, jeżeli będziemy do tego zobowiązani. W przypadku nałożenia na nas obowiązku publikowania dodatkowych informacji o jakości Usług, będą one dostępne na naszej Stronie internetowej.

f. Dokładamy wszelkich starań, ażeby jakość naszej Usługi dostępu do Internetu zapewniała jej równoważny odbiór Osobom z niepełnosprawnościami. Minimalne poziomy naszej Usługi powinny zapewniać możliwość korzystania z Internetu przy wykorzystaniu wszelkich aplikacji, urządzeń oraz udogodnień wspierających korzystanie z niego przez Osoby z niepełnosprawnościami.

4. Jak wskaźniki prędkości Internetu przekładają się na Twoje korzystanie z niego?

a. Zasadniczo, wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienie takiego przesyłania – pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług w Internecie. Poniżej sprawdzisz przykłady optymalnych parametrów dla poszczególnych zastosowań Internetu (liczone osobno dla każdego Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego):

- (1) usługi telefoniczne VoIP - 64 kb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;
- (2) przeglądanie stron www - 1 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
- (3) oglądanie wideo w jakości SD - 2 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
- (4) oglądanie wideo w jakości HD - 6 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
- (5) oglądanie wideo w jakości 4K - 18 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
- (6) rozmowy wideo HD – 1,5 Mb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;
- (7) gry sieciowe czasu rzeczywistego - 2 Mb/s pobierania i 1,5 Mb/s wysyłania, opóźnienie 30 ms.

b. Ograniczenie parametrów Usługi dostępu do Internetu (a zwłaszcza spadek prędkości lub wzrost opóźnienia) mogą wpływać negatywnie na możliwość korzystania przez Ciebie z aplikacji, usług, czy treści. W szczególności może to doprowadzić do ograniczenia ich dostępności lub obniżenia jakości.

5. Zwalczanie Nadużyć w komunikacji elektronicznej.

- a. W Regulaminie ogólnym opisaliśmy Ci ogólne zasady zwalczania Nadużyć w komunikacji elektronicznej w związku z wszystkimi naszymi Usługami. Tutaj natomiast przeczytasz o dodatkowych działaniach typowych dla Usługi dostępu do Internetu.
- b. Może dojść do sytuacji, w której zawrzemy specjalne porozumienie z Prezesem UKE, ministrem właściwym do spraw informatyzacji, Naukową i Akademicką Siecią Komputerową - Państwowym Instytutem Badawczym oraz innymi przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi. Takie porozumienie zawiera się w celu ochrony użytkowników Internetu przed stronami internetowymi wyłudzającymi dane (w tym dane osobowe) oraz doprowadzającymi użytkowników Internetu do niekorzystnego rozporządzenia ich mieniem. Porozumienie obejmuje prowadzenie listy ostrzeżeń oraz uniemożliwianie dostępu do takich stron.
- c. Jeżeli zawrzemy wspomiane wyżej (lit. b) porozumienie, to możemy uniemożliwić dostęp do stron internetowych, które wykorzystują nazwy domen internetowych wpisanych na listę ostrzeżeń. Usuwamy je wówczas z systemów teleinformatycznych służących do zamiany nazw domen internetowych na adresy IP. Robimy to na zasadach określonych w art. 20 ust. 8-9 Ustawy o zwalczaniu nadużyć.

6. Jak przedstawia się nasza odpowiedzialność wobec Ciebie?

- a. Oprócz ogólnych zasad naszej odpowiedzialności przewidzianych w Regulaminie ogólnym, w przypadku Usługi dostępu do Internetu stacjonarnego stosuje się jeszcze dodatkowe zasady opisane poniżej.
- b. Za nienależyte wykonanie przez nas Umowy uważa się wszelkie stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi pod względem prędkości lub innych parametrów jej jakości, a wykonaniem opisanym w Dokumentacji umownej. Musi to jednak

zostać ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE. Masz wówczas prawo do skorzystania ze środków przewidzianych w Regulaminie ogólnym oraz przepisach prawa (np. możesz mieć prawo domagać się Bonifikaty, Kary umownej lub odszkodowania). Wszystkie te zasady (cała lit. b) dotyczą jednak wyłącznie Konsumentów (nie stosuje się ich odpowiednio do Przedsiębiorców Jednoosobowych).

- c. Nie odpowiadamy wobec Ciebie ani wobec podmiotów trzecich za treść danych, które przesyłasz albo pobierasz przez Internet (oczywiście, o ile dane takie nie pochodzą od nas). Nie możesz umieszczać w Internecie danych bezprawnych. Łamiąc powyższy zakaz narażasz się na odpowiedzialność prawną z tym związaną.

7. Jakie są warunki zmiany dostawcy?

- a. Zmiana dostawcy Usługi jest możliwa poprzez rozwiązanie Umowy z nami i jednoczesne zawarcie jej z nowym dostawcą, lub poprzez zastosowanie szczególnej procedury opisanej poniżej.
- b. Jeżeli zmieniasz dostawcę usługi dostępu do Internetu, to masz prawo wnioskować o zachowanie jej ciągłości (tj. wnioskować o zasadniczo nieprzerwany dostęp do Internetu) – chyba że nie byłoby to technicznie wykonalne. Wypowiedzenie umowy z Twoim dotychczasowym dostawcą stanie wówczas się skuteczne dopiero wtedy, gdy Twój nowy dostawca rozpocznie świadczenie usługi. Zmiana dostawcy usługi dostępu do Internetu nie może powodować przerwy w świadczeniu tej usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy. Realizacja takiego uprawnienia nie podlega opłacie.
- c. Wniosek o zachowanie ciągłości dostępu do Internetu składasz u nowego dostawcy. Sprawdź bezpośrednio u niego, w jakiej formie możesz złożyć taki wniosek oraz co powinien on dokładnie zawierać (możliwe, że ten dostawca posiada specjalny formularz ułatwiający złożenie Ci takiego wniosku). Wzór wniosku stosowanego przez nas otrzymasz w BOK lub na Stronie internetowej.
- d. Twój wniosek powinien określać tryb, w którym rozwiązana zostanie umowa z dotychczasowym dostawcą, tj.:
- (1) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą;
 - (2) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą i ze wskazaniem konkretnego terminu zmiany dostawcy. Żądając zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, możesz bowiem wypowiedzieć umowę z dotychczasowym dostawcą bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim przypadku musisz mu jednak zapłacić kwotę nieprzekraczającą abonamentu za okres wypowiedzenia oraz ewentualnie także odszkodowanie za rozwiązanie umowy przed terminem jej obowiązywania;
 - (3) na koniec okresu promocyjnego uzgodnionego z dotychczasowym dostawcą.

- e. Nowy dostawca rozpocznie świadczenie Ci Usługi w uzgodnionym z Tobą umownie terminie. Nowy dostawca potwierdzi Ci niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia usługi na Trwałym nośniku. Jeżeli Twój wniosek nie będzie mógł zostać zrealizowany, dostawca zawiadomi Cię o odmowie wraz z podaniem jej przyczyny.
- f. Cały proceder opiera się na współpracy nowego dostawcy z dotychczasowym (wymieniają oni między sobą informacje za pomocą specjalnie dedykowanego systemu Prezesa UKE). Procesem zmiany kieruje nowy dostawca.
- g. Jeżeli nowy dostawca nie rozpocznie świadczenia Ci usługi dostępu do Internetu w umówionym terminie, dotychczasowy będzie kontynuował świadczenie Ci tej usługi – do czasu jej rozpoczęcia przez nowego dostawcę.
- h. Jeżeli nowy dostawca nie rozpocznie świadczenia Ci usługi dostępu do Internetu w przeciągu 30 dni od umówionego terminu, to:
 - (1) wypowiedzenie Twojej umowy z dotychczasowym dostawcą stanie się bezskuteczne (chyba, że oświadczysz, iż chcesz takiego wypowiedzenia);
 - (2) umowa z nowym dostawcą uważana jest za niezawartą.O powyższym powiadomi Cię dotychczasowy dostawca.
- i. Jeżeli w terminie wskazanym w umowie z nowym dostawcą (jako termin rozpoczęcia świadczenia przez niego usługi dostępu do Internetu) nie dojdzie do zmiany dostawcy – przysługuje Ci od niego jednorazowe odszkodowanie. Za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia jest to ¼ sumy opłat miesięcznych za usługi komunikacji elektronicznej, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych. Nie dotyczy to sytuacji, w której opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub gdy opóźnienie powstało z przyczyn leżących po stronie dedykowanego systemu teleinformatycznego Prezesa UKE.
- j. Kwotę należnego Ci odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od umówionego terminu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę, do dnia faktycznego takiego rozpoczęcia lub upływu terminu, o którym mowa pod lit. k powyżej (tj. kiedy to umowa z nowym dostawcą zostanie uznana za niezawartą).
- k. Staraliśmy się przedstawić Ci w uproszczeniu ogólne zasady realizacji Twojego prawa do zachowania ciągłości dostępu do Internetu wynikające z PKE. Jeżeli jednak jesteś ciekaw dokładnej procedury w tym zakresie – to oprócz samego PKE, możesz zajrzeć jeszcze do rozporządzenia wydanego na podstawie art. 330 ust. 6 PKE.

8. Co jeszcze powinieneś wiedzieć?

Jeżeli w ramach dotychczasowej umowy na dostęp do Internetu korzystałeś z poczty elektronicznej o adresie związanym z naszą nazwą handlową lub znakiem towarowym – masz prawo bezpłatnego dostępu do tej poczty jeszcze przez 6 miesięcy od rozwiązania z nim umowy.

Regulamin szczególny świadczenia usługi Telefonii Stacjonarnej (obowiązuje od 14.03.2026r.)

1. Na czym polega Usługa Telefonii stacjonarnej?

- a. Usługa Telefonii stacjonarnej (w skrócie będziemy ją też dalej nazywać „Usługą” lub „Telefonią stacjonarną”) polega na umożliwieniu Ci wykonywania i odbierania połączeń telefonicznych za pomocą Sieci, do której przyłączyłeś swoje Telekomunikacyjne urządzenie końcowe (czyli np. telefon).
- b. Nie wprowadzamy ograniczeń w zakresie:
- (1) wykonywania i odbierania połączeń głosowych do i z numerów w Unii Europejskiej, w tym numerów uwzględnionych w krajowych planach numeracji i należących do powszechnej międzynarodowej sieci bezpłatnych numerów telefonicznych (UIFN). W pozostałym zakresie, uzyskujesz dostęp do połączeń i numerów uwzględnionych w Cenniku;
 - (2) wykonywania połączeń na numery alarmowe.
- c. W Umowie przydzielimy Ci numer telefoniczny, który będzie identyfikował Twoje Telekomunikacyjne urządzenie końcowe w Sieci. O zasadach ewentualnego przenoszenia i zmiany numeru przeczytasz w dalszych punktach niniejszego Regulaminu szczególnego. Dostawca zapewnia prezentację identyfikacji linii wywołującej oraz na wniosek Klienta zapewnia możliwość wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej (wyłącznie o ile będzie to technicznie możliwe).
- d. Na stronie internetowej Prezesa UKE znajdziesz informacje aktualnie dostępnych, certyfikowanych lub udostępnianych przez niego narzędziach służących do porównania dostępnych na rynku ofert według cen, taryf i jakości usług.

2. Jak skontrolujesz stan zużycia limitów i wysokości Twoich wydatków?

- a. W związku z Usługą, udostępniamy Ci narzędzia do monitorowania zużycia Usługi oraz kontroli wydatków opisane poniżej.
- b. W związku z korzystaniem z Usług, otrzymujesz narzędzie pozwalające na sprawdzenie aktualnego stanu opłat naliczonych za wykorzystanie Usługi poza Abonamentem (np. za połączenia telefoniczne nieobjęte Abonamentem). Informacja taka jest dostępna:
- (1) w siedzibie BOK,
 - (2) poprzez połączenie telefoniczne z konsultantem.
- c. Jeżeli wybrany przez Ciebie pakiet taryfowy obejmuje limit zużycia Usługi (np. limit minut), na Twój wniosek powiadomimy Cię o zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia takiej Usługi w ramach Twojego pakietu taryfowego (przed zużyciem) lub o jego wykorzystaniu (niezwłocznie).

- d. Informacje przekazywane w ramach powyższych narzędzi będą aktualne. Za informację aktualną, w przypadku lit. b oraz lit. c ppkt (2), uznaje się informację najpóźniej sprzed 48 godzin.
- e. Zapewniamy także możliwość uzyskania szczegółowego wykazu Usług. Zawiera on informacje o zrealizowanych dla Ciebie płatnych usługach, z podaniem dla każdej z nich: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia świadczenia Usługi, czasu jej trwania oraz ceny (brutto i netto). Potocznie wykaz taki określany bywa mianem *billingu*.
- f. Szczegółowy wykaz doręczamy Ci z fakturą, jednak tylko na Twoje żądanie. Obejmuje on informacje za dany miesiąc kalendarzowy (Okres rozliczeniowy). Możesz zawnioskować albo o jeden taki wykaz za dany miesiąc albo o doręczanie Ci takich wykazów cyklicznie, aż do upływu uzgodnionego przez nas terminu.
- g. Możemy Ci też wydać poszerzony wykaz szczegółowy. Od standardowego szczegółowego wykazu różni się on okresem, którego dotyczy. Wykaz poszerzony może bowiem obejmować aż do 12 miesięcy wstecz od momentu złożenia przez Ciebie wniosku (Ty wskazujesz, za jaki czas potrzebujesz tego wykazu). Doręczymy Ci go w przeciągu 14 dni.
- h. Pamiętaj proszę, że szczegółowe wykazy (zarówno standardowe, jak i poszerzone) mogą podlegać opłacie wskazanej w Cenniku. Zwrócimy Ci ją jednak, jeżeli Twoja reklamacja mająca związek z tym wykazem zostanie uwzględniona.

3. Jakie są minimalne parametry jakości Usługi stacjonarnej?

- a. Minimalny poziom jakości połączeń w Usłudze Telefonii stacjonarnej wyrażamy wskaźnikiem MOS (ang. Mean Opinion Score - wskaźnik jakości transmisji głosu), który mierzony jest metodą PESQ (ang. Perceptual Evaluation of Speech Quality - metoda badania jakości usług głosowych). Wskaźnik ten podawany jest w skali 1-5, gdzie 1 oznacza złą jakość, a 5 oznacza jakość znakomitą. U nas wynosi on 5 dla 99% próbek zgodnych ze wzorcem.

4. Co to jest usługa z dodatkowym świadczeniem?

- a. Usługa z dodatkowym świadczeniem (potocznie nazywa bywa *usługą premium rate*) to usługa telekomunikacyjna wzbogacona o inne dodatkowe świadczenie, które może być realizowane przez kogoś innego niż my. Takim dodatkowym świadczeniem mogą być np. konkursy, gry, plebiscyty, mikropłatności, wróżby, akcje charytatywne, itp. Prezes UKE prowadzi rejestr numerów wykorzystywanych do świadczenia takich usług i udostępnia go na swojej stronie internetowej (BIP UKE). Informujemy, że usługa *premium rate* w sieci GTP jest niedostępna.

5. Jak można zmienić albo przenieść numer?

- a. Możesz złożyć u nas wniosek o zmianę przydzielonego Ci numeru. Musisz tam jednak wykazać, że korzystanie z niego jest dla Ciebie uciążliwe.

- b.** Jeżeli zmieniasz dostawcę usługi telefonii stacjonarnej, możesz bezpłatnie zachować swój dotychczasowy numer (przeniesienie numeru). Jeżeli nie zrzekłeś się tego prawa, to możesz zrealizować je najpóźniej w terminie miesiąca od zakończenia Twojej umowy z dotychczasowym dostawcą (ewentualnie: od doręczenia informacji o przejęciu zobowiązań dostawcy, któremu Prezes UKE cofnął prawo do wykorzystania zasobów numeracji).
- c.** W celu przeniesienia numeru, musisz wystąpić z wnioskiem do nowego dostawcy. Sprawdź bezpośrednio u niego, w jakiej formie możesz złożyć taki wniosek oraz co powinien on dokładnie zawierać (możliwe, że ten dostawca posiada specjalny formularz ułatwiający złożenie Ci takiego wniosku).
- d.** Zgodnie z PKE, żądając przeniesienia przydzielonego Ci numeru powinieneś określić tryb tego przeniesienia. Wybierz jeden z poniższych:
- (1)** z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z Twoim dotychczasowym dostawcą;
 - (2)** bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z Twoim dotychczasowym dostawcą, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia. Żądając przeniesienia numeru, możesz bowiem wypowiedzieć umowę z dotychczasowym dostawcą bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim przypadku musisz mu jednak zapłacić kwotę nieprzekraczającą abonamentu za okres wypowiedzenia. Kwota ta nie może być jednak wyższa niż abonament za jeden okres rozliczeniowy, powiększony o odszkodowanie za przedterminowe rozwiązanie umowy;
 - (3)** na koniec minimalnego okresu promocyjnego z Twoim dotychczasowym dostawcą.
- e.** Przeniesienie numeru nastąpi nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od uzgodnionego z Tobą umownie dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę. Termin rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę powinien być zgodny z terminem rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą.
- b.** Twój nowy dostawca doręczy Ci na Trwałym nośniku potwierdzenie przeniesienia numeru. Jeżeli Twój wniosek nie będzie mógł zostać zrealizowany, dostawca zawiadomi Cię o odmowie wraz z podaniem jej przyczyny.
- c.** Cały proces przeniesienia numeru opiera się na współpracy nowego dostawcy z dotychczasowym (wymieniają oni między sobą informacje za pomocą specjalnie dedykowanego systemu Prezesa UKE). Procesem zmiany kieruje nowy dostawca.
- d.** Jeżeli Twój numer nie zostanie przeniesiony w terminie wskazanym pod lit. e powyżej, to Twój dotychczasowy dostawca nadal będzie świadczył Ci usługę na dotychczasowych warunkach – do momentu, kiedy numer

- zostanie przeniesiony. Jeżeli wymaga to wznowienia świadczenia usługi, przerwa w dostępie do usługi nie może być dłuższa niż jeden dzień roboczy.
- e. Jeżeli Twój numer nie zostanie przeniesiony w przeciągu 30 dni od terminu wskazanego pod lit. e powyżej, to:
- (1) wypowiedzenie Twojej umowy z dotychczasowym dostawcą stanie się bezskuteczne (chyba, że oświadczysz, iż chcesz takiego wypowiedzenia) – powiadomi Cię o tym dotychczasowy dostawca;
 - (2) umowa z nowym dostawcą uważana jest za niezawartą (chyba, że wcześniej już sam zrezygnowałeś ze zmiany dostawcy) – powiadomi Cię o tym nowy dostawca.
- f. Jeżeli w terminie wskazanym pod lit. e powyżej, nie dojdzie do przeniesienia numeru – przysługuje Ci jednorazowe odszkodowanie od dotychczasowego dostawcy. Za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia jest to $\frac{1}{4}$ sumy opłat miesięcznych za usługi telekomunikacyjne, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, a w przypadku abonentów usługi przedpłaconej – w wysokości $\frac{1}{4}$ sumy wartości doładowań konta z ostatnich 3 miesięcy. Nie dotyczy to sytuacji, w której przyczyna braku przeniesienia leżała po stronie dedykowanego systemu teleinformatycznego Prezesa UKE.
- g. Jeżeli numer przeniesiono bez Twojej zgody, masz prawo do jednorazowego odszkodowania od nowego dostawcy. Za każdy rozpoczęty dzień od takiego przeniesienia wynosi ono $\frac{1}{2}$ średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich 3 okresów rozliczeniowej, a w przypadku usług przedpłaconych – $\frac{1}{2}$ sumy doładowań konta z ostatnich 3 miesięcy.
- h. Odszkodowanie, o którym mowa powyżej (lit. j-k) oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły do dnia:
- (1) przeniesienia numeru lub zakończenia obowiązywania umowy z dotychczasowym dostawcą (dotyczy opóźnienia przeniesienia – lit. j powyżej);
 - (2) przeniesienia numeru z powrotem do dotychczasowego dostawcy, ewentualnie uzyskania Twojej następczej zgody na takie przeniesienie (dot. przeniesienia numeru bez Twojej zgody – lit. k powyżej)
- i. Staraliśmy się przedstawić Ci w uproszczeniu ogólne zasady realizacji Twojego prawa do zmiany i przeniesienia numeru wynikające z PKE. Jeżeli jednak jesteś ciekaw dokładnej procedury w tym zakresie – to oprócz samego PKE, możesz zajrzeć jeszcze do rozporządzenia wydanego na podstawie art. 330 ust. 6 PKE (a do czasu jego wydania – wydanego na podstawie Prawa telekomunikacyjnego Rozporządzenia Ministra Cyfryzacji w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telekomunikacyjnych).

6. Jak gromadzimy i udostępniamy Twoje dane w ramach Telefonii stacjonarnej?

- a. W ramach Usługi Telefonii stacjonarnej Twoje dane o lokalizacji (jest to dokładny adres Twojego Lokalu) gromadzone są na potrzeby realizacji obowiązków przewidzianych prawem, w tym:
- (1) przekazywania uprawnionym organom informacji w przypadku korzystania przez Ciebie z numerów alarmowych;
 - (2) udostępniania innym uprawnionym organom na zasadach przewidzianych przepisami prawa;
 - (3) świadczenia zamówionych przez Ciebie usług o wartości wzbożającej, po spełnieniu dodatkowych wymogów przewidzianych przepisami prawa.
- b. Twoje dane transmisyjne (czyli dane o ruchu w Sieci związanym z Twoją aktywnością oraz wykonanych dla Ciebie Usługach) przetwarzamy w celu naliczania opłat oraz rozliczeń operatorskich. Przetwarzamy je wyłącznie w zakresie i przez czas dopuszczony przepisami prawa.
- c. Twoje dane mogą zostać udostępnione (także innym dostawcom) na potrzeby prowadzenia spisów abonentów lub udzielania informacji o numerach. Takie spisy i informacje w skrócie nazywany dalej (łącznie): „**Spisem**”.
- d. Jeżeli jesteś Osobą fizyczną, to Twoje dane można umieścić w Spisie wyłącznie za Twoją zgodą. W pozostałych przypadkach - warunkiem jest, ażeby udostępnienie danych nie naruszało Twoich słusznym interesów.
- e. Twoje dane osobowe umieszczane w Spisie mogą obejmować jedynie:
- (1) Twój numer lub znak Ciebie identyfikujący;
 - (2) Twoje imię i nazwisko;
 - (3) nazwę miejscowości oraz ulicę w miejscu zamieszkania (tam, gdzie jest Twój Lokal);
- chyba że zgodzisz się na zamieszczenie w Spisie jeszcze innych Twoich danych.
- f. Zanim Twoje dane zostaną umieszczone w Spisie, zostaniesz bezpłatnie uprzedzony o celu takiego Spisu oraz możliwości wykorzystywania takiego Spisu za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej postaci.
- g. Poinformujemy Cię o przekazaniu Twoich danych innym przedsiębiorcom na potrzeby Spisu.

7. Zwalczanie Nadużyć w komunikacji elektronicznej dla Usługi Telefonii stacjonarnej.

- a. W Regulaminie ogólnym opisaliśmy Ci ogólne zasady zwalczania Nadużyć w komunikacji elektronicznej w związku z wszystkimi naszymi Usługami. Tutaj natomiast przeczytasz o dodatkowych działaniach typowych dla Usługi Telefonii stacjonarnej.
- b. CLI spoofing to w uproszczeniu technika wyłudzenia danych lub pieniędzy polegająca na podszywaniu się pod inną osobę lub firmę. W praktyce może polegać np. na tym, że ktoś w sposób nieuprawniony posłuży się numerem telefonu Twojego banku i zadzwoni do Ciebie w celu wyłudzenia pieniędzy.

Dokładną definicję prawną CLI spoofingu znajdziesz w Ustawie o zwalczaniu nadużyć.

- c. W celu zapobiegania i zwalczania CLI spoofingu musimy blokować połączenia głosowe albo ukrywać identyfikację numeru wywołującego dla użytkownika końcowego. Dlatego stosujemy środki służące monitorowaniu, wykrywaniu i wymianie informacji o CLI spoofingu, jak również blokowaniu połączeń głosowych albo ukrywaniu identyfikacji numeru wywołującego dla użytkownika końcowego. Szczegółowe zasady stosowania takich środków może określać nasze porozumienie z Prezesem UKE lub wydane przez niego rekomendacje. Jeżeli prawidłowo wykonamy takie porozumienie lub rekomendację, to nie odpowiadamy za niewykonanie albo nienależyte wykonanie Usługi telekomunikacyjnej, które było skutkiem wspomnianych wcześniej środków (dokładne zasady określa tu art. 19 Ustawy o zwalczaniu nadużyć).
- d. Blokowane są połączenia przychodzące do Sieci z wykorzystaniem numeru wpisanego do wykazu numerów, które służą wyłącznie do odbierania połączeń głosowych. Taki wykaz prowadzi Prezes UKE.

Regulamin szczególny świadczenia usługi Telewizji Cyfrowej (obowiązuje od 14.03.2026r.)

1. Na czym polega Usługa telewizji cyfrowej?

- a. Usługa Telewizji cyfrowej (w skrócie będziemy ją nazywać także „**Usługą**” albo „**Telewizją cyfrową**”) polega na umożliwieniu Ci odbioru kanałów telewizyjnych, które wchodzi w skład wybranego przez Ciebie pakietu.
- b. Miej proszę na względzie, że my nie jesteśmy nadawcą kanałów telewizyjnych, które oglądasz w ramach Umowy z nami. Nie decydujemy o ich treści ani nie mamy wpływu na udostępniane przez ich nadawcę audycje (nie mamy też wpływu na dokonywane w tym zakresie zmiany).
- c. Naszą Usługę Telewizji cyfrowej możesz odbierać jedynie na terytorium Polski (nie będzie działała za granicą).

2. Jakiego Sprzętu potrzebujesz żeby odbierać naszą Usługę telewizji cyfrowej?

Ażeby odbierać naszą Usługę telewizji cyfrowej, musisz podłączyć swoje Telekomunikacyjne urządzenie końcowe (np. telewizor) do specjalnie dedykowanego Sprzętu - odpowiedniego dekodera lub modułu CAM. Sprzęt ten zasadniczo udostępniamy Ci do używania na czas trwania Twojej Umowy (może to podlegać opłacie określonej w Cenniku. Możemy jednak wyrazić zgodę na korzystanie przez Ciebie z własnego Sprzętu, o ile będzie to przewidywała nasza bieżąca oferta i o ile będzie on umożliwiał korzystanie z naszej Usługi (o niezbędne szczegóły techniczne Sprzętu zapytaj w naszych BOK). Z naszym Sprzętem kompatybilne są Telekomunikacyjne urządzenia końcowe o następujących parametrach: tuner DVB-C.

3. Jakiego rodzaju kanały telewizyjne będziemy Ci dostarczać?

- a. Zwróć proszę uwagę, że w naszej Usłudze zapewniamy dwie kategorie kanałów telewizyjnych (będą one odpowiednio oznakowane w Wykazie kanałów):
- (1) „Kanały Gwarantowane”** – to te kanały, które zobowiązujemy się Ci dostarczać. Zmiana lub wycofanie takiego Kanału Gwarantowanego stanowi zmianę warunków Umowy;
- (2) „Kanały Niegwarantowane”** – to kanały inne niż Kanały Gwarantowane. Ich wprowadzenie, zmiana lub wycofanie nie stanowi zmiany warunków Umowy.
- b. Zakres i listę kanałów telewizyjnych udostępnianych w ramach poszczególnych pakietów sprawdzisz w Wykazie kanałów (będzie tam wskazanie które z nich są Kanałami Gwarantowanymi, a które Kanałami Niegwarantowanymi).
- c. Możemy udostępniać Ci bez dodatkowych opłat i bez konieczności zmiany Umowy dodatkowe kanały - nieobjęte Twoim pakietem. Może to mieć miejsce np. na okres testowy lub promocyjny.
- d. Wraz z zakończeniem obowiązywania Twojej Umowy w zakresie Telewizji cyfrowej, wygasa także nasze zobowiązanie do dostarczania Ci ewentualnych Usług dodatkowych z nią związanych (np. ewentualnej Usługi dodatkowej typu multiroom).

4. Jakie są ogólne zasady korzystania z Usług Telewizji cyfrowej?

- a. Jeżeli Twoja Umowa nie stanowi inaczej, to możesz korzystać z Telewizji Cyfrowej wyłącznie w celach osobistych i w sposób niełączyący się z osiągnięciem korzyści majątkowych. Wolno Ci nadto korzystać z niej tylko w Lokalu, który nie jest przeznaczony dla większej grupy osób.
- b. Standardowo Usługę możesz odbierać na jednym Telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym. Jeżeli jednak przewiduje to Twoja Umowa, to z Usługi możesz korzystać przy pomocy większej, określonej liczby Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych (jest to wówczas Usługa dodatkowa typu multiroom).
- c. Pamiętaj proszę, że pobierane przez nas opłaty za Usługę Telewizji cyfrowej nie obejmują opłat publicznoprawnych za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego (tzw. abonamentu RTV). Musisz go uiszczać samodzielnie, niezależnie od opłat, które uiszczasz na naszą rzecz.
- d. Dostępność treści w jakości HD, Ultra HD i HDR zależy od możliwości Twojego Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego. Co więcej – nie wszystkie treści są dostępne we wszystkich formatach (takich jak HD, Ultra HD i HDR).

5. Czy istnieją jeszcze jakieś dodatkowe funkcje naszej Telewizji cyfrowej?

- a. W ramach Usługi możesz korzystać z usługi dostępu do Elektronicznego Przewodnika po Programach (EPG). Pozwala ona na dostęp do aktualnych informacji o audycjach nadawanych w udostępnianych Ci kanałach telewizyjnych. Korzystanie z takiej funkcjonalności nie podlega żadnej dodatkowej opłacie.
- b. Aktualne informacje o dostępności dodatkowych, nieodpłatnych funkcji naszej Telewizji Cyfrowej publikujemy na naszej Stronie Internetowej.

6. Co jeżeli udostępniłeś Ci odbiornik telewizyjny?

Jeżeli udostępniłeś Ci odbiornik sygnału telewizyjnego, to po zakończeniu obowiązywania Umowy masz prawo bezpłatnie zwrócić go w BOK. Nie dotyczy to jednak sytuacji, w których odbiornik ten umożliwia odbiór cyfrowych transmisji telewizyjnych świadczonych przez innych dostawców.

Regulamin szczególny świadczenia stacjonarnych usług telekomunikacyjnych (obowiązuje od 14.03.2026r.)

1. Co to są Usługi stacjonarne i gdzie możesz je odbierać?

- a. „Usługi stacjonarne” to takie Usługi, które świadczymy Ci tylko pod stałym adresem, np. w Twoim domu lub firmie (chyba, że Dokumentacja umowna wyraźnie mówi inaczej). Tym się właśnie różni od Usług mobilnych, które zasadniczo mogą być odbierane w różnych miejscach.
- b. Usługi stacjonarne możemy Ci dostarczać na tych obszarach, na których dysponujemy Siecią i możliwościami technicznymi, ażeby Cię do tej Sieci przyłączyć (o ile już nie jesteś do niej przyłączony). Pamiętaj proszę, że przyłączenie danego Lokalu do Sieci nie zawsze będzie możliwe.
- c. W przypadku, w którym świadczenie Usług wymaga uprzednio wykonania przyłącza do Lokalu, zawarcie Umowy możemy uzależnić od zawarcia umowy na wykonanie takiego przyłącza.

2. Co to jest Lokal i jakie wiążą się z nim wymogi?

- a. „Lokal” to przyłączone do Sieci miejsce o konkretnym adresie, pod którym odbierasz Usługi stacjonarne. Adres Lokalu zawsze wskazujemy w Umowie.
- b. Możemy przyłączyć Lokal do Sieci jedynie wtedy, gdy dysponujesz odpowiednim uprawnieniem do zawarcia takiej Umowy, tzn. posiadasz odpowiedni tytuł prawny do Lokalu.
- c. Przed zawarciem Umowy możemy oczekiwać:
 - (1) współdziałania uprawnionego do Lokalu (art. 684 Kodeksu Cywilnego w zw. z art. 32 Megaustawy);
 - (2) przedstawienia przez Ciebie oświadczenia o posiadaniu tytułu prawnego do Lokalu, który uprawnia Cię do wyrażenia zgody na wykonanie prac związanych z dostarczeniem i dostosowaniem sieci do świadczenia Usług w Lokalu;

(3) w przypadku uzasadnionych wątpliwości – przedstawienia przez Ciebie informacji lub dokumentów potwierdzających przysługiwanie Ci odpowiedniego uprawnienia do Lokalu.

- d.** Ponosisz odpowiedzialność za niezgodność z prawdą oświadczenia o posiadaniu tytułu prawnego do Lokalu. Obejmuje to zwłaszcza koszty poniesione przez nas w związku z roszczeniami właściciela lub innych podmiotów uprawnionych do Lokalu, w tym koszty bezumownego korzystania, koszty przywrócenia Lokalu do stanu poprzedniego, czy koszty usunięcia zainstalowanej infrastruktury i sprzętu. Pamiętaj proszę, że powyższe wcale nie wyłącza jeszcze innych uprawnień, jakie mogą nam przysługiwać na mocy przepisów prawa.
- e.** Wyjątkowo może dojść do sytuacji, w której będziemy musieli wejść do Twojego Lokalu, ażeby zapewnić prawidłowe funkcjonowanie Sieci, jej konserwację, regulację, naprawę lub modernizację. Oczywiście, odbywać się to będzie z poszanowaniem Twojej prywatności oraz jedynie po uzgodnieniu z Tobą dogodnego terminu wizyty. Jesteś jednak zobowiązany do współdziałania z nami w tym zakresie.

3. Kiedy rozpoczniemy świadczenie Ci Usług?

- a.** O ile nie wskazaliśmy inaczej w Umowie, to aktywujemy Usługi najpóźniej w przeciągu 30 dni od zawarcia Umowy. Pamiętaj jednak proszę, że termin ten może ulec wydłużeniu, jeżeli nie będziemy mogli wykonać niezbędnych prac w Lokalu lub aktywować Usług z przyczyn leżących po Twojej stronie (bo np. nie zapewnisz nam odpowiedniego dostępu do Lokalu).
- b.** Lokal przyłączamy w oparciu o Twoją zgodę na przeprowadzenie w nim uzgodnionych prac (zwróć proszę przy tym uwagę, że musisz mieć odpowiednie uprawnienia do Lokalu – pisaliśmy o tym w poprzednim punkcie). Takie prace mogą obejmować np. przewiercenie niezbędnych otworów, zainstalowanie Gniazda abonenckiego, czy montaż Sprzętu.
- c.** Dla wykonania przez nas Umowy potrzebujemy, ażebyś:
- (1)** współpracował z nami w sposób umożliwiający terminowe przyłączenie Twojego Lokalu;
 - (2)** zapewnił obecność Twoją lub upoważnionej przez Ciebie osoby w Lokalu, podczas umówionego terminu przyłączenia go do Sieci lub przeprowadzania w nim innych prac (bez takiej obecności mamy prawo odmówić wykonania prac).
- d.** Pamiętaj proszę, że przyłączenie Lokalu nie obejmuje obsługi, konfiguracji ani naprawy Twoich Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych. Możemy oferować tego rodzaju Usługi serwisowe, jednak wówczas podlegają one opłacie dodatkowej wskazanej w Cenniku.
- e.** Przyłączenie Lokalu do Sieci standardowo obejmuje zainstalowanie w nim jednego Gniazda abonenckiego. Wykonanie przez nas dodatkowych Gniazd abonenckich możemy jednak oferować jako Usługę dodatkową, za opłatą wskazaną w Cenniku. Przyłączenie nie obejmuje wykonania prac ziemnych,

doprowadzenia sieci do domu jednorodzinnego lub innych prac poza Lokalem, wymagających uzyskania odrębnych zgód lub pozwoleń. Takie prace wymagają zawarcia odrębnej umowy o wykonanie przyłącza.

f. Przyłączenie Lokalu do Sieci potwierdzimy w podpisanym przez Ciebie protokole odbioru.

4. Jak należy postępować z naszym Sprzętem i elementami Sieci w Twoim Lokalu?

- a. Przypominamy, że Sprzętem są takie urządzenia, jak np. dekodery, moduły CAM, zasilacz, czy router (dokładną definicję sprawdź w Regulaminie ogólnym). Jeżeli poniżej nie wskazaliśmy inaczej, to w niniejszym punkcie opisujemy zasady postępowania ze Sprzętem należącym do nas. Czyli takim, który udostępniamy Ci do używania jedynie na czas trwania Umowy, a który musisz potem zwrócić.
- b. Sprzęt wydamy Ci w stanie, który umożliwia jego prawidłowe używanie. Jego wydanie potwierdzimy w podpisanym przez Ciebie protokole odbioru.
- c. Pamiętaj proszę, że wydany Ci Sprzęt i wszelkie elementy Sieci zamontowane w Lokalu pozostają naszą (jako Dostawcy) własnością. Nie udostępniaj ich osobom trzecim bez naszej zgody. Wolno Ci ich używać jedynie w miejscu wskazanym w Umowie (jeżeli nie mówi ona nic innego, jest to właśnie Lokal).
- d. Bez naszej wyraźnej zgody nie wolno Ci przyłączać do Sieci jakichkolwiek innych urządzeń niż Sprzęt (nasz albo Twój własny) lub Telekomunikacyjne urządzenie końcowe (czyli np. komputer, telewizor lub telefon – dokładną definicję sprawdzisz w Regulaminie).
- e. Sprzęt i udostępnione Ci elementy Sieci musisz przechowywać w sposób, który zabezpieczy je przed utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem. Pamiętaj, że od momentu podpisania protokołu ich odbioru ryzyko ich uszkodzenia lub utraty przechodzi właśnie na Ciebie. Musisz powiadomić nas o ich utracie lub zniszczeniu najpóźniej w przeciągu 48 godzin.
- f. Sprzętu i wszelkich elementów Sieci wolno Ci używać wyłącznie zgodnie z ich przeznaczeniem oraz ewentualnie załączoną do nich i udostępnioną Ci instrukcją.
- g. Podczas wyładowań atmosferycznych (np. burzy z piorunami) konieczne odłącz Sprzęt i Telekomunikacyjne urządzenia końcowe od prądu oraz od Gniazda abonenckiego. Jeżeli tego nie zrobisz, może dojść do uszkodzenia Sprzętu, sieci wewnątrz Twojego Lokalu lub podłączonych do nich Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych – nie będziemy wówczas za to odpowiadać jako Dostawca (chyba, że przepisy prawa będą jednoznacznie mówiły co innego). Dotyczy to Sprzętu i Telekomunikacyjnych Urządzeń końcowych udostępnianych Ci przez nas, jak i należących do Ciebie.
- h. Po Twojej stronie leży zorganizowanie zasilania Sprzętu i Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych energią elektryczną (Ty także

ponosisz koszt takiego zasilania). Dotyczy to Sprzętu i Telekomunikacyjnych Urządzeń końcowych udostępnianych Ci przez nas, jak i należących do Ciebie.

5. Jakie są zasady wymiany i zwrotu Sprzętu, który Ci udostępniamy?

- a. W wyjątkowych sytuacjach musimy zastrzec sobie prawo do wymiany Sprzętu, który udostępniliśmy Ci do używania na czas trwania Umowy. Otóż wymiana taka będzie możliwa ze względów:
- (1) technicznych – jeżeli zajdzie konieczność modernizacji Sprzętu, zmiany lub unowocześnienia technologii świadczenia Usług;
 - (2) organizacyjnych lub prawnych – zwłaszcza, jeżeli po naszej stronie powstanie obowiązek usunięcia z Sieci określonych modeli Sprzętu lub Sprzętu określonych Dostawców;
 - (3) bezpieczeństwa – zwłaszcza, jeżeli określone modele Sprzętu lub Sprzętu określonego Dostawcy nie zapewnia odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa.
- b. Wymiana Sprzętu może wiązać się z koniecznością zmiany ustawień lub ponownej konfiguracji Twojego Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego. Bądź jednak proszę wyrozumiały – jak widzisz powyżej, powody wymiany są ważne również dla Ciebie.
- c. W opisanych wcześniej przypadkach (lit. a powyżej) Twoim obowiązkiem będzie umożliwienie nam dokonania wymiany Sprzętu. Wizyta naszego personelu odbędzie się w uzgodnionym z Tobą terminie – na analogicznych zasadach jak w przypadku przyłączenia Lokalu do Sieci.
- d. Po zakończeniu obowiązywania Umowy musisz zwrócić nam Sprzęt, który udostępniliśmy Ci do używania na czas jej trwania. Masz na to 14 dni. Oddaj go proszę w jednym z naszych BOK lub odeślij na nasz adres korespondencyjny (Ty ponosisz koszty zwrotu). Analogiczne zasady obowiązują, jeżeli dojdzie do takiej zmiany Twojej Umowy, wskutek której dalsze korzystanie przez Ciebie ze Sprzętu okaże się zbędne (bez obaw – poinformujemy Cię o tym). Pamiętaj jednak proszę, że szczegółowe zasady zwrotu Sprzętu mogą znajdować się w pouczeniu o prawie odstąpienia od Umowy (jest ono załącznikiem do Umowy).

6. Jakie są zasady w przypadku korzystania przez Ciebie z własnego Sprzętu oraz Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych?

- a. Przede wszystkim wszelki Sprzęt i Telekomunikacyjne urządzenia końcowe podłączane przez Ciebie do Sieci lub Gniazda abonenckiego powinny spełniać wymagania przewidziane prawem.
- b. Jako Dostawca nie odpowiadamy za prawidłowość działania Twojego Sprzętu i Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych ani za zakłócenia w działaniu Usług lub Sieci, jeżeli wynika to jedynie z wadliwości lub niekompatybilności takiego Sprzętu lub Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych.

- c. Pamiętaj proszę, że również w przypadku Twojego własnego Sprzętu oraz Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, obowiązują Cię zasady opisane w punkcie 4 lit. d, g oraz h (tj. zasady podłączania do Sieci, obowiązek odłączania od prądu i Gniazda abonenckiego w trakcie wyładowań atmosferycznych, a także zasilanie energią elektryczną we własnym zakresie i na Twój koszt).

7. Co jeżeli zmieniasz Lokal?

- a. Rozumiemy, że w przyszłości możesz zmienić Lokal (np. wskutek przeprowadzki albo zmiany lokalizacji Twojej firmy). Zasadniczo możesz kontynuować w nim korzystanie z naszych Usług, o ile nowy Lokal znajduje się w obrębie naszej Sieci oraz możliwe jest świadczenie tam naszych Usług. Zasady dostarczania naszych Usług w danych miejscach (także w zakresie ewentualnych kosztów), które opisaliśmy w punkcie 1 stosuje się odpowiednio.
- b. W Regulaminie opisaliśmy też zasady przeniesienia Twoich praw i obowiązków umownych na inną osobę, która będzie dysponowała odpowiednim tytułem prawnym do Lokalu.
- c. Jeżeli utracisz odpowiednie do korzystania z naszych Usług uprawnienie do Lokalu, a Twoje prawa i obowiązki umowne nie przejdą na nikogo innego – powinieneś rozwiązać z nami Umowę (zasady rozwiązywania Umowy znajdziesz właśnie w Umowie). Jeżeli tego nie zrobisz, a Twoje prawa i obowiązki umowne nie przejdą na nikogo innego – będziesz odpowiedzialny za płatności wynikające z Twojej Umowy, niezależnie od tego kto faktycznie będzie korzystał z objętych nią Usług. Oczywiście nie dotyczy to przypadków, w których przepisy prawa będą jednoznacznie mówiły co innego. Rozwiązanie Umowy przed upływem czasu jej obowiązywania może wiązać się z obowiązkiem zapłaty Odszkodowania zgodnie z Regulaminem Ogólnym.