

## Regulamin świadczenia usług przez Mega-Net Sp. z o.o.

### Rozdział I. Postanowienia ogólne

#### § 1

Niniejszy regulamin, dalej zwany Regulaminem, określa zasady świadczenia usług przez spółkę **Mega-Net Sp. z o.o.** z siedzibą w Opolu 45-526, przy ul. Przybyszewskiego 1, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym w Opolu, VIII Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000649160, NIP 7543132726, REGON 365944669, Kapitał zakładowy 50.000,00 zł w pełni opłacony. Zarząd w składzie: Dominik Drożdż, Jan Ganczarski, Mateusz Ganczarski, dalej zwane Dostawcą usług.

- Regulamin stanowi regulamin świadczenia publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej w rozumieniu ustawy **Prawo komunikacji elektronicznej** (dalej: Ustawa).
- W przypadku Usług Interaktywnych będących usługami świadczonymi drogą elektroniczną, Regulamin jest regulaminem w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- Regulamin stanowi integralną część Umowy Abonenckiej.
- W przypadku wprowadzenia usług nieokreślonych w Regulaminie, Dostawca usług zastrzega możliwość określenia szczegółowych warunków świadczenia tych usług w regulaminach szczegółowych.
- Dostawca usług może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („Regulaminy promocji”).
- Postanowienia Umowy Abonenckiej oraz odrębnych regulaminów odmiennie od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

#### § 2

Określenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:

- Abonent** – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie Usług zawartej z Dostawcą usług;
- Aktywacja** – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;
- Awaria** – techniczna wada Sieci całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły Wyższej;
- Biuro Obsługi Klienta** – jednostka Dostawcy usług wyznaczona do kontaktów z Abonentami i Zamawiającymi, w tym przypadku w wersji elektronicznej do dyspozycji Klientów pozostaje kontakt telefoniczny  
+48 579 499 411 oraz e-mail: [biuro@onlyfiber.pl](mailto:biuro@onlyfiber.pl) jak również Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta e-BOK pod adresem: [panel.onlyfiber.pl](http://panel.onlyfiber.pl), do którego Abonent ma dostęp za pomocą unikalnych danych logowania **ID** oraz **PIN**;
- Cennik** – zestawienie cen za Usługi świadczone przez Dostawcę usług stanowiące integralną część Umowy Abonenckiej; Dostawca usług może umieścić ceny w Regulaminie promocji lub wprowadzić dodatkowe cenniki dla świadczonych przez siebie Usług, które stanowiąc będą w tym zakresie Cennik w rozumieniu niniejszego Regulaminu;
- Dekoder** – Sprzęt (dekoder wraz z pilotem) umożliwiający korzystanie z Usługi Telewizji IPTV;
- Instalacja** – czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu lub Urządzenia (router, przetącznik sieciowy, antena) w Lokalu oraz na budynku i zapewnienie Abonentowi dostępu do Sieci;
- Konsument** – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- Lokal** – nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal), w której Zamawiający zamierza korzystać z Usług Dostawcy usług lub w której z godnie z Umową Abonencką jest zlokalizowane Zakończenie Sieci;
- Numer Identyfikacyjny (ID)** – numer nadany Abonentowi przez Dostawcę Usług, wymagany m.in. do rozliczeń z Abonentem oraz identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą Usług;
- Numer PIN** – hasło alfanumeryczne służące do logowania w panelu Klienta e-Bok
- Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Dostawcę usług na Rachunku;
- Okres Zobowiązania** – wskazany w Umowie Abonenckiej minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych;
- OSD** – operator sieci dostępowej, przedsiębiorca telekomunikacyjny, partner techniczny Dostawcy usług, zapewniający na rzecz Dostawcy usług usługi hurtowego dostępu telekomunikacyjnego do Sieci poprzez dostęp do węzłów sieci telekomunikacyjnej, na potrzeby sprzedaży usług szerokopasmowej transmisji danych;
- Pakiet Taryfowy** – określona w Cenniku Usługa, dostępna na danym terenie, objęta jedną opłatą abonamentową;
- Przedstawiciel Dostawcy usług** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy Abonenckiej na podstawie stosownego pisemnego upoważnienia oraz do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych;
- Rachunek** – dokument zawierający opłaty wynikające z Umowy Abonenckiej, Regulaminu i Cennika wystawiany Abonentowi przez Dostawcę usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym faktury elektroniczne wysyłane za pośrednictwem poczty e-mail i umieszczane w systemie elektronicznej faktury oraz zindywidualizowane komunikaty przesyłane na Dekoder i wyświetlane na odbiorniku telewizyjnym Abonenta;
- Sieć** – sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług;
- Sieć Dostawcy usług** – sieć telekomunikacyjna będąca własnością firm należących do grupy Mega-Net lub do korzystania z której Mega-Net posiada tytuł prawny, z wyłączeniem Sieci OSD;
- Sieć OSD** – sieć telekomunikacyjna udostępniona przez OSD, do korzystania z której Dostawca usług posiada tytuł prawny na podstawie usługi hurtowego dostępu telekomunikacyjnego do sieci, w celu świadczenia Usług;
- Sieć GPON** – Sieć Dostawcy usług w standardzie gigabitowej pasywnej sieci optycznej;
- Siła Wyższa** – zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne;
- Sprzęt** – urządzenie techniczne (np. router, dekodek) oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność Dostawcy usług niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową Abonencką;
- Umowa Abonencka** – umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług w formie pisemnej albo w formie dokumentowej, opisanej w Regulaminie zawierania umowy w formie dokumentowej udostępnionym na stronie internetowej Dostawcy usług;
- Urządzenie Końcowe** – urządzenie będące własnością Abonenta, w szczególności: telefon/smartfon, tablet, telewizor, radio, komputer, lub inne urządzenia przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia Sieci;
- Urządzenie ONT** – (ang. Optical Network Termination) – urządzenie aktywne instalowane u Abonenta w celu realizacji transmisji danych w sieciach optycznych, zapewniający obsługę standardu XBase-T (RJ45). Urządzenie ONT należy do OSD (zwane „Urządzeniem ONT OSD”) lub do Dostawcy usług (zwane „Urządzeniem ONT Dostawcy usług w sieci GPON”);
- Usługi** – Usługi Internetowe, Usługi Telefoniczne, Usługi Telewizji IPTV, Usługi Komórkowe lub związane z nimi usługi dodatkowe;
- Usługi Interaktywne** – usługi dodatkowe dostępne w ramach Usług Telewizji IPTV, takie jak: wideo na żądanie, gry, serwisy informacyjne;
- Usługi Internetowe** – zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci stacjonarnej;
- Usługi Komórkowe** – Usługi telefonii komórkowej oraz usługi wykorzystujące transmisję danych świadczone przez Partnera Technologicznego Lokalnego Dostawcy Usług w ruchomych publicznych sieciach telefonicznych;
- Usługi Telefoniczne** – Usługi telefonii VoIP, polegające na ustanawianiu połączeń głosowych za pomocą Sieci Internet pozwalających na dwukierunkową łączność;
- Usługa Telewizji Cyfrowej IPTV** – jest to Usługa Telewizji Cyfrowej, świadczona z wykorzystaniem transmisji danych zapewnianej w ramach Usług dostępu do Internetu Dostawcy usług, obejmuje dostęp do treści audiowizualnych, w tym Programów i usług dodatkowych;
- Ustawa** – ustawa Prawo Komunikacji Elektronicznej (PKE);
- Usterka** – techniczna wada Sieci obniżająca jakość Usług, lecz umożliwiająca korzystanie z tej Usługi, w tym również – w przypadku Usług Telewizji IPTV – techniczna wada Sieci uniemożliwiająca odbiór tylko niektórych Programów;
- Zakończenie Sieci** – sieć telekomunikacyjna (instalacja) w Lokalu Abonenta zakończona gniazdem umożliwiającą podłączenie Urządzeń Końcowych do Sieci lub Sprzętu i korzystanie z Usług;

### 30. Zamawiający – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy Abonenckiej.

#### § 3

1. Dostawca usług oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenach, na których posiada Sieć umożliwiającą świadczenie Usług lub na których korzysta z Sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych (w tym OSD) na podstawie umowy.
2. Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy usług lub innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych (w tym OSD), na Sieci których świadczy usługi Dostawca usług na podstawie umowy. Ograniczenia w dostępie lub w korzystaniu z Usług mogą wynikać z zasięgu lub ograniczeń technicznych Sieci, ograniczeń technicznych Urządzeń Końcowych, a w zakresie Usług świadczonych w sieci telefonii komórkowej – z obciążenia stacji nadawczych, siły odbieranego sygnału oraz warunków atmosferycznych, ukształtowania terenu, uwarunkowań urbanistycznych, a także innych czynników wpływających na propagację fal radiowych.

## Rozdział II. Zawarcie Umowy Abonenckiej

#### § 4

1. Zamawiający składa u Dostawcy usług za pośrednictwem poczty e-mail, formularza zgłoszeń na [www.onlyfiber.pl](http://www.onlyfiber.pl) lub telefonicznie wniosek o zawarcie Umowy Abonenckiej.
2. Dostawca usług udziela Zamawiającemu odpowiedzi na wniosek w terminie do 30 dni. W razie odmowy, Dostawca usług informuje o jej przyczynach.
3. Umowa może zostać zawarta przez Zamawiającego poza BOK, z upoważnionym Przedstawicielem Dostawcy usług na odległość (telefon/e-mail), w tym za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej pod adresem: [www.onlyfiber.pl/#kontakt](http://www.onlyfiber.pl/#kontakt)

#### § 5

1. Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej lub w formie dokumentowej opisanej w Regulaminie zawierania umowy w formie dokumentowej, udostępnionym na stronie internetowej Dostawcy usług. Zawarcie umowy następuje po spełnieniu przez Zamawiającego wymogów określonych w Regulaminie oraz w przypadku, o którym § 4 ust. 3 pkt. 3) wymogów wskazanych w formularzu elektronicznym.
2. Umowa Abonencka zawierana jest na czas nieokreślony albo na czas określony.
3. Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy Abonenckiej od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego.

#### § 6

1. Umowa Abonencka na usługi Internetowe lub powiązane (televizja IPTV lub telefonia VoIP) może być zawarta z Zamawiającym posiadającym tytuł prawny do Lokalu.
2. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający tytuł prawny do Lokalu.
3. Abonent obowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od utraty tytułu prawnego do Lokalu, pisemnie powiadomić Dostawcę usług o tym fakcie.

#### § 7

1. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od podania przez Zamawiającego następujących danych: a) nazwisko i imiona, b) imiona rodziców, c) adres miejsca zamieszkania oraz adres korespondencyjny, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania, d) numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej, e) nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu, f) zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej, g) potwierdzenie nadania numeru REGON oraz NIP, odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego lub innego właściwego rejestru, przy czym dane o których mowa w ust. 1 pkt a – e dotyczą wyłącznie osób fizycznych, natomiast dane o których mowa w ust. 1 pkt f – g – podmiotów niebędących osobami fizycznymi. Weryfikacja danych, o których mowa w ust. 1 pkt a - e następuje na podstawie dowodu osobistego lub paszportu Zamawiającego.
2. Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od: a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy Abonenckiej (np. dokumentów potwierdzających wykonanie zobowiązań wobec innych dostawców mediów, za okres trzech ostatnich miesięcy poprzedzających zawarcie Umowy Abonenckiej), b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych, c) Dostawca usług obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.

3. Dostawca usług, w szczególności w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego, może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu, bądź też nieterminową wpłatą należności przewidzianych Umową Abonencką, Cennikiem lub Regulaminem bądź od spełnienia dodatkowych wymogów.
4. Ponadto Dostawcy usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej, jeżeli: a) Zamawiający posługuje się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności, b) Zamawiający lub inna osoba korzystająca z Usług w Lokalu zalega z opłatami na rzecz Dostawcy usług, c) wcześniejsza umowa o świadczenie Usług zawarta z Zamawiającym lub inną osobą korzystającą z Usług w Lokalu została rozwiązana przez Dostawcę usług lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu, d) w zakresie Usług Telewizji IPTV – Lokal jest budynkiem publicznym, obiektem gastronomicznym, handlowym lub rozrywkowym, placówką edukacyjną, klubem, biurem, częścią wspólną budynku, zajazdem, hotelem, motelem, domem gościnnym, internatem lub innym miejscem, które ze względu na swój charakter jest dostępne dla większej – nieograniczonej lub ograniczonej – grupy osób.

## Rozdział III. Instalacja oraz zasady korzystania ze Sprzętu, Urządzenia ONT i Urządzeń Końcowych

#### § 8

1. Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu oraz Urządzenia ONT w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny.
2. Zgoda na Instalację i eksploatację Sprzętu lub Urządzenia ONT oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, wykonanie Zakończenia Sieci oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy usług i zaakceptowany przez Abonenta. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Zakończenia Sieci.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy usług Instalację w możliwie najkrótszym czasie, w sposób niepowodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Przedstawiciel Dostawcy usług nie jest zobowiązany ani uprawniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności.
4. Podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
5. Przedstawiciel Dostawcy usług nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń Końcowych.
6. W wypadkach wskazanych w Umowie Abonenckiej Dostawca usług dopuszcza Instalację Sprzętu przez Abonenta według instrukcji udzielonej przez Dostawcę usług. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za skonfigurowanie Sprzętu w sposób niezgodny z instrukcją udzieloną przez Dostawcę usług.
7. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Sprzętu lub Urządzenia ONT Abonentowi jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na dokumencie przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy usług. Dopuszcza się odesłanie przez abonenta podpisanej umowy abonenckiej w formie skanu.
8. Zasilanie prądem Sprzętu, Urządzenia ONT oraz Urządzeń Końcowych odbywa się na koszt Abonenta.

#### § 9

Jeżeli Umowa Abonencka nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego Zakończenia Sieci. Instalacja kolejnych Zakończeń Sieci w Lokalu wykonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.

#### § 10

1. Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Odebranie Sprzętu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że nie posiadał on jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru, które Abonent mógł z łatwością zauważyć.
2. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego instrukcją.
3. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej. Urządzenie ONT jest własnością OSD lub Dostawcy usług. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie lub Urządzeniu ONT, ani udostępniać go osobom trzecim, o ile odrębne postanowienia Umowy Abonenckiej nie stanowią inaczej.
4. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu lub Urządzenia ONT wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie Abonenckiej. Zmiana lokalizacji Sprzętu lub Urządzenia ONT wymaga pisemnej zgody Dostawcy usług. W trakcie świadczenia usług, ze względów bezpieczeństwa Abonent nie powinien odinstalowywać lub wymontować Urządzenia ONT z gniazda RJ-45 lub światłowodowego a z powodów diagnostycznych Urządzenie ONT powinno pozostać stale podłączone do zasilania.
5. Sprzęt, Urządzenie ONT oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane w celu świadczenia – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakichkolwiek usług komunikacji elektronicznej innym podmiotom, o ile odrębne postanowienia Umowy Abonenckiej nie stanowią inaczej.

6. Z momentem oddania Sprzętu lub Urządzenia ONT Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu lub Urządzenia ONT, w tym również utraty na skutek kradzieży. Abonent zobowiązany jest poinformować Biuro Obsługi Klienta o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu lub Urządzenia ONT oddanego Abonentowi przez Dostawcę usług do używania, w terminie nieprzekraczającym 48 godzin od stwierdzenia tego zdarzenia.

#### § 11

1. Urządzenia Końcowe podłączone bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za działanie Urządzeń Końcowych używanych przez Abonenta.
3. Dostawca usług zaleca, aby podczas wyładowań atmosferycznych Urządzenia Końcowe zostały odłączone od zasilania energetycznego a w przypadku klienckiej anteny odbiorczej również o fizyczne odłączenie przewodu łączącego antenę z zasilaczem PoE. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za szkody wywołane niezastosowaniem się Abonenta do tego zalecenia.

#### § 12

1. Dostawca usług ma prawo wymienić używany przez Abonenta Sprzęt lub Urządzenie ONT na inny, nawet jeżeli wiązać się to będzie z koniecznością zmiany ustawień Urządzenia Końcowego przez Abonenta. Abonent obowiązany jest umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy usług wymianę Sprzętu lub Urządzenia ONT w wyznaczonym przez Dostawcę usług terminie.
2. Dostawca usług może wymienić Sprzęt ze względu na zmianę technologii świadczenia Usług, na skutek której Abonent nie będzie w stanie korzystać z Usług przy użyciu dotychczasowych Urządzeń Końcowych, jeżeli powszechnie w punktach sprzedaży detalicznej oferowane są urządzenia umożliwiające korzystanie z Usług po dokonanej przez Dostawcę usług wymianie Sprzętu. W razie korzystania z powyższego uprawnienia przez Dostawcę usług Abonentowi nie przysługują roszczenia wobec Dostawcy usług.

### Rozdział IV. Opłaty

#### § 13

1. Za Instalację Zakończenia Sieci w Lokalu Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej w wysokości określonej w Cenniku.
2. W przypadku, gdy Instalacja Zakończenia Sieci jest połączona z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca usług jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty instalacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy Abonenckiej.
3. Za uruchomienie świadczenia Usług Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej w wysokości określonej w Cenniku. W przypadku zawierania nowej Umowy Abonenckiej a odnoszącej się do Lokalu, w którym znajduje się Zakończenie Sieci, pobiera się opłatę aktywacyjną w wysokości określonej w Cenniku.
4. W przypadku zmiany Lokalu w ramach Sieci Dostawcy usług, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca świadczenia Usługi w wysokości określonej w Cenniku. Zmiana miejsca świadczenia Usługi nie jest możliwa jeżeli: a) nowy lub obecny Lokal znajduje się poza obszarem działania Sieci Dostawcy usług, lub b) na tym terenie Dostawca usług nie świadczy danej Usługi lub, c) zmiana Lokalu następowałaby pomiędzy Siecią Dostawcy usług i Siecią OSD, lub pomiędzy Siecią Dostawcy usług in ną niż Siecią GPON a Siecią GPON, lub pomiędzy Siecią GPON a Siecią OSD, d) zmiana Lokalu następowałaby w obszarze Sieci OSD. 6. W ramach Sieci Dostawcy usług, w przypadku zmiany przez Abonenta Lokalu, na Lokal, w którym nie ma wykonanej instalacji Zakończenia Sieci, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej na zasadach określonych w ust. 1 lub 2.

#### § 14

1. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług oraz sposób ich naliczania określa Cennik, a w przypadku Usług Interaktywnych IPTV również Menu przygotowane przez partnera technologicznego, dostarczającego lokalnemu operatorowi usługę telewizji IPTV.
2. Cennik jest podawany przez Dostawcę usług do publicznej wiadomości za pośrednictwem strony internetowej Dostawcy oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową Abonencką a na żądanie Abonenta pocztą e-mail na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość. Aktualny Cennik jest również dostępny na stronie internetowej Dostawcy usług.
3. Dostawca usług powiadamia Abonenta o zmianie Cennika, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tej zmiany w życie – doręczając treść zmiany w postaci odpowiadającej formie w jakiej zawarta została Umowa Abonencka bądź o ile Abonent tego zażądał, Dostawca usług dostarcza treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość z obowiązkiem potwierdzenia otrzymania przez Abonenta takiej wiadomości.
4. Abonent, nie później niż do dnia wejścia zmian Cennika w życie, może doręczyć Dostawcy usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu umowy z powodu braku akceptacji zmian Cennika. W przypadku doręczenia takiego oświadczenia Umowa Abonencka ulegnie rozwiązaniu w dniu poprzedzającym zmianę Cennika. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian Cennika.
5. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmian Cennika następuje na skutek zmian prawa, powoduje obniżenie cen Usług lub dodanie nowej Usługi bądź wynika z Decyzji Prezesa UKE, zmiany takie podane zostaną przez Dostawcę usług do publicznej wiadomości, przez publikację na stronie internetowej Dostawcy usług.

#### § 15

1. Abonent uiszcza z góry opłatę abonamentową w wysokości określonej w Cenniku, z częstotliwością odpowiadającą Okresowi Rozliczeniowemu lub jego wielokrotności (np. kwartał, półrocze, rok). Zmiana częstotliwości opłacania Rachunków na wielokrotność Okresu Rozliczeniowego następuje na wniosek Abonenta.
2. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość opłaty abonamentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.
3. Opłaty pobierane przez Dostawcę usług nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego należnych na podstawie odrębnej ustawy.
4. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do uwzględnienia na bieżącym Rachunku opłat za Usługi wykonane w poprzednich Okresach Rozliczeniowych, które to opłaty nie zostały uwzględnione w Rachunkach za poprzednie Okresy Rozliczeniowe.

#### § 16

1. O terminie, w którym Dostawca usług wystawiać będzie Rachunki, Abonent zostanie powiadomiony przy zawarciu Umowy Abonenckiej lub doręczeniu pierwszego Rachunku. Dostawca usług może w każdym czasie zmienić termin wystawiania Rachunków ze skutkiem od dnia powiadomienia Abonenta o tej zmianie. Powyższa zmiana nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej i Regulaminu.
2. W związku ze zmianą terminu wystawiania Rachunków, zakresu Usług objętych Umową Abonencką lub w przypadku zaistnienia innych ważnych względów organizacyjnych lub technicznych, Dostawca usług może, bez konieczności uprzedniego powiadomienia, wystawić Abonentowi Rachunek międzyokresowy płatny w terminie w nim określonym.
3. Abonent zobowiązany jest do comiesięcznego uiszczenia stałych opłat abonamentowych w ciągu 10 dni od terminu, określonego zgodnie z ust. 1 powyżej. W przypadku opłat jednorazowych, w szczególności opłaty instalacyjnej i opłaty aktywacyjnej, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia ich w terminie 30 dni od dnia zdarzenia, z którym związana jest dana opłata (np. Instalacja Sprzętu lub Aktywacja Usług), chyba że Umowa Abonencka lub Cennik stanowią inaczej.
4. Wszystkie pozostałe przewidziane Umową Abonencką, Regulaminem i Cennikiem opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminach wskazanych na Rachunku.
5. Abonent uiszczał będzie opłaty na rachunek bankowy wskazany przez Dostawcę usług. Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez Dostawcę usług.
6. Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia Usług przez Dostawcę usług nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi.

### Rozdział V. Rodzaj świadczonych Usług

#### § 17

1. Dostawca usług oferuje: 1) Usługi Telewizji IPTV, 2) Usługi Internetowe, 3) Usługi Komórkowe, 4) związane z powyższymi Usługami usługi dodatkowe, szczegółowo określone postanowieniami Umowy Abonenckiej dotyczącej danego typu Usługi, Cennika, Regulaminu oraz Menu w przypadku Usług Interaktywnych.
2. Rodzaje Usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa Abonencka oraz Cennik.

### Rozdział VI. Usługi Telewizji Kablowej

#### § 18

1. Dostawca usług zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia Sieci strumień danych umożliwiający korzystanie z cyfrowych Usług Telewizji IPTV, o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.
2. Dostawca usług zobowiązuje się dostarczać Abonentowi Programy w liczbie nie mniejszej niż Minimalna Liczba Programów w danej Kategorii Programów objętej Umową Abonencką, posiadające cechy wskazane w opisie danej Kategorii Programów. Rodzaj oraz liczba Programów dostarczanych Abonentowi w ramach poszczególnych Kategorii Programów określana jest przez Dostawcę usług partnera technologicznego Lokalnego Dostawcy Usług.
3. Dostawca usług nie jest zobowiązany dostarczać Abonentowi Programów w ramach Kategorii Programów objętych Umową Abonencką w liczbie większej niż Minimalna Liczba Programów.

4. Abonentowi mogą zostać udostępnione bez dodatkowych opłat dodatkowe Programy w szczególności w okresach testowych i promocyjnych. Zarówno udostępnianie jak i wycofywanie takiego Programu nie wymaga zmiany Umowy Abonenckiej, ani uprzedniego powiadomienia o tym Abonentą.
5. Z zastrzeżeniem ust. 2 powyżej, zastąpienie Programu przez inny Program oraz zwiększenie lub zmniejszenie liczby Programów dostarczanych w ramach danej Kategorii Programów, nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej. O zmianach takich Abonenci będą informowani przez powiadomienie na piśmie lub drogą elektroniczną, w tym za pomocą informacji dostarczonej za pośrednictwem odpowiedniego Dekodera, lub za pomocą stosownego komunikatu tekstowego emitowanego na ekranie odbiornika telewizyjnego, na 30 dni przed wprowadzeniem zmiany, chyba że zachowanie tego terminu nie będzie możliwe z przyczyn niezależnych od Dostawcy usług.
6. Dostawca usług zastrzega sobie prawo emisji Programów w pełnym paśmie częstotliwości w Sieci. Zmiana częstotliwości emisji Programu nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej. O takiej zmianie Abonenci będą informowani, w szczególności na antenie programu informacyjnego Dostawcy usług.
7. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów.
8. Abonent może kopiować Programy w całości lub ich części lub zlecić ich kopiowanie Dostawcy usług wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiąganiem korzyści majątkowych. Dostawca usług może ograniczyć nagrywanie Programów i innych treści na zewnętrznych nośnikach danych. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do wycofania lub braku dostępności treści ze względów na ograniczenia natury prawnej.
9. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość dostarczonych przez nadawców informacji o audycjach telewizyjnych, zawartych w treści elektronicznego przewodnika po programach.
10. Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi Telewizji Cyfrowej IPTV wyłącznie na użytek własny, w sposób niełączyący się z osiąganiem korzyści majątkowych, w Lokalu który ze względu na swój charakter nie jest dostępny dla większej – nieograniczonej lub ograniczonej – grupy osób, chyba że Umowa Abonencka stanowi inaczej.
11. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do ustalenia w chwili zawarcia Umowy Abonenckiej lub w trakcie jej wykonywania limitu wartości Usług Telewizji Cyfrowej IPTV.
12. W przypadku przekroczenia limitu wartości Usług, o którym mowa w ust. 11. Dostawca usług informuje o tym Abonentą i może wezwać do wpłaty przedpłaty na poczet opłat za świadczone Usługi Telewizji Cyfrowej IPTV.
13. Do czasu zapłacenia przez Abonentą przedpłaty, o której mowa w ust. 12, Dostawca usług zastrzega sobie prawo do zawieszenia Abonentowi możliwości korzystania z Usługi Telewizji Cyfrowej IPTV lub z niektórych Usług dodatkowych Telewizji.

#### § 19

1. W ramach Usługi Telewizji Cyfrowej mogą być świadczone przez Dostawcę usług Pakiety Taryfowe lub Usługi Interaktywne, do których dostęp zabezpieczony jest hasłem TV PIN lub jPIN. W celu odblokowania dostępu należy użyć hasła PIN. Szczegółowe informacje o ustawieniach hasła PIN znajdują się w instrukcji użytkownika doręczonej Abonentom wraz z Dekoderem oraz na stronie partnera technologicznego Lokalnego Dostawcy Usług pod adresem: <https://www.jambox.pl/node/2260>.
2. Abonent Usługi Telewizji Cyfrowej za pomocą hasła PIN może uruchomić system zabezpieczeń w udostępnieniu określonych Pakietów Taryfowych lub Usług Interaktywnych związanych z wiekiem użytkownika. Wybranie odpowiedniej opcji w Menu o nazwie „kontrola rodzicielska” pozwala Abonentowi określić poziom ograniczenia dostępności określonych Pakietów Taryfowych lub Usług Interaktywnych dla wybranej przez Abonentą grupy wiekowej.
3. Abonent może wyłączyć hasło PIN, w wyniku czego operacje dokonywane w Menu, które wymagają potwierdzenia hasłem PIN, będzie można zrealizować bez konieczności jego wprowadzenia. Abonent może w dowolnej chwili przywrócić zabezpieczenie operacji hasłem PIN.
4. Dostępne w ramach Usługi Telewizji Cyfrowej Pakiety Taryfowe lub Usługi Interaktywne mogą zawierać treści nieprzeznaczone dla osób małoletnich lub dla osób, które sobie tego nie życzą. W celu zabezpieczenia dostępu do takich treści Abonent zobowiązany jest do zmodyfikowania domyślnego hasła PIN oraz do niewyłączenia hasła PIN.
5. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za: 1) nieuprawnione użycie hasła PIN, będące skutkiem udostępnienia przez Abonentą hasła PIN osobom trzecim lub niedbalstwa Abonentą; oraz 2) niezabezpieczenie przez Abonentą, poprzez zmianę domyślnego hasła PIN, dostępu do treści nieprzeznaczonych dla osób małoletnich lub osób, które sobie tego nie życzą.

#### § 20

1. W ramach Usługi Telewizji Cyfrowej, Dostawca usług może świadczyć Usługi Interaktywne. Usługi Interaktywne dostępne są na zasadach opisanych w Regulaminie oraz w części Menu poświęconej Usługom Interaktywnym - <https://www.jambox.pl/telewizja-interaktywna>. Korzystanie z Usług Interaktywnych następuje przy użyciu Dekodera dostarczonego przez Dostawcę usług.
2. Dostawca usług oferuje w ramach Usług Interaktywnych wideo na żądanie, polegające na umożliwieniu Abonentowi dostępu do aktualizowanych cyklicznie filmów lub audycji. Filmy lub audycje są udostępniane pojedynczo lub w ramach określonych pakietów.
3. Usługi Interaktywne mogą mieć charakter odpłatny bądź nieodpłatny. W przypadku płatnych Usług Interaktywnych, informacje dotyczące wysokości opłat zawarte są w części Menu poświęconej Usługom Interaktywnym.
5. W przypadku płatnych Usług Interaktywnych, wysokość opłaty przedstawiona jest w Menu, w części poświęconej określonej Usłudze Interaktywnej, w sposób umożliwiający Abonentowi zatwierdzenie opłaty przy użyciu hasła PIN przed zamówieniem Usługi Interaktywnej. Opłata z tytułu skorzystania z płatnych jednorazowo Usług Interaktywnych uwzględniona zostanie na Rachunku wystawionym po zakończeniu Okresu Rozliczeniowego, w którym Abonent korzystał z płatnych Usług Interaktywnych.
6. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do wycofania lub modyfikacji istniejących Usług Interaktywnych ze względów natury prawnej lub technicznej, w tym: 1) ochrony prywatności lub danych Abonentą; 2) innych prawnych względów związanych z zawartością lub sposobem działania danych Usług Interaktywnych; 3) trudności technicznych związanych ze świadczeniem Usług Interaktywnych.
7. Usługa Telewizji Cyfrowej IPTV jest dostępna na obszarach wskazanych w Cenniku. Usługa Telewizji Cyfrowej IP TV działa w technologii IP, oznacza to, że do prawidłowego korzystania z Usługi jest niezbędne podłączenie Dekodera do Internetu w ramach Usługi Internetowej Dostawcy usług.
8. W ramach Usługi Telewizji Cyfrowej IPTV Abonent uzyskuje dostęp do funkcjonalności, która pozwala na zapisywanie nagrań i innych treści określonych w Numeracji programów bez możliwości ich pobrania na stałe do pamięci Dekodera. Ze względu na dostępne prawa licencyjne Dostawca usług nie gwarantuje, że funkcjonalność będzie dostępna dla konkretnego wybranego przez Abonentą Programu.
9. Nagrane na zlecenie Abonentą części Programów będą przechowywane przez SGT S.A. i będą dostępne poprzez Dekoder lub aplikację mobilną JAMBOX GO – zgodnie z informacją zawartą w Numeracji programów dostępnej na stronie <https://www.jambox.pl/lista-kanalow>.

### Rozdział VII. Usługi Internetowe

#### § 21

1. Podstawową formę komunikowania się między Dostawcą usług a Abonentami korzystającymi z Usługi Internetowej stanowi poczta elektroniczna. Wszelkie informacje dotyczące Usług Internetowych, w tym indywidualna korespondencja z Abonentem, będą przesyłane przez Dostawcę usług na konto pocztowe przyznane Abonentowi przez Dostawcę usług, którego pojemność określona jest w parametrach technicznych Usługi Internetowej. Korespondencja może być przesyłana na inne konto pocztowe wskazane przez Abonentą.
2. Dostawca usług zobowiązuje się dołożyć należytej staranności, by zabezpieczyć serwer poczty elektronicznej przed dostępem osób nieupoważnionych. Dostawca usług zaleca jednocześnie dokonanie przez Abonentą zmiany hasła przypisanego do udostępnionego Abonentowi konta pocztowego.
3. W dniu rozwiązania Umowy Abonenckiej, Dostawca usług zaprzestanie świadczenia Usług Internetowych, a konto systemowe Abonentą pozostanie aktywne przez okres 12 miesięcy od dnia rozwiązania Umowy Abonenckiej. Po upływie tego terminu konto zostanie usunięte wraz z całą zawartością.
4. Jeżeli przez okres 5 miesięcy Abonent nie skorzysta z dostępu do konta pocztowego przyznanego przez Dostawcę usług, możliwość korzystania z konta systemowego zostanie zawieszona. Ponowna aktywacja konta systemowego dokonywana będzie przez Dostawcę usług na wniosek Abonentą bądź też samodzielnie przez Abonentą w sposób określony przez Dostawcę usług.
5. Jeżeli przez okres 6 miesięcy Abonent nie skorzysta z dostępu do konta systemowego przyznanego przez Dostawcę usług, po uprzednim powiadomieniu Abonentą z wyprzedzeniem 14 dni dokonany w piśmie, telefonicznie lub drogą elektroniczną, zawartość konta systemowego Abonentą zostanie usunięta. Ponowna aktywacja konta systemowego dokonywana będzie na zasadach określonych w ust. 4.

#### § 22

1. Abonent nie ma prawa udostępniać Usług Internetowych osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych usług – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakichkolwiek usług komunikacji elektronicznej innym podmiotom, w tym udostępniać Usług Internetowych poza Lokalem bez zgody Dostawcy usług wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.
2. Jeżeli Abonent, we własnym zakresie, dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustawionych przez Przedstawicieli Dostawcy usług konfiguracji i parametrów Sprzętu, Urządzenia ONT i Urządzeń Końcowych, bądź dokona innych czynności, w następstwie czego niemożliwe będzie korzystanie przez niego z Usług Internetowych, przywrócenie stanu pierwotnego, umożliwiającego ponowne korzystanie z Usług, odbędzie się na koszt i ryzyko Abonentą. Postanowienie powyższe nie dotyczy sytuacji, o których mowa w § 8 ust. 6, o ile Abonent wykonał wszystkie czynności zgodnie z instrukcją otrzymaną od Dostawcy usług.

3. Dostawca usług zaleca aby Abonent we własnym zakresie dołożył wszelkich starań w celu zabezpieczenia swojego komputera przed generowanymi w sieci Internet takimi zagrożeniami jak np. wirusy, konie trojańskie, włamania do komputerów, spam, w szczególności przez zastosowanie odpowiedniego oprogramowania antywirusowego i stałej jego aktualizacji.

#### § 23

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług Internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy Abonenckiej oraz Regulaminu, zarówno w stosunku do Dostawcy usług jak i osób trzecich. Niezależnie od powyższego Abonent zobowiązany jest do utrzymywania bezpieczeństwa używanego systemu informatycznego poprzez regularne instalowanie aktualizacji bezpieczeństwa dostarczanych przez producentów oprogramowania oraz do stosowania regularnie aktualizowanego oprogramowania antywirusowego.

2. W szczególności zabronione są następujące zachowania: 1) naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich; 2) rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim czy pornograficznym lub mających na celu zastraszanie, grożenie, obrażanie czy niepokojenie osób trzecich; 3) prowadzenie działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub przechowywanych w nich informacji polegających w szczególności na przełamaniu zabezpieczeń lub obchodzeniu mechanizmów lub procedur zabezpieczeń; 4) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody; 5) przesyłanie niezamówionej informacji handlowej; 6) korzystanie z Usług internetowych w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usług internetowych.

#### § 24

Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy usług w wyniku naruszenia zobowiązań, określonych Umową Abonencką oraz Regulaminem, w tym jest zobowiązany do zwrotu Dostawcy usług kosztów, poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.

#### § 25

Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:

1. niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Usług Internetowych u innych podmiotów niż Dostawca usług;
2. płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych;
3. jakiegokolwiek szkody poniesione przez Abonentów niebędących Konsumentami w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych, spowodowane brakiem transmisji, nieprawidłową bądź powolną transmisją, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu Usług Internetowych;
4. nieprawidłowe funkcjonowanie komputera, utratę plików lub inne uszkodzenia, wynikające z instalacji Sprzętu lub Urządzenia ONT, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy osoby, za którą odpowiedzialność ponosi Dostawca usług;
5. informacje gromadzone i przekazywane przez Abonenta; Dostawca usług nie nadzoruje działań Abonenta w tym zakresie i nie ma obowiązku monitorowania materiałów, przekazywanych lub gromadzonych przez Abonenta;
6. jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet.

#### § 26

1. Deklarowana, maksymalna, zwykle dostępna i minimalna prędkość transmisji danych Pakietów Taryfowych Usług Internetowych. określona jest w Parametrach technicznych Usług Internetowych, zawartych w Umowie Abonenckiej.
2. Prędkości transmisji danych określone zgodnie z ust. 1 powyżej są prędkościami dostępnymi bezpośrednio w Zakończeniu Sieci, w udostępnionym przez Dostawcę usług routerze/antenie dostępowej i mogą być zależne od: 1) zachowania normalnych warunków eksploatacji Sieci wolnych od zdarzeń pozostających poza kontrolą Dostawcy usług; 2) ograniczeń prędkości transmisji danych występujących poza Siecią, a tym samym poza kontrolą Dostawcy usług; 3) krótkotrwałego, wzmożonego natężenia ruchu generowanego w Sieci, wynikającego z jej specyfiki technologicznej; 4) Urządzeń Końcowych w zakresie m.in. parametrów technicznych, ilości, konfiguracji oraz stanu technicznego, przy czym parametry transmisji danych za pośrednictwem połączenia bezprzewodowego mogą być niższe od prędkości osiągniętych przy połączeniu kablowym np. ze względu na właściwości technologii Wi-Fi); 5) jakości transmisji danych zapewnianej w Sieci OSD, zgodnie z warunkami technicznymi wskazanymi przez danego operatora sieci dostępowej, warunków atmosferycznych w przypadku radiowego (bezprowodowego) dostępu do sieci.
3. Korzystanie z poszczególnych treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji danych niż zwykle dostępna, może być ograniczone, w szczególności w następujących przypadkach: 1) odtwarzania online treści wideo o wysokiej rozdzielczości; 2) korzystania z treści, aplikacji lub usług wymagających prędkości zbliżonej do maksymalnej; 3) jednoczesnego korzystania z innych treści, aplikacji lub usług, w tym z Usługi Telewizji Cyfrowej IPTV.
4. Wpływ na jakość świadczonych Usług Internetowych mogą mieć opóźnienia transmisji danych, wahania opóźnień transmisji danych oraz utrata pakietów danych.
5. W sytuacji, o której mowa w § 42 (1) ust. 2 pkt 3) Regulaminu, korzystanie z innych Usług świadczonych przez Dostawcę usług może mieć wpływ na prędkość transmisji danych.
6. Parametry jakości określone w niniejszym paragrafie, mierzone są za pomocą mechanizmu opisanego przez Dostawcę usług w Parametrach technicznych Usług Internetowych. Ewentualne znaczne odstępstwa od prędkości zwykle dostępnych mogą mieć charakter krótkotrwały, co może powodować ograniczenia dostępu do treści, aplikacji lub usług.
7. W przypadku wystąpienia stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usług Internetowych na rzecz Abonentów będących konsumentami, a wykonaniem usługi opisanym w niniejszym paragrafie, w szczególności w stosunku do minimalnej prędkości transmisji danych, Abonentowi przysługują uprawnienia przewidziane w §36-37 oraz postanowieniach Rozdziału XI Regulaminu.
8. Korzystanie z Telewizji Cyfrowej IPTV Dostawcy usług wymaga korzystania równocześnie przez Abonenta z Usługi Internetowej Dostawcy usług oraz ma wpływ na prędkość pobierania danych Usługi Internetowej. Treści dostarczane przez Dostawcę usług w jakości HD oglądane na jednym Dekoderze wykorzystują średnio, gdy Dekoder jest włączony, do 8 Mb/s prędkości pobierania danych, natomiast treści w jakości 4K do 16 Mb/s. W przypadku korzystania z Usługi Telewizji Cyfrowej IPTV na jednym Dekoderze przepustowość Usługi Internetowej jest więc pomniejszona o średnią wartość do 8 lub 16 Mb/s. W przypadku korzystania z Usługi Pakiet Multiroom przepustowość Usługi Internetowej jest pomniejszona o kolejną średnią wartość do 8 lub 16 Mb/s w zależności od jakości oglądanej przez Abonenta treści.

#### § 27

1. Abonent będący stroną Umowy Abonenckiej o usługę dostępu do sieci Internet w przypadku zmiany dostawcy usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. Zmiana dostawcy usługi internetowej nastąpi nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia umowy z dotychczasowym dostawcą usług dostępu do sieci Internet.
2. Warunki na jakich Abonent może ubiegać się o wykonanie uprawnienia, o którym mowa w ustępie powyżej, określają obowiązujące przepisy oraz zasady określone na stronie www Dostawcy usług.

### Rozdział VIII. Zmiana Regulaminu, zawieszenie świadczenia Usług, zmiana Abonenta

#### § 31

1. Dostawca usług powiadamia Abonenta o zmianie Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie – za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, bądź o ile Abonent tego zażądał, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość albo na piśmie na wskazany adres korespondencyjny.
2. Abonent, nie później niż do dnia wejścia zmian Regulaminu w życie, może doręczyć Dostawcy usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej z powodu braku akceptacji zmian Regulaminu. Oświadczenie może również zostać złożone przez Abonenta w formie dokumentowej, w sposób opisany na stronie internetowej Dostawcy usług. W przypadku doręczenia takiego oświadczenia Umowa Abonencka ulegnie rozwiązaniu w dniu poprzedzającym zmianę Regulaminu.
3. Brak oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.
4. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmian Regulaminu następuje na skutek zmian prawa, lub dodanie nowej Usługi bądź wynika z Decyzji Prezesa UKE, zmiany takie podane zostaną przez Dostawcę usług do publicznej wiadomości, poprzez publikację na stronie internetowej Dostawcy usług.

#### § 32

1. Dostawca usług może zawiesić świadczenie usług Abonentowi, albo wypowiedzieć Umowę Abonencką ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent:
  - 1) opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, aktywacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty niebędącej opłatą okresową, przewidzianą Umową Abonencką, Regulaminem lub Cennikiem o co najmniej 7 dni od terminu wymagalności świadczenia, przy czym wypowiedzenie Umowy Abonenckiej może nastąpić po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zapłaty opóźnionej należności; 2) używa Sprzętu lub Urządzenia ONT, niezgodnie z Regulaminem lub Umową Abonencką, w szczególności naraża na zniszczenie ten Sprzęt, Urządzenie ONT lub udostępnia go osobom trzecim; 3) kopiuje Programy w całości lub części w celach przekraczających zakres własnego użytku osobistego w szczególności jeżeli łączy się z tym osiąganie korzyści majątkowych; 4) wykorzystuje Sprzęt zarejestrowany przez Dostawcę usług jako oddany do użytku innemu Abonentowi, utracony albo skradziony; 5) posługuje się Urządzeniem Końcowym nieautoryzowanym przez Dostawcę usług, chyba że prawo do posługiwania się przez Abonenta takim urządzeniem wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa; 6) używa jakiegokolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci albo wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie Sieci; 7) uniemożliwia Przedstawicielom Dostawcy usług wymianę Sprzętu lub Urządzenia ONT w wyznaczonym przez Dostawcę usług terminie bądź też nie umożliwia dostępu do Sprzętu lub Urządzenia ONT

znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów lub usunięcia Usterki albo Awarii; 8) utraci tytuł prawny do Lokalu; 9) w przypadku Usług Internetowych – narusza postanowienia § 22 lub § 23 ust. 2, przy czym zawieszenie lub wypowiedzenie Umowy Abonenckiej nastąpi po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania działań opisanych w § 22 lub § 23 ust. 2; 10) w przypadku Usług Telewizji Cyfrowej IPTV – narusza postanowienia § 18; 11) w przypadku Usługi Telefonicznej – narusza postanowienie § 26 ust. 7; 12) korzysta z Usługi Telefonicznej w sposób, który zakłóca funkcjonowanie Usługi Telefonicznej, Sieci bądź jej elementów lub powoduje nadmierne obciążenie Sieci; 14) w przypadku Usługi Komórkowej – narusza postanowienia § 5 ust. 4 i 7 Regulaminu szczegółowego świadczenia Usługi Komórkowej lub § 23 ust. 2 niniejszego Regulaminu; 15) narusza w inny sposób niż wskazany w pkt 1)–14) postanowienia Umowy Abonenckiej, po wcześniejszym wezwaniu Abonenta do zaniechania naruszeń.

2. Zawieszenie świadczenia Usług może nastąpić również na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z opłatami wynikającymi z Umowy Abonenckiej, z wyłączeniem Abonentów korzystających z Usług na warunkach ofert promocyjnych (Regulaminu Promocji). Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta może nastąpić raz w roku na okres nie dłuższy niż dwa miesiące. We wniosku Abonent wskazuje termin ponownej aktywacji Usług. Wniosek, o którym mowa w ust. 2, powinien być złożony z jednomiesięcznym wyprzedzeniem i będzie skutkować od początku kolejnego Okresu Rozliczeniowego.

3. Za zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta Dostawca usług pobiera opłatę określoną w Cenniku.

4. Z dniem zawieszenia Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia.

5. Ponowna aktywacja Usług, zawieszonych na podstawie ust. 1 niniejszego paragrafu następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, nie wcześniej, niż po uiszczeniu przez Abonenta zaległości wobec Dostawcy usług.

6. W przypadku podania przez Abonenta błędnych lub nieaktualnych danych w Umowie Abonenckiej Dostawca usług ma prawo do zablokowania możliwości inicjowania połączeń przez Abonenta, lub zawieszenia świadczenia wszelkich Usług lub uzależnienia dalszego świadczenia Usług od przedstawienia aktualnych danych lub do rozwiązania Umowy Abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym.

7. W przypadku zaistnienia wskazanych w ust. 1 pkt 1) powyżej przestanków do zawieszenia świadczenia Usług z uwagi na opóźnienie w płatności, Dostawca usług może nadto podjąć wobec Abonenta działania zmierzające do windykacji opóźnionej należności. W związku z powyższym, dane osobowe Abonentów mogą być przekazywane uprawnionym organom oraz instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami oraz ich pełnomocnikom, z zachowaniem wymogów określonych właściwymi przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych.

8. W okresie zawieszenia usługi na podstawie ust. 1 Dostawcy usług przysługuje prawo wezwania Abonenta do zwrotu Sprzętu. Do zwrotu Sprzętu stosuje się postanowienia § 33 ust.1 Regulaminu.

#### § 33

1. Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonenckiej Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy. Zwrot Sprzętu może nastąpić osobiście lub poprzez wysyłkę Sprzętu na adres wskazany w pisemnej odpowiedzi BOK Dostawcy na wcześniej złożoną dyspozycję Abonenta o rezygnacji z usługi za pośrednictwem poczty elektronicznej, na koszt Abonenta lub do rąk Przedstawiciela Operatora (Dział Wsparcia Technicznego po uprzednim umówieniu wizyty serwisanta).

2. W przypadku naruszenia postanowienia ust. 1 niniejszego paragrafu Dostawca usług zwraca Abonenta do zwrotu Sprzętu. W przypadku niezwrócenia Sprzętu pomimo wezwania Abonenta do zwrotu Sprzętu, Dostawca usług za dodatkową opłatą określoną w Cenniku może odebrać Sprzęt z Lokalu. Możliwość odebrania Sprzętu nie dotyczy Usług w Sieci OSD.

3. W przypadku opóźnienia w wykonaniu przez Abonenta obowiązku zwrotu któregośkolwiek elementu Sprzętu, Dostawca usług może obciążyć Abonenta karą umowną za opóźnienie w wysokości określonej w Cenniku, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej.

4. W przypadku niezwrócenia Sprzętu bądź zwrotu Sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji, mimo dodatkowego wezwania ze strony Dostawcy usług, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej za brak zwrotu Sprzętu lub zwrócenie Sprzętu uszkodzonego, określonej przez Dostawcę usług w Cenniku. W takim wypadku Konsument nie będzie odrębnie obciążany karą umowną, o której mowa w ustępie poprzedzającym. Zapłata kary umownej nie powoduje przejścia własności Sprzętu na Abonenta.

5. Dostawca usług informuje, iż zużyty Sprzęt nie może być umieszczany łącznie z innymi odpadami i powinien zostać dostarczony do Dostawcy usług, zgodnie z postanowieniami niniejszego paragrafu i na zasadach określonych na stronie www.Dostawcy usług. Realizując ten obowiązek, gospodarstwa domowe przyczyniają się do ponownego użycia i odzysku, w tym recyklingu, zużytego Sprzętu. Na Sprzęcie został umieszczony symbol składający się z przekreślonego, kołowego kontenera na odpady wskazujący na selektywne zbieranie zużytego Sprzętu. Umieszczenie zużytego Sprzętu wraz z innymi odpadami może stanowić zagrożenie dla środowiska i zdrowia ludzi wynikające z obecności składników niebezpiecznych w Sprzęcie. Informacja o masie Sprzętu została dołączona do Sprzętu. 6. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonenckiej Abonent powinien w zależności od informacji pozyskanej od Dostawcy usług: pozostawić Urządzenie ONT w gnieździe światłowodowym lub po dezaktywacji usługi odłączyć Urządzenie ONT i zwrócić w terminie 14 dni od rozwiązania Umowy do Dostawcy usług zgodnie z informacją opisaną na stronie www.Dostawcy usług. Abonent powinien zachować zasady bezpieczeństwa przy odłączeniu Urządzenia ONT: nie jest wskazane spoglądanie w otwór ze światłem lasera w gniazdku abonenckim, kablu i routerze oraz zabronione jest spoglądanie w wymienione miejsca przy użyciu przyrządów optycznych, w szczególności: lupy, lornetki, teleskopu.

#### § 34

1. Za zgodą Dostawcy usług Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej na osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie.

2. Dostawca usług może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Dostawcy usług. Wyrażenie zgody może też być uzależnione od innych kwestii, w tym możliwości technicznych i operacyjnych Dostawcy usług.

3. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej Dostawca usług może pobierać opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

#### Rozdział IX. Odpowiedzialność Dostawcy usług, zakres obsługi serwisowej

#### § 35

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług, wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie. Odpowiedzialność Dostawcy usług nie obejmuje korzyści utraconych przez Abonenta niebędących Konsumentem.

2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady Urządzeń Końcowych i nie dokonuje ich napraw, regulacji lub adaptacji. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za inne zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania lub zaniechania Abonenta.

3. Za dodatkowe świadczenia wykonane przez Dostawcę usług w ramach realizacji serwisu wezwanego na wniosek Abonenta, w szczególności z przyczyn wymienionych w ust. 3 powyżej, Dostawca usług może pobierać opłatę określoną w Cenniku w ramach serwisów płatnych.

4. Jeżeli jest to niezbędne do zdiagnozowania problemu związanego ze świadczeniem Usługi Internetowej Abonent, na żądanie Dostawcy usług udzieli wszelkich informacji, w szczególności dotyczących adresu fizycznego MAC routera kablowego/Wi-Fi, karty sieciowej USB, rodzaju systemu operacyjnego oprogramowania zainstalowanego na komputerze oraz informacji dotyczących sprzętu podłączonego do komputera i jego konfiguracji.

#### § 36

1. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług za pośrednictwem połączenia telefonicznego z Dostawcą usług, mailem, na stronie internetowej Dostawcy usług. Dostawca usług zamieszcza na stronie www.onlyfiber.pl informacje o aktualnych zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych.

2. Dane kontaktowe Dostawcy są dostępne na stronie www.onlyfiber.pl/#kontakt.

3. Usunięcie Usterki powinno nastąpić w możliwie najszerszym terminie i według kolejności zgłoszeń. O ile Usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 5 dni roboczych od jej zgłoszenia Dostawca usług określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu Abonentowi.

4. Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od momentu zgłoszenia. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 2 dni roboczych od jej zgłoszenia, Dostawca usług określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu Abonentowi.

5. Dostawca usług nie odpowiada za Usterki lub Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń Końcowych.

6. Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionym Przedstawicielom Dostawcy usług dostęp do Sprzętu i Urządzenia ONT znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Usterki i Awarii w godzinach od 8 do 20. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

7. Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje: 1) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie, 2) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu lub uszkodzeń będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z Umową Abonencką, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem Sprzętu, za zapłatą: a) kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć, b) opłaty za wymianę Sprzętu zgodnie z Cennikiem Dostawcy usług, jeśli Sprzęt został utracony lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.

8. Wymiana Sprzętu następuje po odebraniu przez Przedstawiciela Dostawcy Sprzętu wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego, względnie kopii protokołu zgłoszenia kradzieży Sprzętu właściwemu organowi ścigania.

9. Za konsultacje techniczne i podłączenie Urządzeń Końcowych na wniosek Abonenta Dostawca usług może pobierać opłatę określoną w Cenniku.

#### § 37

1. Zakres odpowiedzialności Dostawcy usług z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonenckiej określają właściwe przepisy, w szczególności Ustawy oraz Kodeksu cywilnego.

2. Za każdy dzień, w którym wystąpiła przerwa w świadczeniu Usługi wynikająca z Awarii, Abonentowi przysługuje prawo do bonifikaty w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za Usługę, której dotyczy Awaria.
3. W sytuacji określonej w ust. 1 i 2 Abonent uprawniony jest do żądania odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, wynikających z przepisów Kodeksu Cywilnego.
4. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje bonifikata, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
5. Przyznanie bonifikaty następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale XI Regulaminu.
6. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w § 27 ust. 4, abonentowi przysługuje od dotychczasowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 78 ust. 4 Ustawy.
7. W przypadku przeniesienia numeru bez zgody abonenta, za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w nowej sieci abonentowi przysługuje od nowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.
8. W przypadku gdy nie doszło do zmiany dostawcy usługi o której mowa w § 25 (2), z przyczyn leżących po stronie dotychczasowego dostawcy usług, Abonentowi przysługuje od tego dostawcy jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.
9. W przypadku gdy nie doszło do zmiany dostawcy usługi o której mowa w § 25 (2), z przyczyn leżących po stronie nowego dostawcy usług, Abonentowi przysługuje od tego dostawcy jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych dotychczasowego dostawcy usługi.

#### § 38

1. Dostawca zastrzega, iż prawidłowe świadczenie Usług wymaga okresowego prowadzenia niezbędnych prac konserwacyjnych i modernizacyjnych Sprzętu, Urządzenia ONT oraz Sieci, skutkujących krótkotrwałymi, nietrwałymi łącznie dłużej niż 24 godziny w miesiącu, przerwami w możliwości korzystania z Usług. Prace te prowadzone będą przez Dostawcę w porze nocnej, w sposób zapewniający minimalizowanie ich uciążliwości dla Abonentów. Czas trwania przerw powyżej 24 godzin traktowany jest jako Awaria.

#### § 39

1. Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.

2. Reklamacja powinna zawierać: 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta; 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu; 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację; 4) Numer Identyfikacyjny lub adres Lokalu, w przypadku Usługi Komórkowej – Numer MSISDN telefonu, którego dotyczy Reklamacja; 5) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług; 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty; 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności; 8) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

3. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie za pośrednictwem rozmowy telefonicznej albo w formie pisemnej za pośrednictwem poczty elektronicznej nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt 1–5, 7 lub 8, Dostawca usług, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamację nieuzupełnioną pozostawia się bez rozpoznania.

4. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 3 powyżej nie spełnia warunków określonych w ust. w ust. 2 pkt 1–5, 7 lub 8, Dostawca usług, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

#### § 40

1. Reklamacja może być złożona o każdej porze za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie w godzinach pracy BOK w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach: 09:00 – 17:00.

2. Reklamacja może być złożona: 1) w formie pisemnej – przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529); 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Przedstawiciela Dostawcy w Lokalu Abonenta; 3) drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej udostępniony do tego celu przez Dostawcę usług lub z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wskazanych do tego celu przez Dostawcę usług.

3. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Klienta uprawnionemu Przedstawicielowi Dostawcy, tj. w formie pisemnej lub ustnie do protokołu, Przedstawiciel Dostawcy usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie.

4. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo drogą elektroniczną, Dostawca usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.

5. Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Biura Obsługi Klienta rozpatrującego reklamację. Powyższych zasad nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

6. Za zgodą Abonenta wyrażoną w reklamacji, w Umowie Abonenckiej lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację drogą elektroniczną na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej, o ile Dostawca usług stosuje taki środek w ramach postępowania reklamacyjnego.

7. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela Abonentowi odpowiedzi na reklamację na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej, o ile Dostawca usług stosuje taki środek w ramach postępowania reklamacyjnego. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji, o ile Dostawca usług stosuje taki środek w ramach postępowania reklamacyjnego.

#### § 41

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.

2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

3. Dostawca usług udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wystanie przed upływem tego terminu przez Dostawcę usług odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

4. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku gdy reklamującym jest osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub korzystająca z usług komunikacji elektronicznej dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 Ustawy (szczegóły na [www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl)) w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonych przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Postępowanie reklamacyjne uważa się za wyczerpane, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Dostawca usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona. W razie nierozwiązania sporu w następstwie złożonej reklamacji Dostawca usług przekazuje Abonentowi w odpowiedzi na reklamację oświadczenie o wyrażeniu zgody albo odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

## Rozdział XI. Ochrona danych osobowych, tajemnica telekomunikacyjna, zarządzanie ruchem telekomunikacyjnym

#### § 42

1. Dane osobowe przetwarzane są przez Dostawcę usług zgodnie z wymogami wynikającymi z przepisów prawa, w oparciu o następujące podstawy: 1) wykonanie Umowy Abonenckiej (np. w celu świadczenia Usług), 2) wypełnienie obowiązku prawnego ciążącego na Dostawcy usług (np. na potrzeby rozpatrywania reklamacji), 3) realizacja prawnie uzasadnionego interesu realizowanego przez Dostawcę usług (np. na potrzeby zapobiegania nadużyciom w sieci telekomunikacyjnej, marketingu bezpośredniego), 4) zgoda Abonenta (np. na potrzeby udostępnienia funkcji „Polecane”).

2. Abonentowi przysługuje prawo do żądania dostępu do danych osobowych, które go dotyczą, ich sprostowania, usunięcia, przeniesienia, ograniczenia przetwarzania, a także do wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania oraz odwołania udzielonych zgód.

3. Dostawca usług informuje Abonenta, iż w zakresie przewidzianym przez obowiązujące przepisy prawa przetwarza: 1) dane osobowe Abonenta oraz inne dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną; 2) dane transmisyjne, w tym dane lokalizacyjne (wskazujące położenie geograficzne Urządzenia Końcowego lub Sprzętu), dane o numerze użytkownika wywoływanego i

wywołującego, rodzaj i czas połączenia oraz dane o jakości połączenia. Dane transmisyjne przetwarzane są dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, zarządzania ruchem w sieciach telekomunikacyjnych, rozliczeń międzyoperatorskich, obsługi klienta, naliczania opłat z tytułu świadczenia Usług oraz dla celów marketingowych. 3) informacje dotyczące faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia. Powyższe dane będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy Abonenckiej, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń, nie dłużej niż do czasu ich przedawnienia, lub wykonywania zadań przewidzianych w przepisach prawa.

4. Szczegółowe informacje dotyczące ochrony danych osobowych, w tym obowiązków i uprawnień związanych z ich pozyskiwaniem i przetwarzaniem, zawarte są w Polityce prywatności udostępnianej Abonentowi przy zawieraniu Umowy Abonenckiej. Aktualną treść Polityki prywatności można znaleźć również na stronie internetowej Dostawcy usług.

#### § 43

1. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług, Dostawca usług jest uprawniony do podejmowania proporcjonalnych i uzasadnionych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci i Usług, a także Urządzeń Końcowych w zakresie świadczenia Usług Internetowych. W szczególności Dostawca usług uprawniony jest do: 1) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług; 2) przerwania albo ograniczenia świadczenia usług komunikacji elektronicznej na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci, Usług lub Urządzeń Końcowych.

2. Dostawca usług jest uprawniony do stosowania środków zarządzania ruchem w Sieci na zasadach określonych w przepisach powszechnie obowiązującego prawa oraz w postanowieniach Regulaminu, obejmujących w szczególności: 1) zarządzanie ruchem dla potrzeb realizacji obowiązków określonych w ust. 1 powyżej oraz wykonania orzeczeń sądów lub rozstrzygnięć innych uprawnionych organów państwowych, w tym realizacji prawnego obowiązku blokowania określonych treści; 2) zapobieganie grożącym przeciążeniom Sieci oraz złagodzenie skutków wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia pojemności łącza w Sieci, w sytuacjach, w których nagły wzrost liczby użytkowników w stosunku do liczby użytkowników regularnych lub nagły wzrost zapotrzebowania na określone treści, aplikacje lub usługi, może doprowadzić do przekroczenia zdolności przesyłowej niektórych elementów Sieci oraz sprawić, że pozostała część Sieci będzie mniej reaktywna; 3) automatyczny i cykliczny pomiar ruchu w Sieci za pomocą specjalistycznego oprogramowania w celu zapewnienia podziału ruchu na niezależne kolejki i pozwalającego w przypadku Awarii na kierowanie w pierwszej kolejności ruchu dla Usług Telefonicznych, a następnie Usług Telewizyjnych; 4) analizowanie natężenia ruchu telekomunikacyjnego na poziomie zagregowanym przy użyciu próbek statystycznych na potrzeby planowania natężenia ruchu telekomunikacyjnego.

3. Z zastrzeżeniem sytuacji określonych w pkt 1)–2) środki zarządzania ruchem stosowane przez Dostawcę usług nie mogą obejmować monitorowania konkretnych treści. Przetwarzanie danych osobowych może odbywać się tylko na zasadach określonych w przepisach prawa, jeśli takie przetwarzanie jest niezbędne i proporcjonalne do osiągnięcia celów określonych w niniejszym paragrafie.

4. Środki zarządzania ruchem stosowane przez Dostawcę usług mogą powodować krótkotrwale obniżenie jakości świadczonych Usług lub uniemożliwić dostęp do poszczególnych treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji danych, w szczególności w zakresie przeglądania stron internetowych, korzystania z poczty e-mail, streamingu wideo lub głosowego.

## Rozdział XII. Postanowienia przejściowe i końcowe

#### § 44

1. W trakcie trwania Umowy Abonenckiej Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie Abonenckiej w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian. Ze zmianami, zatwierdzonymi przez Zarząd Mega-Net Sp. z o.o. Abonent niebędący Konsumentem obowiązany jest z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o mającym nastąpić rozwiązaniu, likwidacji, upadłości, przekształceniu for my prawnej, podziale, połączeniu lub innym zdarzeniu mogącym mieć wpływ na byt prawny Abonenta.

#### § 45

1. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej, Dostawca usług może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Umowy Abonenckiej innym Dostawcom usług, na co Abonent wyraża zgodę.

2. Abonent nie może bez zgody Dostawcy usług przekazać praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej na inną osobę.

3. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do rejestrowania rozmów telefonicznych prowadzonych przez Abonenta z Biurem Obsługi Klienta w celu utrwalenia jego wniosków oraz oświadczeń.

#### § 46

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą w szczególności odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, Ustawy i przepisów wykonawczych.

2. Do spraw wszczętych i nie zakończonych przed wejściem w życie Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu.

3. Regulamin wchodzi w życie w dniu 1 kwietnia 2026 roku.