

Regulamin świadczenia usług telewizji cyfrowej

§ 1

Postanowienia ogólne i przedmiot Regulaminu

1. Niniejszy Regulamin określa szczegółowe zasady świadczenia przez:
 - a) Bialnet Sp. z o.o. z siedzibą w Białymstoku (15-034) przy ul. Dobrej 12, wpisanej do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0000435746 oraz rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 5057, adres poczty elektronicznej biuro@bialnet.com.pl (zwana dalej: **Operatorem lokalnym**);
 - b) **EVIO Polska Sp. z o.o.** z siedzibą w Poznaniu, 61-708, ul. Chopina 4, wpisana w rejestrze przedsiębiorców KRS pod numerem KRS: 0000171054, REGON: 634497403, NIP: 7781410391, kapitał zakładowy 200.000,- zł reprezentowana przez pełnomocnika EVIO Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu,*
 - c) **EVIO Sp. z o.o.** z siedzibą w Poznaniu, 61-714, al. Niepodległości 27, wpisana w rejestrze przedsiębiorców KRS pod numerem KRS: 0000377126, REGON: 301664164, NIP: 783-166-63-08, kapitał zakładowy 30.000,- zł * (zwana/zwanymi dalej: **EVIO**)**,usług dostarczania programów telewizyjnych, tym Usługi Aktywacji, wraz z Usługami dodatkowymi, zwanymi dalej również - każdy z osobna: **Dostawcą** lub łącznie: **Dostawcami**.
2. Dostawcy świadczą Usługi w zasięgu Sieci, w zakresie istniejących możliwości technicznych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Dostawcy świadczą swoje Usługi zgodnie z zakresem wskazanym w ust. 1 powyżej. Zakres konkretnych Usług świadczonych na rzecz poszczególnych Abonentów określa Umowa. Każdy z Dostawców ponosi wobec Abonenta indywidualną odpowiedzialność za realizację świadczonych przez siebie Usług.
3. Świadczenie Usług i korzystanie z nich odbywa się na podstawie: Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (zwanej dalej **Umową**), niniejszego Regulaminu świadczenia usług telewizji cyfrowej (zwanego dalej **Regulaminem**), Cennika świadczenia usług (zwanego dalej **Cennikiem**), **Regulaminu promocji**, jeżeli Umowa zawarta zostanie na warunkach promocyjnych oraz Zamówienia, jeżeli takowe zostało złożone w formie elektronicznej lub pisemnej.

§ 2

Słownik definicji

Użytym w Umowie, Regulaminie, Cenniku, Regulaminach promocji, a także pozostałych dokumentach stosowanych przez Dostawców nadaje się następujące znaczenie:

- a. **Abonament** – należna Dostawcy od Abonenta stała opłata miesięczna za korzystanie z Usług Dostawcy. Usługi objęte Abonamentem szczegółowo określa Umowa;
- b. **Abonent** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna albo jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, z którą Dostawcy (działający samodzielnie lub przez odpowiednio umocowanego Operatora lokalnego) zawarli Umowę na piśmie lub w formie elektronicznej, za pomocą formularza udostępnionego w Serwisie internetowym, o ile Dostawcy zapewnią taką możliwość;
- c. **Awaria** – nieprawidłowość funkcjonowania Sieci lub Sprzętu, skutkująca zaprzestaniem świadczenia Usług lub niedotrzymaniem parametrów jakości ich świadczenia, określonych w Umowie, za której usunięcie ponosi odpowiedzialność, zgodnie z zasadami Kodeksu Cywilnego, Dostawca;
- d. **Biuro Obsługi** – prowadzony przez Dostawcę lokal przeznaczony do obsługi Abonentów. Aktualna lista Biur Obsługi dostępna jest w Serwisie internetowym;
- e. **Gniazdo abonentkie** – fizyczny punkt, w którym Abonent uzyskuje dostęp do Sieci, znajdujący się w Lokalu, umożliwiający podłączenie Urządzenia lub Sprzętu, celem korzystania z Usług;
- f. **Konsument** – Abonent zawierający Umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową;
- g. **Lokal** – wydzielona trwałymi ścianami w obrębie budynku izba lub zespół izb, w którym świadczone są lub mają być świadczone Usługi;
- h. **Okres rozliczeniowy** – miesięczny okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy z tytułu świadczonych Usług, pokrywający się z miesiącem kalendarzowym;
- i. **Podstawowa obsługa serwisowa** – obejmuje świadczone przez Dostawcę usługi w zakresie prawidłowości funkcjonowania oraz bezpieczeństwa Sieci i Sprzętu, w zakresie wskazanym w §7 Regulaminu, w tym nieodpłatną (nie dotyczy opłaty z tytułu zakończenia połączenia, w przypadku połączeń telefonicznych) możliwość kontaktu ze służbami odpowiedzialnymi za obsługę serwisową (w tym aktualną, alternatywną ofertę Usług Dostawcy) za pośrednictwem poczty elektronicznej, pod adresem biuro@bialnet.com.pl, oraz telefonicznie, pod numerem 856 777 777;
- j. **Przedstawiciel Dostawcy** – umocowana przez Dostawcę osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub uprawniona do wykonywania jej postanowień, a także osoba wykonująca w imieniu Dostawcy czynności techniczne konieczne do świadczenia Usług na rzecz Abonenta.
- k. **Serwis internetowy** – strona internetowa prowadzona przez Operatora lokalnego pod adresem www.bialnet.com.pl oraz przez EVIO pod adresem www.pakiety.tv, wraz z podstronami, w tym indywidualnymi stronami elektronicznego Biura Obsługi;
- l. **Sieć** – sieć telekomunikacyjna, którą dysponują Dostawcy, oparta na technologii przewodowej, wykorzystywana przez Dostawców do świadczenia Usług;
- m. **Siła wyższa** – zewnętrzne zdarzenie niezależne od Stron, które nie jest możliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności: wojny, katastrofy naturalne, strajki;
- n. **Sprzęt** – wszelkie urządzenia elektryczne lub elektroniczne, przeznaczone do świadczenia przez Dostawcę Usług (w szczególności dekodery, moduł CAM, karta dekodująca, zasilacz i kable), stanowiące własność Dostawcy oraz oddane do używania Abonentowi. Postanowienia Regulaminu stosuje się odpowiednio, w przypadku Abonenta dysponującego własnym Sprzętem;
- o. **Umowa** – umowa o świadczenie Usług zawarta z Abonentem przez Dostawców (działających samodzielnie lub za pośrednictwem odpowiednio umocowanego Operatora lokalnego) w formie pisemnej lub formie elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego w Serwisie internetowym;
- p. **Urządzenie** – urządzenie Abonenta umożliwiające korzystanie z Usług, w szczególności odbiornik telewizyjny, telefon, router, urządzenia mobilne spełniające wymagania opisane w § 13 ust. 2 oraz komputer osobisty;
- q. **Usługa** – usługa dostarczania programów telewizyjnych, w tym usługa Aktywacji wraz z Usługami dodatkowymi, jak również usługi serwisowe, świadczone na rzecz Abonenta przez poszczególnych Dostawców. Zakres Usług świadczonych na rzecz poszczególnych Abonentów, jak również Dostawców świadczących poszczególne Usługi na rzecz Abonenta określa Umowa;
- r. **Usługi dodatkowe** – usługi świadczone przez Dostawcę, powiązane z Usługami, wskazane w Cenniku, Regulaminie lub w Umowie;
- s. **Zamówienie** – porozumienie, na podstawie którego Strony wskazują zakres Usług, które mają być przedmiotem Umowy, pozwalające na ustalenie faktu istnienia możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, stworzenie takich możliwości lub określenie kosztów ich

stworzenia.

§ 3

Zawarcie i czas trwania Umowy

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, po spełnieniu przez osobę mającą zostać Abonentem warunków określonych w Regulaminie oraz stwierdzeniu przez Dostawcę istnienia możliwości technicznych świadczenia Usług. Dostawca może dodatkowo zapewnić możliwość zawarcia Umowy w formie elektronicznej, za pomocą formularza udostępnionego w Serwisie internetowym. Zapisy niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio w przypadku rozszerzania zakresu Umowy o Usługę kolejnego rodzaju, w tym o Usługę dodatkową.
2. W przypadku braku możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, jak również występowania okoliczności istotnie utrudniających przyłączenie Lokalu do Sieci lub rodzących znaczne jego koszty, Dostawca może odmówić zawarcia Umowy lub uzgodnić z Abonentem, przed zawarciem Umowy, w osobnym porozumieniu, sposób wykonania zleconych Usług, w szczególności ich termin oraz koszt.
3. Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony, o ile jej postanowienia nie stanowią jednoznacznie odmiennie. W przypadku zawarcia Umowy na czas oznaczony, po upływie tego czasu, ulega ona automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony. Strony mogą zapobiec przedłużeniu okresu obowiązywania Umowy na czas nieoznaczony, składając odpowiednio oświadczenie. Dla swej skuteczności oświadczenie winno zostać doręczone na miesiąc kalendarzowy przed upływem terminu na jaki umowa została zawarta. W przypadku nieprzedłużenia okresu obowiązywania Umowy, Umowa wygasa z ostatnim dniem czasu, na który została zawarta.
4. Minimalny czas trwania Umowy stanowi jeden pełny Okres rozliczeniowy. Jeden pełny Okres rozliczeniowy stanowi również minimalny czas świadczenia poszczególnych Usług o charakterze ciągłym. Zapis zdania pierwszego w szczególności zapewnia możliwość zawarcia Umowy na czas oznaczony, nie dłuższy niż 12 miesięcy. W przypadku Konsumenta, czas oznaczony, stanowiący początkowy czas obowiązywania Umowy nie może być dłuższy niż 24 miesiące.
5. W przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych, Regulaminy promocji traktować należy jako uregulowania szczególne wobec Regulaminu oraz Cennika.

§ 4

Lokal

1. Dostawca może żądać przedstawienia informacji lub dokumentów, potwierdzających przysługiwanie Abonentowi odpowiedniego tytułu prawnego do Lokalu.
2. Dostawca zawrze Umowę, obejmującą przyłączenie Lokalu do Sieci, wyłącznie z podmiotem, któremu przysługuje odpowiedni tytuł prawny do tego Lokalu. Dostawca może odmówić przyłączenia Lokalu do Sieci, w przypadkach opisanych we właściwych przepisach, w szczególności uzależnić wykonanie takiej czynności od współdziałania uprawnionego, o którym mowa w art. 684 KC w związku z art. 32 ustawy o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych.
3. Abonent zobowiązany jest umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy, w uzgodnionym terminie, dostęp do Sprzętu oraz innych elementów Sieci, znajdującej się na terenie Lokalu, w zakresie, w którym jest to niezbędne dla zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Sieci, w tym w szczególności celem jej konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji.

§ 5

Abonent

1. Umowa jest zawierana:
 - a. w imieniu Dostawcy przez umocowanego przez niego Przedstawiciela Dostawcy,
 - b. przez Abonenta – osobiście lub przez działającego w jego imieniu i na jego rzecz przedstawiciela ustawowego lub pełnomocnika. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Dostawcy oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej.
2. Zawarcie Umowy może zostać uzależnione od podania przez Abonenta pełnych danych:
 - a. w przypadku osoby fizycznej: nazwisko i imiona, imiona rodziców, miejsce i data urodzenia, adres aktualnego miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeżeli jest inny niż adres zamieszkania, numer ewidencji PESEL lub numer paszportu lub karty pobytu w przypadku obcokrajowca, a dodatkowo za zgodą Abonenta innych danych np. numer ewidencji podatkowej NIP Abonenta, numer konta bankowego, adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych,
 - b. w przypadku osób prawnych, jednostek organizacyjnych niebędących osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną i osób fizycznych zawierających Umowę w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą: nazwa firmy, aktualny i dokładny adres siedziby firmy oraz przedstawienie podstawowych dokumentów identyfikujących status prawny Abonenta, w szczególności: odpis z rejestru lub ewidencji oraz kopia zaświadczenia NIP i wydania numeru Regon.
3. Dostawca, w przypadku powzięcia wątpliwości odnośnie możliwości wykonania przez Abonenta zobowiązań, może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - 3.1 dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawcy,
 - 3.2 pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530); Dostawca powiadomi Abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
4. Dostawca może odmówić zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta, w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta. W szczególności Dostawca może odmówić zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych lub żądać zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy poprzez dokonanie przedpłaty w wysokości sumy opłaty przyłączeniowej oraz aktywacyjnej, jak również sześciokrotności należnego Abonamentu. Dostawca może również żądać złożenia kaucji za Sprzęt oddany do używania.
5. Dostawca uprawniony będzie do zaspokojenia swych roszczeń z kwot opisanych w ust. 4, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty należności, w formie pisemnej. Postanowienia zdania pierwszego nie naruszają uprawnienia Dostawcy do zawieszenia świadczenia Usług lub wypowiedzenia Umowy, z zachowaniem właściwego trybu, przewidzianego postanowieniami Regulaminu. W przypadku opisanym w zdaniu pierwszym Abonent zobowiązany będzie do uzupełnienia kwot opisanych w ust. 4, w terminie 7 dni od wezwania Dostawcy.
6. Dostawca zwróci Abonentowi kwotę opisaną w ust. 4, w terminie 7 dni od wygaśnięcia Umowy oraz zaspokojenia przez Abonenta roszczeń Dostawcy wynikających z Umowy.
7. Dostawcy przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy, jeżeli podmiot zawierający Umowę lub dokonujący Zamówienia posługuje się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności.
8. Abonent zobowiązany jest do zapewnienia zasilania Sprzętu oraz innych elementów Sieci, zainstalowanych w Lokalu, niezbędnych do korzystania z Usług.
9. Niedopuszczalne jest dostarczanie przez Abonenta, przy wykorzystaniu Usług dodatkowych, treści o charakterze bezprawnym.

Rozpoczęcie świadczenia Usług

1. Każdy z Dostawców będzie świadczyć Usługi na rzecz Abonenta na podstawie Umowy i w zakresie określonym jej postanowieniami, w tym określonymi w niniejszym Regulaminie.
2. Dostawca uprawniony jest do zróżnicowania zakresu oraz cen Usług dostępnych dla poszczególnych grup Abonentów, w tym w szczególności jego ograniczenia dla Abonentów korzystających z Usług na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej lub dla celów publicznego odtwarzania programów, w zależności od zakresu posiadanych przez Dostawcę uprawnień.
3. Zawierając Umowę, Abonent wyraża zgodę na przeprowadzenie przez Przedstawicieli Dostawcy prac w Lokalu, niezbędnych dla Przyłączenia, w tym w szczególności poprowadzenie kabli, w tym przez nieruchomości gruntową, na której położony jest Lokal, przewiercenie niezbędnych otworów, zainstalowanie Gniazda abonenckiego oraz montaż Sprzętu.
4. Abonent jest zobowiązany współpracować z Przedstawicielem Dostawcy, w sposób gwarantujący dokonanie Przyłączenia w możliwie najkrótszym czasie.
5. Przedstawiciele Dostawcy nie są zobowiązani do obsługi bądź naprawy Urządzenia, w szczególności do jego konfiguracji. Dostawca nie jest odpowiedzialny za zły stan techniczny Urządzeń Abonenta, ani za zakłócenia techniczne spowodowane tym stanem.
6. W Lokalu Abonenta zostaje zainstalowane jedno Gniazdo abonenckie będące własnością Dostawcy. Za przyłączenie drugiego oraz kolejnych Gniazd abonenckich w Lokalu, Abonent ponosi opłaty zgodnie z obowiązującym Cennikiem. Maksymalną liczbę Gniazd abonenckich w Lokalu wyznacza oferta Dostawcy oraz techniczne warunki przyłącza Lokalu do Sieci.

§ 7

Sprzęt

1. Sprzęt oraz wszelkie inne elementy Sieci przekazane Abonentowi, w tym zamontowane w Lokalu pozostają własnością Dostawcy wskazanego w Umowie.
2. Sprzęt oraz wszelkie inne elementy Sieci mogą być używane jedynie w Lokalu wskazanym w Umowie lub w innym miejscu uzgodnionym przez Strony w Umowie.
3. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Sprzętem ani innymi elementami Sieci, a w szczególności do ich udostępniania (bezpłatnie i odpłatnie) osobom trzecim. Abonent nie jest uprawniony do przyłączania do Sieci urządzeń innych niż Sprzęt lub Urządzenie.
4. Udostępnienie Abonentowi Sprzętu, jak również Przyłączenie potwierdzone zostaną w protokole odbioru, podpisanym przez Abonenta.
5. Z chwilą wydania Sprzętu lub innych elementów Sieci zainstalowanych w Lokalu, ryzyko ich utraty (w tym również spowodowanej kradzieżą), zniszczenia lub uszkodzenia przechodzi na Abonenta.
6. Abonent zobowiązuje się używać Sprzętu oraz innych elementów Sieci zgodnie z udostępnioną instrukcją obsługi i ich przeznaczeniem oraz nie dokonywać w nich żadnych zmian. Podczas wyładowań atmosferycznych Sprzęt i Urządzenia powinny być odłączone od zasilania energetycznego oraz Gniazda abonenckiego.
7. Abonent zobowiązany jest powiadomić Przedstawiciela Dostawcy – w terminie 48 godzin – o stwierdzeniu utraty lub zniszczenia Sprzętu lub innych elementów Sieci.
8. W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Sprzętu lub elementów Sieci zainstalowanych w Lokalu, po ich wydaniu Abonentowi, koszty naprawy lub wymiany ponosi Abonent, w tym w szczególności w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień ust. 3 lub ust. 6. Postanowienia zdania pierwszego nie dotyczą przypadków utraty, zniszczenia lub uszkodzenia wynikłego z wad Sprzętu lub elementów Sieci, za które odpowiedzialność na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym ponosi Dostawca, producent Sprzętu lub elementów Sieci.
9. Z zastrzeżeniem jednoznacznie odmiennych postanowień Umowy lub Regulaminu, a w szczególności wskazanych w niniejszym paragrafie, Dostawca nie wprowadza ograniczeń w zakresie korzystania ze Sprzętu, jak również oświadcza, że nie zostały one wprowadzone na jego zlecenie.

§ 8

Zasady zwrotu Sprzętu

1. Abonent zobowiązany jest na swój koszt zwrócić Sprzęt do Biura Obsługi, w ciągu 30 dni od dnia wygaśnięcia Umowy.
2. Abonent zobowiązany jest do zwrotu na swój koszt Sprzętu, w przypadku zmiany Pakietu usług, skutkującej koniecznością wymiany Sprzętu, w ciągu 30 dni od dnia zmiany Pakietu usług. Dostawca uprawniony jest do uzależnienia wydania właściwego Sprzętu od zwrotu Sprzętu dotąd posiadanego przez Abonenta.
3. Na żądanie i koszt Abonenta Sprzęt może zostać odebrany z Lokalu przez Przedstawiciela Dostawcy. **Jeżeli Dostawca wydał Sprzęt w Lokalu Abonenta wówczas Przedstawiciel Dostawcy odbierze go z Lokalu, chyba że Abonent dobrowolnie sam zwróci Sprzęt Dostawcy w innej formie.**
4. Na zasadach określonych w Cenniku Dostawca może obciążyć Abonenta obowiązkiem zapłaty kary umownej, w wysokości wskazanej w Cenniku, jeżeli Abonent nie zwróci Sprzętu, w terminie wskazanym w ust. 1-2. Kwota kary umownej liczona będzie odrębnie dla każdego elementu Sprzętu, udostępnionego Abonentowi. Kwota kar umownych nie przekroczy wartości powoływanego Sprzętu.

§ 9

Awarie

1. Dostawca zobowiązuje się do usuwania Awarii w terminie nie dłuższym niż 3 dni roboczych od daty powzięcia o nich informacji, w tym w szczególności ich zgłoszenia przez Abonenta. Za dni robocze uważa się dni od poniedziałku do piątku w godzinach 9.00 – 17.00, o ile Abonent nie uzgodnił z Dostawcą innego terminu. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii w terminie opisanym w zdaniu pierwszym, Dostawca określa termin jej usunięcia i poinformuje o takim terminie Abonenta.
 1. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Przedstawiciela Dostawcy o występujących zakłóceniach w korzystaniu z Usług.
 2. Za każdy dzień nie wykonywania lub nienależytego wykonywania Usług wskutek Awarii, Abonentowi przysługują:
 - a. prawo obniżenia Abonamentu za okres rozliczeniowy, w którym doszło do niewykonania lub nienależytego wykonywania Usług,
 - b. prawo do kary umownej.
 3. Prawo obniżenia Abonamentu przysługuje w wysokości stanowiącej równowartość 1/30 Abonamentu należnego za miesiąc, w którym doszło do nie wykonywania lub nienależytego wykonywania Usług wskutek Awarii, za każdy dzień nie wykonywania lub nienależytego wykonywania Usług wskutek Awarii, trwającego dłużej niż dwie godziny.
 4. Obniżenie Abonamentu oraz zapłata kary umownej nastąpią poprzez obniżenie kwoty do zapłaty z tytułu pierwszego Abonamentu (oraz ewentualnie następnym), należnego po dniu powstania prawa Abonenta. Zapłata kwoty należnej z tytułu obniżenia Abonamentu oraz kary umownej może nastąpić poprzez dokonanie przelewu na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy lub poprzez wypłatę w Biorze Obsługi, na wniosek Abonenta, w terminie 14 dni od złożenia odpowiedniego wniosku. Wniosek o dokonanie płatności przelewem lub poprzez wypłatę winien zostać doręczony Dostawcy do ostatniego dnia miesiąca, w którym stwierdzone zostało roszczenie Abonenta o zapłatę (w szczególności w toku postępowania reklamacyjnego).

5. W celu dochodzenia obniżenia Abonamentu lub zapłaty kar umownych Abonent winien złożyć reklamację, zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
6. Postanowienia niniejszego paragrafu nie naruszają bezwzględnie obowiązujących wartości odszkodowania, opisanych w art. 105 ustawy Prawo telekomunikacyjne, w przypadkach opisanego w tym przepisie świadczenia na rzecz jednostek uprawnionych.

§ 10

Usługi

1. Za Przyłączenie oraz Aktywację Abonent zobowiązany jest do poniesienia opłat w wysokości określonej w Cenniku. Dostawca rozpoczyna naliczanie należnego mu Abonamentu z chwilą Aktywacji.
2. Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłat dodatkowych w przypadkach określonych w Cenniku, nie objętych Abonamentem. W szczególności dotyczy to opłat za świadczenie Usług dodatkowych oraz z opłat z tytułu usług serwisowych nie wchodzących w zakres Podstawowej obsługi serwisowej.
3. W ramach Abonamentu świadczone są wyłącznie Podstawowe usługi serwisowe. Pozostałe usługi z zakresu obsługi serwisowej wskazane w Regulaminie lub Cenniku, podlegają opłacie zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
4. Dostawca zobowiązuje się świadczyć Usługi z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych. Minimalne poziomy jakości Usługi określa Umowa. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli nieosiągnięcie parametrów świadczonych Usług wynika z ograniczeń Urządzeń określonych w Regulaminie.
5. Dostawca nie gromadzi danych o lokalizacji Urządzenia Abonenta oraz Sprzętu w celach związanych z zapewnieniem funkcjonalności Usługi.
6. Dostawca nie wprowadza ograniczeń w dostępie ani korzystaniu z Usług, innych niż jednoznacznie określone w Umowie, Regulaminie oraz Regulaminie promocji, w przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych.
7. Dostawca wprowadza następujące procedury, w celu pomiaru ruchu i organizacji w Sieci: a) zautomatyzowana analiza obciążenia ruchem wybranych elementów Sieci w czasie rzeczywistym, b) interwencja serwisu technicznego, w przypadku Awarii, jak również przypadkach opisanych w § 23 ust. 3.
8. Procedury opisane w ust. 7 umożliwiają ograniczenie częstotliwości oraz czasu występowania Awarii, jak również pozytywnie wpływają na bezpieczeństwo i integralność Sieci. Procedury opisane w ust. 7 nie posiadają negatywnego wpływu na jakość Usługi.
9. Dostawca przekazywać będzie Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych pocztą elektroniczną, na adres wskazany przez Abonenta w Umowie. Dostawca może zapewnić również przekazywanie takich informacji za pośrednictwem konta Abonenta, dostępnego za pośrednictwem Serwisu internetowego. W szczególnych przypadkach, za uprzednią zgodą Abonenta Dostawca może także przekazać te informacje telefonicznie lub krótką wiadomością tekstową, wysłaną na numer telefonu podany w tym celu przez Abonenta w Umowie. W przypadku informacji dotyczących ogółu lub większej grupy Abonentów, Dostawca może ponadto przekazać przedmiotową informację w formie komunikatu umieszczonego bezpośrednio w Serwisie internetowym.
10. Dostawca będzie niezwłocznie (nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia) przekazywać Abonentowi będącemu osobą fizyczną informację o naruszeniu jego danych osobowych, które mogło mieć niekorzystny wpływ na jego prawa. Przez naruszenie danych osobowych, które może wywrzeć niekorzystny wpływ na prawa rozumie się takie naruszenie, które w szczególności może skutkować nieuprawnionym posługiwaniem się danymi osobowymi, szkodą majątkową, naruszeniem dóbr osobistych, ujawnieniem tajemnicy bankowej lub innej ustawowo chronionej tajemnicy zawodowej. Postanowienia ust. 9, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji, stosuje się odpowiednio. Zawiadomienie nie będzie wymagane w zakresie, w którym Dostawca wdrożył przewidziane przepisami o ochronie danych osobowych odpowiednie techniczne i organizacyjne środki ochrony, które uniemożliwiają odczytanie danych przez osoby nieuprawnione oraz zastosowali je do danych, których ochrona została naruszona.
11. Dostawca informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci, wymagającego podjęcia środków wykraczających poza podjęte przez Dostawcę środki techniczne i organizacyjne, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Postanowienia ust. 9, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji stosuje się odpowiednio.

§ 11

Warunki płatności

1. Wszelkie płatności należne Dostawcom od Abonenta z tytułu realizacji Umowy płatne będą na podstawie faktury VAT. Płatność dokonywana będzie wyłącznie na rachunek bankowy wskazany na fakturze VAT, stanowiącej podstawę tej płatności lub w kasie Dostawcy lub innego wskazanego przez niego podmiotu. Dniem zapłaty jest data wpływu należności na rachunek bankowy wskazany w fakturze VAT lub dzień uiszczenia należności w kasie Dostawcy lub innego wskazanego przez niego podmiotu. Listę udostępnionych kas Dostawcy, jak również innych wskazanych podmiotów Dostawca umieszcza w Serwisie internetowym.
2. Faktura VAT zawiera informacje o:
 - 2.1 opłatach za Usługi świadczone przez Dostawców na rzecz Abonenta, w szczególności o terminie oraz sposobie płatności,
 - 2.2 Usługach świadczonych na rzecz Abonenta w okresie, którego dotyczy wystawiona faktura VAT.
3. Dostawca dostarcza na żądanie Abonenta, za wynagrodzeniem wskazanym w Cenniku szczegółowy wykaz wykonanych Usług – wraz z fakturą VAT wystawioną za Okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz – począwszy od bieżącego Okresu rozliczeniowego, do końca Okresu rozliczeniowego, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu.
4. Dostawca dostarcza, na żądanie Abonenta, za wynagrodzeniem wskazanym w Cenniku, szczegółowy wykaz wykonanych Usług, obejmujący Okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie. W takim przypadku szczegółowy wykaz wykonanych Usług dostarcza się w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.
5. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłat za świadczone Usługi, w tym w szczególności Abonamentu, na podstawie faktury VAT udostępnianej w Panelu Abonenta lub na dekodерze cyfrowym, z góry, nie później niż do 10 dnia miesiąca, w którym świadczona była dana Usługa. Opłaty, których wysokość zależy od zakresu korzystania przez Abonenta z Usług, w tym w szczególności opłaty za Usługę VoD, uiszczane być winny z dołu, do 14 dnia okresu rozliczeniowego następującego po miesiącu, w którym Usługi te były świadczone. Przewidziane w Cenniku opłaty za Przyłączenie lub Aktywację Usług należne są w terminie 14 dni od dnia uruchomienia Usługi.
6. Wygaśnięcie Umowy nie zwalnia Abonenta od obowiązku uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi.
7. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia odsetek od kwot należnych Dostawcy, za każdy dzień opóźnienia w ich płatności, na podstawie wystawionego przez Dostawcę dokumentu księgowego. Odsetki obliczone zostaną w wysokości odsetek maksymalnych, w rozumieniu art. 359 Kodeksu cywilnego.

§ 12

Usługa telewizji

1. Usługa telewizji dostępna jest wyłącznie dla Abonentów i świadczona jest przez Dostawców. Polega ona na dostarczaniu programów telewizyjnych przy wykorzystaniu technologii IPTV lub DVB-C. Sposób świadczenia Usługi telewizji dla indywidualnych Abonentów określa Umowa abonencka.

2. W przypadku braku odmiennych zapisów Umowy, Cennika lub Regulaminu promocji, zawarcie Umowy uprawnia do korzystania z Usługi telewizyjnej, przy pomocy wyłącznie jednego Urządzenia.
3. Programy telewizyjne wchodzące w poszczególne Pakiety usług określa Oferta programowa dla poszczególnych pakietów Usług.
4. W celu prawidłowego świadczenia przez Dostawcę TV Usługi telewizyjnej niezbędne jest korzystanie z:
 - a. w technologii IPTV: dekodera ADB-2840C
 - b. w technologii DVB-C: dekodera ADB-2840C lub ADB-3830CD

§ 13

Usługa dodatkowa eGO! Player

1. Jeżeli Umowa abonencka tak stanowi, Dostawca zapewnia Abonentowi Usługę telewizyjną odpłatną lub nieodpłatną Usługę dodatkową, polegającą na zapewnieniu w wybranym przez Abonenta czasie dostępu do transmisji programów telewizyjnych w technologii przesyłu strumieniowego (dalej: **eGO! Player**), przy wykorzystaniu urządzeń mobilnych.
2. Warunkiem skorzystania z usługi eGO! Player jest:
 - a. posiadanie własnego Urządzenia Abonenta – urządzenia mobilnego z dostępem do Internetu (w tym komputer, smartfon, tablet, smart TV), umożliwiającego odbiór sygnału strumieniowego eGO! Player, spełniającego następujące minimalne parametry techniczne: Urządzenie mobilne z systemem operacyjnym Android wersja 2.3.3 i wyższa lub Urządzenie mobilne z oprogramowaniem iOS oraz;
 - b. samodzielne pobranie przez Abonenta bezpłatnej aplikacji eGO! Player umożliwiającej odbiór usługi eGO! Player z serwisu App Store, Google Play lub innego podobnego serwisu internetowego, dystrybuującego taką aplikację.
3. Usługa dodatkowa eGO! Player świadczona jest przy wykorzystaniu łącza internetowego dostarczanego przez Operatora lokalnego. Opcje Usługi dodatkowej eGO! Player świadczone na rzecz poszczególnych Abonentów określa Umowa.
4. Usługa dodatkowa eGO! Player może być świadczona wyłącznie pod warunkiem, że pozwalają na to warunki techniczne, w szczególności parametry i konfiguracja Urządzenia posiadanego przez Abonenta oraz warunki techniczne łącza internetowego wykorzystywanego do korzystania z tej usługi.
5. Zestawienie programów telewizyjnych transmitowanych w ramach Usługi dodatkowej eGO! Player określa Oferta programowa, przy czym Abonentowi zostaną udostępnione jedynie programy do których uzyskał dostęp na mocy zawartej przez niego Umowy
6. Transmisja programów telewizyjnych w technologii przesyłu strumieniowego jest kodowana w celu uniemożliwienia dostępu do niej podmiotom trzecim. W celu odbioru Usługi dodatkowej eGO! Player, Dostawca przekazuje Abonentowi jednorazowy kod aktywacyjny, pozwalający na autoryzację Urządzenia Abonenta, na które dostarczona ma zostać Usługa dodatkowa eGO! Player. Abonent nie jest uprawniony do udostępniania kodu podmiotom trzecim.
7. O ile Umowa nie stanowi inaczej, Abonent jest uprawniony do wykorzystywania maksymalnie 3 urządzeń mobilnych w jednym czasie, w ramach poszczególnych opcji Usługi dodatkowej Streaming TV wskazanych w ust. 3.
8. Wysokość opłat (jeśli jest pobierana) z tytułu świadczenia odpłatnej Usługi dodatkowej eGO! Player określa Cennik. Opłata z tytułu świadczenia Usługi dodatkowej eGO! Player będzie każdorazowo doliczana do należności Dostawcy, wskazywanych w fakturze VAT za dany Okres rozliczeniowy.
9. Treści multimedialne udostępniane w ramach Usługi dodatkowej eGO! Player stanowią utwory podlegające ochronie zgodnie z przepisami obowiązującego prawa. Abonent uprawniony jest do korzystania z nich wyłącznie w ramach i w celu odbioru Usługi dodatkowej eGO! Player, na własny użytek, przy użyciu Urządzenia znajdującego się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
10. Abonent nie może kopiować, utrwalać, rozpowszechniać, rozprowadzać ani w inny sposób publicznie udostępniać całości ani żadnej części treści multimedialnych udostępnianych w ramach Usługi dodatkowej eGO! Player. Postanowienia niniejszego ustępu nie naruszają uprawnień Abonenta do korzystania z treści multimedialnych w zakresie wynikającym z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, określających dopuszczalny zakres dozwolonego użytku osobistego.
11. Zakazane jest wykorzystywanie przez Abonenta Usługi dodatkowej eGO! Player do celów sprzecznych z Umową, Regulaminem, powszechnie obowiązującym prawem, dobrymi obyczajami, jak również do celów naruszających prawa lub dobra osobiste osób trzecich lub uzasadnione interesy Dostawcy TV.
12. W zakresie świadczenia Usługi dodatkowej eGO! Player niniejszy Regulamin stanowi również regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

§ 14

Usługa dodatkowa VOD

1. Jeżeli Umowa tak stanowi, Dostawca TV zapewnia Abonentowi Usługę telewizyjną audiowizualną Usługę dodatkową Video na życzenie (dalej: VOD), polegającą na odpłatnym udostępnianiu Abonentowi w wybranym przez niego czasie dostępu do Pozycji wybranej z zestawu Pozycji oferowanego przez Dostawcę TV. Dostawca TV może zapewnić Abonentowi Usługę telewizyjną bezpłatną Usługę dodatkową VOD w ograniczonym zakresie, wskazanym szczegółowo w Umowie.
2. W zakresie dotyczącym świadczenia Usługi dodatkowej VOD, następujące określenia użyte w niniejszym paragrafie mają następujące znaczenie:
 - a. **Kod PIN** – kod służący autoryzacji Abonenta i potwierdzeniu przez niego Wypożyczenia w ramach Usługi dodatkowej VOD, jak również zabezpieczeniu osobom małoletnim dostępu do treści przeznaczonych dla osób powyżej 18 roku życia. Domyślny Kod PIN określany jest jako 1234, jednakże Dostawca zaleca, aby Kod PIN został indywidualnie zmodyfikowany przez Abonenta za pośrednictwem Panelu Abonenta;
 - b. **Limit** – kwotowe ograniczenie, o wysokości wskazanej w Umowie, wartości Pozycji Wypożyczonych w ramach Usługi dodatkowej VOD, którego przekroczenie w danym miesiącu kalendarzowym uprawnia Dostawcę TV do odmowy dalszego świadczenia Usługi w danym miesiącu;
 - c. **Opłata** – szczegółowo określona w Zestawie Pozycji jednorazowa opłata z tytułu okresowego udostępnienia Pozycji Abonentowi w ramach Usługi dodatkowej VOD;
 - d. **Panel Abonenta** – panel obsługowy wyświetlany na ekranie Sprzętu Abonenta, umożliwiający mu w szczególności zapoznanie się z aktualnym Zestawem Pozycji oraz cenami Pozycji, jak również dokonanie Wypożyczenia Pozycji w ramach Usługi dodatkowej VOD;
 - e. **Pozycja** – audycja audiowizualna oferowana przez Dostawcę TV w aktualnym Zestawie Pozycji i odpłatnie udostępniana Abonentowi w ramach Usługi dodatkowej VOD;
 - f. **Wypożyczenie** – dokonanie przez Abonenta za pośrednictwem Panelu Abonenta wyboru określonej Pozycji, która zostanie odpłatnie i okresowo udostępniona mu przez Dostawcę TV w ramach realizacji Usługi dodatkowej VOD;
 - g. **Zestaw Pozycji** – okresowo aktualizowany katalog Pozycji oferowanych przez Dostawcę TV do Wypożyczenia w ramach Usługi dodatkowej VOD.
3. Usługa może być świadczona wyłącznie pod warunkiem, że pozwalają na to warunki techniczne, w tym parametry Urządzenia lub Sprzętu posiadanego przez Abonenta. W szczególności Dostawca TV zastrzega, że świadczenie Usługi dodatkowej VOD jest możliwe tylko dla Abonentów korzystających z dekodów ADB-2840C lub ADB-3830CD.
4. Świadczenie Usługi dodatkowej VOD w danym miesiącu kalendarzowym może zostać wstrzymane po przekroczeniu przez Abonenta Limitu.
5. Katalog Pozycji zawartych w Zestawie Pozycji, jak również wysokość Opłat za Wypożyczenie poszczególnych Pozycji podlega okresowej

- aktualizacji przez Dostawcę TV. Aktualizacja, o której mowa w zdaniu poprzedzającym nie stanowi zmiany niniejszego Regulaminu, w tym zmiany warunków Umowy abonenckiej.
6. Zmiana Zestawu Pozycji oferowanych przez Dostawcę TV, o której mowa w ust. poprzedzającym ma wpływ na możliwość odtworzenia Pozycji Wypożyczonych przez Abonenta przed dokonaniem tej zmiany.
 7. Abonent dokonuje Wypożyczenia spośród aktualnie obowiązującego Zestawu Pozycji, za pośrednictwem Panelu Abonenta, po autoryzacji przy wykorzystaniu Kodu PIN.
 8. Wypożyczona Pozycja zostanie Abonentowi udostępniona niezwłocznie po dokonaniu Wypożyczenia. Od momentu rozpoczęcia odtwarzania Pozycji, Abonent może dokonać jej odtworzenia wielokrotnie, w okresie wskazanym w Panelu Abonenta w momencie dokonania Wypożyczenia. Dodatkowe odtworzenia, dokonane w tym okresie, nie stanowią podstawy do naliczenia dodatkowej opłaty.
 9. Abonent jest uprawniony do korzystania z Wypożyczonych Pozycji w ramach Usługi dodatkowej VOD wyłącznie w zakresie własnego użytku osobistego.
 10. Wypożyczenie Pozycji jest odpłatne, a jego koszt jest zróżnicowany dla poszczególnych Pozycji oferowanych aktualnie przez Dostawcę TV w ramach Zestawu Pozycji. Dokonanie przez Abonenta Wypożyczenia jest równoznaczne z naliczeniem Opłaty za Wypożyczenie. Szczegółowy cennik Wypożyczenia poszczególnych Pozycji określony jest w Zestawie Pozycji dostępnym w Panelu Abonenta. Ceny tam określone są cenami brutto. Opłata z tytułu świadczenia Usługi dodatkowej VOD będzie każdorazowo doliczana do należności obu Dostawcy, wskazywanych w fakturze VAT za dany Okres rozliczeniowy.
 11. Dostęp do Serwisu VOD jest nieodpłatny (Dostawca TV nie pobiera abonamentu), z zastrzeżeniem postanowień ust. 12-13.
 12. Na życzenie Abonenta, Dostawca TV udostępni Abonentowi papierową wersję szczegółowej specyfikacji Pozycji Wypożyczonych w miesiącu kalendarzowym, za jednorazową opłatą wskazaną w Cenniku. Odbioru papierowej wersji specyfikacji Abonent może dokonać osobiście w Biurze Obsługi.
 13. Organem właściwym w sprawach Usługi dodatkowej VOD jest Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji.
 14. W zakresie świadczenia Usługi dodatkowej VOD niniejszy Regulamin stanowi również regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

§ 15

Inne przypadki zmiany Lokalu, kwestia utraty praw do Lokalu

1. W przypadku zmiany Lokalu, w którym mają być świadczone Usługi, jeżeli nowy Lokal nie znajduje się w obrębie właściwej Sieci lub nie występują w nim warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usługi, Dostawca może odmówić zmiany Lokalu, jak przy zawarciu Umowy.
2. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na inną osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, jeśli Dostawca wyrazi na to pisemną zgodę na podstawie kryteriów określonych w ust. 3.
3. Dostawca zastrzega sobie prawo nie wyrażenia zgody na przejęcie praw i obowiązków przez nabywcę praw do Lokalu w przypadkach opisanych Regulaminie, znajdujących zastosowanie przy zawieraniu Umowy, w szczególności może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy od wykonania przez Abonenta wszystkich wymagalnych zobowiązań wobec Dostawcy.

§ 16

Dostawcy ponoszą odpowiedzialność względem Abonenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy na zasadach wynikających z Kodeksu cywilnego oraz ustawy Prawo telekomunikacyjne.

§ 17

Reklamacja

1. Abonent może składać reklamację z powodu:
 - a. niedotrzymania z winy Dostawcy określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - b. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
 - c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
4. Reklamacja może być złożona w każdym Biurze Obsługi. Reklamacja może być złożona:
 - a. w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),
 - b. ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi,
 - c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej biuro@bialnet.com.pl
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
 - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawcę lub adres miejsca zakończenia Sieci,
 - e. datę zawarcia Umowy abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a,
 - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - g. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa pod lit. f,
 - h. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi, nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez roz-

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

§18 **Odpowiedź na reklamację**

1. Jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a. nazwę jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację,
 - b. informację o dniu złożenia reklamacji,
 - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w § 17 ust. 5 lit. g,
 - e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,
 - f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - b. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
4. Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
5. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie abonenckiej lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne stosuje się.
6. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 4 i 5, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 17 ust. 11 oraz § 18 ust. 2 i 3 lit. a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
7. Jeżeli wysłana przez Dostawcę odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w § 17 ust. 4 zdanie drugie, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
8. Reklamujący, w porozumieniu z Dostawcą, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ustępie poprzedzającym ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
9. Dostawca nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

§ 19 **Zawieszenie świadczenia Usług**

1. W okresie zawieszenia świadczenia Usług Dostawca jest zwolniony z obowiązku świadczenia Usług oraz Usług dodatkowych, a Abonent z obowiązku uiszczania opłat.
2. Dostawca może zawiesić świadczenie całości lub odpowiedniej części Usług, jeżeli Abonent, pomimo uprzedniego pisemnego wezwania:
 - a. zalega w zapłacie całości lub części opłaty aktywacyjnej, przyłączeniowej, Abonamentu lub innych opłat określonych w Cenniku powyżej 7 dni od terminu płatności,
 - b. narusza zobowiązania wynikające z postanowień Umowy lub Regulaminu, w tym w szczególności w przypadkach opisanych w § 22 ust. 1. Dostawca może odstąpić od wezwania, jeżeli niezwłoczne zawieszenie świadczenia Usług będzie stanowić wyłączną możliwość zapobieżenia powstaniu istotnych szkód.
3. W przypadku zawieszenia świadczenia Usług na podstawie ust. 2 Dostawca zobowiązany jest wznowić świadczenie Usług w ciągu 3 dni roboczych od ustania przyczyn zawieszenia, w szczególności dostarczenia dowodu zapłaty przez Abonenta wszystkich zaległości wraz z należnymi odsetkami.

§ 20 **Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta**

1. Zawieszenie świadczenia Usług na pisemny wniosek Abonenta może nastąpić, gdy nie zalega on z żadnymi opłatami wobec Dostawców w dniu złożenia wniosku, jak również nie będzie z nimi zalegał w dniu planowanego zawieszenia Usług. Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta może nastąpić jedynie w odniesieniu do wszystkich Usług świadczonych na jego rzecz na podstawie Umowy. Postanowienia dotyczące zawieszenia świadczenia Usług na wniosek Abonenta nie dotyczą Abonentów, którzy korzystają z Usług na podstawie Umowy zawartej na warunkach promocyjnych, w przypadku których nie upłynął minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych.
2. Abonent może wnioskować o zawieszenie świadczenia Usług na okres nie dłuższy niż 3 miesiące i nie częściej niż 2razy do roku.

3. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, wywołuje skutek na koniec miesiąca kalendarzowego, w którym Abonent złożył przedmiotowy wniosek.
4. Po upływie ustalonego okresu zawieszenia, Dostawca automatycznie wznowi świadczenie Usługi.

§ 21

W przypadku rozwiązania Umowy, której zawarcie łączyło się z przyznaniem Abonentowi ulg, przed upływem okresu na jaki została zawarta, Dostawca obciąży Abonenta opłatą w wysokości stanowiącej równowartość ulgi przyznanej Abonentowi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość, za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Konsumenta umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe. Zapis zdania pierwszego dotyczy rozwiązania Umowy przez Abonenta (z wyjątkiem, gdy rozwiązanie następuje z winy Dostawcy) lub przez Dostawców z winy Abonenta. Zapis zdania pierwszego nie dotyczy przypadku rozwiązania Umowy, uregulowanego w sposób szczególny w § 22.

§ 22

1. Niezależnie od innych środków, przewidzianych w Umowie lub Regulaminie, w przypadkach opisanych w § 6 ust. 3 Umowy, w zakresie w którym będzie do proporcjonalne i uzasadnione z punktu widzenia celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, Dostawca w zakresie świadczonej przez siebie Usługi może dokonać:
 - a. eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług;
 - a. przerwać lub ograniczyć świadczenia usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług.
2. Dostawca nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, w zakresie wynikającym z podjętych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności posiadanej Sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych z Usługą. Postanowienie zdania pierwszego nie stosuje się w przypadku zakazania przez Prezesa UKE stosowania takich środków.

§ 23

W związku z wygaśnięciem Umowy Abonent zobowiązany będzie ponadto do zwrotu Sprzętu na własny koszt, na zasadach określonych w § 8 Regulaminu, jak również może być zobowiązany do zwrotu ulg oraz zapłaty kar umownych lub odszkodowań, w przypadkach szczegółowo wskazanych w niniejszym Regulaminie.

§ 24

Odstąpienie od Umowy

1. W przypadku Umowy zawartej poza Biurem Obsługi Konsumentowi na podstawie przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), przysługuje prawo odstąpienia od umowy bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów w terminie 14 dni od jej zawarcia.
2. W przypadku Umowy zawartej na odległość Konsumentowi na podstawie przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), przysługuje prawo odstąpienia od umowy bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów w terminie 14 dni od jej zawarcia.
3. W przypadku, gdy za wyraźną zgodą Konsumenta świadczenie Usługi zostało rozpoczęte przed upływem terminu, o którym mowa w § 24 ust. 1 lub 2 Regulaminu, Konsument może odstąpić od Umowy, lecz jest zobowiązany do zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. Kwotę należną do zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia.
4. Dla zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1 lub 2, wystarczy wysłanie do Operatora oświadczenia przed jego upływem. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy jest doręczany Konsumentowi wraz z Umową.
5. W razie złożenia oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu, Umowa uważana jest za niezawartą, a Konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co Strony świadczyły ulega zwrotowi w stanie nie pogorszonym ponad zwykłe użycie.
6. W zakresie nieuregulowanym w Umowie i Regulaminie Abonentowi przysługują uprawnienia przewidziane w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827).
7. Odstąpienie od Umowy uregulowane w niniejszym paragrafie może nastąpić również wyłącznie w odniesieniu do poszczególnych Usług wskazanych w Umowie, z zastrzeżeniem, że niektóre z tych Usług mogą być świadczone wyłącznie przy równoczesnym korzystaniu z innej Usługi, zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie.

§ 25

Ochrona danych osobowych

1. Dostawca, w zakresie udostępnionych mu danych uprawniony jest do zbierania, utrwalania, przechowywania, opracowywania, zmieniania, usuwania lub udostępniania treści lub danych Abonenta, wskazanych w Umowie, tylko wówczas, gdy czynności te, zwane dalej przetwarzaniem, są niezbędne do wykonania świadczonych Abonentowi Usług.
2. Dostawca w zakresie udostępnionych mu danych uprawniony jest do przetwarzania danych Abonenta, wskazanych w Umowie, zgodnie z postanowieniami art. 23 ust. 1 pkt 5 ustawy o ochronie danych osobowych, w związku z art. 161 ust. 1 ustawy Prawo telekomunikacyjne, w zakresie, w którym dotyczy to świadczonych Abonentowi Usług, dla celów marketingu bezpośredniego usług własnych oraz dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej.
3. Abonentowi przysługuje prawo:
 - a. żądania od Dostawców będących administratorami udostępnionych im danych, uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych osobowych, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem ustawy o ochronie danych osobowych albo są już zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane,
 - b. wniesienia, w przypadkach wymienionych w art. 23 ust. 1 pkt 4 i 5 ustawy o ochronie danych osobowych (tj. w szczególności w sytuacji realizacji prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez Dostawcę), pisemnego, umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania jej danych, ze względu na jego szczególną sytuację,
 - c. wniesienia, w przypadkach wymienionych w art. 23 ust. 1 pkt 4 i 5 ustawy o ochronie danych osobowych, gdy Dostawca zamierza je przetwarzać w celach marketingowych lub wobec przekazania jej danych osobowych innemu administratorowi danych.
4. Dane Abonenta będą przetwarzane przez Dostawcę, który nimi dysponuje w okresie obowiązywania Umowy a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń.
5. Za wyraźną zgodą Abonenta wyrażoną na piśmie, Strony mogą dokonać przeniesienia ogółu praw i obowiązków Dostawców wynikających z Umowy na Operatora lokalnego, który będzie wówczas wyłącznie zobowiązany do świadczenia usług określonych w Umowie we wskazanym w wyrażonej zgodzie zakresie. Wzór zgody stanowi Załącznik do Umowy.

§ 26

Sądownictwo polubowne, mediacje

1. Spór cywilnoprawny między Konsumentem a Dostawcą z tytułu świadczonych Usług może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego. Postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Konsumenta.
2. Spór o prawa majątkowe wynikający z tytułu świadczonych Usług może zostać także poddany pod rozstrzygnięcie Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§ 27

Postanowienia końcowe

1. Wszelkie oświadczenia dotyczące wypowiedzenia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy wymagają złożenia ich każdej ze Stron, a w przypadku gdy oświadczenie składa Abonent – Dostawcy.
2. Abonent zobowiązany jest informować Dostawcę o zmianie danych podanych przy zawarciu Umowy, w tym w szczególności adresu miejsca zamieszkania lub siedziby, zmiany adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy firmy lub nazwiska i imion w formie pisemnej, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian. Dostawca niezwłocznie informuje Abonentów o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby na piśmie, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.
3. Aktualne: Regulamin, Regulaminy promocji oraz Cennik, wskazujący m.in. koszt usług serwisowych niewchodzących w skład Podstawowej obsługi serwisowej, dostępne są nieodpłatnie, na każde żądanie Abonenta w formie pisemnej lub elektronicznej, w Serwisie internetowym oraz w Biurze Obsługi. Dostawca nieodpłatnie dostarcza Abonentowi znajdujące zastosowanie wzorce umowne wraz z Umową, a także na każde jego żądanie, w formie pisemnej lub elektronicznej.
4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne właściwe przepisy w tym przepisy ustawy Prawo telekomunikacyjne.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01 sierpnia 2015r.