

Informacje Przedumowne dotyczące usług świadczonych przez Hrubieszowską Telewizję Kablową W. Migas, B. Sanek, M. Szerment, C. Bajurka spółka jawna z siedzibą w Hrubieszowie, adres siedziby: ul. Listopadowa 3/3, 22-500 Hrubieszów, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Lublin-Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000769981, REGON 950351770, NIP 9191500591, adres e-mail: biuro@htk.net.pl, www: htk.net.pl, tel.: 845353000.

W przypadku zawarcia Umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w tym usług telekomunikacyjnych, niniejsze informacje przedumowne stanowią integralną część tej Umowy.

1. Rodzaje Usług oraz poziomy świadczonych Usług.

Abonent będzie korzystał z następujących usług:

[x] Internet

Dostawca Usług zobowiązuje się do świadczenia Usługi dostępu do internetu z prędkością maksymalnąMb/s pobierania/Mb/s wysyłania

Czas dostępności usługi w ciągu miesiąca: 99,9%.

Opóźnienia transmisji pakietów danych: do 25ms.
Zmienności opóźnień: do 15ms.

Utrata pakietów danych: max 1 na 10 000.

Prędkości pobierania i wysyłania danych:

- a. Minimalna: 50% maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania,
- b. Zwykle dostępna: 75% maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania,
- c. Deklarowana: prędkość odpowiadająca prędkości maksymalnej.

Minimalna prędkość to najniższa możliwa prędkość, jaką możesz otrzymać, nawet w trudnych warunkach. Prędkość zwykle dostępna to taka, jaką zwykle uzyskujesz, a maksymalna to najwyższa możliwa prędkość, jaką możesz osiągnąć w idealnych warunkach.

Dostawca Usług w swojej ofercie posługuje się prędkościami maksymalnymi. Prędkość maksymalna uzyskiwana jest w sprzyjających okolicznościach, w szczególności przy braku lub znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników wykorzystujących współdzielone zasoby sieciowe. Abonent powinien zadbać we własnym zakresie, aby wykorzystywane przez niego Urządzenie końcowe umożliwiało uzyskanie wybranej przez niego prędkości Usługi dostępu do Internetu.

Prędkość zwykle dostępna, to prędkość, którą Abonent może oczekiwać przez co najmniej 75% doby.

Znaczne odstępstwa poniżej deklarowanych prędkości pobierania i wysyłania danych mogą spowodować obniżenie funkcjonalności dostępu do informacji, aplikacji lub usług dodatkowych, w szczególności poprzez spowolnienie ich działania lub czasowe przerwy w ich działaniu.

Na prędkość wysyłania i pobierania osiąganą faktycznie przez Abonenta, może mieć wpływ wiele czynników, zarówno z przyczyn zależnych od Dostawcy Usług, jak i z przyczyn od niego niezależnych, jak np. czasowy, ponadnormatywny wzrost przeciążenia sieci, technologia świadczonej usługi, warunki atmosferyczne, zakłócenia powodowane przez innych użytkowników, czy dzielenie pasma przez wiele urządzeń końcowych.

Na wynik badania pomiaru prędkości łącza ma wpływ również korzystanie z urządzenia, które nie obsługuje prędkości określonej w umowie (np. router, komputer).

Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do wyłączenia serwerów i innych urządzeń teleinformatycznych w celach technicznych i konserwacyjnych lub w przypadku niekorzystnych zjawisk atmosferycznych, a tym samym odłączenia Abonenta od sieci na czas możliwie najkrótszy.

O planowanych przerwach w działaniu urządzeń, dłuższych niż 4 godz. Dostawca Usług powiadamia swoich Abonentów z co najmniej 24 godzinnym wyprzedzeniem zamieszczając komunikat na stronie htk.net.pl

W przypadku świadczenia na jednym łączu Usług telefonii voip, internetu oraz telewizji internetowej, w czasie korzystania z nich jednocześnie może występować niższa prędkość przesyłania oraz niższa jakość połączeń lub obrazu.

Dostawca Usług posiada procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w Sieci polegające na współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę w przypadku świadczonych Usług przy wykorzystaniu sieci innego

dostawcy usług oraz procedury wewnętrzne polegające w szczególności na zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług.

Dostawca Usług stosuje takie środki zarządzania ruchem jak kolejkovanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń, przy czym środki te nie powodują faworyzowania jakichkolwiek treści.

Stosowanie środki zarządzania ruchem są niedyskryminujące i proporcjonalne, a nadto wynikają one wyłącznie bezpośrednio z przepisów prawa, z obowiązku i konieczności zapewnienia integralności i bezpieczeństwa sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz telekomunikacyjnych urządzeń końcowych.

Środki zarządzania ruchem wprowadzane przez Dostawcę Usług nie wpływają na jakość Usług dostępu do Internetu, prywatność Abonentów i ochronę ich danych osobowych, jak również na działanie innych usług lub aplikacji. Prędkość wysyłania i odbierania pakietów określona jest zgodnie z ofertą wybraną przez Abonenta, przy czym Dostawca Usług nie wprowadza limitów ilości danych.

Środki zarządzania ruchem nie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych, chyba że jest to wymagane dla realizacji celów wynikających z przepisów prawa, w tym zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci.

Prędkość usługi może zostać zmierzona za pośrednictwem certyfikowanego programu dostępnego na stronie Prezesa UKE (np. pro.speedtest.pl).

[x] Telefonia (VoIP)

Dostawca Usług nie wprowadza minimalnych poziomów jakości usług.

Czas realizacji Połączenia: do 30s.

Prawdopodobieństwo wystąpienia nieudanego wywołania połączenia lub opóźnienia w wywołaniu połączenia: 1 na 100.

[x] Telewizja

Dostawca Usług nie wprowadza minimalnych poziomów jakości usług

2. Opłaty

1. Comiesięczna opłata abonamentowa brutto:

	Opłata bez rabatów (za rachunek elektroniczny/zgody marketingowe) / Opłata z rabatami (za rachunek elektroniczny/zgody marketingowe)	
	mies. od 1 do 24	mies. od 25 do nieokreślony
Internet PLN / PLN PLN / PLN
Telefon PLN / PLN PLN / PLN
Telewizja PLN / PLN PLN / PLN
Razem PLN / PLN PLN / PLN

2. Łączna wysokość wszystkich opłat wynikających z umowy przez czas określony: zł brutto.
3. Po automatycznym przedłużeniu umowy na czas nieokreślony, o którym mowa w § 4 ust. 13 Umowy abonament będzie wynosił zł brutto.
4. Szczegółowe ceny za świadczone usługi określone są w Informacji o ofertach i cenach, która stanowi integralną część Informacji Przedumownych.
5. Ceny za usługi serwisowe znajdują się w Informacji o ofertach i cenach.
6. Informacji o ofertach i cenach dostępne są również na stronie internetowej Dostawcy Usług: htk.net.pl.
7. Abonent może uzyskać informację o aktualnych ofertach oraz cenach poprzez połączenie z infolinią Dostawcy Usług pod numerem 845353000. Koszt połączenia według stawki Operatora.
8. Dostawca usług nie zapewnia możliwości przeniesienia niewykorzystanej w okresie rozliczeniowym liczby jednostek rozliczeniowych na kolejny okres rozliczeniowy.
9. Dostawca usług nie zapewnia numerów lub usług, które podlegają szczególnym warunkom cenowym, w tym usług z dodatkowym świadczeniem.
10. Dostawca Usług dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym Rachunkiem podstawowy wykaz wykonanych Usług Telefonicznych zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń („Billing”).
11. Dostawca Usług dostarcza na życzenie Abonenta szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telefonicznych w danym Okresie Rozliczeniowym, który zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.
12. Za wykaz, o którym mowa w pkt 2.11 pobierana jest opłata określona w Informacji o ofertach i cenach.

13. Wykaz, o którym mowa w pkt 2.11, dostarczany jest w formie wydruku lub w innej uzgodnionej przez Strony formie wraz z Rachunkiem za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy.
14. Dostawca Usług dostarcza, w terminie 14 dni od dnia złożenia pisemnego żądania przez Abonenta, szczegółowy wykaz Usług Telefonicznych za Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym złożono żądanie.
15. Progi kwotowe w zakresie połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie wynoszą 0 zł, 35 zł, 100 zł i 200 zł. O ile Abonent sam nie określił progu kwotowego, próg ten wynosi 35 zł. W momencie osiągnięcia progu kwotowego Dostawca Usług natychmiast poinformuje Abonenta o tym fakcie oraz zablokuje możliwości wykonywania połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta. Uruchomienie możliwości wykonywania połączeń na numery o podwyższonej opłacie będzie możliwe wyłącznie po podwyższeniu limitu.

3. Okres obowiązywania umowy oraz warunki przedłużenia i sposób zakończenia obowiązywania umowy

1. Abonent zawiera umowę na czas:
określony 12/24 miesiące /nieokreślony stanowiący też minimalny okres obowiązywania umowy wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych.
2. W przypadku umów zawartych na czas określony, po upływie okresu na jaki Umowa została zawarta przekształca się ona w Umowę na czas nieokreślony na warunkach wynikających z informacji o ofertach i cenach (wysokość ogólnego Abonamentu: zł brutto miesięcznie). Abonent może zapobiec przedłużeniu okresu obowiązywania Umowy na czas nieoznaczony, składając odpowiednie oświadczenie Dostawcy Usług. Dla swej skuteczności oświadczenie winno zostać doręczone na co najmniej 30 dni kalendarzowych przed upływem terminu na jaki Umowa została zawarta. W przypadku złożenia oświadczenia, a tym samym nieprzedłużenia okresu obowiązywania Umowy, Umowa wygasa z ostatnim dniem czasu, na który została zawarta.
3. Jeżeli Umowa zawarta na czas określony zostanie automatycznie przedłużona na czas nieokreślony. Abonent i Dostawca usług są uprawnieni do rozwiązania Umowy w całości lub w części dotyczącej jedynie poszczególnych rodzajów Usług, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia.
4. Umowa zawarta na czas nieokreślony może zostać rozwiązana przez każdą ze Stron ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym zostało złożone wypowiedzenie w formie pisemnej, dokumentowej lub elektronicznej.
5. Umowa zawarta na czas określony może zostać rozwiązana przez strony na warunkach określonych szczegółowo w § 4 Umowy.
6. W przypadku rozwiązania Umowy wyłącznie w części obejmującej świadczenie poszczególnych rodzajów Usług, Umowa w pozostałej części wiąże Abonenta i Dostawcę Usług, z zastrzeżeniem jednak, że niektóre z tych Usług mogą być świadczone wyłącznie przy równoczesnym korzystaniu z innej Usługi.
7. W przypadku rozwiązania Umowy zawartej na czas określony przez Abonenta lub przez Dostawcę Usług z winy Abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty odszkodowania w wysokości odpowiadającej sumy części opłaty abonamentowej za tą Usługę którą Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy. W przypadku przekazania promocyjnego urządzenia końcowego, Abonent będzie zobowiązany do zapłaty odszkodowania w wysokości sumy części opłaty abonamentowej za to urządzenie które abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy.
8. Dostawcy usług nie przysługuje odszkodowanie o którym mowa w pkt 7. Informacji przedumownych oraz w §2 ust. 4 Umowy w następujących przypadkach:
 - a. zmiany Umowy na zasadach określonych w §3 ust. 3 Umowy;
 - b. wypowiedzenia przez konsumenta Umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej przed rozpoczęciem przyłączenia go do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a w przypadku gdy przyłączenie nie jest wykonywane - przed rozpoczęciem świadczenia usług telekomunikacyjnych, chyba że przedmiotem odszkodowania jest promocyjne urządzenie końcowe;
 - c. przeniesienia numeru w następstwie sytuacji, o której mowa w art. 161 ust. 2 PKE;
 - d. w przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta z uwagi na występowanie znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem usługi dostępu do internetu, a warunkami określonymi w Umowie po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.
9. Przy umowie zawartej na usługi IPTV lub VoIP abonent jest zobowiązany do zapewnienia, na cały czas trwania umowy, usługi Internetowej (w sieci HTK sp.j. lub innego operatora) o odpowiedniej jakości – tzn. co najmniej 20 Mb/s dla usługi TV, 2 Mb/s dla usługi VoIP, ping poniżej 30ms.

4. Warunki zmiany dostawcy usługi internetu oraz informacja o odszkodowaniu

1. Abonent będący stroną umowy z dostawcą usługi dostępu do internetu w przypadku zmiany dostawcy tej usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
2. Nowy dostawca usługi dostępu do internetu rozpoczyna świadczenie tej usługi w uzgodnionym z abonentem terminie określonym w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.
3. Abonent, żądając zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu może wypowiedzieć umowę z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu, bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej umowie. W takim przypadku abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty dotychczasowemu dostawcy usług w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie, o którym mowa w §2 ust. 4 Umowy.
4. W przypadku skorzystania przez abonenta z uprawnienia zmiany dostawcy, abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi:
 - a. z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi;
 - b. bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
 - c. na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu.

5. Wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu.
6. Nowy dostawca usługi dostępu do internetu potwierdza abonentowi niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia usługi na trwałym nośniku.
7. Zmiana dostawcy usługi dostępu do internetu nie może powodować przerwy w świadczeniu tej usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy.
8. Za czynności związane ze zmianą dostawcy usług nie pobiera się opłat od abonenta.
9. W przypadku zakończenia obowiązywania umowy o świadczenie usługi komunikacji elektronicznej w zakresie usługi dostępu do internetu, w ramach której dostawca usługi zapewniał dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z nazwą handlową lub znakiem towarowym tego dostawcy usługi, abonent może żądać od dostawcy zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 6 miesięcy od dnia rozwiązania zakończenia umowy.
10. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu w terminie ustalonym przez strony abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi komunikacji elektronicznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu komunikacji pomiędzy operatorami.

5. Przeniesienie numeru

1. Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe.
2. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności abonent, może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci tego samego operatora na obszarze:
 - a. o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku numerów geograficznych;
 - b. całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
3. Abonent może żądać przy zmianie dostawcy usługi komunikacji głosowej przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci operatora na:
 - a. obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych;
 - b. terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
4. Nie jest możliwe przenoszenie numerów między stacjonarnymi i ruchomymi publicznymi sieciami telekomunikacyjnymi.
5. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru, może wypowiedzieć umowę z dotychczasowym dostawcą usługi komunikacji głosowej bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej umowie. W takim przypadku abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty dotychczasowemu dostawcy usługi w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie, o którym mowa w §2 ust. 4 Umowy.
6. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru, określa tryb tego przeniesienia:
 - a. z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi komunikacji głosowej;
 - b. bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi komunikacji głosowej, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
 - c. na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usługi komunikacji głosowej.
7. Przeniesienie przydzielonego numeru następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od uzgodnionego z abonentem dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi komunikacji głosowej, wskazanego w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej z przeniesieniem przydzielonego numeru. Termin rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi komunikacji głosowej powinien być zgodny z terminem rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą usługi komunikacji głosowej.
8. Nowy dostawca usługi komunikacji głosowej doręcza abonentowi na trwałym nośniku potwierdzenie przeniesienia numeru.
9. Za przeniesienie przydzielonego numeru nie pobiera się opłat od abonenta.
10. W przypadku gdy przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku w terminie, o którym mowa w pkt 5.7 dotychczasowy dostawca usługi komunikacji głosowej wznowia lub kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia numeru. Wznowienie świadczenia usługi następuje w takim terminie, aby utrata dostępu przez abonenta do świadczonych usług nie przekroczyła 1 dnia roboczego.
11. Jeżeli przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku w terminie 30 dni od terminu wskazanego w pkt 5.7:
 - a. wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usług komunikacji głosowej staje się bezskuteczne w przypadku braku przeciwnego oświadczenia abonenta, o czym dotychczasowy dostawca usługi informuje abonenta;
 - b. z innych powodów niż rezygnacja abonenta ze zmiany dostawcy usługi komunikacji głosowej - umowę z nowym dostawcą usługi komunikacji głosowej uważa się za niezawartą, o czym nowy dostawca usługi informuje abonenta.
12. W przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia numeru, abonentowi przysługuje od dotychczasowego dostawcy usługi jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia, w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych, a w przypadku abonentów usługi przedpłaconej - w wysokości 1/4 sumy wartości doładowań konta z ostatnich 3 miesięcy, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 337 ust. 3 PKE.
13. W przypadku gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie dotychczasowego dostawcy usługi komunikacji głosowej, dostawcy temu przysługuje zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, po którego stronie leżały przyczyny opóźnienia.
14. W przypadku przeniesienia numeru bez zgody abonenta, abonentowi przysługuje od nowego dostawcy usługi komunikacji głosowej jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień od dnia przeniesienia numeru, w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych, a w przypadku abonentów usługi przedpłaconej - w wysokości 1/2 sumy wartości doładowań konta z ostatnich 3 miesięcy.

15. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w pkt 5.12 i 5.14, oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły:
 - a. w przypadku, o którym mowa w pkt 5.12 - do dnia przeniesienia numeru lub dnia zakończenia obowiązywania kontynuowanej lub wznowionej umowy z dotychczasowym dostawcą usługi;
 - b. w przypadku, o którym mowa w pkt 5.14 - do dnia przeniesienia numeru do sieci dotychczasowego dostawcy usługi komunikacji głosowej lub uzyskania zgody abonenta na świadczenie usług przez nowego dostawcę usługi komunikacji głosowej z wykorzystaniem dotychczasowego numeru.

6. Odszkodowanie za nienależyty poziom usług

1. Dostawca Usług gwarantuje minimalne poziomy jakości Usług dotyczące terminu uruchomienia Usługi i ciągłości świadczenia Usługi. W przypadku:
 - a. niedotrzymania terminu uruchomienia Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 1/30 przewidzianej w Umowie Opłaty Abonamentowej;
 - b. niezachowania ciągłości świadczenia Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług, w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
2. Odszkodowanie i obniżenie Opłat Abonamentowych następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego.
3. Wypłata odszkodowania następuje w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia uwzględnienia wniosku lub reklamacji.
4. Odszkodowanie należne Abonentowi z tytułu Awarii zaliczane jest na poczet przyszłych opłat abonamentowych, chyba że Abonent zgłosi w reklamacji inny sposób wypłaty odszkodowania.
5. Zapłata odszkodowania, o którym mowa w niniejszym punkcie Informacji nie ogranicza uprawnień do dochodzenia odszkodowania od Dostawcy Usług przez Konsumenta na zasadach wynikających z Kodeksu Cywilnego.
6. W przypadku gdy Dostawca usług nie zareagował odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa, Dostawca usług ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą na zasadach wynikających z Kodeksu Cywilnego.

7. Zapewnienie połączeń z numerami alarmowymi

1. Dostawca usług zapewnia połączenia z numerami alarmowymi.
2. W zakresie usługi telefonii VOIP połączenia z numerami alarmowymi nie są realizowane w przypadku niedziałania usługi dostępu do internetu z uwagi na powiązanie technologiczne. Połączenie telefoniczne odbywa się przez internet.
3. Informacją o lokalizacji zakończenia sieci, z którego zostało wykonane połączenie do numeru alarmowego, w stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej jest dokładny adres zainstalowania zakończenia sieci.
4. Informacja o lokalizacji zakończenia sieci, o której mowa w pkt 7.3 jest ustalana:
 - a. każdorazowo w oparciu o dane pochodzące z sieci telekomunikacyjnej oraz
 - b. jeżeli jest to technicznie wykonalne, w oparciu o dane pochodzące z telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego zostało wykonane połączenie do numeru alarmowego.
5. Informacja o lokalizacji zakończenia sieci, z którego zostało wykonane połączenie do numeru alarmowego, w stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej, przekazywana jest do systemu zarządzanego przez Prezesa UKE, w czasie rzeczywistym wraz z zestawem atrybutów określonych we właściwych normach technicznych przez operatora publicznej sieci telekomunikacyjnej, jeżeli telekomunikacyjne urządzenie końcowe wytworzy taką informację w czasie rzeczywistym i zaadresuje ją do systemu.

8. Zakres działań podejmowanych przez dostawcę usług w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa sieci lub usług, zagrożeniami takim naruszeniem lub podatnością na wystąpienie naruszenia, które mogą mieć wpływ na usługi świadczone Abonentowi

1. Dostawca Usług może podjąć proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci i Usług, w szczególności ma prawo:
 - a. wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci lub Usług;
 - b. przerwać lub ograniczyć świadczenie Usług na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
2. Dostawca Usług podejmie działania przewidziane w Ustawie, w szczególności polegające na:
 - a. podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków;
 - b. informowaniu Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Dostawcę Usług, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach;
 - c. informowaniu Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych;
 - d. eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
 - e. przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia usługi telekomunikacyjnej na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
 - f. informowaniu innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem;
 - g. publikowaniu informacji i podjętych działań na stronach internetowych.
3. W przypadku podjęcia środków wskazanych w pkt 8.2 lit. a, c-e Dostawca Usług nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków.
4. Dostawca Usług przekazuje Abonentowi informacje o aktualnych zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pomocą środków masowego przekazu na wskazane w umowie dane kontaktowe.

5. Dostawca Usług przekazuje Abonentowi informacje o aktualnych zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pomocą środków masowego przekazu na wskazane w umowie dane kontaktowe.
6. W celu dokonywania zgłoszeń dotyczących wiadomości, co do których istnieje podejrzenie, że ich treść wyczerpuje znamiona Smishingu, Dostawca usług zapewnia Abonentowi możliwość bezpłatnego wysyłania wiadomości SMS na właściwy w tym celu numer skrócony 8080 do CSIRT NASK.
7. Dostawca usług za pomocą systemu teleinformatycznego pozwalającego na automatyczną identyfikację niezwłocznie blokuje wiadomości SMS zawierające treść zgodną z treścią wzorca przekazanego mu przez CSIRT NASK wraz z informacją o wystąpieniu Smishingu.
8. Dostawca usług zaprzestaje blokowania wiadomości SMS, o których mowa w ust. 15 niezwłocznie po otrzymaniu informacji z CSIRT NASK o niecelowości dalszego blokowania bądź o uznaniu treści odpowiedniego wzorca za wiadomość niestanowiącą Smishingu.
9. Dostawca usług za pomocą systemu teleinformatycznego pozwalającego na automatyczną identyfikację może również blokować wiadomości SMS oraz wiadomości MMS zawierające treść wyczerpującą znamiona Smishingu, inną niż treść wzorca wiadomości przekazanego przez CSIRT NASK.
10. Dostawca usług blokuje wiadomości SMS, zawierające nadpis albo wariant nazwy lub skrótu użyty jako nadpis, ujęty w Wykazie Nadpisów Podmiotów Publicznych, które nie zostały wysłane przez integratora usług SMS wpisanego w wykazie integratorów usług SMS dla podmiotów publicznych, nie później niż w terminie 3 dni od dnia wpisania nadpisu lub wariantu nazwy lub skrótu w Wykazie Nadpisów Podmiotów Publicznych.
11. Dostawca usług blokuje dostęp do numeru lub usługi w terminie nie krótszym niż 6 godzin od momentu ogłoszenia decyzji Prezesa UKE nakładającej na niego taki obowiązek, wydanej w celu ochrony użytkowników końcowych przed nadużyciami w komunikacji elektronicznej. Jeżeli decyzja, o której mowa w zdaniu poprzedzającym tak przewiduje, Dostawca usług wstrzymuje pobieranie opłat za połączenia lub usługi zrealizowane po upływie terminu 6 godzin od momentu ogłoszenia decyzji Prezesa UKE.

9. Spis abonentów

1. Dostawca usług może udostępniać swojemu abonentowi, po cenie uwzględniającej koszty, aktualny spis swoich abonentów posiadających przydzielone numery, z obszaru strefy numeracyjnej, w której znajduje się zakończenie sieci danego abonenta.
2. Dostawca usług może świadczyć swoim abonentom usługę informacji o numerach telefonicznych, obejmującą co najmniej jego abonentów, z wyłączeniem abonentów korzystających z usług komunikacji głosowej świadczonych za pomocą aparatu publicznego lub przez wybranie numeru dostępu do sieci dostawcy usług oraz abonentów usług przedpłaconych polegających na rozpowszechnianiu lub rozprowadzaniu programów telewizyjnych drogą naziemną, kablową lub satelitarną.
3. Dostawca usług udostępnia niezbędne dane do celów prowadzenia spisów abonentów i informacji o numerach innym dostawcom usługi komunikacji głosowej, prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz usługę informacji o numerach obejmującej wszystkich abonentów usług komunikacji głosowej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
4. Udostępnienie danych następuje na podstawie umowy. W umowie określa się w szczególności formę udostępnienia danych.
5. Dane osobowe przetwarzane przez przedsiębiorcę telekomunikacyjnego zawarte w publicznie dostępnym spisie abonentów, wydawanym w postaci papierowej lub w postaci elektronicznej, a także udostępniane za pośrednictwem służb informacyjnych przedsiębiorcy telekomunikacyjnego są ograniczone do:
 - a. numeru abonenta lub znaku identyfikującego abonenta;
 - b. nazwiska i imion abonenta;
 - c. nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania, przy której znajduje się zakończenie sieci, udostępnione abonentowi - w przypadku stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej albo nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania - w przypadku ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej.
6. Abonenci, przed umieszczeniem ich danych w spisie, są informowani nieodpłatnie o celu spisu lub telefonicznej informacji o numerach, w których ich dane osobowe mogą się znajdować, a także o możliwości wykorzystywania spisu za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej postaci.
7. Zamieszczenie w spisie danych identyfikujących abonenta będącego osobą fizyczną może nastąpić wyłącznie po uprzednim wyrażeniu przez niego zgody na dokonanie tych czynności.
8. Rozszerzenie zakresu danych, o których mowa w pkt 9.5 wymaga zgody abonenta.
9. Udostępnianie w spisie lub za pośrednictwem służb informacyjnych danych identyfikujących abonentów innych niż wymienieni w pkt 9.7 nie może naruszać słuszych interesów tych podmiotów.
10. Przedsiębiorca telekomunikacyjny jest obowiązany zabezpieczyć spisy wydawane w postaci elektronicznej w sposób uniemożliwiający wykorzystanie zawartych w nich danych niezgodnie z przeznaczeniem.
11. Przedsiębiorca telekomunikacyjny jest obowiązany informować abonenta o przekazaniu jego danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych.

10. Warunki rezygnacji z oferty związanej lub jej elementów

1. Z uwagi na powiązanie technologiczne świadczonych usług – dostęp do internetu, telewizja, telefonia voip, są świadczone na jednym łączy internetowym. W przypadku rozwiązania Umowy wyłącznie w części obejmującej świadczenie poszczególnych rodzajów Usług, Umowa w pozostałej części wiąże Abonenta i Dostawcę usług, z zastrzeżeniem jednak, że niektóre z tych Usług mogą być świadczone wyłącznie przy równoczesnym korzystaniu z innej Usługi w szczególności usługi dostępu do internetu.
2. W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem usługi dostępu do internetu, a warunkami określonymi w Umowie, konsument po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z nienależytego wykonania Umowy, wypowiedzieć Umowę z winy Dostawcy Usług telekomunikacyjnych. W takim przypadku Dostawcy Usług nie przysługuje odszkodowanie, o którym mowa w §2 ust. 4 Umowy.

11. Warunki korzystania ze sprzętu

1. Dostawca Usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie.
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. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie, ani udostępniać go osobom trzecim, o ile postanowienia Umowy nie stanowią inaczej.
4. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu związana z przemieszczeniem Sprzętu poza lokal Abonenta wymaga pisemnej zgody Dostawcy Usług.
5. Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane przez Abonenta w celu świadczenia odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.
6. Z momentem wydania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży. Abonent powinien niezwłocznie po wykryciu zdarzenia poinformować BOK o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego Abonentowi przez Dostawcę Usług do używania.
7. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Urządzeń Końcowych używanych przez Abonenta.
8. Abonent zobowiązuje się odłączyć od sieci elektrycznej oraz zasilania wszelkie Urządzenia Końcowe oraz Sprzęt podczas wyładowań atmosferycznych.
9. W przypadku cyfrowej usługi telewizyjnej po zawarciu Umowy, Dostawca Usług może zapewnić Abonentowi zakup dodatkowych pakietów programów telewizyjnych lub dodatkowych usług, takich jak wideo na żądanie (VOD), dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych, przy użyciu przyznanego mu osobistego numeru identyfikacyjnego PIN za pośrednictwem menu dekodera telewizyjnego.
10. W celach zachowania bezpieczeństwa Abonenta, w przypadku 5-krotnego niepoprawnego wpisania numeru PIN, numer ten może zostać zablokowany.
11. Abonent jest odpowiedzialny za zachowanie numerów PIN w tajemnicy przed osobami trzecimi. Zaleca się niezwłoczną zmianę numerów PIN w przypadku, gdy zostały one wyjawione osobom niepowołanym.
12. Abonent ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z ujawnienia numerów PIN przez Abonenta osobom trzecim, chyba, że do takiego ujawnienia doszło z przyczyn niezależnych od Abonenta.
13. Abonent może dokonywać operacji odblokowania i blokowania numerów PIN za pośrednictwem dekodera telewizyjnego, telefonicznie pod numerem wskazanym w Serwisie, osobiście w siedzibie Dostawcy Usług pod adresem siedziby.

12. Przetwarzanie danych osobowych

1. Abonent, w związku z zawarciem Umowy, podaje Dostawcy Usług telekomunikacyjnych następujące dane:
 - a. w przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną:
 - imię (imiona) i nazwisko, numer PESEL, jeżeli go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu;
 - b. w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną:
 - nazwę, numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo informację o wpisie do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub innym właściwym rejestrze.
2. Dostawca Usług telekomunikacyjnych rozpoczyna świadczenie usług nie wcześniej niż po potwierdzeniu zgodności podanych przez Abonenta danych na zasadach określonych w art. 296 ust. 3 PKE
3. Dane osobowe są przetwarzane na zasadach określonych w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („RODO”)

13. Informacja o udogodnieniach i usługi przeznaczone dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami oraz sposobie uzyskania aktualnych informacji

1. Na żądanie konsumenta z niepełnosprawnościami Informacje Przedumowne, zwięzłe Podsumowanie Warunków Umowy oraz pozostałe informacje zawarte w Umowie, doręczane są w postaci dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami.
2. Dostawca Usług stosuje udogodnienia wskazane w rozporządzeniu Ministra Cyfryzacji.
3. Dostawca publicznie dostępnych usług telefonicznych w jednostce obsługującej użytkowników końcowych danego Dostawcy Usług zapewnia obsługę osób niepełnosprawnych na stanowisku wyposażonym w:
 - a. urządzenie umożliwiające komunikację z osobą niesłyszącą lub niemówiącą oraz ułatwiające komunikację z osobą słabowidzącą;
 - b. urządzenie zapewniające komunikację audiowizualną osoby niesłyszącej lub niemówiącej z tłumaczem polskiego języka migowego lub systemu językowo-migowego w czasie rzeczywistym lub kontakt z tłumaczem
4. Dostawca Usług udostępnia udogodnienie w jednostce obsługującej użytkowników końcowych od poniedziałku do piątku w godzinach od 9:00 do 17:00, o ile jednostka ta jest czynna w tych godzinach, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
5. Dostawca publicznie dostępnych usług telefonicznych zapewnia udogodnienia, o których mowa w 13.3, w 1/6 liczbie jednostek obsługujących użytkowników końcowych danego dostawcy usług, w tym co najmniej w jednej jednostce obsługującej użytkowników końcowych w każdym mieście na prawach powiatu, o ile dany dostawca usług posiada jednostkę w tym mieście.
6. Dostawca publicznie dostępnych usług telefonicznych zapewnia dostępność jednostki, o której mowa w ust. 13.3, dla osób niepełnosprawnych z upośledzeniem narządu ruchu

14. Postępowanie reklamacyjne

1. **Abonent może składać reklamację z powodu:**
 - a. **niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,**

- b. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, w tym niedotrzymania parametrów jakościowych wskazanych w niniejszej Umowie,
 - 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 Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
4. 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) albo przesyłką kurierską;
 - b. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej;
 - c. ustnie – telefonicznie lub osobiście w Biurze Obsługi.
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 Usług lub adres miejsca zakończenia Sieci,
 - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w punkcie 14.1 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 wnioszek 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.
 - i. sposób w jaki ma zostać udzielona odpowiedź na reklamację.
6. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę Usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej złożenie. W przypadku złożenia reklamacji przesyłką pocztową albo kurierską, dostawca usług potwierdza złożenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia.
7. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu osoba reprezentująca dostawcę usług, przyjmująca reklamację, sporządza protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana reklamującemu na trwałym nośniku.
8. W przypadku złożenia reklamacji telefonicznie, na adres poczty elektronicznej wskazany w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile dostawca usług umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej, osoba reprezentująca dostawcę usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej złożenie.
9. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres oraz numer telefonu dostawcy usług rozpatrującego reklamację i jest przekazywane reklamującemu na trwałym nośniku.
10. W przypadku stwierdzenia, że reklamacja nie zawiera elementów wymaganych przepisami prawa, Dostawca Usług niezwłocznie wzywa reklamującego do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. Wezwanie wskazuje elementy wymagające uzupełnienia oraz zawiera pouczenie, że nieuzupełnienie braków w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
11. Dostawca Usług odstępuje od wezwania do uzupełnienia braków, jeżeli ich uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej pierwotnego złożenia.
12. Dostawca usług przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji. W przypadku nieokreślenia przez reklamującego w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, Dostawca usług przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków, w sposób określony w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania tej umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
13. Jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
14. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a. nazwę i dane kontaktowe dostawcy usług rozpatrującego reklamację umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym:

- i. numer telefonu,
 - ii. adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej dostawcy usług, który umożliwi przesłanie wiadomości tekstowych i załączników;
 - b. datę złożenia reklamacji;
 - c. informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;
 - d. w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności wynikającej z umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub z przepisów prawa - wskazanie wysokości kwot odszkodowania lub innej należności oraz:
 - i. terminu ich wypłat, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo
 - ii. informacji, że kwoty te zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności;
 - e. w przypadku przyznania kwoty zwrotu należności wynikającej z tytułu usługi fakultatywnego obciążania rachunku - wskazanie wysokości tej kwoty i:
 - i. terminu jej wypłaty, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo
 - ii. informacji, że ta kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności;
 - f. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym - w przypadku gdy reklamującym jest konsument, pouczenie zawiera dodatkowo informację o prawie dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ust. 1 PKE.
15. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji przez dostawcę usług odpowiedź na reklamację zawiera dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne.
16. W przypadku gdy odpowiedź na reklamację, o której mowa w pkt 14.15, jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana reklamującemu przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.
17. Jeżeli przekazana przez dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, dostawca usług, na żądanie reklamującego, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób wskazany przez reklamującego w tym żądaniu.
18. Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została przez Dostawcę Usług uwzględniona lub Dostawca Usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.

15. Sposoby inicjowania procedur pozasądowego rozwiązywania sporów, w tym sporów krajowych i transgranicznych

1. Spór cywilnoprawny między Abonentem a Dostawcą Usług z tytułu świadczonych Usług może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta.
2. Wniosek o wszczęcie postępowania przez Prezesa UKE może być w postaci papierowej na adres Urzędu Komunikacji Elektronicznej, zwanego dalej albo zamiejscowej jednostki organizacyjnej UKE właściwej miejscowo ze względu na miejsce zamieszkania wnioskodawcy albo w postaci elektronicznej:
 - a. za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej (ePUAP);
 - b. za pośrednictwem zamieszczonego na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Prezesa UKE formularza kontaktowego dedykowanego do składania wniosków;
 - c. na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (Dz. U. z 2024 r. poz. 1045).
3. Wniosek musi zawierać: o najmniej oznaczenie stron, dokładnie określone żądanie, wskazanie rodzaju postępowania oraz podpis. Ponadto do wniosku należy dołączyć uzasadnienie żądania strony oraz kopie posiadanych przez wnioskodawcę dokumentów potwierdzających informacje zawarte we wniosku.

16. Prawo do odstąpienia od umowy

1. W przypadku zawarcia umowy na odległość lub poza siedzibą przedsiębiorstwa Dostawcy Usług Abonent będący konsumentem lub osobą fizyczną prowadzącą jednoosobową działalność gospodarczą (jeżeli zawarta umowa nie ma dla tej osoby charakteru zawodowego) ma prawo odstąpić od Umowy w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia Umowy. W przypadku zawarcia Umowy podczas nieumówionej wizyty Dostawcy Usług w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta, umowa jest nieważna z mocy prawa.
2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy, Abonent musi poinformować Dostawcę Usług o swojej decyzji o odstąpieniu od Umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną). Abonent może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy dołączonego do Informacji Przedumownej, jednak nie jest to obowiązkowe.
3. Aby zachować termin do odstąpienia od Umowy wystarczy, aby Abonent wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego Abonentowi prawa odstąpienia od Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.
4. W przypadku odstąpienia od Umowy Dostawca Usług zwraca Abonentowi wszystkie otrzymane płatności, w tym koszty Aktywacji i Instalacji Usługi niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Dostawca Usług został poinformowany o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy.
5. Abonent odpowiada tylko za zmniejszenie wartości Sprzętu wynikające z korzystania z niego w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Sprzętu.
6. Jeżeli Abonent zażąda rozpoczęcia świadczenia usług lub dostarczania usług telekomunikacyjnych przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, będzie zobowiązany do zapłaty na rzecz Dostawcy Usług kwoty proporcjonalnej do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformował Dostawcę Usług o odstąpieniu od Umowy.

7. Dostawca usług ma obowiązek dostarczania Usług oraz Sprzętu bez wad. Jeżeli dostarczone Usługi lub Sprzęt posiadają wady Abonent powinien poinformować o tym fakcie Dostawcę Usług, który wady, za które ponosi odpowiedzialność usunie.

17. Zasady zwrotu sprzętu

1. Wraz z odstąpieniem od Umowy, rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu na swój koszt w Biurze Obsługi Abonentów, w godzinach jego urzędowania lub w drodze przesyłki pocztowej na adres Dostawcy Usług znajdujący się w Umowie niezwłocznie - nie później niż w terminie 14 dni od dnia wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy. Jeżeli ostatni dzień zwrotu Sprzętu wypada w dzień wolny od pracy, dniem właściwym do zwrotu, jest następny dzień roboczy.
 2. W przypadku uchybienia przez Abonenta obowiązkowi zwrotu któregokolwiek elementu Sprzętu, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Dostawcy Usług odszkodowania odpowiadającemu wartości sprzętu, zgodnie z protokołem zdawczo-odbiorczym lub równowartości kosztów odbioru Sprzętu przez Dostawcę Usług.
 3. W przypadku zwrotu Sprzętu lub jego elementów, które są uszkodzone lub zużyte w stopniu nie odpowiadającym prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Dostawcy Usług odszkodowania odpowiadającemu wartości sprzętu, zgodnie z protokołem zdawczo-odbiorczym.
 4. Jeżeli Umowę zawarto poza lokalem przedsiębiorstwa a towar dostarczono Abonentowi do miejsca, w którym zamieszkiwał w chwili zawarcia Umowy, przedsiębiorca jest zobowiązany do odebrania towaru na swój koszt, gdy ze względu na charakter towaru nie można go odesłać w zwykły sposób pocztą.
-