

## I. WSTĘP ORAZ DEFINICJE.

### § 1.

1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci NTELEKOM zwany dalej *Regulaminem*, określa warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych, polegających na zapewnieniu dostępu do sieci Internet i/lub telewizji przez Dostawcę usług – NTELEKOM sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie pod adresem: (00-634) ul. Progi 1/5, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000684164 z kapitałem zakładowym w wysokości 30.000 zł., postępującą się numerem REGON 367613362 i NIP: 7123342457, wpisaną do Rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 12265.

2. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

- 1) Abonent - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Dostawcą usług;
- 2) Aktywacja – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;
- 3) Awaria – techniczna wada Sieci Dostawcy usług, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług;
- 4) Baza VOD – zbiór materiałów audiowizualnych dostępnych w Usłudze VOD w całości, w postaci pakietów lub indywidualnie. Baza VOD udostępniana jest poprzez Sprzęt pozwalający na skorzystanie z Usługi VOD;
- 5) Biuro Obsługi Klienta/BOK - miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Dostawcy usług, znajdującym się pod adresem siedziby Dostawcy usług. Jeśli BOK zlokalizowany będzie pod innym adresem aniżeli adres siedziby, informacja o aktualnym adresie BOK znajdować się będzie na stronie internetowej Dostawcy usług;
- 6) Cennik - Cennik świadczenia Usług telekomunikacyjnych, stanowiący zestawienie cen za usługi świadczone przez Dostawcę usług, stanowiący integralną część Umowy;
- 7) EBOK (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta) - dostępna na stronie internetowej Dostawcy usług aplikacja, umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie Umową i usługami dla Abonenta i przez Abonenta, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i hasła;
- 8) Instalacja – czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci Dostawcy usług i świadczenia mu Usług;
- 9) Karta dostępową – stanowiąca własność Dostawcy usług karta umożliwiająca korzystanie z wybranej Usługi, powiązana ze Sprzętem;
- 10) Lokal – budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług;
- 11) Numer Identyfikacyjny - oznacza numer nadany Abonentowi przez Dostawcę usług, umożliwiający m.in. rozliczenia z Abonentem, identyfikację Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, w tym do logowania się do EBOK;
- 12) Okres Rozliczeniowy – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług;
- 13) PIN – nadany przez Operatora ciąg znaków umożliwiający zmianę parametrów Usług. Zmiany parametrów Usług wykonane z użyciem PIN-u są traktowane jak wykonane bezpośrednio przez Abonenta;
- 14) Przedstawiciel – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, w tym na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub/i do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu;
- 15) Rachunek – dokument, w tym faktura bądź faktura elektroniczna, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem EBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, jeśli Abonent nieprowadzący działalności gospodarczej nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury;
- 16) Regulamin – niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych;
- 17) Regulamin promocji – regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia Usług przez Dostawcę usług, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za Usługi bądź innych opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy;
- 18) Sieć – publiczna sieć telekomunikacyjna Dostawcy usług, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi;
- 19) Siła wyższa – zdarzenie niezależne od Abonenta i Dostawcy usług, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powódzie, strajki;
- 20) Sprzęt – urządzenia techniczne (np. modem i/lub dekodery STB) umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci, stanowiące własność Dostawcy usług, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług;
- 21) Trwały nośnik - materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci, np. pendrive (pamięć USB), twardy dysk, inny nośnik informatyczny, papier, płyta CD-ROM, płyta DVD, plik PDF;
- 22) Tytuł prawny do Lokalu – prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu celem świadczenia Abonentowi Usług;
- 23) Umowa – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie dostępu do Internetu i/lub telewizji, zawarta w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług;
- 24) Urządzenie/a – komputer lub inne podobne urządzenia należące do Abonenta, umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług świadczonych przez Dostawcę usług na podstawie Umowy oraz odbiornik umożliwiający odbiór programów radiowych lub telewizyjnych;
- 25) Usługa/i - usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu dostępu do Internetu i/lub usługi telewizyjnej za pośrednictwem Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług;
- 26) Usterka – techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, obniżająca jakość Usługi, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie lecz umożliwiająca korzystanie z tej Usługi;

- 27) VOD – usługa interaktywna polegająca na zapewnieniu Abonentowi, w wybranym przez niego czasie jednorazowego lub wielokrotnego dostępu do Bazy VOD będącej w aktualnej ofercie Operatora. VOD dostępne jest jako jeden z Pakietów Usług Telewizyjnych;
- 28) Windykacja - proces przedsądowego i sądowego oraz egzekucyjnego dochodzenia wymagalnych opłat należnych Dostawcy usług zgodnie z warunkami umownymi, w tym z tytułu świadczonych Usług i wynikających z Rachunku/ów wystawionych zgodnie z Umową lub będącymi jej integralną częścią załącznikami, za pomocą środków określonych w obowiązujących przepisach prawnych i warunkach Umowy oraz Regulaminu;
- 29) Zakończenie Sieci – sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona gniazdem, umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu Dostawcy usług i korzystanie z Usług;
- 30) Zamawiający - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej wnosząca o zawarcie Umowy lub przyjmująca ofertę Dostawcy usług zawarcia Umowy.

## **II. POSTANOWIENIA OGÓLNE, ZAKRES USŁUG. SPOSÓB SKŁADANIA ZAMÓWIEŃ NA PAKIETY TARYFOWE ORAZ DODATKOWE OPCJE USŁUGI.**

### **§ 2.**

1. Niniejszy Regulamin jest integralną częścią zawartej z Abonentem Umowy, na mocy której Dostawca usług, po wykonaniu Instalacji - jeśli jest wymagana - oraz dokonaniu Aktywacji, świadczy na rzecz Abonenta Usługę tj. usługę telekomunikacyjną polegającą na zapewnieniu dostępu do Internetu i/lub telewizji. Zakres oferowanych przez Dostawcę usług taryf w jakich świadczone są Usługi określony jest w Cenniku lub Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrana przez Abonenta taryfa określona jest w treści Umowy.
2. Dostawca usług może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, związane z akcjami promocyjnymi (Regulaminy promocji), obowiązujące Abonentów o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej.
3. Postanowienia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz odrębnych Regulaminów promocji odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
4. Cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych obowiązujący u Dostawcy usług oraz Regulamin, a także Regulaminy promocji dostępne są na stronie internetowej Dostawcy usług, a także są przekazywane Abonentowi na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa oraz na każde żądanie Abonenta na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Na wniosek Zamawiającego/Abonenta dokumenty te, wraz z wzorem Umowy przesyłane są przez Dostawcę usług przed zawarciem Umowy w formacie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przesłanych wzorców i informacji w niezmienionej postaci) na wskazany przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w BOK.
5. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, za zgodą Abonenta informacje, o których mowa w art. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. Z 2014 r. poz. 827), będą mu przesyłane w pliku PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci) pocztą elektroniczną przed podpisaniem Umowy, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
6. W przypadku Umowy zawieranej w formie dokumentowej treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami będą przez Dostawcę usług utrwalane i będą Abonentowi przesyłane w pliku PDF pocztą elektroniczną lub przekazywane mu na innym Trwałym nośniku – w zależności od formy oświadczenia Abonenta.
7. W ramach świadczonych Usług, Abonent otrzymuje Numer Identyfikacyjny Abonenta, który służy do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, dokonywania zmian w Usłudze, logowania się w EBOK.
8. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi mogą być zgłaszane Dostawcy usług:
  - a) telefonicznie,
  - b) pisemnie,
  - c) osobiście w Biurze Obsługi Klienta,
  - d) za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Dostawcy usług.
9. Na złożone zamówienie Dostawca usług udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych pakietów taryfowych lub dodatkowych opcji Usług.
10. Zmiana lub dodanie pakietu taryfowego lub dodatkowej opcji Usługi następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie.
11. Świadczenie Usług w zmienionej lub dodanej taryfie lub nowej opcji Usługi następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, występującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, lub od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług w dodanej lub zmienionej taryfie lub Usłudze jeżeli Abonent złożył wniosek i wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy przed rozpoczęciem kolejnego Okresu Rozliczeniowego.

## **III. JAKOŚĆ I FUNKCJONALNOŚĆ USŁUG.**

### **§ 3.**

1. Dostawca usług nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych.
2. Korzystanie z innych Usług świadczonych przez Dostawcę usług za pomocą Sieci nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do Internetu. Dostawca usług świadczy inne Usługi wyłącznie wtedy, gdy przepustowość Sieci umożliwi równoczesne korzystanie ze wszystkich Usług bez wpływu na ich jakość.
3. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej.
4. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług, oraz działania jakie Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług zawarte są w Regulaminie (zwłaszcza w § 6, 13, 18, 19, 20) oraz w Umowie.

5. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Dostawca usług za pomocą odpowiednich narzędzi prowadzi stały monitoring obciążenia Sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług, prywatność Abonenta i ochronę jego danych osobowych.
6. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług, Dostawca usług jest uprawniony do podejmowania proporcjonalnych i uzasadnionych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci i usług, a także Urządzeń Końcowych w zakresie świadczenia Usług Internetowych. W szczególności Dostawca usług uprawniony jest do:
- eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług,
  - przerwania albo ograniczenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci, usług lub Urządzeń Końcowych.

§ 3<sup>1</sup>.

1. Prędkości transmisji danych dla Usługi Dostępu do Internetu określone w Umowie, Cenniku, Regulaminach Promocji oraz materiałach marketingowych Dostawcy usług odzwierciedlają prędkości pobierania oraz wysyłania danych, które są jednocześnie prędkościami deklarowanymi oraz prędkościami maksymalnymi osiąganymi w Sieci.
2. Zwykle dostępna oraz minimalna prędkość transmisji danych (pobierania oraz wysyłania) osiągnięta w Internecie określona jest jako stosunek tych prędkości do prędkości deklarowanej (maksymalnej) określonej w Umowie, zgodnie z poniższą tabelą:

Prędkość zwykle dostępna (średnia dobową)	Prędkość minimalna
90 % deklarowanej (maksymalnej) prędkości pobierania danych	60 % deklarowanej (maksymalnej) prędkości pobierania danych

3. Prędkości transmisji danych wskazane w ust. 1 i 2 powyżej są prędkościami, jakie Dostawca usług zapewnia w gnieździe wyjściowym Sprzętu. Należy uwzględnić, że rzeczywiste prędkości osiągnięte w Urządzeniach są uzależnione od:
- zachowania normalnych warunków eksploatacji Sieci, nie zakłóconych skutkami zdarzeń będących poza kontrolą Dostawcy usług, lub
  - ograniczeń prędkości transmisji danych występujących poza Siecią, a tym samym poza kontrolą Dostawcy usług, lub
  - znacznie zwiększonego (najczęściej krótkotrwałego) natężenia ruchu wygenerowanego w Sieci, lub
  - ilości przyłączonych do Sprzętu Urządzeń, ich parametrów technicznych, konfiguracji oraz stanu technicznego, ze szczególnym uwzględnieniem ograniczeń prędkości wynikających z parametrów transmisji danych realizowanych z wykorzystaniem połączeń bezprzewodowych (np. z wykorzystaniem Wi Fi), które mogą być znacząco niższe od prędkości osiągniętych przy połączeniu kablowym.
4. Korzystanie z treści dostępnych w Internecie wymagających wyższej prędkości transmisji danych niż zwykle dostępna, w tym dla potrzeb aplikacji lub usług, może być ograniczone w następujących przypadkach:
- odtworzenia treści wideo o wysokiej rozdzielczości w trybie online, lub
  - korzystania z treści, aplikacji lub usług wymagających prędkości zbliżonej do maksymalnej, lub
  - jednoczesnego korzystania z kilku treści, aplikacji lub usług.
5. Niezależnie od prędkości transmisji danych wpływ na jakość świadczonej Usługi Dostępu do Internetu mogą mieć opóźnienia transmisji danych, wahania opóźnień transmisji danych oraz utrata pakietów danych.
6. Parametry jakości określone w niniejszym paragrafie, mierzone są za pomocą certyfikowanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie narzędzia do mierzenia prędkości Internetu, o którym więcej informacji można znaleźć na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentckiej UKE ([www.cik.uke.gov.pl](http://www.cik.uke.gov.pl)). Ewentualne znaczne odstępstwa od prędkości zwykle dostępnych mogą mieć charakter wyłącznie krótkotrwały, co może powodować chwilowe ograniczenia dostępu do treści, aplikacji lub usług.
7. W przypadku wystąpienia stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym poziomem parametrów świadczenia Usługi Dostępu do Internetu na rzecz Abonenta będącego konsumentem, a parametrami określonymi zgodnie z postanowieniami niniejszego paragrafu, w szczególności w zakresie minimalnej prędkości transmisji danych, Abonentowi przysługują uprawnienia przewidziane w § 12 Regulaminu.

**IV. ZAWARCIE UMOWY, WERYFIKACJA WIARYGODNOŚCI PŁATNICZEJ I TOŻSAMOŚCI.**

§ 4.

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej na czas określony lub nieokreślony. W przypadku Umowy zawieranej z Abonentem będącym konsumentem ma on prawo dokonać wyboru formy zawarcia Umowy bądź jej zmiany spośród oferowanych przez Dostawcę usług.
2. Umowa może zostać zawarta z Dostawcą usług:
- w lokalu jego Biura Obsługi Klienta,
  - poza jego lokalem w rozumieniu ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827),
  - na odległość tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron, jeśli Dostawca Usług zaoferuje możliwość zawierania umów w taki sposób.
3. Jeżeli Umowa została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta Dostawcy usług, lub na odległość, w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), Abonent będący konsumentem może od Umowy odstąpić bez podania przyczyny w terminie 14 dni od jej zawarcia, składając Dostawcy usług oświadczenie zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to można złożyć z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Dostawcę usług w siedzibie lub BOK Dostawcy usług lub wysłać listownie na adres siedziby Dostawcy usług lub BOK, przy czym nadanie listu w powyższym 14 dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. W przypadku odstąpienia Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany Sprzęt, a Dostawca usług zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta, Dostawca usług zwraca Abonentowi wszystkie

dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Jeśli Dostawca usług udostępnił Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy np. router, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.

4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi np. instalacyjnej, przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Dostawcy usług za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy, w tym opłaty za Instalację, wskazanej w Umowie lub Cenniku. W odniesieniu do opłat abonamentowych, Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku.

5. Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi wedle wybranej przez Zamawiającego taryfy i lokalizacji.

6. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Dostawcy usług dokument potwierdzający Tytuł prawny do Lokalu bądź zgodę na Instalację osoby, której Tytuł prawny do Lokalu przysługuje.

7. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty Tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Dostawcy usług o tej okoliczności. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres BOK.

#### § 5.

1. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:

- a) nazwisko i imiona,
- b) imiona rodziców,
- c) miejsce i data urodzenia,
- d) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
- e) numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
- f) nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu,
- g) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług z Umowy;
- h) adres poczty elektronicznej.

2. W przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej Dostawca usług może żądać w szczególności odpisu z właściwego rejestru lub innego dokumentu, na podstawie którego dana jednostka funkcjonuje oraz zaświadczenia z Urzędu Skarbowego o braku zaległości w zapłacie podatków.

3. Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy od:

- a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy,
- b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w *ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych*, przy czym Dostawca usług obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności.

4. Dostawca usług uzależnia rozpoczęcie świadczenia Usług w przypadku Umowy zawieranej w formie dokumentowej, od weryfikacji tożsamości Abonenta, wedle procedury określonej na stronie internetowej Dostawcy usług [www.ntelekom.pl](http://www.ntelekom.pl).

5. Dostawcy usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy, lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe – w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy – jeżeli nie jest możliwa weryfikacja tożsamości Zamawiającego, zamierzającego zawrzeć Umowę w formie elektronicznej lub dokonano negatywnej oceny wiarygodności Zamawiającego na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa powyżej.

6. Zabezpieczenie wiarygodności wynikających z Umowy nastąpi poprzez wpłacenie kaucji w wysokości nieprzekraczającej standardowej opłaty instalacyjnej oraz trzykrotności miesięcznych opłat abonamentowych dla wybranej przez Abonenta taryfy.

7. Dostawca usług może ponadto zażądać wpłacenia kaucji gdy:

- a) Abonent nie dokonuje terminowych wpłat należności wynikających z Umowy,
- b) Abonent nie wywiązuje się terminowo z obowiązków finansowych wynikających z innej umowy zawartej z Dostawcą usług,
- c) udostępniono Abonentowi Sprzęt, a kaucja ma zabezpieczyć roszczenia Dostawcy usług mogące powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu,
- d) Abonent posiada Tytuł prawny do Lokalu inny niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, w celu zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z odwołaniem zgody na zainstalowanie Zakończenia Sieci i Sprzętu w Lokalu przez osobę, której przysługuje prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do Lokalu, uniemożliwiające świadczenie w Lokalu Usług.

8. Abonent jest zobowiązany wpłacić kaucję na wskazany numer rachunku bankowego Dostawcy usług w terminie 14 dni od zawarcia Umowy lub zażądania w późniejszym czasie przez Dostawcę usług wpłaty kaucji w przypadkach określonych w ust. 7 lit. a) i b). Nie dokonanie wpłaty kaucji w terminie uprawnia Dostawcę usług do zawieszenia świadczenia Usług lub rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, określonym w § 18 Regulaminu.

9. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności i jest zdeponowana na rachunku bankowym Dostawcy usług.

10. Po bezskutecznym upływie terminu – wskazanego w wezwaniu do zapłaty – wymagalnych należności wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy lub jej załączników, Dostawca usług ma prawo zaspokoić swoją należność z kwoty wpłaconej przez Abonenta tytułem kaucji oraz uzależnić dalsze świadczenie Usług od uzupełnienia przez Abonenta kwoty kaucji, o czym Dostawca usług informuje Abonenta w wezwaniu do zapłaty. O zaspokojeniu swej należności z pobranej od Abonenta kaucji Dostawca usług zawiadomi Abonenta pisemnie.

11. Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy i braku wymagalnych zobowiązań Abonenta wynikających z Umowy lub jej załączników, kaucja zostanie zwrócona w ciągu 7 dni wedle dyspozycji Abonenta na wskazany przez niego rachunek bankowy lub zostanie przelana przekazem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta, bądź zostanie zaliczona na poczet niewymagalnych jeszcze zobowiązań Abonenta wobec Dostawcy usług.

## **V. INSTALACJA I ZASADY KORZYSTANIA ZE SPRZĘTU I URZĄDZEŃ, OGRANICZENIA W ZAKRESIE KORZYSTANIA Z UDOSTĘPNIENEGO SPRZĘTU I URZĄDZEŃ.**

### **§ 6.**

1. Zawierając Umowę o świadczenie Usług wraz z zapewnieniem przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada Tytuł prawny lub zgodę osoby, której taki Tytuł przysługuje. Instalacja nastąpi w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony, a podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
2. Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie wykonania Instalacji oraz udostępnienia Sprzętu następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na *Protokole wykonania Instalacji i udostępnienia Sprzętu - zwanym dalej protokołem zdawczo-odbiorczym*, przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy usług po wykonaniu Instalacji.
3. Zasilanie Sprzętu w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.
4. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z Instrukcją Postępowania ze Sprzętem.
5. Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, względnie o ile nie dokonano jego sprzedaży na podstawie odrębnej umowy, zawieranej wraz z Umową.
6. O ile nie dokonano sprzedaży Sprzętu, Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Dostawcy usług, pod rygorem nieważności.
7. W przypadku zmiany Lokalu, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca świadczenia Usługi w wysokości określonej w Cenniku. Zmiana miejsca świadczenia Usługi nie jest możliwa, jeżeli nowy Lokal znajduje się poza obszarem działania Dostawcy usług lub na tym terenie Dostawca usług nie świadczy danej Usługi.
8. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o powierzony mu Sprzęt. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego mu do używania.
9. Abonent powinien umożliwić Dostawcy usług dokonywanie okresowych kontroli prawidłowości działania Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu oraz usuwania Awarii bądź Usterek. O zamiarze przeprowadzenia kontroli, Abonent zostanie powiadomiony telefonicznie ze stosowanym wyprzedzeniem, nie krótszym niż 7 dni, a strony wspólnie ustalą dogodny dla nich termin kontroli. W przypadku Awarii lub Usterki Abonent powinien udostępnić Lokal celem ich usunięcia niezwłocznie od zawiadomienia.
10. Abonentowi nie wolno udostępniać Sprzętu osobom trzecim. W takim przypadku Abonent ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za skutki i efekty takiego udostępnienia.
11. Abonent zobowiązuje się używać Sprzęt zgodnie z jego przeznaczeniem oraz nie dokonywać samodzielnie zmian w jego konfiguracji. Sprzęt jest zabezpieczony przed otwarciem za pomocą plomby. Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu uszkodzenia Sprzętu i związanej z tym niemożności korzystania przez Abonenta z Usługi, jeśli niemożność ta spowodowana jest niewłaściwą eksploatacją Sprzętu przez Abonenta.
12. Instalacja zostanie wykonana nie później niż w ciągu 30 dni od podpisania Umowy, w terminie dogodnym dla Abonenta i Dostawcy usług, przy czym Dostawca usług dołoży starań aby została ona wykonana jak najszybciej. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, Instalacja lub Aktywacja mogą nastąpić przed upływem ustawowego, czternastodniowego terminu na odstąpienie od Umowy. Aktywacja Usługi dla wybranej przez Abonenta taryfy nastąpi nie później niż w ciągu 7 dni od wykonania Instalacji, przy czym Dostawca usług dołoży starań, aby została ona wykonana jak najszybciej.
13. Dostawca usług co najmniej raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie ofertach Usług, chyba że Abonent nie wyraził zgody na otrzymywanie informacji marketingowych

### **§ 7.**

1. Urządzenia podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Urządzeń, chyba że to nieprawidłowe działanie wynika z okoliczności zwinionych przez Dostawcę usług. Dostawca usług zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urządzeniu oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Urządzenia, jak też do kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą sieci Internet.
3. Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenie i Sprzęt podczas wyładowań atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej powinien także odłączyć kabel sygnałowy od Urządzenia Abonenta. Za ewentualne szkody spowodowane zaniedbaniem tego obowiązku Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności.

## **VI. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI TELEWIZJI.**

### **§ 8.**

**NTELEKOM sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie pod adresem: (00-634) ul. Progi 1/5, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000684164 z kapitałem zakładowym w wysokości 30.000 zł., postępująca się numerem REGON 367613362 i NIP: 7123342457, wpisana do Rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 12265.

1. Operator może wprowadzić zmiany do zawartości programowej Pakietu, według zasad określonych w Umowie. Informacja o zmianach przekazywana jest nie później niż na 1 miesiąc przed planowaną zmianą w formie pisemnej i nie wymaga podpisywania nowej Umowy lub aneksu do niej. W takim przypadku Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
2. Operator przed udostępnieniem Abonentowi płatnych materiałów z Bazy VOD podaje dla każdej pozycji warunki dostępności określające:
  - a) czas w jakim dana pozycja będzie udostępniona od momentu zamówienia,
  - b) czas przez jaki będzie dostępna i ilość możliwych powtórzeń jej odtworzenia,
  - c) cenę brutto zamawianego materiału.
3. Momentem naliczenia pełnej płatności za zamówiony materiał jest rozpoczęcie jego odtwarzania potwierdzone kodem PIN. Abonent dokonując zamówienia potwierdza, że akceptuje przedstawione mu wcześniej warunki dostępności i zapisy niniejszego Regulaminu.
4. W ramach usługi telewizyjnej stosowane są Urządzenia dostępne wyposażone dodatkowo w funkcje interaktywne. Do prawidłowego działania usługi z wykorzystaniem urządzeń dostępowych MAXX 4K opartych na systemie operacyjnym Android TV konieczny jest dostęp do Internetu (połączenie po WiFi) o prędkości minimum 10 Mb/s oraz dostęp do usług Google.

## **VII. OKRES ROZLICZENIOWY, OPŁATY, SPOSOBY DOKONYWANIA PŁATNOŚCI.**

### **§ 9.**

1. Okresem Rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy.
2. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług oraz sposób ich naliczania określa Cennik, co nie wyklucza ich zamieszczenia także w treści Umowy. Jeśli Umowa zawierana jest na warunkach promocyjnych, niektóre ceny mogą być zawarte także w Regulaminie promocji.
3. Abonenci w pierwszym otrzymanym Rachunku obciążeni zostaną opłatą instalacyjną, w wysokości określonej w Cenniku bądź Umowie lub Regulaminie promocji.
4. W przypadku, gdy Usługa była świadczona przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona w danym okresie rozliczeniowym.

### **§ 10.**

1. Wszystkie opłaty Abonent jest zobowiązany uiszczać w terminach, na rachunek bankowy Dostawcy usług wskazany na Rachunku. O terminie, w którym Dostawca usług wystawiać będzie Rachunki, Abonent zostanie powiadomiony przy zawarciu Umowy Abonenckiej lub doręczeniu pierwszego Rachunku. Dostawca usług może w każdym czasie zmienić termin wystawiania Rachunków ze skutkiem od dnia powiadomienia Abonenta o tej zmianie. Powyższa zmiana nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej i Regulaminu.
2. Abonent zobowiązany jest do comiesięcznego uiszczania stałych opłat abonamentowych w ciągu 14 dni od terminu, określonego zgodnie z ust. 1 powyżej.
3. Rachunki udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem EBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, o ile Abonent nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury, w tym elektronicznej (e-faktura).
4. Abonent uiszczając będzie opłaty na rachunek bankowy wskazany przez Dostawcę usług. Uiszczając opłatę Abonent zobowiązany jest podać Numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez Dostawcę usług.
5. Opłatami innymi niż opłaty abonamentowe Abonent będzie obciążany na podstawie faktury wystawionej do 14 dni od daty wykonania usługi lub poprzez uwzględnienie tych opłat w fakturze za najbliższy okres rozliczeniowy. Opłaty będą należne w terminie 14 dni od daty dostarczenia faktury Abonentowi, chyba że Umowa Abonencka lub Cennik stanowią inaczej.
6. Za opóźnienia w zapłacie Dostawca usług będzie naliczał odsetki ustawowe.
7. Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia Usług przez Dostawcę usług nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi.

## **VIII. WINDYKACJA NALEŻNOŚCI.**

### **§ 11.**

1. Wobec Abonentów zalegających z opłatami w stosunku do terminu płatności określonego w Rachunku, prowadzone są czynności windykacyjne.
2. W razie opóźnienia z zapłatą którejkolwiek płatności, Abonent zapłaci Dostawcy usług odsetki w wysokości określonej w § 10 ust. 6 Regulaminu, poczynając od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności wskazany na Rachunku. W przypadku gdy opłaty nie zostały uiszczone w całości, odsetki nalicza się od kwoty pozostałej do uiszczenia.
3. Jeżeli Abonent posiada względem Dostawcy usług kilka długów, uiszczając opłatę, Abonent może wskazać przy dokonywaniu płatności, który z długów chce zaspokoić. Dostawca usług zalicza dokonaną opłatę na poczet wskazanej przez Abonenta należności, chyba że Abonent posiada wcześniej wymagalne długi. Wówczas Dostawca usług może zaliczyć taką wpłatę na poczet najdawniej wymaganego zadłużenia. W każdym przypadku dokonana opłata może zostać w pierwszej kolejności zaliczona na poczet zaległych należności ubocznych, w szczególności na poczet odsetek za opóźnienie w zapłacie.
4. W celu polubownego uzyskania spłat należności przez Abonenta, Dostawca usług rozpocznie procedurę Windykacji pozasądowej z Abonentem, obejmującej w szczególności kontakt bezpośredni, listowny, telefoniczny lub za pośrednictwem poczty elektronicznej bądź EBOK.
5. W ramach Windykacji przedsądowej, Dostawca usług wysyła do Abonenta wezwanie do dobrowolnego uregulowania należności z określeniem 7 dniowego terminu płatności. Wezwanie wysyłane jest listem poleconym za potwierdzeniem odbioru. Wezwanie zawiera informację, że niedotrzymanie terminu płatności spowodować może zawieszenie świadczenia Usługi lub rozwiązanie Umowy z winy Abonenta, co przy rozwiązaniu Umowy jest związane z możliwością żądania przez Dostawcę usług zaległych płatności oraz zwrotu równowartości udzielonej ulgi, proporcjonalnie pomniejszonej za czas od zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania z winy Abonenta, jeżeli w ramach Umowy przyznana została Abonentowi ulga.
6. Jeśli przed zawarciem Umowy lub w trakcie jej obowiązywania Abonent wpłacił kaucję na zabezpieczenie należności Dostawcy usług, w wezwaniu do zapłaty Dostawca usług informuje dodatkowo Abonenta, że w razie nieuczynienia zadość jego

wezwaniu może on zaspokoić swoją należność z kwoty wpłacanej przez Abonenta tytułem kaucji oraz uzależnić dalsze świadczenie Usług od uzupełnienia przez Abonenta kwoty kaucji.

7. W przypadku braku zadośćuczynienia przez Abonenta kierowanemu do niego wezwaniu do uiszczenia zaległości w wyznaczonym terminie, Dostawca usług wedle uznania, albo korzysta z uprawnień określonych w ust. 6, przechodząc do Windykacji sądowej, bądź wysyła ostateczne wezwanie do zapłaty (tzw. ostateczne przedsądowe wezwanie do zapłaty) i określa nieprzekraczalny 7 dniowy termin do zapłaty zaległości wraz z należnymi odsetkami za opóźnienie, pod rygorem że skieruje następnie sprawę do Windykacji sądowej.

8. Rozwiązując Umowę w trybie natychmiastowym z winy Abonenta z powodu braku płatności, Dostawca usług wystawi Abonentowi notę obciążeniową, w której wycyli kwotę należnej Dostawcy usług ulgi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania jeżeli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych oraz prześle ją Abonentowi listem poleconym wraz z wezwaniem do zapłaty wszystkich niezapłaconych należności, w tym ulg określonych w nocie obciążeniowej, a wynikających z Umowy, Cennika lub Regulaminu promocji.

9. Na poczet należności przypadających Dostawcy usług mogą zostać zaliczone także rzeczywiste koszty poniesionych pisemnych wezwań do zapłaty, chyba że zaległość Abonenta powstała wskutek okoliczności jego niedotyczących, a należność zostanie zapłacona przez Abonenta w pierwszym możliwym terminie, mieszczącym się w terminie określonym w skierowanym do Abonenta wezwaniu do zapłaty. *Koszt wezwania do zapłaty zostanie określony w Cenniku.* Ewentualne okoliczności uzasadniające niedokonanie płatności w terminie, zwalniające jednocześnie Abonenta z konieczności zwrotu opłaty za wezwanie do zapłaty powinny zostać zgłoszone przez Abonenta w reklamacji, w trybie określonym w dziale **REKLAMACJE**.

10. Na pisemny wniosek Abonenta, Dostawca usług w szczególnych przypadkach może wyrazić zgodę na spłatę należności w ratach. Wobec dłużników, którzy uzyskali zgodę na ratalną spłatę zadłużenia i zawarli w tym przedmiocie z Dostawcą usług stosowne porozumienie, wstrzymuje się procedurę Windykacji. W przypadku odstąpienia dłużnika od wnoszenia opłat zgodnie z zawartym porozumieniem, Dostawca usług podejmie dalsze czynności windykacyjne celem odzyskania należności.

11. W przypadku braku możliwości polubownego odzyskania wierzytelności, Dostawca usług podejmie czynności mające na celu wszczęcie postępowania sądowego, którego celem będzie uzyskanie nakazu zapłaty lub wyroku, które po uprawomocnieniu się i nadaniu im klauzuli wykonalności (tytuły wykonawcze), stanowiąc będą podstawę wszczęcia postępowania egzekucyjnego przeciwko Abonentowi - dłużnikowi.

12. Przyznane Dostawcy usług przez sąd koszty procesu, w tym koszty opłat sądowych za wszystkie instancje, ewentualne koszty reprezentacji przez adwokata lub radcę prawnego, oraz ewentualne inne koszty procesu (np. koszty biegłego jeśli został powołany, opłaty skarbowej, opłaty za odpis z KRS), poniesie Abonent-dłużnik jeśli taki obowiązek zostanie na niego nałożony w wyroku lub w nakazie zapłaty. Jeśli po wydaniu i uprawomocnieniu się wyroku/nakazu zapłaty nie nastąpi dobrowolne uregulowanie należności przez Abonenta sprawa zostanie skierowana do postępowania egzekucyjnego, co może spowodować nałożenie na Abonenta przez organy egzekucyjne obowiązku zwrotu dodatkowych kosztów, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

## **IX. ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG, WYSOKOŚĆ ODSZKODOWANIA, ZASADY I TERMINY JEGO WYPŁATY.**

### **§ 12.**

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa oraz postanowień Umowy i jej załączników.

2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:

- a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu,
- b) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu,
- c) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Dostawcę usług lub osoby, za które Dostawca usług odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę,
- d) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu,
- e) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci,
- f) formę i treść programów radiowych i telewizyjnych.

3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi wywołanej Awarią lub Usterką, w tym w sytuacji kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje względem Dostawcy usług prawo do żądania odszkodowania w formie kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi. W przypadku szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej kary umownej, przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.

4. Niezależnie od kary umownej, Abonentowi przysługuje obliczony proporcjonalnie upust w opłacie abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszeniu jej jakości.

5. Kara umowna lub odszkodowanie uzupełniające, jak również upust w opłacie abonamentowej są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec Dostawcy usług.

6. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie abonamentu oraz wypłaty kary umownej bądź odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym dalej w dziale **REKLAMACJE, POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE**.

## **X. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ ABONENTA.**

### **§ 13.**

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i Regulaminu, zarówno w stosunku do Dostawcy usług jak i osób trzecich.

2. Abonentowi zabrania się udostępniania Usług poza Lokal, bez pisemnej zgody Dostawcy usług. Za naruszenie tego obowiązku, niezależnie od prawa Dostawcy usług do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta, Abonent będzie ponosił względem Dostawcy usług odpowiedzialność odszkodowawczą wedle zasad określonych w *kodeksie cywilnym*.

3. Abonent zobowiązuje się do:

a) nierozpowszechniania publicznego programów radiowych, telewizyjnych oraz materiałów dostępnych w Telewizji oraz VOD. Abonent zobowiązuje się wykorzystywać te materiały wyłącznie do swego użytku osobistego na terytorium Polski i UE. Zakres użytku osobistego obejmuje krąg osób pozostających w związku osobistym (pokrewieństwo, powinowactwo lub stosunek towarzyski). Cały program, jak i poszczególne audycje wchodzące w skład programu, są chronione prawem autorskim. Abonent nie ma prawa kopiowania lub udostępniania w jakiegokolwiek formie na użytek osób trzecich programów, audycji składających się na ten program, lub sygnału tego programu, zawartości Usługi VOD w całości lub części. Ponadto Abonent nie ma prawa pobierania opłat za oglądanie programów, poszczególnych audycji, dostęp do VOD lub jej części,

b) ochrony numeru PIN i niedostępiania go osobom nieuprawnionym. W przypadku udostępnienia go Abonent ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za wszystkie konsekwencje będące skutkiem takiego udostępnienia i braku ochrony.

4. Korzystając z Usług, Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:

a) naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich,

b) rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa,

c) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania,

d) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,

e) rozpowszechnianie wirusów komputerowych,

f) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie konta- ang. spamming),

g) korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług.

5. Dostawca usług zaleca Abonentowi:

a) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego itp.,

b) zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzebieciowych, zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt,

c) stosowanie do kont pocztowych, EBOK, oraz innych aplikacji internetowych wymagających podania hasła, haseł o długości co najmniej 8 znaków, zawierających oprócz małych i dużych liter także cyfry i inne znaki, w tym interpunkcyjne.

6. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci telekomunikacyjnej oraz zawieszenie świadczenia Usług, bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta, w przypadku naruszenia przez Abonenta obowiązków, o których mowa w ust. 2 i 3 powyżej, gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniecha.

7. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy usług w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową, Regulaminem, oraz za działania sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

## **XI. USŁUGA SERWISOWA.**

### **§ 14.**

1. Dostawca usług zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Dostawca usług zapewnia:

a) cykliczne przeglądy stanu technicznego jego Sieci telekomunikacyjnej,

b) bieżącą naprawę Usterek i Awarii Sieci,

c) techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu,

d) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Dostawcę usług, trwających promocjach i ofertach specjalnych,

e) rozpatrywanie reklamacji,

f) informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem EBOK,

2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informacji na temat Usług:

a) na stronie internetowej Dostawcy usług,

b) pod numerem telefonu BOK Dostawcy usług wskazanym na stronie internetowej Dostawcy usług,

c) e-mailem na adres podany w Umowie,

d) osobiście w Biurze Obsługi Klienta.

3. Opłaty za połączenie z numerem BOK Dostawcy usług nie będą wyższe niż opłata za zwykłe połączenia telefoniczne, zgodne z wybranym przez Abonenta pakietem taryfowym.

4. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczanym na stronie internetowej Dostawcy usług oraz dostarczonym przy zawieraniu Umowy, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

5. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 3 dni robocze od dnia powiadomienia o Usterce lub Awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.

6. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterek lub Awarii, a także pomoc techniczna następuje:

a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Dostawcy usług lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,

b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia, lub Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, w tym Regulaminem i Instrukcją Postępowania ze Sprzętem, a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Dostawcy usług.



## **XII. REKLAMACJE, POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE.**

### **§ 15.**

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy usług lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
2. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik w każdej jednostce Dostawcy usług, obsługującej abonentów (dalej „Jednostka”). Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia jej złożenia. Nie udzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług.
3. Reklamacje winny być zgłaszane Dostawcy usług w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w Jednostce lub przesyłką pocztową, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Jednostce, w formie elektronicznej pocztą elektroniczną.
4. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d) Numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres miejsca świadczenia Usług,
  - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy usług,
  - f) wysokość odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa jeśli reklamujący żąda ich wypłaty, oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
  - g) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
  - h) *sposób udzielenia odpowiedzi na reklamację;*
5. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w Jednostce, w formie pisemnej lub ustnie, upoważniony Przedstawiciel Dostawcy usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub elektronicznie przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Dostawca usług zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.
6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Jednostki obsługującej reklamację.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w Jednostce nie spełnia warunków określonych w ust. 4, upoważniony Przedstawiciel Dostawcy usług, przyjmując reklamację jest zobowiązany, o ile to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania. W przypadku gdy reklamacja złożona w inny sposób aniżeli wynika to ze zdania pierwszego nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Jednostka rozpatrująca reklamację, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia, wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tegouzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli jednak w reklamacji nie została wskazana kwota, o której mowa w ust. 4 lit. „f”, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, Jednostka traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

### **§ 16.**

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - a) nazwę Jednostki Dostawcy usług i jej adres,
  - b) informację o dniu złożenia reklamacji,
  - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta,
  - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 383 ustawy Prawo komunikacji elektronicznej,
  - f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
  - g) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

### **§ 17.**

1. Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
2. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej **NTELEKOM sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie pod adresem: (00-634) ul. Progi 1/5, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000684164 z kapitałem zakładowym w wysokości 30.000 zł., postępująca się numerem REGON 367613362 i NIP: 7123342457, wpisana do Rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 12265.

albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.

3. Przepisu ust. 1 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca usług 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 Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.

4. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone powyżej odpowiednio dla potwierdzenia/złożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

5. Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca usług, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

6. Abonent, w porozumieniu z Dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 5, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

7. Dostawca usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii,

jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.

8. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Dostawcy usług lub składając wniosek o zawiązanie do próby ugodowej lub wnioski o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ustawy Prawo komunikacji elektronicznej. Postępowanie w trybie art. 383 w/w ustawy jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Szczegółowe informacje dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentckiej tego urzędu: <https://cik.uke.gov.pl/>.

### **XIII. ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG, OPŁATY W MOMENCIE ROZWIĄZANIA UMOWY, SPOSÓB PRZEKAZYWANIA INFORMACJI O ZAGROŻENIACH ZWIĄZANYCH ZE ŚWIADCZONĄ USŁUGĄ.**

#### **§ 18.**

1. Z zastrzeżeniem innych postanowień Regulaminu bądź Umowy, Dostawca usług może zawiesić świadczenie usług Abonentowi, albo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent, pomimo wezwania do zaniechania naruszania Umowy:

- a) opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty nie będącej opłatą okresową, przewidzianej Umową, Regulaminem, Regulaminem Promocji, Cennikiem o co najmniej 14 dni od terminu wymagalności świadczenia,
- b) używa Sprzętu lub korzysta z Usług niezgodnie z Umową lub jej załącznikami, w szczególności naraża na zniszczenie ten Sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim lub dokonuje samowolnej przeróbki Sprzętu lub Zakończenia Sieci,
- c) korzysta z Usług niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym zwłaszcza ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych,
- d) udostępnił Usługi poza Lokal,
- e) używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług,
- f) uniemożliwia Przedstawicielom Dostawcy usług wymianę lub naprawę Sprzętu bądź Zakończenia Sieci jak również usunięcia Usterki albo Awarii,
- g) utraci Tytuł prawny do Lokalu lub cofnięta bądź odwołana zostanie zgoda na świadczenie Usług w Lokalu osoby, która taki Tytuł posiada,
- h) w inny, rażący sposób narusza postanowienia Umowy lub jej załączników bądź przepisów prawa.

2. Ponowna aktywacja Usług, zawieszonych na podstawie niniejszego paragrafu następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, a w przypadku zaległości w opłatach nie wcześniej, niż po ich uregulowaniu przez Abonenta.

3. W przypadku zawieszenia Usług od Abonenta nie jest pobierana opłata abonamentowa.

4. Zawieszenie świadczenia Usług może nastąpić również na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z opłatami wynikającymi z Umowy Abonentckiej, z wyłączeniem Abonentów korzystających z Usług na warunkach ofert promocyjnych (Regulaminy Promocji). Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta może nastąpić raz w roku na okres nie dłuższy niż trzy miesiące. We wniosku Abonent wskazuje termin ponownej aktywacji Usług.

5. Wniosek, o którym mowa w ust. 4, powinien być złożony z jednomiesięcznym wyprzedzeniem i będzie skutkować od początku kolejnego Okresu Rozliczeniowego.

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

7. Z dniem zawieszenia Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia.

8. W przypadku zaistnienia wskazanych w ust. 1 powyżej przesłanek do zawieszenia świadczenia Usług z uwagi na opóźnienie w płatności, Dostawca usług może nadto podjąć wobec Abonenta działania zmierzające do windykacji opóźnionej należności. W związku z powyższym, dane osobowe Abonentów mogą być przekazywane uprawnionym organom oraz instytucjom

**NTELEKOM sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie pod adresem: (00-634) ul. Progi 1/5, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000684164 z kapitałem zakładowym w wysokości 30.000 zł., postępująca się numerem REGON 367613362 i NIP: 7123342457, wpisana do Rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 12265.

zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami oraz ich pełnomocnikom, z zachowaniem wymogów określonych właściwymi przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych.

9. W okresie zawieszenia usługi na podstawie ust. 1 Dostawcy usług przysługuje prawo wezwania Abonenta do zwrotu Sprzętu.

#### § 18<sup>1</sup>.

1. W przypadku zawarcia Umowy na czas określony, po upływie umówionego czasu określonego Umowa ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony. Automatyczne przedłużenie Umowy na czas nieokreślony nie nastąpi, jeśli Abonent lub Dostawca usług złoży drugiej Stronie, co najmniej na 30 dni przed końcem czasu określonego obowiązywania Umowy, oświadczenie woli o rezygnacji z jej przedłużania.

2. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy na czas nieokreślony Dostawca usług poinformuje Abonenta, w sposób jasny i zrozumiały, nie później niż 30 dni przed upływem czasu określonego, o:

- (a) automatycznym przedłużeniu Umowy na czas nieokreślony,
- (b) dopuszczalnych formach jej wypowiedzenia oraz
- (c) oferowanych przez Dostawcę usług pakietach taryfowych

w jednej z form wskazanych w ust. 5 niniejszego paragrafu.

3. Oświadczenie, o którym mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, Dostawca usług składa zawsze w formie pisemnej. a Abonent:

(i) w formie pisemnej na adres Dostawcy usług lub (ii) w Punkcie Sprzedaży lub (iii) w formie dokumentowej wykonując następujące czynności (z zachowaniem podanej kolejności): sporządzenie takiego oświadczenia na piśmie, złożenie pod nim podpisu, zrobienie jego czytelnego skanu lub czytelnego zdjęcia i przesłanie tego skanu lub tego zdjęcia pocztą elektroniczną na adres: [bok@ntelekom.pl](mailto:bok@ntelekom.pl).

4. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia woli, o którym mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, w formie dokumentowej, Dostawca usług:

a) w ciągu jednego dnia roboczego od jego otrzymania zawiadomi Abonenta o tym fakcie: (i) SMS-em na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu lub widniejący w Umowie – gdy Klient wskazał numer telefoniczny typowy dla sieci komórkowej lub (ii) wykonując telefon na numer wskazany przez Klienta do kontaktu lub widniejący w Umowie – gdy Klient wskazał numer telefoniczny typowy dla telefonii stacjonarnej (obowiązek ten uważa się za wykonany, jeżeli Dostawca usług wykonał co najmniej trzy próby połączenia z tym numerem) oraz

b) w terminie 14 dni od dnia jego otrzymania, Dostawca usług potwierdzi Abonentowi nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, datę otrzymania oświadczenia i dzień rozwiązania Umowy z zachowaniem jednej z form wskazanych w ust. 5 niniejszego paragrafu.

5. Dostawca usług składa informację, o której mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu oraz potwierdzenie, o którym mowa w ust. 4 pod lit. b) niniejszego paragrafu:

a) SMS-em na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu lub widniejący w Umowie – gdy Klient wskazał numer telefoniczny typowy dla sieci komórkowej lub

b) pocztą elektroniczną na adres wskazany przez Abonenta do kontaktu – gdy Abonent wskazał taki adres i nie podał numeru telefonicznego typowego dla sieci komórkowej lub

c) na piśmie, na adres do korespondencji wskazany w Umowie – gdy Abonent nie udostępnił numeru telefonicznego typowego dla sieci komórkowej ani adresu poczty elektronicznej,

przy czym Dostawca usług będzie wykorzystywał jedną z trzech podanych wyżej form w zależności od tego, czy na moment wysłania dokumentu jest w posiadaniu udostępnionego przez Abonenta do kontaktu w sprawach Umowy, odpowiednio: numeru telefonicznego typowego dla sieci komórkowej, adresu poczty elektronicznej lub na adres do korespondencji wskazany w Umowie.

6. Gdy Umowa ulegnie automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, Abonent ma prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, a Dostawcy usług nie przysługuje uprawnienie dochodzenia przewidzianego Umową odszkodowania na okoliczność jej jednostronnego rozwiązania przez Abonenta. W pozostałych przypadkach wypowiedzenia Umowy,

jej rozwiązanie następuje z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego, rozpoczynającego się po dniu otrzymania wypowiedzenia przez drugą Stronę. Powyższe nie obejmuje przypadków, gdy na podstawie Umowy lub przepisów prawa Umowę można rozwiązać bez zachowania okresu wypowiedzenia (np. gdy Abonent nie wypełnia obowiązku ponoszenia opłat z Umowy). Postanowienie ust. 3 niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio.

7. Strony Umowy mogą, za obopólną zgodą, zawrzeć porozumienie o zakończeniu Umowy, w sposób inny niż przewidziany jej postanowieniami. W takim przypadku następuje to przez wymianę uzgodnionych oświadczeń poprzez wykonanie następujących czynności (z zachowaniem podanej kolejności): (i) Abonent składa podpisane oświadczenie na adres Dostawcy usług, albo przesyła wyraźny skan lub zdjęcie oświadczenia, pod którym Klient złożył podpis, pocztą elektroniczną na adres: [bok@ntelekom.pl](mailto:bok@ntelekom.pl) (ii) po otrzymaniu oświadczenia Abonenta Dostawca usług wysyła do Abonenta swoje oświadczenie zaopatrzone w faksymile podpisu.

#### § 18<sup>2</sup>.

1. W przypadku, gdy rozwiązanie Umowy w zakresie Usługi dostępu do sieci Internet związane będzie ze zmianą dostawcy tej usługi, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.

2. Aktywacja usługi dostępu do sieci Internet przez nowego dostawcę winna nastąpić nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia umowy z dotychczasowym dostawcą tej usługi.

3. Z zastrzeżeniem ust. 1 i ust. 2 dotychczasowy dostawca usługi dostępu do sieci Internet będzie świadczyć Usługę na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego, przez Abonenta z nowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet, terminu aktywacji tej usługi.

4. Dotychczasowy i nowy dostawca usługi dostępu do sieci Internet są obowiązani zapewnić możliwość realizacji uprawnień Abonenta, o których mowa w ust. 1 i 2, przez stworzenie odpowiednich warunków technicznych i organizacyjnych.

5. W przypadku rozwiązania Umowy w zakresie Usługi dostępu do sieci Internet, w ramach której Dostawca usług zapewniał dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, Abonent może żądać od Dostawcy usług zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 12 miesięcy od dnia rozwiązania Umowy.

6. Warunki korzystania przez Abonenta z uprawnień, o których mowa w niniejszym paragrafie określi, w drodze rozporządzenia, Minister właściwy do spraw informatyzacji uwzględniając dostępność publicznie dostępnych usług telefonicznych, możliwości techniczne publicznych sieci telekomunikacyjnych oraz istniejące zasoby numeracji.

#### § 19.

1. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia, jak również odstąpienia przez Abonenta od Umowy w trybie ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu. Zwrotu dokonuje w BOK, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie – nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta. Abonent ponosi ponadto odpowiedzialność względem Dostawcy usług za zmniejszenie wartości Sprzętu, będące wynikiem korzystania z niego w sposób

wykraczający poza jego przeznaczenie, w tym za uszkodzenie lub zużycie w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.

2. W przypadku naruszenia postanowień ust.1 powyżej, jak również w razie zwrócenia Sprzętu uszkodzonego Dostawca usług odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub zapłaty jego równowartości.

3. Prócz opłat, o których mowa powyżej, w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przez upływem terminu na jaki Umowa - związana z przyznaniem ulgi Abonentowi - została zawarta, Dostawcy usług przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej Abonentowi ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania umowy przez Abonenta przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe. Kwota ulg określona jest w Umowie.

4. Prócz powyższych opłat, Abonent zobowiązany jest także do zapłaty za świadczenia spełnione, zgodnie z treścią § 4 ust. 4 Regulaminu.

#### § 20.

Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta zamieszczone są na stronie internetowej Dostawcy usług, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

### XIV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.

#### § 21.

1. W trakcie trwania Umowy, Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.

2. Za pisemną zgodą Dostawcy usług, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą Tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie, zwłaszcza co do wiarygodności płatniczej.

3. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 10 listopada 2024 roku i obowiązuje dla umów, które zostały zawarte począwszy od tej daty.

Potwierdzam otrzymanie Regulaminu do zapoznania się i informacji w nim zawartych przed podpisaniem Umowy.

.....  
*Data i podpis Abonenta*