

zawarta pomiędzy:

Shentel sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie przy ul. Gen. Leopolda Okulickiego 77E, NIP:8522593121 e-mail: bok@shentel.pl, telefon 91 886 60 68, wpisaną do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 9685, zwanym w dalszej części Umowy jako „Dostawca usług”, oraz

Dane Abonenta (dane do faktury VAT)

Nazwa firmy	<XYZ sp. z o.o.>		
Siedziba	<Ul. Przykładowa 30/1, 30-000 Kraków>		
NIP:	<12345678910>	KRS:	REGON:
telefon kontaktowy:	<12 222 22 22>	telefon dodatkowy	<12 222 22 22>
em ail:	<xyz@gmail.com>		

Dane pełnomocnika

Imię i Nazwisko	<Jan Kowalski>	Nr. Pełnomocnictwa	<1234>	Data	<10/11/2024>
-----------------	----------------	--------------------	--------	------	--------------

Status Abonenta prowadzącego działalność gospodarczą (zaznaczyć właściwe pole znakiem X, zgodnie z oświadczeniem Abonenta)

Rejestrowana w CEIDG	<input type="checkbox"/>	Rejestrowana w KRS	<input type="checkbox"/>	Przeważający rodzaj działalności (kod PKD)	<input type="checkbox"/>
Mikroprzedsiębiorca	<input type="checkbox"/>	Mały przedsiębiorca	<input type="checkbox"/>	Organizacja pozarządowa	<input type="checkbox"/>
				Inne	<input type="checkbox"/>

Działając imieniem Operatora, niniejszym potwierdzam zgodność danych Abonenta z informacjami we właściwym rejestrze

< podpis >

Sposób oraz okres na jaki Umowa została zawarta

Data zawarcia umowy	<10/11/2024>	w lokalu Dostawcy usług	<input type="checkbox"/>	poza lokalem Dostawcy usług	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Nieokreślony	<input type="checkbox"/>	Określony – 12 miesięcy	<input type="checkbox"/>	Określony – 24 miesiące
				<input type="text" value="___"/>	– miesięcy
Inny (wskazać liczbę)					

Dostęp do systemów związanych z Usługami

NR EBOOK:	1234 56	Hasło o:	12345 6	Kod kontroli rodzicielskiej:	1234 56	Kod do Aktywacji Usług Dodatkowych:	12345 67
Login TV	123456789	Hasło TV:	1234567	Nazwa aplikacji *telewizji mobilnej (app store/google play)	TV APKA		

§ 1 Wybrane Usługi, elementy abonamentowej, termin przyłączenia do Sieci oraz Aktywacja

1. Na podstawie Umowy, Dostawca usług zobowiązuje się do świadczenia Usług wskazanych przez Abonenta, po przyłączeniu go do Sieci lub Aktywacji, z wykorzystaniem Sprzętu, na warunkach określonych w poniższych tabelach oraz ewentualnie innych wybranych przez Abonenta Usług Dodatkowych, towarzyszących Usługom, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków Umowy i stanowiących jej integralną część załączników, w tym w szczególności do terminowego dokonywania zapłaty za świadczone mu Usługi:

Usługa Dostępu do Internetu /☒

Nazwa taryfy:	<nazwa taryfy>
Adres świadczenia Usługi	<miejscowość, ulica, nr_porz.>
[okresowa] Oplata abonamentowa za Usługę (brutto)	<cena>
[okresowa] Oplata za przyłączenie do Sieci (brutto)	<cena>
[okresowa] Oplata za udostępnienie Sprzętu (brutto)	<cena>
Łącznie opłata miesięczna	<cena>
[jednorazowa] Oplata za Aktywację (brutto)	<cena>

Usługi Dodatkowe do Usługi Dostępu do Internetu

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	-------	--------------------------	-------	--------------------------	-------

Usługa Internetu Mobilnego /☒

Nazwa taryfy:	<nazwa taryfy>
[okresowa] Oplata abonamentowa za Usługę (brutto)	<cena>
[okresowa] Oplata za przyłączenie do Sieci (brutto)	<cena>
[okresowa] Oplata za udostępnienie Sprzętu (brutto)	<cena>
Łącznie opłata miesięczna	<cena>
[jednorazowa] Oplata za Aktywację (brutto)	<cena>

Pakiet danych: <xxx GB> Nr. karty SIM: <nr karty> Stały adres IP

Usługa Telefonii (sieć stacjonarna) /☒

Nazwa taryfy:	<nazwa taryfy>
Adres świadczenia Usługi (Zakończenia Sieci)	<miejscowość, ulica, nr. porz.>
[okresowa] Opłata abonamentowa za Usługę (brutto)	<cena>
[okresowa] Opłata za przyłączenie do Sieci (brutto)	<cena>
[okresowa] Opłata za udostępnienie Sprzętu (brutto)	<cena>
Łącznie opłata miesięczna	<cena>
[jednorazowa] Opłata za Aktywację (brutto)	<cena>

Przeniesienie Numeru Nowy numer Numer Abonenta: Numer tymczasowy:

Tryb naliczania opłat: Limit kwotowy: Próg dla premium rate (w zł) 0 35 100 200

Usługi dodatkowe do Usługi Telefonii

Usługa Telewizji /☒

Nazwa taryfy:	<nazwa taryfy>
Adres świadczenia Usługi	<cena>
[okresowa] Opłata abonamentowa za Usługę (brutto)	<cena>
[okresowa] Opłata za przyłączenie do Sieci (brutto)	<cena>
[okresowa] Opłata za udostępnienie Sprzętu (brutto)	<cena>
Łącznie opłata miesięczna	<cena>
[jednorazowa] Opłata za Aktywację (brutto)	<cena>

Usługi dodatkowe do Usługi Telewizji: PCTV Telewizja mobilna Nagrywarka

Usługa Głosowa (sieć mobilna) /☒

Nazwa taryfy:	<nazwa taryfy>
[okresowa] Opłata abonamentowa za Usługę (brutto)	<cena>
[okresowa] Opłata za przyłączenie do Sieci (brutto)	<cena>
[okresowa] Opłata za udostępnienie Sprzętu (brutto)	<cena>
Łącznie opłata miesięczna	<cena>
[jednorazowa] Opłata za Aktywację (brutto)	<cena>

Przeniesienie Numeru Nowy numer Numer Abonenta: Numer tymczasowy:

Tryb naliczania opłat: Limit kwotowy: Próg dla premium rate (w zł) 0 35 100 200

Usługi dodatkowe do Usługi Głosowej

PODSUMOWANIE USŁUG:

Opłata aktywacyjna po rabacie
 Łączna opłata miesięczna za wszystkie usługi **w okresie umowy (netto):**
 Łączna opłata miesięczna za wszystkie usługi **po okresie umowy (netto):**

1. Użyte w Umowie określenia posiadają następujące znaczenie:
- Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka nieposiadająca osobowości prawnej, będąca stroną umowy z Dostawcą usług, na rzecz której świadczone są Usługi,
 - Aktywacja** - czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług lub korzystanie z nich na zmienionych warunkach, a w przypadku Usług mobilnego Internetu lub Usługi głosowej w ramach transmisji danych - przez udostępnienie Abonentowi Podstawowego lub Dodatkowego Pakietu Danych,
 - Aplikacja mObywatel** - oprogramowanie przeznaczone dla urządzeń mobilnych, w którym są udostępniane usługi świadczone przez podmioty publiczne oraz podmioty niepubliczne, umożliwiającą okazanie Dokumentu mObywatel,
 - Awaria** – techniczna wada Sieci Dostawcy usług, całkowicie uniemożliwiająca świadczenie Usług,
 - Biuro Obsługi Klienta/BOK** – miejsce obsługi Abonentów w lokalu Dostawcy usług. Informacje na temat lokalizacji BOK znajdują się w Umowie i na stronie internetowej Dostawcy usług,
 - CLI Spoofing** – nadużycie w komunikacji elektronicznej polegające na nieuprawnionym posłużeniu się lub korzystaniu przez użytkownika lub przedsiębiorcę telekomunikacyjnego wywołującego połączenie głosowe informacją adresową wskazującą na osobę fizyczną, osobę prawną albo jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej inną niż ten użytkownik lub przedsiębiorca telekomunikacyjny, służące podszyciu się pod inny podmiot, w szczególności w celu wywołania strachu, poczucia zagrożenia lub nakłonienia odbiorcy tego połączenia do określonego zachowania, zwłaszcza do przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem lub instalacji oprogramowania,
 - CSIRT NASK** - Zespół Reagowania na Incydenty Bezpieczeństwa Komputerowego działający na poziomie krajowym, prowadzony przez Naukową i Akademicką Sieć Komputerową - Państwowy Instytut Badawczy, powołany między innymi w celu obsługi incydentów Smishingu zgłaszanych pod bezpłatny numer 8080,

- 8) **Dokument mObywatel** - dokument mobilny stwierdzający tożsamość i obywatelstwo polskie użytkownika Aplikacji mObywatel na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w relacjach wzajemnej fizycznej obecności stron, w tym mDowód,
- 9) **Doładowanie Limitu Danych** – zwiększenie Limitu Danych dostępnego w ramach Usługi mobilnego Internetu na zasadach określonych w niniejszej Umowie, wybranego przez Abonenta, przez aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych,
- 10) **E-BOK (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta)** – dostępna na stronie internetowej Dostawcy usług, aplikacja umożliwiająca zarządzanie Umową i Usługami przez Abonenta,
- 11) **Karta SIM (w tym także Karta USIM)** - karta z mikroprocesorem udostępniana Abonentowi, umożliwiająca dostęp do Usług głosowych lub Usług mobilnego Internetu, świadczonych przez Dostawcę usług, posiadająca własny numer, kod PIN oraz kod PUK,
- 12) **Kaucja** – kwota wpłacona przy zawieraniu Umowy lub w trakcie jej obowiązywania dla zabezpieczenia należności, należnych na rzecz Dostawcy usług,
- 13) **Komunikat** - każda informacja wymieniana lub przekazywana między określonymi użytkownikami za pośrednictwem publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej; nie obejmuje on informacji przekazanej jako część transmisji radiowych lub telewizyjnych transmitowanych poprzez sieć telekomunikacyjną, z wyjątkiem informacji odnoszącej się do możliwego do zidentyfikowania Abonenta lub użytkownika otrzymującego informację,
- 14) **Limit Danych** - limit danych przesyłanych i odbieranych w Okresie Rozliczeniowym, przyznany w ramach wybranego przez Abonenta Pakietu Danych, uwzględniający ponadto dokonane przez Dostawcę usług Doładowanie Limitu Danych, po wyczerpaniu którego korzystanie z Usługi mobilnego Internetu zostaje ograniczone,
- 15) **Limit Kredytowy** - określona w Umowie kwota, której przekroczenie w danym Okresie Rozliczeniowym daje uprawnienie Dostawcy usług do podjęcia działań określonych w Umowie, celem zabezpieczenia wiarytelności, wynikających z Umowy, w tym żądanie wpłaty Kaucji,
- 16) **Lokal** - budynek lub jego część (lokal), bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług,
- 17) **Mały przedsiębiorca** – przedsiębiorca, który nie jest Mikroprzedsiębiorcą i który w co najmniej jednym roku z dwóch ostatnich lat obrotowych spełnia łącznie następujące warunki (a) zatrudniał średniorocznie mniej niż 50 pracowników oraz (b) osiągnął roczny obrót netto ze sprzedaży towarów, wyrobów i usług oraz z operacji finansowych nieprzekraczający równowartości w złotych 10 milionów euro, lub sumy aktywów jego bilansu sporządzonego na koniec jednego z tych lat nie przekroczyły równowartości w złotych 10 milionów euro, z zastrzeżeniem, że o posiadaniu statusu Małego przedsiębiorcy decyduje oświadczenie złożone w Umowie,
- 18) **Mikroprzedsiębiorca** - przedsiębiorca, który w co najmniej jednym roku z dwóch ostatnich lat obrotowych spełnia łącznie następujące warunki (a) zatrudniał średniorocznie mniej niż 10 pracowników oraz (b) osiągnął roczny obrót netto ze sprzedaży towarów, wyrobów i usług oraz z operacji finansowych nieprzekraczający równowartości w złotych 2 milionów euro, lub sumy aktywów jego bilansu sporządzonego na koniec jednego z tych lat nie przekroczyły równowartości w złotych 2 milionów euro, z zastrzeżeniem, że o posiadaniu statusu Mikroprzedsiębiorcy decyduje oświadczenie złożone w Umowie,
- 19) **Nieuprawniona Zmiana Informacji Adresowej** – nadużycie w komunikacji elektronicznej polegające na niezgodnym z prawem modyfikowaniu informacji adresowej uniemożliwiającej albo istotnie utrudniającej ustalenie przez uprawnione podmioty lub przedsiębiorców telekomunikacyjnych uczestniczących w dostarczeniu Komunikatu informacji adresowej użytkownika wysyłającego Komunikat, z wyłączeniem zmiany wyłącznie adresu IP użytkownika wysyłającego Komunikat,
- 20) **Numer Identyfikacyjny** – niepowtarzalny numer nadany przez Dostawcę usług, umożliwiający weryfikację Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, przydzielany w trakcie zawierania Umowy,
- 21) **Numer MSISDN/Numer** – numer telefonu Abonenta w sieci Dostawcy usług, przypisany do Karty SIM/USIM,
- 22) **Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług,
- 23) **Ograniczenie Świadczenia Usługi** – okresowe ograniczenie świadczenia Usługi lub jej elementów z przyczyn określonych w Umowie oraz na warunkach tam wskazanych;
- 24) **Pakiet Danych** – zakres Usługi mobilnego Internetu oraz Usługi głosowej,
- 25) **Pakiet Taryfowy** – zakres Usługi wybrany przez Abonenta,
- 26) **Podstawowy Pakiet Danych** – aktywowany na Karcie SIM na miesiąc od momentu Aktywacji (tj. przykładowo Pakiet Danych aktywowany 15 dnia miesiąca będzie aktywny do końca 14 dnia następnego miesiąca), który odnawiany (aktywowany) jest automatycznie w kolejnych cyklach miesięcznych, zgodnych z powyższą definicją,
- 27) **Przedsiębiorca na Prawach Konsumenta** – Mikroprzedsiębiorca, Mały przedsiębiorca albo Organizacja pozarządowa którym PKE przyznaje uprawnienia jak Konsumentom, a podmioty te nie zrzekły się tych uprawnień w Umowie,
- 28) **Dodatkowy Pakiet Danych** - oznacza jednorazowy Pakiet Danych aktywowany w dowolnym czasie, na Karcie SIM, na której jest aktywny Podstawowy Pakiet Danych. Rozliczanie dodatkowego Pakietu Danych ma miejsce od dnia jego Aktywacji, jednakże nie wcześniej niż po wyczerpaniu limitu GB dostępnego w ramach danego Podstawowego Pakietu Danych,
- 29) **PIN** – osobisty numer identyfikacji,
- 30) **Polkomtel** – Polkomtel sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, będący głównym operatorem Sieci infrastrukturalnej z użyciem której Dostawca usług świadczy Usługi mobilnego Internetu oraz Usługę głosową,
- 31) **Programy**- uporządkowane zestawy audycji telewizyjnych, reklam i innych przekazów, regularnie nadawane przez nadawcę w ściśle określonych ramach czasowych (ramówce programowej),
- 32) **PUK** – osobisty numer odblokowujący,
- 33) **Roaming** – usługa komunikacji elektronicznej polegająca na zapewnieniu Abonentom możliwości korzystania z sieci partnerów roamingowych,
- 34) **Set Top Box / STB / Dekoder** - urządzenie pozwalające na dekodowanie dostarczanego sygnału telewizyjnego w Lokalu Abonenta oraz na dostęp do wszelkich innych Usług Dodatkowych dostępnych z jego wykorzystaniem i oferowanych przez Dostawcę usług. STB może zostać wypożyczony lub kupiony przez Abonenta od Dostawcy usług. Abonent może wykorzystać własny STB, o ile z jego wykorzystaniem technicznie możliwe będzie świadczenie Usług telewizyj,
- 35) **Sieć** – publiczna sieć telekomunikacyjna, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi,
- 36) **Siła wyższa** – zdarzenie niezależne od Abonenta oraz Dostawcy usług, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia oraz do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powodzie, strajki,
- 37) **Smishing** – nadużycie w komunikacji elektronicznej polegające na wysłaniu wiadomości SMS, w których nadawca podszywa się pod inny podmiot w celu nakłonienia odbiorcy tej wiadomości do określonego zachowania, w szczególności przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem, otwarcia strony internetowej, inicjowania połączenia głosowego lub instalacji oprogramowania;
- 38) **Sprzęt** – urządzenia techniczne (np. telefon, dekodek, Set Top Box, router) sprzedane Abonentowi w związku z świadczoną Usługą, na mocy postanowień Umowy lub oddane Abonentowi nieodpłatnie do używania, na czas obowiązywania Umowy,
- 39) **Sztuczny Ruch** - wysyłanie lub odbieranie komunikatów lub połączeń głosowych w Sieci lub w sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych lub za pomocą jakichkolwiek programów, których celem nie jest skorzystanie z usługi komunikacji elektronicznej, lecz zarejestrowanie ruchu na punkcie połączenia sieci telekomunikacyjnych lub przez systemy rozliczeniowe, przy użyciu Karty SIM otrzymanej od Dostawcy usług,
- 40) **Treść cyfrowa** - dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej np. oprogramowanie, treści w usłudze VOD,
- 41) **Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiający Abonentowi lub Dostawcy usług przechowywanie informacji kierowanych osobiście do nich, 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. Za Trwały nośnik uważa się między innymi plik PDF przesłany w drodze mailowej lub za pośrednictwem E-BOK, nagranie rozmowy telefonicznej lub jej transkrypcja,
- 42) **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 mieszkaniowa, umowa ożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie, bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje wyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu celem świadczenia Abonentowi Usług,
 - 43) **TV Panel** - serwis o funkcjonalności analogicznej do dostępnej za pomocą E-BOK, ale dostępny za pomocą odbiornika telewizyjnego podłączonego do STB Abonenta w miejscu świadczenia Usługi telewizji do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i hasła dostępu,
 - 44) **Umowa** - Umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawarta pomiędzy Abonentem i Dostawcą usług,
 - 45) **Usługa głosowa** – usługa komunikacji elektronicznej, polegająca na świadczeniu mobilnych usług głosowych, wiadomości tekstowych, wiadomości multimedialnych, w opcji wskazanej w Umowie,
 - 46) **Usługa dostępu do Internetu** - usługa komunikacji elektronicznej polegająca na zapewnieniu stałego (nielimitowanego czasowo) dostępu do Internetu,
 - 47) **Usługa telefonii** - usługa komunikacji elektronicznej, świadczona w Sieci Dostawcy usług lub w sieci innego dostawcy, pozwalająca na inicjowanie i odbieranie, bezpośrednio lub pośrednio połączeń głosowych krajowych i międzynarodowych, lokalnych i strefowych, międzystrefowych, do i z sieci komórkowych, oraz uzyskanie dostępu do służb powołanych do niesienia pomocy, za pomocą numerów ustalonych w krajowym lub międzynarodowym planie numeracji telefonicznej,
 - 48) **Usługa telewizji** - usługa komunikacji elektronicznej, polegająca na dostarczaniu Programów metodą cyfrowej transmisji sygnału telewizyjnego za pomocą Sieci obsługującej protokół IP,
 - 49) **Usługa mobilnego Internetu** - usługa komunikacji elektronicznej, polegająca na zapewnieniu bezprzewodowego dostępu do sieci Internet, łącznie z Usługami Dodatkowymi, świadczona przez Dostawcę usług,
 - 50) **Usługa Dodatkowa** – usługa świadczona obok Usługi głosowej i/lub Usługi dostępu do Internetu i/lub Usługi telefonii i/lub Usługi telewizji i/lub Usługi mobilnego Internetu, która nie stanowi głównego elementu żadnej z Usług i ma ona charakter wyłącznie uzupełniający,
 - 51) **Usługa z dodatkowym świadczeniem** – Usługa głosowa i/lub Usługa dostępu do Internetu i/lub Usługa telefonii i/lub Usługa telewizji i/lub Usługa mobilnego Internetu wraz z innym świadczeniem, które może być realizowane przez podmiot inny niż Dostawca usług,
 - 52) **Usługi** – łącznie Usługa głosowa, Usługa dostępu do Internetu, Usługa telefonii, Usługa telewizji oraz Usługa mobilnego Internetu,
 - 53) **Usterka** - techniczna wada Sieci Dostawcy usług lub Sieci Polkomtel, obniżająca jakość Usług, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej Informacji Przedumownej, lecz umożliwiającą korzystanie z Usług,
 - 54) **Rachunek telefoniczny** – dokument, w tym faktura, faktura ustrukturyzowana bądź faktura elektroniczna, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem E-BOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej oraz faktura ustrukturyzowana udostępniana przy użyciu Krajowego Systemu e-Faktur. Przez fakturę ustrukturyzowaną należy rozumieć fakturę wystawioną i przesłaną Abonentowi przy użyciu Krajowego Systemu e-FAKTUR,
 - 55) **Wykaz Nadpisów Podmiotów Publicznych** - wykaz nazw i ich skrótów zastrzeżonych dla podmiotów publicznych jako nadpis wiadomości pochodzącej od tego podmiotu publicznego oraz wariantów tych nazw i skrótów, mogących wprowadzać odbiorcę w błąd co do pochodzenia wiadomości od podmiotu publicznego, dostępny na stronie internetowej CSIRT NASK,
 - 56) **Zamawiający**- podmiot wnioskujący o zawarcie Umowy lub przyjmujący ofertę Dostawcy zawarcia Umowy,
 - 57) **Zakończenie Sieci** – sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona odpowiednim gniazdem lub wtykiem, umożliwiającą podłączenie Sprzętu do Sieci a w przypadku Usług głosowych i/lub Usług mobilnego Internetu – sieć telekomunikacyjna o zmiennej lokalizacji, zależna od położenia Sprzętu Abonenta (lub innego użytkownika usługi) względem stacji bazowej dostarczającej sygnał,
1. Na opłatę abonamentową, w zakresie Usług wybranych przez Abonenta, składają się: (a) stały dostęp do Sieci Dostawcy usług; (b) opłata za korzystanie ze świadczonych Usług w tym Usług Dodatkowych; (c) bieżącej obsługi serwisowej, w tym usuwanie Usterki i Awarii, z wyłączeniem tych, które podlegają dodatkowej, jednorazowej opłacie według stawek określonych w niniejszej Umowie; (d) w przypadku Usług głosowych - określony w wybranym przez Abonenta Pakiecie Taryfowym pakiet bezpłatnych minut do wybranych sieci; (e) w przypadku Usług telefonii- określony w wybranym przez Abonenta Pakiecie Taryfowym pakiet bezpłatnych minut do wybranych sieci; (f) w przypadku Usług mobilnego Internetu – wstępna aktywacja Karty SIM, pełna aktywacja Karty SIM w sieci wraz z Limitem Danych, odpowiednim dla wybranego przez Abonenta Pakietu Danych oraz transfer danych w sieci Internet w zakresie wybranego przez Abonenta Limitu Danych; (g) w przypadku Usługi telewizji - dostęp i korzystanie z Programów i Świadczeń Gwarantowanych lub Programów Niegwarantowanych; (h) informacje dotyczące stosowanych pakietów cenowych oraz warunków promocyjnych; (i) Sprzęt do odbioru Usług świadczonych przez Dostawcę usług, nabytych lub wynajmowanych przez Abonenta.
 1. Kwoty wskazane w §1 dla poszczególnych Usług są wartościami brutto.
 1. Wykonanie instalacji i podłączenie Abonenta do sieci Dostawcy usług nastąpi nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni roboczych od podpisania Umowy, w terminie uzgodnionym przez Strony. Rozpoczęcie świadczenia Usług („Aktywacja”) nastąpi nie później niż w ciągu 7 (siedmiu) dni od wykonania przyłączenia do Sieci Dostawcy usług, a jeśli Abonent ma już wykonane przyłączenia, wówczas w ciągu 7 (siedmiu) dni od podpisania Umowy.
 1. Rozpoczęcie świadczenia Usług nastąpi po potwierdzeniu przez Dostawcę usług zgodności danych Abonenta, z danymi wskazanymi we właściwym rejestrze.
 1. Strony oświadczają że warunki niniejszej Umowy zostały ustalone indywidualnie.
 1. Niniejsza Umowa nie stanowi umowy o dostęp telekomunikacyjny i nie uprawnia Abonenta do odsprzedaży usług komunikacji elektronicznej na rzecz innych podmiotów.

§2 Jakość i funkcjonalność usług. Bezpieczeństwo Sieci i Usług. Połączenia na numery alarmowe

1. Dostawca usług świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa UKE. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej, bądź w jego materiałach promocyjnych. Ponadto, Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranego przez Abonenta Pakietu Taryfowego i/lub Pakietu Danych, wedle minimalnych transferów od i do Sprzętu określonych i gwarantowanych w niniejszej Umowie, 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
2. Postanowienia dotyczące zapewniania jakości świadczonych Usług nie będą stosowane w odniesieniu do następujących dni: 24 grudnia, 31 grudnia, 1 stycznia oraz innych dni, w których wystąpią zdarzenia powodujące istotne zwiększenie poziomu ruchu telekomunikacyjnego do/od Abonentów Sieci.
3. Dostawca usług gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi dostępu do Internetu oraz Usługi mobilnego Internetu dla danych pobieranych i wysyłanych zgodnie z tabelami poniżej. Tabele określają:
 - a) **prędkości minimalne** – najniższa prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do Internetu,
 - b) **prędkości zwykle dostępne** – prędkość zwykle dostępna w okresie doby albo w okresie godzin szczytu w korzystaniu z Usługi dostępu do Internetu,
 - c) **prędkości maksymalne** – najwyższa prędkość, jakiej może oczekiwać przez co najmniej pewien czas Abonent w przypadku Usługi dostępu do Internetu lub Usługi mobilnego Internetu,
 - d) **prędkości deklarowane** – prędkość inna niż minimalna, zwykle dostępna i maksymalna, o ile jest stosowana w odniesieniu do Usługi dostępu do Internetu lub Usługi mobilnego Internetu.
4. Prędkości wskazane w tabelach poniżej mogą nie być miarodajne w sytuacjach niezależnych od Dostawcy usług, takich jak rodzaj wykorzystywanego Sprzętu, jego kategoria i oprogramowanie, wykorzystywana technologia sieciowa, siła i jakość sygnału radiowego, odległość od stacji bazowej, czynniki wpływające na propagację fal radiowych (takich jak uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne, struktury i tłumienności materiałów

budowlanych użytych do konstrukcji budynków), działanie aplikacji w tle (aplikacje i ich automatyczne aktualizacje, aktualizacje systemu komputerowego, aktualizacje programu antywirusowego, komunikatory, programy i programy pocztowe), działanie zapór sieciowych, niskie parametry techniczne karty sieciowej, rodzaj wykorzystywanej karty SIM, obciążenie procesora urządzenia końcowego, odległość urządzenia końcowego od routera, korzystanie z Sieci przez kilka osób jednocześnie, brak zasilania bateryjnego w urządzeniu końcowym Abonenta (niezarządzanym przez Dostawcę usług), wiele otwartych kart przeglądark internetowych, obecność aktywnych łączy VPN. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej <https://shentel.pl/speedtest> za pomocą urządzenia serwisowego Dostawcy usług, podłączonego do Sprzętu w Lokalu Abonenta. Z uwagi na to, że świadczenie Usług telewizyjnej oraz Usług telefonii oparte jest na protokole IP (Usługi mają charakter telewizji IPTV oraz telefonii VOIP) Dostawca usług gwarantuje ich jakość wedle parametrów przepustowości transmisji danych jak dla Usługi dostępu do Internetu.

TABELA PRĘDKOŚCI DLA USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU

Rodzaje prędkości	Pobieranie danych	Wysyłanie danych
Prędkość minimalna	50 % maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania	
Prędkość zwykle dostępna	75 % maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania	
Prędkość maksymalna
Prędkość deklarowana	90 % maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania	

TABELA PRĘDKOŚCI DLA USŁUGI INTERNETU MOBILNEGO

Prędkość maksymalna (deklarowana)	Pobieranie danych	Wysyłanie danych
Technologia: 1G/GSM-GPRS	80 kb/s (0,08 Mb/s)	20 kb/s (0,02 Mb/s)
Technologia: 2G/GSM-EDGE	233,6 kb/s (0,23 Mb/s)	58,4 kb/s (0,06 Mb/s)
Technologia: 3G/UMTS	384 kb/s (0,38 Mb/s)	384 kb/s (0,38 Mb/s)
Technologia: 3G/GSM-HSPA	42 Mb/s	5,4 Mb/s
Technologia: 4G/LTE	50 Mb/s	150 Mb/s
Technologia: 4G/LTE-Advanced	50 Mb/s	300 Mb/s

5. Dostawca usług podejmuje środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami, w tym m.in.:
 - a) zapewnia poufność, integralność, dostępność i autentyczność przetwarzanych danych, a także poziom bezpieczeństwa adekwatny do poziomu zidentyfikowanego ryzyka, w tym ustanawia zasady bezpiecznego przetwarzania danych;
 - b) eliminuje przekaz Komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci lub Usług;
 - c) przerywa lub ogranicza świadczenie Usług na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie Komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
 - d) informuje 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;
 - e) informuje 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;
 - f) publikuje na stronie internetowej informacje o potencjalnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez Abonentów z usług komunikacji elektronicznej, rekomendowanych środków ostrożności i najbardziej popularnych sposobach zabezpieczania urządzeń końcowych przed oprogramowaniem złośliwym lub szpiegującym oraz o przykładowych konsekwencjach braku lub nieodpowiedniego zabezpieczenia urządzeń końcowych;
 - g) zapewnia poprawność i wiarygodność numeru inicjującego połączenie głosowe realizowane przez Abonenta;
 - h) zapewnia, że Abonent może zainicjować połączenie głosowe wyłącznie z numeru, który został przydzielony Abonentowi w Umowie, w szczególności numerów krajowych przydzielonych w drodze decyzji Prezesa UKE lub udostępnionych lub przeniesionych od innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego;
 - i) ukrywa identyfikację numeru połączeń głosowych w ruchu krajowym, gdy zachodzi podejrzenie CLI spoofing, w przypadku braku zgodności z bazą numerów przeniesionych, bazą numerów udostępnionych i Tablicami Zagospodarowania Numeracji prowadzonymi przez UKE.
6. W ramach zarządzania Siecią i Usługami, Dostawca usług albo Dostawca usług i Polkomtel (w przypadku Usługi mobilnego Internetu oraz Usługi głosowej) stosują środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU, IETF). Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii ruchu, Dostawca usług stosuje odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki te polegają na wprowadzeniu różniczenia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej jakości i komfortu użytkownika końcowego, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług (np. dotyczące opóźnienia, wahania opóźnienia, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.
7. Dostawca usług zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianym służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy. Z uwagi na możliwość korzystania przez Abonenta z Usługi telefonii w sieci innego dostawcy usług, z którym Abonent ma zawartą umowę o świadczenie Usług dostępu do Internetu, możliwe są ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych wynikające z nienależytego wykonania przez tego dostawcę umowy z Abonentem. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe do właściwego terytorialnie centrum ratunkowego mogą wynikać także z zaniedbania przez Abonenta poinformowania Dostawcy usług o zmianie lokalizacji Sprzętu.
8. Dostawca usług oraz Polkomtel (w zakresie Usługi głosowej oraz Usługi mobilnego Internetu) gromadzą dane o lokalizacji Sprzętu, z którego wykonywane jest połączenie. W przypadku Usługi telefonii lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończenia Sieci, chyba że Abonent Usługi telefonii zmieni lokalizację Sprzętu inicjującego/odbierającego połączenia (tzw. bramka VoIP), o czym z uwagi na konieczność prawidłowego kierowania połączeń na numery alarmowe zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług.

§3 Usługa telefonii oraz Usługa głosowa. Umieszczanie w spisie Abonentów

1. W przypadku Usługi telefonii, Dostawca usług świadczy Usługę telefonii, w jego Sieci lub w zasięgu dowolnej sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług w zakresie zapewnianych przez niego możliwości technicznych, w przypadku Usług głosowych, Dostawca usług świadczy Usługę głosową w sieci Polkomtel. Łącze internetowe Abonenta winno zapewniać niezbędną jakość do poprawnej transmisji danych głosowych. O wymaganiach tych Dostawca usług informuje Abonenta na jego wniosek telefonicznie lub na adres poczty elektronicznej Abonenta. Abonent ma prawo żądać od Dostawcy usług (a) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery Usług z dodatkowym świadczeniem lub na numery poszczególnych rodzajów Usług z dodatkowym świadczeniem oraz połączeń przychodzących z takich numerów, jak również poszczególnych Usług z dodatkowym świadczeniem (b) umożliwienia określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową Usługi z dodatkowym świadczeniem albo ceny za połączenie, w przypadku gdy usługa jest rozliczana za całe połączenie oraz nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery Usług z dodatkowym świadczeniem lub połączeń przychodzących, jeżeli cena przekracza cenę maksymalną wskazaną przez Abonenta, (c) określenia progu kwotowego dla Usług z dodatkowym świadczeniem, dla każdego Okresu Rozliczeniowego, z zastrzeżeniem że Dostawca usług oferuje co najmniej cztery progi kwotowe, które wynoszą 0, 35, 100 i 200 złotych. Informacja o osiągnięciu w Okresie Rozliczeniowym określonego progu będzie przekazywana: (i) w przypadku Usługi głosowej, za pośrednictwem wiadomości SMS na numer Abonenta. Obowiązek poinformowania o osiągnięciu w Okresie Rozliczeniowym określonego progu kwotowego uznaje się za wykonany z chwilą otrzymania potwierdzenia wysłania i otrzymania SMS o osiągnięciu progu kwotowego w centrum SMSC obsługiwany przez Dostawcę usług do zarządzania wiadomościami SMS, (ii) w przypadku Usługi telefonii – poprzez wykonanie co najmniej 3 prób połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od osiągnięcia progu kwotowego.
2. Jeżeli Abonent nie określi progu kwotowego z proponowanych przez Dostawcę usług, próg ten wynosi 35 złotych w Okresie Rozliczeniowym. Po osiągnięciu progu kwotowego, świadczenie Usług z dodatkowym świadczeniem, które wiążą się z obowiązkiem zapłaty po stronie Abonenta, jest możliwe wyłącznie

po określeniu przez Abonenta wyższego niż już osiągnięty progu kwotowego spośród tych oferowanych przez Dostawcę usług.

3. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących i przychodzących zgodnie z ofertą Dostawcy usług lub obowiązującymi przepisami prawa.
4. Abonent Usługi telefonii nie może wykorzystywać jakichkolwiek urządzeń, które umożliwiają podłączenie do Sieci Dostawcy usług i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa, w tym w sposób powodujący nadużycie w komunikacji elektronicznej.
5. W przypadku Usługi telefonii oraz Usługi głosowej Dostawca Usług może umieścić w spisie, następujące dane Abonenta: (a) numer Abonenta lub znak identyfikacyjny Abonenta, (b) nazwę przedsiębiorstwa (c) w przypadku Usługi telefonii stacjonarnej - nazwę miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się Zakończenie Sieci albo w przypadku Usługi głosowej - nazwę miejscowości oraz ulicy w miejscu siedziby. Umieszczenie w spisie abonentów innych danych niż wskazane w zdaniu poprzedzającym wymaga odrębnej zgody Abonenta. Dostawca usług poinformuje Abonenta o przekazaniu jego danych innemu przedsiębiorcy, w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych.
6. W odniesieniu do Usługi głosowej, Dostawca usług zapewnia Abonentowi możliwość weryfikacji stanu limitu zużycia Usługi głosowej, po wpisaniu odpowiedniego kodu USSD i naciśnięciu przycisku inicjowania połączenia a Dostawca usług przekazuje informacje o pozostałej do wykorzystania ilości wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych, przesyłając wiadomość tekstową.

§4 Usługa mobilnego Internetu

1. Limit Danych rozliczany jest odrębnie dla danej Karty SIM. Nowy Limit Danych przyznawany jest z pierwszym dniem kolejnego Okresu Rozliczeniowego. Limit Danych niewykorzystany w trakcie Okresu Rozliczeniowego, nie zwiększa Limitu Danych przysługujący Abonentowi w ramach opłaty abonamentowej za kolejne Okresy Rozliczeniowe. Limit Danych niewykorzystany w trakcie Okresu Rozliczeniowego przyznany w wyniku Doładowania Limitu Danych, nie zwiększa Limitu Danych przysługującego Abonentowi w ramach opłaty abonamentowej za kolejne Okresy Rozliczeniowe i wygasa z dniem zakończenia Okresu Rozliczeniowego, w którym został aktywowany Dodatkowy Limit Danych.
2. Z chwilą przekroczenia przez Abonenta Limitu Danych przyznanego w ramach opłaty abonamentowej lub uzyskanego w wyniku dokonania Doładowania Limitu Danych, prędkość przesyłu danych zostaje zmniejszona do prędkości poniżej 32 kbps, do czasu odpowiednio: odnowienia przez Dostawcę Podstawowego Pakietu Danych przysługującego Abonentowi w ramach opłaty abonamentowej lub dokonania Doładowania Limitu Danych.
4. Dostawca usług zapewnia Abonentowi możliwość weryfikacji stanu Limitu Danych, po wpisaniu odpowiedniego kodu USSD i naciśnięciu przycisku inicjowania połączenia a Dostawca usług przekazuje informacje o pozostałej do wykorzystania ilości wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych, przesyłając wiadomość tekstową.
5. W przypadku wyczerpania Limitu Danych Abonent może doładować Limit Danych.
6. Obciążenie Abonenta opłatą za Doładowanie Limitu Danych następuje z dołu, w fakturze VAT wystawionej za Okres Rozliczeniowy, w którym Dostawca usług wykonał Doładowanie Limitu Danych na zlecenie Abonenta. Rozliczenie stanu wykorzystania Doładowania Limitu Danych następuje w kolejności, licząc od najwcześniejszego Doładowania Limitu Danych, stosownie do daty Doładowania Limitu Danych.
7. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług, drogą telefoniczną na numer lub osobiście w BOK, o uszkodzeniu, zniszczeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie w inny sposób Karty SIM.
8. Po przyjęciu od Abonenta informacji, o której mowa jest w ust. 7 powyżej, Dostawca usług niezwłocznie blokuje Kartę SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usługi mobilnego Internetu, nie przerywając naliczania opłaty abonamentowej. Operator może odblokować Kartę SIM na wniosek Abonenta, złożony nie później niż w terminie określonym w ust. 9 zdanie pierwsze poniżej, przed wydaniem Abonentowi kolejnej Karty SIM.
9. Na wniosek Abonenta złożony w BOK, nie później niż w terminie jednego miesiąca od dnia poinformowania Dostawcy usług o uszkodzeniu, zniszczeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie w inny sposób Karty SIM, Dostawca usług wydaje Abonentowi kolejną Kartę SIM zgodnie z warunkami określonymi w §13 niniejszej Umowy.
10. Abonent zobowiązany jest nie kierować do Sieci lub/i do sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń, przy użyciu Karty SIM otrzymanej od Dostawcy usług, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych, za wyjątkiem uprawnienia do kierowania ruchem z Sieci za pośrednictwem sieci typu hotspot. Stosowanie urządzeń umożliwiających dostęp do Sieci lub realizowanie połączeń za pomocą urządzeń końcowych przeznaczonych do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie, w których wykorzystywane będą Karty SIM Dostawcy usług, jest wykluczone, chyba że dotyczy to połączeń i Sprzętu związanego z realizacją Usługi mobilnego Internetu.
11. Abonent zobowiązany jest ponadto nie udostępniać Usługi mobilnego Internetu innym osobom, w celu uzyskania korzyści majątkowych związanych z realizacją ruchu hurtowego z sieci innych dostawców usług.

§5 Usługa telewizji oraz Usługa nagrywarki sieciowej

1. Dostawca usług zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia Sieci sygnały Programów o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi. W ramach wybranego przez Abonenta Pakietu Taryfowego Usługi telewizji, Dostawca usług udostępnia Abonentowi Programy i/lub Usługi Dodatkowe. Powyższe nie wyklucza udostępnienia, zwłaszcza w okresach promocyjnych Usług Dodatkowych, Programów lub Świadczeń, niewskazanych w opisie Pakietu Taryfowego, o ile nie będą zobowiązywać Abonenta do dodatkowej zapłaty, a zmiana ta nie wymaga zmiany warunków Umowy, a dodatkowe Programy lub świadczenia, mogą w każdej chwili zostać wycofane na wniosek Abonenta.
2. W ramach wybranego przez Abonenta Pakietu Taryfowego, Dostawca usług zobowiązuje się do udostępnienia Abonentowi Programów oraz ewentualnie innych świadczeń wyraźnie wskazanych w opisie takiego pakietu (tzw. **Programy i Świadczenia Gwarantowane**) oraz dodatkowych, zmiennych i rotujących w czasie obowiązywania Umowy Programów (tzw. **Programy Niegwarantowane**). Opis i wyszczególnienie Programów i Świadczeń Gwarantowanych oraz udostępnionych na dzień podpisania Umowy, Programów Niegwarantowanych, są zamieszczone w Wykazie Programów.
3. Dostawca usług zastrzega sobie prawo emisji Programów w pełnym paśmie częstotliwości w Sieci. Zmiana częstotliwości emisji Programu nie stanowi zmiany Umowy. O takiej zmianie Abonenci będą informowani, w szczególności na antenie programu informacyjnego Dostawcy usług.
4. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów oraz zmiany ramówki Programów.
5. Abonent może kopiować audycje nadawane w ramach Programów w całości lub ich części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiąganie korzyści majątkowych. Dostawca usług może ograniczyć nagrywanie Programów i innych treści na zewnętrznych nośnikach danych.
6. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość dostarczonych przez nadawców Programów informacji o audycjach telewizyjnych, w tym zawartych w treści EPG - elektronicznego przewodnika po programach.
7. Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi telewizji wyłącznie na użytek własny, w sposób nie łączący się z osiąganiem korzyści majątkowych, w Lokalu który ze względu na swój charakter nie jest dostępny dla większej – nieograniczonej – grupy osób, chyba że Umowa stanowi inaczej.
8. Dostawca usług oprócz dostępu do Programów świadczy również dostęp do Usług Dodatkowych, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Dostawcę usług, takie jak: VoD (Video on Demand), EPG – elektroniczny przewodnik po programach, usługa blokady rodzicielskiej i ewentualnie inne znajdujące się w ofercie Dostawcy usług.
9. W przypadku, gdy wybrany przez Abonenta Pakiet Taryfowy obejmuje Programy, zawierające treści erotyczne, Dostawca usług udostępnia je Abonentowi po wcześniejszym objęciu tych Programów, Blokadą rodzicielską.
10. Funkcjonalność Treści cyfrowych to możliwe sposoby ich wykorzystywania:
 - a) VOD – Treściami cyfrowymi są udostępniane filmy i seriale. W ramach VOD, Abonent może bez ograniczeń ilościowych oglądać wypożyczone bądź zakupione przez siebie utwory za pośrednictwem posiadanego przez Abonenta sprzętu (własnego albo udostępnionego przez Dostawcę usług) w określonym czasie wskazanym w TV Panelu. Abonenci nie mogą nagrywać przedmiotowych utworów oraz ich publicznie odtwarzać (dozwolone jest jedynie prywatne odtwarzanie). W celu ochrony przedmiotowych utworów Dostawca usług stosuje następujące środki techniczne: Kod do Aktywacji Usług Dodatkowych;
 - b) EPG – Treściami cyfrowymi są udostępniane Abonentom w formie komunikatów na ekranie telewizora informacje, w tym informacje na temat Programów dostępnych w ramach Usługi telewizji. W ramach EPG Abonent może bez ograniczeń korzystać z udostępnionych im informacji. W celu ochrony przedmiotowych treści Dostawca usług stosuje następujące środki techniczne: Kod do Aktywacji Usług Dodatkowych.
11. Interoperacyjność Treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem oznacza rodzaj sprzętu i oprogramowania, jaki niezbędny jest do korzystania z Treści cyfrowych. Treści cyfrowe w ramach Usługi telewizji są przez Dostawcę usług wytwarzane i dostarczane Abonentom w przypadku,

gdy korzystają z następujących usług dodatkowych:

- a) VOD – w celu korzystania z usługi VOD konieczne jest posiadania telewizora o standardzie HDMI typ A umożliwiającego korzystania z przekazanego STB;
 - b) EPG – w celu korzystania z usługi EPG konieczne jest posiadania telewizora o standardzie HDMI typ A umożliwiającego korzystania z przekazanego STB.
12. Dostawca usług świadczy na rzecz Abonenta, Usługę nagrywarki sieciowej. Abonent uzyskuje dostęp do dokonanych na jego zlecenie nagrań z poziomu dowolnego urządzenia końcowego. Zlecone nagranie, Abonent może odtwarzać przez strumieniową transmisję danych, bez możliwości pobrania go na stałe do pamięci urządzenia końcowego ani dalszego przenoszenia go na inne urządzenie.
 13. Usługa nagrywarki sieciowej świadczona jest zgodnie z wybranym Pakietem Taryfowym oraz zgodnie z wybranymi Programami.
 14. Możliwość korzystania z Usługi nagrywarki sieciowej ograniczona jest wyłącznie do wybranych przez Dostawcę usług, Programów, cechujących się największą popularnością i ustabilizowaną pozycją rynkową, objętych zakresem świadczonych w ramach Umowy usług telewizyjnych. Lista Programów z Usługą nagrywarki sieciowej, zostanie udostępniona w chwili zawarcia Umowy.
 15. Abonent dokonuje wyboru określonej w Umowie liczby Programów, w stosunku do których świadczona ma być Usługa nagrywarki sieciowej, według udostępnionej przy zawieraniu Umowy listy Programów. Informacja o możliwości skorzystania z Usługi nagrywarki sieciowej w stosunku do określonego Programu widoczna będzie w EPG STB lub TV Panelu na urządzeniu końcowym.
 16. W okresie obowiązywania Umowy, Abonent ma możliwość:
 - a) złożenia rezygnacji ze świadczenia Usługi nagrywarki sieciowej w stosunku do wybranego wcześniej Programu;
 - b) zamiany dotychczas objętego Usługą nagrywarki sieciowej Programu na inny, według aktualnie obowiązującej listy Programów;
 - c) rozszerzenia zakresu świadczenia Usługi nagrywarki sieciowej na kolejne Programy, według aktualnie obowiązującej listy Programów
 - i zmiany te nie są traktowane jako zmiana Umowy.
 17. Korzystanie z Usługi nagrywarki sieciowej inicjowane jest przez wybór odpowiedniej opcji dostępnej w menu STB lub w aplikacji umożliwiającej zlecenie nagrań z poziomu urządzenia końcowego. W ten sam sposób następuje zakończenie korzystania z Usługi nagrywarki sieciowej.
 18. W ramach świadczenia Usług nagrywarki sieciowej, na zlecenie Abonenta, możliwe jest nagrywanie przyszłych, kolejnych według EPG audycji, od momentu dokonania przez Abonenta wyboru Programów, które mają zostać nagrane.
 19. Nagrywanie Programu dokonywane jest linearnie, bez wprowadzania jakichkolwiek zmian w treści zwielokrotnianej audycji.
 20. W ramach udostępnianej Usługi nagrywarki sieciowej, Abonent, ma możliwość korzystania z usługi nagrywania liniowego lub przestrzeni na prywatne nagrania Abonenta.
 21. W ramach przestrzeni na prywatne nagrania Abonenta, wraz ze stopniowym wykorzystywaniem dostępnej dla Abonenta pojemności przestrzeni dyskowej, do Abonenta przesyłane są komunikaty o dostępnych zasobach na dokonanie nagrania:
 - a) pozostałej ilości nagrań możliwych do wykonania albo
 - b) pozostałego czasu na możliwe do wykonania nagrania albo
 - c) pozostałej pojemności przestrzeni dyskowej.
 22. Wraz z wyczerpaniem dostępnej dla Abonenta pojemności przestrzeni dyskowej, nagrywanie, po uzgodnieniu z Dostawcą, Abonent może wykonać w całości lub częściowo, w przypadku braku wystarczających zasobów na dokonanie nagrania, o których mowa w punkcie poprzedzającym, zostaje automatycznie wstrzymane. By dokonać kolejnych nagrań, Abonent musi trwale usunąć z dostępnej dla niego pojemności przestrzeni dyskowej wcześniej wykonane nagrania, wybierając odpowiednią opcję w menu STB lub innego urządzenia.
 23. Abonent ma możliwość zwiększenia dostępnej dla niego pojemności przestrzeni na prywatne nagrania Abonenta, poprzez zakup dodatkowej pojemności przestrzeni dyskowej na prywatne nagrania Abonenta.
 24. Abonent może korzystać ze zwielokrotnionych w ramach korzystania z Usługi nagrywarki sieciowej treści wyłącznie w zakresie dozwolonego użytku osobistego, w sposób niełączący się z osiąganiem korzyści majątkowych, w Lokalu, który ze względu na swój charakter, nie jest dostępny dla większej, nieograniczonej grupy osób. Abonent nie może udostępnić zwielokrotnionych treści osobom trzecim oraz wykorzystywać Usługi nagrywarki sieciowej do celów zarobkowych.
 25. Abonent zobowiązuje się do korzystania z Usługi nagrywarki sieciowej zgodnie z prawem polskim i międzynarodowym oraz dobrymi obyczajami. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za zwielokrotniane na zlecenie Abonenta i przechowywane w ramach dedykowanej mu pojemności przestrzeni dyskowej nagrania, w szczególności w zakresie ewentualnych roszczeń podmiotów uprawnionych z tytułu praw autorskich i praw pokrewnych, wynikających z korzystania z nagrań w sposób niezgodny z niniejszą Umową.

§6 Zawarcie Umowy. Okres Rozliczeniowy. Sposoby dokonywania płatności. Weryfikacji możliwości płatniczych

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony lub nieokreślony.
2. Umowa może zostać zawarta z Dostawcą usług (a) w BOK, (b) poza lokalem Dostawcy usług, (c) na odległość, tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron, jeśli zaoferuje on możliwość zawierania umów w taki sposób.
3. W przypadku zawierania Umowy w BOK Dostawcy usług lub poza lokalem Dostawcy usług, Dostawca usług ma uprawnienie do żądania od Abonenta okazania pełnomocnictwa bądź innego dokumentu potwierdzającego uprawnienie do reprezentowania Abonenta oraz okazania przez tą osobę dokumentu tożsamości w trakcie zawierania Umowy w BOK Dostawcy usług albo okazania mDowodu. Przez okazanie mDowodu rozumie się porównanie danych podanych w Umowie z danymi wskazanymi mDowodzie w jednej z form wskazanych poniżej:
 - a) wizualnej – poprzez okazanie przez osobę upoważnioną do reprezentowania Abonenta mDowodu w Aplikacji mObywatel z widocznym zdjęciem oraz hologramem zmieniającym barwę, datą ostatniej aktualizacji danych, zegarem wskazującym aktualną datę i godzinę, ruchomym elementem graficznym prezentującym biało-czerwoną flagę oraz grafikami tła umieszczonymi za danymi osobowymi;
 - b) funkcjonalnej – poprzez okazanie przez osobę upoważnioną do reprezentowania Abonenta mDowodu w Aplikacji mObywatel oraz wyświetlenie przez osobę upoważnioną do reprezentowania Abonenta certyfikatu bądź uruchomienie wybranej przez Dostawcę usług funkcji Aplikacji mObywatel;
 - c) kryptograficznej – poprzez zeskanowanie przez osobę upoważnioną do reprezentowania Abonenta w Aplikacji mObywatel wygenerowanego przez Dostawcę kodu QR.
4. W przypadku Umowy zawieranej na odległość, Dostawca usług ma uprawnienie do potwierdzenia danych osoby upoważnionej do reprezentowania Abonenta, z użyciem środków identyfikacji elektronicznej, wykorzystywanych do weryfikacji tożsamości przez Dostawcę usług. O dostępnych środkach identyfikacji elektronicznej Dostawca usług poinformuje Abonenta w chwili zawierania Umowy zawieranej na odległość.
5. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług wedle wybranego przez Zamawiającego Pakietu Taryfowego 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.
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.
8. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego nie będącego osobą fizyczną danymi, których może żądać Dostawca usług, są:
 - a) Nazwa,
 - b) 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,
 - c) Dane osób reprezentujących Abonenta, umożliwiającym Dostawcy usług weryfikację tej osoby, w tym również w zakresie imienia (imion) i nazwiska, numeru PESEL (jeśli go posiada), serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość bądź numeru paszportu lub karty pobytu (w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej).
9. Poza danymi o których mowa w ust. 8 powyżej, Dostawca usług może żądać innych danych niezbędnych do świadczenia Usług lub obsługi Umowy.
10. Dostawca usług może 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 przepisach o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, przy czym Dostawca usług obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności,
 - c) zawarcia umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego, jeżeli realizacji przyłącza telekomunikacyjnego jest niezbędna do świadczenia Usługi, w tym podłączenia do Sieci Dostawcy usług.
11. Dostawca usług rozpoczyna świadczenie Usług na rzecz Abonenta po zweryfikowaniu Dostawcy usług może uzależnić zawarcie Umowy lub jej dalsze obowiązywanie od złożenia zabezpieczenia w postaci Kaucji, w trakcie zawierania Umowy lub w czasie jej obowiązywania, jeżeli Dostawca usług powołał uzasadnione wątpliwości dotyczące możliwości wykonania przez Abonenta lub Zamawiającego zobowiązań wobec Dostawcy usług, w sytuacjach gdy Abonent lub Zamawiający:
 - a) odmawia lub w inny sposób uniemożliwia dostarczenia dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy;
 - b) otrzymał negatywną ocenę wiarygodności płatniczej wynikającą z danych uzyskanych przez Dostawcę w sposób określony w ust. 10 pkt b) powyżej, w stopniu niskim, średnim lub wysokim;
 - c) odmawia lub w inny sposób uniemożliwia dokonania weryfikacji płatniczej;
 - d) korzysta z usług takich jak: Roaming, z połączeń międzynarodowych i międzynarodowych wiadomości SMS i MMS;
 - e) wykonuje połączenia z numerami w ramach Usług z dodatkowym świadczeniem, numerami audiotekstowymi, numerami infolinii, SMS i MMS wysyłane na numery w ramach Usługi z dodatkowym świadczeniem lub gdy łączny koszt związany z korzystaniem z tych usług w poprzednim Okresie Rozliczeniowym przekroczył wysokość Limitu Kredytowego określonego w Umowie;
 - f) przekroczenia przez Abonenta przyznanego Limitu Kredytowego w trakcie obowiązywania Umowy.
 12. Strony ustalają Kaucję w wysokości **0zł**. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności Dostawcy usług.
 13. Zamawiający lub Abonent zobowiązany jest wpłacić Kaucję na żądanie Dostawcy usług w wyznaczonym przez Dostawcę usług terminie na rachunek bankowy Dostawcy usług/ gotówką w kasie BOK.
 14. W czasie obowiązywania Umowy, Dostawca usług jest uprawniony do potrącenia swojej wymagalnej wierzytelności z tytułu świadczenia Usług, Usług Dodatkowych lub Usług z dodatkowym świadczeniem z kwotą Kaucji wniesionej przez Abonenta. W takim przypadku Abonent jest zobowiązany do uzupełnienia Kaucji do jej pierwotnej wysokości w terminie 7 dni od daty otrzymania od Dostawcy usług pisemnego wezwania do uzupełnienia Kaucji.
 15. Wysokość Limitu Kredytowego Strony ustalają w wysokości **1500 zł netto**. W czasie trwania Umowy, wysokość Limitu Kredytowego może ulec zmianie.
 16. W przypadku przekroczenia przez Abonenta przyznanego Limitu Kredytowego Dostawca usług w szczególności ma prawo, do czasu złożenia Kaucji, do zablokowania możliwości inicjowania wszystkich lub niektórych Usług.
 17. Dostawca usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe – w szczególności poprzez żądanie złożenia Kaucji – jeżeli dokonano negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego.
 18. Okresem Rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy. Okres Rozliczeniowy liczony jest od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi, z zastrzeżeniem ust. 21 poniżej. Rozliczenia mogą być dokonywane w Okresach Rozliczeniowych bezpośrednio następujących po Okresie Rozliczeniowym, którego dotyczą lub w okresach późniejszych, jeśli ich wcześniejsze dokonanie nie było możliwe z przyczyn nie zależnych od Dostawcy usług.
 19. Okres Rozliczeniowy dla Usługi mobilnego Internetu liczony jest od dnia dokonania Aktywacji Podstawowego Pakietu Danych dla danej Karty SIM. Opłaty za Podstawowe Pakiety Danych rozliczane są w Okresach Rozliczeniowych.
 20. Abonenci przy podpisaniu Umowy, a najpóźniej przy wykonaniu Aktywacji zobowiązani są do zapłaty opłaty aktywacyjnej, w wysokości wskazanej w niniejszej Umowie. W sytuacji, gdy Abonent posiada już przyłączenie do Sieci Dostawcy usług i nie jest wymagana instalacja, a Abonent zawiera Umowę lub dokonuje zmiany Pakietu taryfowego, wówczas obciążony zostanie opłatą aktywacyjną w wysokości **0zł**.
 21. W przypadku, gdy Usługi były świadczone przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługi były świadczone w danym Okresie Rozliczeniowym.
 22. Opłaty jednorazowe za Usługi Dodatkowe doliczane są do Rachunku za Okres Rozliczeniowy, w którym zostały wykonane lub aktywowane.
 23. Opłaty za Dodatkowe Pakiety Danych naliczane są za każde Doładowanie Limitu Danych o Dodatkowy Pakiet Danych, oraz doliczane są do faktury za Okres Rozliczeniowy w którym nastąpiło udostępnienie dla danej Karty SIM Dodatkowego Pakietu Danych.
 24. Opłaty abonentowe za Usługi będą uiszczane przez Abonenta na podstawie Rachunków dostarczanych przez Dostawcę usług, wpłatą na rachunek bankowy Dostawcy usług lub w kasie Dostawcy usług w BOK. Za termin zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Dostawcy usług lub w przypadku zapłaty w kasie BOK – dzień zapłaty w kasie BOK. Faktura ustrukturyzowana jest uznana za otrzymaną przy użyciu Krajowego Systemu e-Faktur w dniu przydzielenia w tym systemie numeru identyfikującego tę fakturę.
 25. Abonent uiszcza bez uprzedniego wezwania zapłaty opłaty abonentowej, w terminie wynikającym z przekazanego Rachunku.
 26. Za opóźnienia w zapłacie Dostawca usług pobierał będzie od Abonenta odsetki ustawowe za opóźnienie.
 27. **[Tryb awaryjny]** W przypadku, gdy Dostawca usług zobowiązany jest wystawić fakturę ustrukturyzowaną w okresie trwania awarii Krajowego Systemu e-Faktur, ogłoszonej we właściwym Biuletynie Informacji Publicznej, Dostawca usług wystawia faktury w postaci elektronicznej, zgodnie ze wzorem faktury ustrukturyzowanej. Fakturę tę Dostawca usług udostępnia Abonentowi w sposób z nim uzgodniony. Za datę wystawienia faktury w okresie awarii uznaje się datę wskazaną przez Dostawcę usług na tej fakturze w polu P_1. Za datę otrzymania tej faktury uznaje się datę jej faktycznego otrzymania przez Abonenta. W przypadku, gdy data faktycznego otrzymania faktury jest późniejsza niż data przydzielenia numeru identyfikującego tę fakturę w Krajowym Systemie e-Faktur, za datę otrzymania tej faktury przez Abonenta uznaje się datę przydzielenia tego numeru.
 28. **[Awaria całkowita]** W przypadku, gdy Dostawca usług zobowiązany jest wystawić fakturę ustrukturyzowaną w okresie trwania awarii całkowitej Krajowego Systemu e-Faktur, ogłoszonej w środkach społecznego przekazu przez ministra właściwego do spraw finansów publicznych, Dostawca usług wystawia faktury w postaci papierowej lub faktury elektroniczne. Za datę wystawienia faktury w takim przypadku uznaje się datę wskazaną przez Dostawcę usług na tej fakturze. Datą otrzymania faktury jest data faktycznego otrzymania faktury przez Abonenta.
 29. **[Tryb offline]** W przypadku, gdy Dostawca usług zobowiązany jest wystawić fakturę ustrukturyzowaną w okresie niedostępności Krajowego Systemu e-Faktur, Dostawca usług wystawia faktury w postaci elektronicznej, zgodnie ze wzorem faktury ustrukturyzowanej. Fakturę tę Dostawca usług udostępnia Abonentowi w sposób z nim uzgodniony. Za datę wystawienia faktury w okresie awarii uznaje się datę wskazaną przez Dostawcę usług na tej fakturze w polu P_1. Za datę otrzymania tej faktury uznaje się datę przydzielenia numeru identyfikującego tę fakturę w Krajowym Systemie e-Faktur.
 30. Jeżeli faktura została wystawiona na rzecz Abonenta, o którym mowa w art. 106gb ust. 4 Ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 775 ze zm.), który uzgodnił sposób udostępnienia faktur inny niż przy użyciu Krajowego Systemu e-Faktur - za datę otrzymania tej faktury uznaje się zawsze datę jej faktycznego otrzymania.

§7 Warunki i tryb dokonywania zmian w Umowie

1. Z zastrzeżeniem poniższych postanowień Umowy lub wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zmiana Umowy następuje na mocy aneksu zawartego przez Strony, w formie pisemnej, elektronicznej, telefonicznie, za pośrednictwem E-BOK lub za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej Dostawcy usług. Wszelkie oświadczenia składane przez Strony w formie dokumentowej, w szczególności telefonicznie, za pośrednictwem wiadomości mailowych lub innych środków porozumiewania się na odległość (np. E-BOK), będą przesyłane przez Dostawcę usług w formacie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przesłanych wzorców i informacji w niezmienionej postaci, w każdym czasie) na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępniane i przekazywane w BOK.
2. Dostawca usług może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy, niezależnie od okresu na jaki została zawarta, w przypadku, gdy:
 - (a) konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku towarów i usług lub z decyzji Prezesa UKE, lub
 - (b) proponowane zmiany są wyłącznie na korzyść Abonenta, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi, rozszerzenie zakresu, zawartości lub funkcjonalności świadczonych Usług, dostępności technologii, poziomu ochrony

prywatności lub danych Abonenta, lub (c) proponowane zmiany mają wyłącznie charakter administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonenta.

3. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 2, Abonent może wypowiedzieć Umowę z uwzględnieniem konieczności zapłaty odszkodowania, o którym mowa w §9 ust. 17 niniejszej Umowy.
4. Dostawca usług publikuje treść proponowanych zmian, o których mowa w ust. 2 na swojej stronie internetowej, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie, przy czym czas ten może ulec skróceniu, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynikają proponowane zmiany nastąpi z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub krótszy okres wynikać będzie z decyzji Prezesa UKE.
5. Termin na realizację uprawnienia Abonenta, o którym mowa w ust. 3 nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie proponowanych zmian.
6. Dostawca usług doręcza Abonentowi treść proponowanych zmian, o których mowa w ust. 2, na Trwałym nośniku, informując go jednocześnie o przysługującym mu uprawnieniu do wypowiedzenia Umowy.
7. W przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony lub przekształconej w umowę zawartą na czas nieokreślony, po okresie jej obowiązywania na czas określony, Dostawcy usług przysługuje prawo do dokonania zmiany warunków Umowy w następujących okolicznościach:
 - a) w przypadku wydania przez Prezesa UOKiK, Prezesa UODO lub inny organ administracji publicznej decyzji, zaleceń (w tym zaleceń pokontrolnych) lub interpretacji, a także w przypadku prawomocnych orzeczeń sądów powszechnych, które to decyzje, zalecenia, interpretacje lub orzeczenia zobowiązują Dostawcę usług do dokonania zmian – Dostawca usług może dokonać jednostronnej zmiany Umowy w granicach określonych tymi decyzjami, zaleceniami, interpretacjami lub orzeczeniami oraz o ile uprawnienia lub obowiązki nałożone tymi decyzjami, zaleceniami, interpretacjami lub orzeczeniami mają bezpośredni wpływ na Usługi świadczone Abonentowi;
 - b) jeśli:
 - i. dojdzie do zaprzestania nadawania programu telewizyjnego lub zaprzestania świadczenia Usługi lub dostarczania funkcjonalności, produktu lub aplikacji przez partnera Dostawcy usług, z przyczyn niezależnych od Dostawcy usług;
 - ii. dojdzie do jednostronnej zmiany lub rozwiązania umowy łączącej Dostawcę usług z partnerem, z pomocą którego dostarczane są Usługi, program telewizyjny lub funkcjonalności, produkty lub aplikacje na rzecz Abonenta, a ta zmiana lub rozwiązanie umowy ma wpływ na Usługi, program telewizyjny, funkcjonalności, produkty lub aplikacje i wykonanie zobowiązań przez Dostawcę usług, przy czym zmiana lub rozwiązanie miały miejsce z przyczyn niezależnych od Dostawcy usług;
 - iii. jeżeli z uwagi na relacje z partnerem Dostawcy usług, Dostawca usług podejmie decyzję o zaprzestaniu oferowania lub świadczenia Usługi, dostarczania programu telewizyjnego, funkcjonalności, produktu lub aplikacji;
 - iv. z danej Usługi, funkcjonalności, produktu lub aplikacji korzysta mniej niż 3% bazy Abonentów

- Dostawca usług może dokonać jednostronnej zmiany Umowy wyłącznie w zakresie wynikającym jednej z okoliczności wskazanej powyżej, i tylko w stosunku do Usług, programów telewizyjnych, funkcjonalności, produktu lub aplikacji, na które okoliczności te mają bezpośredni wpływ, przy czym zmiana ta może polegać na zaprzestaniu świadczenia Usługi, programu telewizyjnego, funkcjonalności, produktu lub aplikacji. Jeśli zmiana będzie wiązała się z zaprzestaniem świadczenia Usługi, programów telewizyjnych funkcjonalności, produktu lub aplikacji, za które Informacje Przedumowne przewidują/e odrębną opłatę, Dostawca usług zaprzestanie jej pobierania. Zmiana może dotyczyć jedynie Usług, funkcjonalności, produktu lub aplikacji, które nie stanowią głównego elementu Usługi i mają one charakter wyłącznie uzupełniająca. Wprowadzona zmiana nie będzie powodować postania nowych opłat dla Abonenta;

 - c) jeśli z danej taryfy korzysta mniej niż 3% bazy Abonentów – Dostawca usług może dokonać jednostronnej zmiany Umowy i zaprzestać oferowania danej taryfy oraz dokonać zmiany taryfy na inną, przy czym nie wpłynie to na wysokość opłaty abonamentowej i dostępność dla Abonenta podstawowych usług określonych w dotychczasowej treści Umowy;
 - d) jeśli technologia wykorzystywana w procesie świadczenia Usług lub parametry tej Usługi będą istotnie odbiegać od technologii powszechnie stosowanych w świadczeniu usług telekomunikacyjnych lub od parametrów usług powszechnie świadczonych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych (standardu rynkowego) – Dostawca usług może dokonać jednostronnej zmiany Umowy poprzez zmianę technologii świadczenia Usługi, zmianę parametrów jej świadczenia lub zaprzestać świadczenia Usługi, przy czym nie wpłynie to na wysokość opłaty abonamentowej, wprowadzona zmiana nie będzie powodować powstania nowych opłat dla Abonenta oraz jeśli zmiana ta będzie wiązała się z zaprzestaniem świadczenia Usługi, za które Dostawca usług pobiera odrębną opłatę, Dostawca usług zaprzestanie jej pobierania.
8. **[klauzula inflacyjna]** W odniesieniu do Umowy zawartej na czas nieokreślony lub przekształconej w umowę zawartą na czas nieokreślony, po okresie jej obowiązywania na czas określony, w przypadku zmiany cen towarów i usług potwierdzonej zmianą średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych (wskaźnika CPI), publikowanego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego w komunikacie o średniorocznym wskaźniku cen towarów i usług konsumpcyjnych o co najmniej 2% w stosunku do poprzedniego roku obowiązywania Umowy lub o co najmniej 4% w okresie ostatnich 2 lat obowiązywania Umowy, Dostawca usług może zmienić wysokość abonamentu i innych cen wskazanych w Informacji Przedumownej o nie więcej niż wysokość tego wskaźnika, przy czym podwyżka nie może przekroczyć 15% wartości wszystkich opłat uiszczanych przez Abonenta wobec Operatora na podstawie Umowy przed wprowadzeniem zmiany. Zmiana taka nastąpi według następujących zasad:

podwyżka lub obniżka cen będzie obliczana zgodnie z wzorem: „dotychczasowa cena brutto” × „mnożnik”;

 - a) „mnożnik” to wyrażona w procentach wartość równa publikowanemu wskaźnikowi CPI (np. opublikowany wskaźnik = 105,0 – mnożnik zmiany = 105,0%) lub w przypadku skumulowania wskaźników CPI z 2 lat - iloczyn mnożników z 2 lat (np. opublikowane wskaźniki z dwóch kolejnych lat to 105,0, 104,0– mnożnik zmiany to 109% (105,0%*104,0%));
 - b) „dotychczasowa cena brutto” to pełna wysokość ceny brutto za daną usługę, ustalona na dzień dokonywania zmiany;
 - c) zmiana nie może nastąpić częściej niż jeden raz na 12 miesięcy;
 - d) Dostawca usług może również zmienić ceny, uwzględniając zmianę cen towarów i usług w ciągu 2 lat w oparciu o skumulowane wskaźniki CPI z 2 lat, jeśli w ciągu tego okresu nie zmienił cen w oparciu o wskaźnik CPI;
 - e) o zastosowaniu podwyżki Abonent zostanie zawiadomiony nie później niż do dnia 31 maja każdego roku obowiązywania Umowy;
 - f) pierwsza zmiana Umowy dokonana w związku ze wskaźnikiem CPI, może nastąpić po upływie 12 miesięcy od dnia zawarcia umowy na czas nieokreślony lub w przypadku umowy przekształconej w umowę zawartą na czas nieokreślony, po okresie jej obowiązywania na czas określony, po upływie 12 miesięcy od dnia przekształcenia umowy zawartej na czas określony w umowę na czas nieokreślony.
9. **[klauzula podwyższenia kosztów]** W odniesieniu do Umowy zawartej na czas nieokreślony lub przekształconej w umowę zawartą na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania na czas określony, w przypadku wzrostu kosztów prowadzenia działalności telekomunikacyjnej przez Dostawcę usług, których wzrost nastąpił niezależnie od Dostawcy usług, wynikających ze (i) wzrostu obciążeń publicznoprawnych, (ii) wzrost cen oprogramowania wykorzystywanego do świadczenia usług, (iii) wzrostu opłat licencyjnych z tytułu świadczenia usług telewizji cyfrowej, (iv) wzrostu płacy minimalnej, (v) wzrostu cen za prąd lub gaz, (vi) wzrost kosztów udostępniania Dostawcy usług sieci telekomunikacyjnych lub infrastruktury telekomunikacyjnej - odpowiednio do rodzaju usług - Dostawca usług może zmienić wysokość abonamentu i innych cen wskazanych w Informacji Przedumownej. Zmiana nastąpi według następujących zasad:
 - a) podwyższenie ceny dotyczyć będzie jedynie cen za usługę, której dotyczy podwyższenie danego kosztu (będącego podstawą do wprowadzenia podwyżki);
 - b) podwyższenie ceny będzie proporcjonalne do podwyższenia kosztu świadczenia danej usługi, której dotyczy podwyżka;
 - c) podwyżka może nastąpić nie częściej niż dwa razy w ciągu każdych 12 miesięcy obowiązywania Umowy, w odstępach nie mniejszych niż 6 miesięcy.
10. W każdym roku obowiązywania Umowy Dostawca usług może dokonać podwyższenia ceny na podstawie ust. 8 (klauzula inflacyjna) oraz ust. 9 powyżej (klauzula podwyższenia kosztów), tylko przy spełnieniu następujących warunków:

- a) podwyżka w oparciu o klauzulę podwyższenia kosztów, nastąpi nie wcześniej niż 6 miesięcy po wprowadzeniu podwyżki w oparciu o klauzulę inflacyjną;
- b) podwyżka wprowadzona na podstawie jednej ze wskazanych podstaw zostanie uwzględniona przy obliczaniu ewentualnej podwyżki na drugiej podstawie, co doprowadzi do odpowiedniego jej pomniejszenia.
11. Dostawca usług może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy zawartej na czas nieokreślony lub na czas określony, jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany wynika z zewnętrznych okoliczności:
- o charakterze niezależnym od Stron oraz
 - którego Strony nie mogły przewidzieć przed zawarciem Umowy oraz
 - którego nie można uniknąć ani któremu Strony nie mogły zapobiec przy zachowaniu należytej staranności oraz
 - której nie można przypisać drugiej Stronie.
- Za wyżej wskazane zewnętrzne okoliczności uznaje się między innymi: powódź, pożar, nadmierne opady, wiatry nawalne, skrajnie wysokie temperatury i klęski żywiołowe, zamieszki, strajki, ataki terrorystyczne, działania wojenne, epidemie, promieniowanie lub skażenia.
12. Dostawca usług doręcza Abonentowi, treść każdej proponowanej zmiany wskazanej w ust. 7-11 powyżej z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, na Trwałym nośniku, w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie doręczania mu tej korespondencji w innej formie.
13. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 7-11 powyżej, Abonent może wypowiedzieć Umowę w dowolnej formie, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
14. Dostawca Usług publikuje każde proponowane zmiany na swojej stronie internetowej co najmniej z miesięcznym wyprzedzeniem. Dostawca usług podaje do publicznej wiadomości, na swojej stronie internetowej, treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE.

§8 Składanie zamówień na Usługi i pakiety taryfowe

- Abonent może zgłosić zamówienie na dodatkowe Pakiety Taryfowe, Usługi Dodatkowe a w przypadku Usługi mobilnego Internetu lub Usługi głosowej, także na zwiększenie Limitu Danych lub zamówienie na Dodatkowy Pakiet Danych (a) pisemnie na adres Dostawcy usług; (b) osobiście w BOK Dostawcy usług; (c) drogą elektroniczną za pośrednictwem E-BOK lub formularza dostępnego na stronie www Dostawcy usług; (d) na adres mailowy Dostawcy usług; (e) telefonicznie w tym poprzez wysłanie SMS; (f) w TV Panelu, w zależności od tego, która forma złożenia zamówienia obowiązuje i jest akceptowana przez Dostawcę usług.
- Zamówienie powinno wskazywać oznaczenie Abonenta, datę i oznaczenie Umowy zawartej z Dostawcą usług, w sposób umożliwiający jego identyfikację. Dostawca usług potwierdza Abonentowi otrzymanie zamówienia. Dostawca usług potwierdza Abonentowi otrzymanie zamówienia na Trwałym nośniku.
- W przypadku, gdy do zmiany warunków Umowy dochodzi w jeden ze sposobów określonych w ust. 1 pkt c), d), e) i f), Abonent jest zobowiązany do wysłania potwierdzenia związania się warunkami dostarczonymi przez Dostawcę usług na Trwałym nośniku (tj. w jednej z form: w formie pisemnej, mailowej, za pośrednictwem SMS). Dostawca usług utrwała złożone oświadczenie Abonenta o związaniu się warunkami dostarczonymi przez Dostawcę usług i doręcza je Abonentowi na Trwałym nośniku. Z chwilą otrzymania przez Dostawcę usług oświadczenia Abonenta o związaniu się zmienionymi warunkami, zostaje zawarty aneks do Umowy o treści uzgodnionej przez Strony.
- Dostawca usług dostarcza Abonentowi treść zmienionych i uzgodnionych warunków Umowy albo oświadczenie o niemożliwości świadczenia Usług zgodnie ze złożonym zamówieniem, na Trwałym nośniku, niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni od dnia złożenia zamówienia przez Abonenta.
- Świadczenie Usług na zmienionych warunkach rozpoczyna się od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym Abonent złożył oświadczenie z ust. 3 powyżej, pod warunkiem dokonania ich zmiany na nie krócej niż 5 dni przed zakończeniem Okresu Rozliczeniowego, chyba że Aktywacja dodatkowego Pakietu Taryfowego lub Usług Dodatkowych następuje, o ile Dostawca usług przewiduje taką możliwość, od następnego dnia roboczego po potwierdzenia warunków Umowy o którym mowa w ust. 3 powyżej.
- W przypadku gdy zamówienie dotyczy zwiększenia Limitu Danych lub zamówienia Dodatkowego Pakietu Danych w ramach Usługi mobilnego Internetu, zwiększony Limit Danych lub Dodatkowy Pakiet Danych, zostanie udostępniony Abonentowi w terminie nie dłuższym niż 4 dni od dnia złożenia zamówienia na zwiększenie Limitu Danych lub zamówienia na Dodatkowy Pakiet Danych. Aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych w przypadku Usługi głosowej nastąpi od nowego Okresu rozliczeniowego. Aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych nie wymaga zmiany Umowy w formie aneksu, o którym mowa w ust. 3 powyżej. Abonent, który jest związany złożonym zamówieniem na Dodatkowy Pakiet Danych nie może go cofnąć po jego dojeździe do adresata.

§ 9 Wypowiedzenie, rozwiązanie i odstąpienie od Umowy. Ograniczenie i zawieszenie świadczenia Usług. Odszkodowanie należne Dostawcy usług w momencie rozwiązania Umowy

- Umowa zawarta na czas określony, ulega po upływie okresu na jaki została zawarta, automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że Abonent na co najmniej 7 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy prześle pocztą, pocztą elektroniczną na adres Dostawcy usług lub złoży osobiście w BOK, oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy na czas nieokreślony, Dostawca usług doręczy Abonentowi na Trwałym nośniku, nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, informacje o automatycznym przedłużeniu Umowy, w szczególności o zmianie warunków świadczenia Usług względem warunków obowiązujących w okresie, na który Umowa została zawarta (w tym przedstawi warunki cenowe świadczenia usług komunikacji elektronicznej na rzecz Abonenta po automatycznym przedłużeniu Umowy), sposobach i terminach jej wypowiedzenia, a także o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie Pakietach Taryfowych dotyczących Usług objętych Umową.
- W przypadku automatycznego przedłużenia Umowy w Umowę na czas nieokreślony, Dostawca usług informuje Abonenta, raz do roku, o najkorzystniejszych oferowanych Pakietach Taryfowych dotyczących Usług objętych Umową, która uległa automatycznemu przedłużeniu w Umowę na czas nieokreślony.
- Umowa może zostać rozwiązana za zgodą obu Stron. W porozumieniu rozwiązującym Umowę, Strony ustalają zasady rozwiązania Umowy, zwrotu Sprzętu oraz zasady dokonania wzajemnych rozliczeń z Umowy.
- Każda ze Stron może wypowiedzieć Umowę, z zachowaniem 1 miesięcznego okresu wypowiedzenia, na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym druga Strona otrzymała oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy. Dostawca usług może wypowiedzieć Umowę, wyłącznie z ważnych przyczyn. W przypadku gdy Umowa zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, każdej ze Stron przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
- Dostawca usług może wypowiedzieć Umowę, bez zachowania okresów wypowiedzenia w przypadku gdy Abonent:
 - używa Sprzętu niezgodnie z niniejszą Umową;
 - używa urządzeń zakłócających działanie Sieci Dostawcy usług lub Polkomtela, w tym wpływających na bezpieczeństwo Usług lub Sieci Dostawcy usług albo Polkomtela;
 - korzysta z Usług niezgodnie z Umową, w tym kieruje do Sieci lub/i do sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń, przy użyciu Karty SIM otrzymanej od Dostawcy usług, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych lub stosuje urządzenia umożliwiające dostęp do Sieci lub realizowanie połączeń za pomocą urządzeń końcowych przeznaczonych do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie, w których wykorzystywane będą Karty SIM Dostawcy usług;
 - udostępnia Usługi mobilnego Internetu innym osobom, w celu uzyskania korzyści majątkowych związanych z realizacją ruchu hurtowego z sieci innych dostawców usług;
 - narusza postanowienia § 11 ust. 17 i 20 Umowy.

- z zastrzeżeniem, że Dostawca usług nabywa uprawnienie do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, gdy wezwie Abonenta do zaniechania naruszeń wskazanych powyżej, w terminie nie krótszym niż 7 dni od dnia otrzymania wezwania do zaniechania naruszeń przez Abonenta i pomimo skierowania wezwania, Abonent nie zaniechał naruszeń albo termin na zaniechanie naruszeń bezskutecznie upływał.
- 6. W przypadku, gdy Abonent opóźnia z zapłatą za świadczoną Usługę, Dostawca usług może wezwać Abonenta do zapłaty zaległości w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia, a po bezskutecznym upływie tego terminu, Dostawca usług może ograniczyć Abonentowi świadczenie usług.
- 7. W przypadku ograniczenia świadczenia Usług telefonii lub Usług głosowych, Dostawca usług zablokuje możliwość inicjowania połączeń głosowych, za wyjątkiem połączeń na numery alarmowe. W przypadku ograniczenia świadczenia Usługi dostępu do Internetu, Dostawca usług obniży prędkość dostępu do Internetu do minimalnych prędkości oferowanych przez Dostawcę usług. W przypadku ograniczenia świadczenia Usług telewizyjnej, Dostawca usług ograniczy dostęp do Programów w tym poprzez wyświetlanie komunikatów o zaległościach na ekranie urządzenia, na którym oglądane są przez Abonenta Usługi telewizyjnej.
- 8. Jeżeli w terminie 7 dni od ograniczenia świadczenia usług, Abonent nie uiści opłaty za świadczenie Usługi, Dostawca usług powiadomi Abonenta o zamiarze zawieszenia Usługi, a po bezskutecznym upływie 3 dni od doręczenia Abonentowi takiego zawiadomienia, Dostawca usług zawiesi świadczenie nieopłaconej Usługi.
- 9. W przypadku zawieszenia świadczenia Usługi telefonii lub Usługi głosowej, Abonent będzie mógł korzystać wyłącznie z połączeń na numery alarmowe. Zawieszenie świadczenia Usług dostępu do Internetu lub Usług telewizyjnej będzie polegać na całkowitym uniemożliwieniu korzystania z tych Usług.
- 10. Jeżeli Abonent uiści zaległe należności za świadczoną Usługę po ograniczeniu bądź zawieszeniu świadczenia Usługi, Dostawca usług wznowi świadczenie Usług, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi. Dostawca usług stosuje opłatę za wznowienie świadczenia zawieszonych Usług, w wysokości określonej w Cenniku Usług Dodatkowych.
- 11. Jeżeli Abonent nie uiści należności za świadczoną Usługę w terminie 7 dni od zawieszenia Usługi, Dostawca usług zawiadomi Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy, a po bezskutecznym upływie 7 dni na zapłatę należności, Dostawca usług wypowiedzie Umowę z winy Abonenta. W przypadku wypowiedzenia Umowy zawartej na czas określony w związku z brakiem zapłaty przez Abonenta zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi, Dostawca usług będzie przysługiwało prawo do odszkodowania, na zasadach określonych w ust. 17 poniżej.
- 12. Dostawca usług bezpłatnie doręcza Abonentowi powiadomienia, o których mowa w ust. 6, 8 i 11 powyżej, na Trwałym nośniku, na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej.
- 13. Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z uiszczaniem opłat za świadczone Usługi, Dostawca usług powiadomi Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usług, z określeniem 14 -dniowego terminu na zapłatę zaległych należności. Po bezskutecznym upływie tego terminu, Dostawca usług zawiesi świadczenie na rzecz Abonenta Usługi, w stosunku do której Abonent pozostaje w zadłużeniu.
- 14. Oświadczenie o wypowiedzeniu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy może być złożone na piśmie lub przesłane pocztą elektroniczną na adres poczty elektronicznej drugiej Strony. W przypadku gdy oświadczenie Abonenta jest przesyłane pocztą elektroniczną, Dostawca usług niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu w jeden wybrany sposób:
 - a) poprzez wysłanie wiadomości SMS na numer kontaktowy (obsługiwany w sieci mobilnej) wskazany w Umowie;
 - b) poprzez wykonanie połączenia na numer kontaktowy (obsługiwany w sieci stacjonarnej) wskazany w Umowie, z zastrzeżeniem że Dostawca usług wykonuje tylko do 3 prób połączenia z Abonentem;
 - c) wysłanie wiadomości pocztą elektroniczną, na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie.
- 15. Dostawca usług potwierdza na Trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia o wypowiedzeniu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy, przesłane na adres poczty elektronicznej Dostawcy usług, w terminie 14 dni od dnia otrzymania tego oświadczenia, wskazując nazwę Usługi, której dotyczy oświadczenie, dzień otrzymania oświadczenia oraz dzień zakończenia świadczenia Usługi.
- 16. W przypadku wygaśnięcia albo rozwiązania Umowy na Usługi dostępu do Internetu, w ramach której Dostawca usług zapewniał dostęp do poczty elektronicznej, której adres jest związany z nazwą handlową lub znakiem towarowym Dostawcy usług, Abonent może żądać nieodpłatnego zapewnienia dostępu do tej poczty elektronicznej, przez okres 6 miesięcy od dnia wygaśnięcia albo rozwiązania Umowy.
- 17. W przypadku wypowiedzenia Umowy zawartej na czas określony, przez Abonenta bądź Dostawcę usług z winy Abonenta, przed upływem okresu na jaki została zawarta, Abonent zapłaci na rzecz Dostawcy usług odszkodowanie w wysokości:
 - a) sumy części opłaty abonamentowej wskazanej w Umowie jako **Opłata abonamentowa za Usługę (brutto)**, które Abonent powinien uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy – z tytułu świadczenia Usługi;
 - b) sumy części opłaty abonamentowej wskazanej w Umowie jako **Opłata za udostępnienie Sprzętu (brutto)**, które Abonent powinien uiścić do czasu zakończenia Umowy – z tytułu udostępnienia Sprzętu.
- 18. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 17 powyżej, nie przysługuje Dostawcy usług w przypadku przeniesienia numeru w następstwie cofnięcia przez Prezesa UKE prawa do wykorzystywania numeracji przez Dostawcę usług.

§10 Zmiana dostawcy usługi

1. Abonent ma prawo do:
 - a) nieodpłatnej zmiany dostawcy Usługi dostępu do internetu i zachowania ciągłości świadczonej Usługi dostępu do Internetu, z zastrzeżeniem że zmiana nie może trwać dłużej niż 1 dzień roboczy od dnia uzgodnionego z nowym dostawcą,
 - b) zgłoszenia żądania, zmiany dostawcy Usług telefonii lub Usług głosowej, wraz z przeniesieniem Numeru do istniejącej sieci innego operatora na (i) obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych, (ii) terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych, z zastrzeżeniem że przeniesienie Numeru nastąpi nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia uzgodnionego z nowym dostawcą.
2. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent korzystający z Usługi telefonii lub Usługi głosowej, ma prawo do nieodpłatnego przeniesienia Numeru przydzielonego w ramach Sieci Dostawcy usług na:
 - a) obszarze o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku numerów geograficznych,
 - b) na terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
3. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym w ust. 1-2 powyżej, Abonent określa tryb zmiany dostawcy:
 - a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w niniejszej Umowie;
 - b) bez zachowania okresu wypowiedzenia, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
 - c) na koniec okresu obowiązywania Umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych.
4. W przypadku zgłoszenia żądania zmiany dostawcy Usługi dostępu do Internetu lub przeniesienia Numeru wraz ze zmianą dostawcy Usługi telefonii lub Usługi głosowej, bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w Umowie, Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia opłaty na rzecz Dostawcy usług, w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie wskazane w §9 ust. 17 Umowy.
5. W przypadku zgłoszenia żądania zmiany dostawcy Usługi dostępu do Internetu lub przeniesienia Numeru wraz ze zmianą dostawcy Usługi telefonii lub Usługi głosowej, z zachowaniem okresów wypowiedzenia lub na koniec okresu obowiązywania Umowy zawartej na czas określony na warunkach promocyjnych, Abonent będzie zobowiązany do rozliczenia z Dostawcą usług, na zasadach określonych dotychczas w Umowie, w tym w szczególności:
 - a) w przypadku zgłoszenia żądania zmiany dostawcy Usługi dostępu do Internetu lub przeniesienia Numeru wraz ze zmianą dostawcy Usługi telefonii lub Usługi głosowej z zachowaniem okresu wypowiedzenia – do zapłaty opłat abonamentowych należnych do czasu rozwiązania Umowy,
 - b) w przypadku zgłoszenia żądania zmiany dostawcy Usługi dostępu do Internetu lub przeniesienia Numeru wraz ze zmianą dostawcy Usługi telefonii lub Usługi głosowej, na koniec okresu obowiązywania Umowy zawartej na czas określony na warunkach promocyjnych – do zapłaty opłat abonamentowych do końca okresu obowiązywania Umowy.
6. Wypowiedzenie Umowy w zakresie Usługi dostępu do Internetu w związku ze skorzystaniem przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa wyżej, jest skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do Internetu przez nowego dostawcę.
7. Za czynności związane z realizacją uprawnień, o których mowa w ust. 1 – 2 powyżej, Dostawca usług nie pobierze od Abonenta innych dodatkowych opłat.
8. Dostawca usług, będzie zobowiązany świadczyć Usługę dostępu do Internetu, Usługę telefonii lub Usługę głosową na dotychczasowych warunkach aż do terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do Internetu, Usługi telefonii lub Usługi głosowej, uzgodnionego przez Abonenta z nowym dostawcą. W

- przypadku gdy świadczenie Usługi dostępu do Internetu, Usługi telefonii lub Usługi głosowej nie nastąpi w terminach wskazanych w ust. 1 powyżej, dotychczasowy dostawca, kontynuuje świadczenie Usług dostępu do Internetu, Usług telefonii lub Usługi głosowej.
9. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usługi dostępu do Internetu, Usługi telefonii lub Usługi głosowej przez nowego dostawcę, nie nastąpi w ciągu 30 dni od ustalonego umownie terminu z nowym dostawcą, wypowiedzenie umowy dotychczasowemu dostawcy usługi będzie bezskuteczne, z uwagi na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta, a umowę z nowym dostawcą będzie uważać się za niezawartą.
 10. W przypadku, gdy:
 - a) w procesie zmiany dostawcy Usługi dostępu do Internetu, Dostawca usługi jest dostawcą, do którego Usługa dostępu do Internetu miała zostać przeniesiona i nie doszło do rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do Internetu w ustalonym terminie,
 - b) w procesie zmiany dostawcy Usługi telefonii lub Usługi głosowej wraz z przeniesieniem Numeru, Dostawca usług jest dostawcą, od którego Usługa telefonii lub Usługi głosowej wraz z przeniesieniem Numeru miała zostać przeniesiona i nie doszło do rozpoczęcia świadczenia Usługi telefonii lub Usługi głosowej wraz z przeniesieniem Numeru w ustalonym terminie

- Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/4 sumy opłat abonamentowych (miesięcznych) za Usługi dostępu do Internetu, Usługi telefonii lub Usługi głosowej, liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu służącego do wymiany komunikatów między operatorami lub dostawcami usługi. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od ustalonego umownie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do Internetu, Usługi telefonii lub Usługi głosowej, do dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do Internetu, Usługi telefonii lub Usługi głosowej lub upływu 30 dni od ustalonego umownie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do Internetu, Usługi Telefonii lub Usługi głosowej.
 11. W przypadku gdy Abonent korzysta z Usługi głosowej oraz Usługi mobilnego Internetu, realizacja uprawnień do zmiany dostawcy usługi jest realizowana jak dla Usługi głosowej wraz z przeniesieniem Numeru.
 12. W przypadku Usługi głosowej lub Usługi głosowej, Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego Numeru w terminie miesiąca od dnia zakończenia obowiązywania Umowy, chyba że Abonent zrzekł się tego prawa lub doręczenia Abonentowi informacji o przejściu zobowiązań Dostawcy usług, któremu Prezes UKE cofnął prawo do wykonywania zasobów numeracji.
 13. Dostawca usług dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym Rachunkiem podstawowy wykaz Usług zawierający informację o zrealizowanych Usługach z podaniem w przypadku Usług dostępu do Internetu, Usług mobilnego Internetu, Usług telefonii oraz Usług głosowych, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń.
 14. W przypadku Usług z dodatkowym świadczeniem, Dostawca usług zawiera w podstawowym wykazie wykonanych Usług:
 - a) numer wykorzystywany do świadczenia Usługi z dodatkowym świadczeniem;
 - b) informację o stronie podmiotowej BIP UKE, na której udostępniony jest rejestr numerów dla Usług z dodatkowym świadczeniem;
 - c) informację o możliwości złożenia żądania blokowania numerów dla Usług z dodatkowym świadczeniem.
 15. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii lub Usług głosowych, dostarczany jest Abonentowi na jego żądanie odpłatnie wraz z Rachunkiem wystawionym za Okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz, a jeżeli nie jest to możliwe w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania Abonenta.
 16. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii lub Usług głosowych obejmuje dane za okres począwszy od bieżącego Okresu Rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył żądanie, do końca Okresu Rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z abonentem termin zaprzestania doręczania tego wykazu.
 17. Jeżeli Abonent złoży reklamację na Usługę telefonii lub Usługę głosową i reklamacja ta zostanie uwzględniona, opłata pobrana za dostarczenie szczegółowego wykazu Usług telefonii lub Usług mobilnych, zostanie zwrócona.

§11 Obowiązki Stron i zasady odpowiedzialności. Przeciwdziałanie nadużyciom

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 Usług,
 - b) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem Usług,
 - c) nieprawidłowe funkcjonowanie Sprzętu, chyba że zostało spowodowane przez Dostawcę usług lub osoby, za które Dostawca usług odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę.
3. W razie przerwy w świadczeniu Usług lub pogorszeniu jej jakości, wywołanej Awarią lub Usterką, w tym w sytuacji, kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie, poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości jak poniżej.
4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty abonamentowej (miesięcznej) liczonej według Rachunków z ostatnich 3 Okresów Rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w Okresie Rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin. Za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej (miesięcznej).
5. Z tytułu niedotrzymania z winy Dostawcy usług wyznaczonego terminu Aktywacji, za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje Abonentowi odszkodowanie w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej (miesięcznej).
6. Odszkodowanie płatne jest 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.
7. Rozpatrzenie wniosku o wypłatę odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym w § 15 niniejszej Umowy.
8. W celu dokonywania zgłoszeń dotyczących wiadomości SMS, 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.
9. Dostawca usług za pomocą systemu teleinformatycznego pozwalającego na automatyczną identyfikację niezwłocznie blokuje wiadomość SMS zawierającą treść zgodną z treścią wzorca przekazanego mu przez CSIRT NASK wraz z informacją o wystąpieniu Smishingu.
10. Dostawca usług zaprzestaje blokowania wiadomości SMS, o których mowa w ust. 9 niezwłocznie po otrzymaniu informacji z CSIRT NASK o niecelowości dalszego blokowania bądź o uznaniu treści odpowiedniego wzorca za wiadomość niestanowiącą Smishingu.
11. 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.
12. 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.
13. W celu zapobiegania i zwalczania CLI Spoofingu Dostawca usług blokuje połączenie głosowe albo ukrywa identyfikację numeru wywołującego dla użytkownika końcowego.
14. 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.
15. Abonent, którego wiadomość SMS została zablokowana, może wnieść sprzeciw wobec tego zablokowania na adres do doręczeń elektronicznych Prezesa UKE.
16. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami oraz postanowieniami Umowy, zarówno w stosunku do Dostawcy usług, jak i osób trzecich.

17. Abonentowi zabrania się generowania Sztucznego Ruchu, dopuszczania się Smishingu lub CLI Spoofingu, a nadto stosowania nazw i ich skrótów zastrzeżonych dla podmiotów publicznych jako nadpis ujęty w Wykazie Nadpisów Podmiotów Publicznych oraz wariantów tych nazw i skrótów, mogącego wprowadzać odbiorcę w błąd co do pochodzenia wiadomości od podmiotu publicznego albo dokonywania Nieuprawnionej Zmiany Informacji Adresowej.
18. Dostawca usług eliminuje przypadki naruszeń i nadużyć wskazanych w ust. 17 powyżej, niezwłocznie od ich wykrycia.
19. Dostawca usług eliminuje naruszenia i nadużycia o których mowa w ust. 17 powyżej, poprzez wprowadzenie przez Dostawcę Karty SIM Abonenta w stan nieaktywny i przesłaniu na Numer przypisany dla danej Karty SIM za pośrednictwem jednej wiadomości SMS informacji/oświadczenia o rozwiązaniu Umowy przez Dostawcę usług, z winy Abonenta.
20. Korzystając z Usług, Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:
 - a) naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich,
 - b) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,
 - c) rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa,
 - d) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. SPAM),
 - e) korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci,
 - f) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania,
 - g) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,
 - h) rozpowszechnianie wirusów komputerowych,
 - i) szkody wynikłe z braku stosownych zabezpieczeń w szczególności w Sprzęcie,
 - j) posługiwanie się Kartą SIM z wykorzystaniem Sprzętu nieposiadającego dokumentu lub znaku stwierdzającego zgodności tego urządzenia z obowiązującymi przepisami prawa lub kradzionego.
21. Dostawca usług zaleca Abonentowi:
 - a) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu,
 - b) zainstalowanie zabezpieczeń danych oraz oprogramowania urządzeń,
 - c) stosowanie do E- BOK, TV Panelu oraz innych aplikacji hasła lub haseł wymagających podania w celu zalogowania się i skorzystania z funkcjonalności E- BOK oraz innych aplikacji,
 - d) nieujawnianie osobom trzecim PIN lub PUK.
22. W przypadku stwierdzenia dopuszczenia się przez Abonenta nadużycia w komunikacji elektronicznej, to jest w szczególności:
 - a) generowania Sztucznego Ruchu,
 - b) Smishingu,
 - c) CLI Spoofingu,
 - d) stosowania nazw i ich skrótów zastrzeżonych dla podmiotów publicznych jako nadpis ujęty w Wykazie Nadpisów Podmiotów Publicznych oraz wariantów tych nazw i skrótów, mogącego wprowadzać odbiorcę w błąd co do pochodzenia wiadomości od podmiotu publicznego,
 - e) dokonania Nieuprawnionej Zmiany Informacji Adresowej
 – Abonent zobowiązuje się zapłacić Dostawcy usług karę umowną w wysokości 1000 zł netto, za każdy przypadek nadużycia, co nie stoi na przeszkodzie uprawnieniu Dostawcy usług do żądania od Abonenta odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej – na zasadach ogólnych, w przypadku, gdy szkoda poniesiona przez Dostawcę usług przewyższy wysokość kary umownej.

§12 Ograniczenia w korzystaniu z Usługi bądź aplikacji (w tym aplikacji TV Panel)

1. Dostawca usług traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsumowane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne, co nie stoi na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków zarządzania ruchem.
2. Za pomocą Usługi mobilnego Internetu, Abonent ma prawo do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i Usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania ze Sprzętu, niezależnie od lokalizacji Abonenta lub Dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub Usługi.
3. Dostawca usług może (a) ograniczyć nagrywanie Programów i innych treści, w tym na zewnętrznych nośnikach danych, w przypadku świadczenia Usługi telewizyjnej; (b) ograniczyć korzystanie z Usługi dostępu do Internetu lub Usługi mobilnego Internetu, w przypadku wykorzystania przez Abonenta Limitu danych; (c) ograniczyć korzystanie z Usługi telefonii lub Usługi głosowej, w przypadku gdy łącze internetowe Abonenta nie zapewnia niezbędnej jakości do poprawnej transmisji danych głosowych.
4. Jednoczesne korzystanie przez użytkownika końcowego na tym samym Sprzęcie z Usługi dostępu do Internetu oraz z oferowanych przez Dostawcę usług innych Usług niebędących Usługą dostępu do Internetu, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub Usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub Usług (tzw. usług specjalistycznych), może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla Abonenta.
5. Dostawca usług może ponadto przerwać albo w istotnym zakresie ograniczyć świadczenie Usługi lub oferowanie Pakietu Taryfowego lub Usług Dodatkowych, jeżeli zachodzą uzasadnione okoliczności uniemożliwiające spełnienie wymagań dotyczących (a) zachowania ciągłości świadczenia Usługi, w przypadku awarii Sieci lub w sytuacjach szczególnego zagrożenia; (b) zachowania ochrony integralności Sieci; (c) interoperacyjności Usług; (d) zachowania tajemnicy komunikacji elektronicznej lub ochrony danych w Sieci; (e) spełniania wymagań dotyczących kompatybilności elektromagnetycznej.
6. Dostawca usług może stosować środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmienić, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub Usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub Usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby (a) zapewnić zgodność z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami krajowymi, którym podlega Dostawca usług, w tym prawu karnemu nakazującemu np. blokowanie określonych treści, aplikacji lub usług, lub ze zgodnymi z prawem Unii Europejskiej środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawodawczych Unii Europejskiej lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami (np. obowiązek wykonania orzeczeń sądowych lub nakazanego przez organy publiczne blokowania nielegalnych treści); (b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, Usług oraz Sprzętu; (c) zapobiec grożącym przeciążeniu Sieci oraz łagodząc skutki przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
7. Dostawca usług nie ogranicza oraz nie uniemożliwia Abonentowi (a) korzystania z dostępu do Sieci za pośrednictwem lokalnej sieci radiowej wybranej przez Abonenta, w przypadku gdy lokalna sieć radiowa została udostępniona; (b) udostępnienia lokalnej sieci radiowej na potrzeby korzystania z dostępu do sieci telekomunikacyjnej na rzecz innych użytkowników końcowych niż Abonent (np. sieć typu hotspot).
8. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę, Dostawca usług może ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usług, na zasadach wskazanych w § 9 niniejszej Umowy.

§13 Zasady korzystania ze Sprzętu oraz jego zwrotu

1. Dostawca usług informuje, iż w przypadku zakupu Sprzętu, Dostawca usług ma obowiązek dostarczyć Sprzęt bez wad. Dostawca usług jest odpowiedzialny względem Abonenta, jeżeli sprzedany Sprzęt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia). Dostawca usług odpowiada z tytułu rękojmi za wady fizyczne, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania Sprzętu.
2. W przypadku gdy na zakupiony Sprzęt producent udziela gwarancji, treść gwarancji oraz sposób jej realizacji są ustalane w oświadczeniu gwarancyjnym producenta. Informacja o podmiotach świadczących usługi serwisowe Sprzętu dostępnego w ofercie Dostawcy usług oraz informacje o sposobie kontaktowania się z tymi podmiotami dostępne są w BOK. Informacji o kosztach usług serwisowych Sprzętu udzielają podmioty, o których mowa w zdaniu poprzednim.
3. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z instrukcją postępowania ze Sprzętem, przekazaną mu przez Dostawcę usług.

4. Z chwilą wygaśnięcia, wypowiedzenia, odstąpienia od Umowy lub rozwiązania przez którąkolwiek ze Stron, Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu, jeśli został przekazany przez Dostawcę usług i nie stanowi on własności Abonenta. Zwrot dokonuje się w BOK, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie – nie później niż w terminie 14 dni od dnia wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta. Dostawca usług może obciążyć Abonenta opłatami za uszkodzenie lub zużycie w sposób wykraczający poza jego normalne użycie w celu odbioru Usług.
5. Jeżeli Abonent w ramach niniejszej Umowy nabył Sprzęt na własność, Dostawca Usług bezpłatnie usuwa wszystkie ograniczenia w zakresie korzystania z tego Sprzętu, o ile Abonent uregulował wszystkie opłaty za ten Sprzęt bądź uiszczył odszkodowanie, o którym mowa w § 9 ust. 17 pkt. b Umowy.
6. Przed wydaniem kolejnej karty SIM, Dostawca usług weryfikuje dane Abonenta we właściwym rejestrze bądź numer PESEL podany przez pełnomocnika Abonenta będącego osobą fizyczną jest zastrzeżony.
7. Dostawca usług odmawia wydania kolejnej karty SIM, jeżeli w chwili weryfikacji podany przez przedstawiciela Abonenta numer PESEL jest zastrzeżony w rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL lub w przypadku niedostępności systemu teleinformatycznego, z uwagi na cofnięcie zastrzeżenia numeru PESEL, trwającej dłużej niż 15 minut.
8. W przypadku niedostępności systemu teleinformatycznego, w którym prowadzony jest rejestr zastrzeżeń numerów PESEL, innej niż wywołana cofnięciem zastrzeżonego numeru PESEL, Dostawca usług, po ponownej nieudanej próbie dokonania weryfikacji może:
 - a) odmówić wydania kolejnej karty SIM do czasu przywrócenia dostępności systemu albo
 - b) wydać kolejną kartę SIM, z zachowaniem należytej staranności przy weryfikacji tożsamości abonenta i udokumentować dokonanie tej weryfikacji, chyba że inny dokument służący do identyfikacji Abonenta w Sieci został wydany w czasie trwania niedostępności systemu teleinformatycznego, w którym prowadzony jest rejestr zastrzeżeń numerów PESEL.

§14 Usługi serwisowe

1. Dostawca usług zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług, w tym Usług Dodatkowych lub Usług nagrywarki sieciowej. W ramach usługi serwisowej Dostawca usług zapewnia bieżącą naprawę Usterek i Awarii oraz techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej Dostawcy usług w Lokalu.
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług, usług Dodatkowych lub Usług nagrywarki sieciowej:
 - a) pod numerem telefonu BOK Dostawcy usług,
 - b) za pośrednictwem poczty elektronicznej Dostawcy usług,
 - c) osobiście w BOK Dostawcy usług.
3. Opłaty za połączenie z numerem BOK Dostawcy usług nie będą wyższe niż opłata za zwykle połączenia telefoniczne, zgodne z wybranym przez Abonenta Pakietem Taryfowym.
4. Informacje o kosztach usług serwisowych, nie wliczone do opłaty abonamentowej zostaną udzielone Abonentowi 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 5 dni roboczych 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 Sprzętu albo wymiana Sprzętu lub Karty SIM:
 - a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Karcie SIM bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Dostawcy usług lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,
 - b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu lub karty SIM, jego uszkodzenia, lub Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność.

§15 Reklamacje

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Dostawcy usług wyznaczonego terminu zawarcia Umowy, 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. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu dni) od dnia jej złożenia. Nieudzielenie 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 BOK lub przesyłką pocztową albo kurierską, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w BOK, w formie elektronicznej pocztą elektroniczną.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) nazwę oraz adres 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 złożenia wniosku o zawarcie Umowy – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług wyznaczonego terminu zawarcia Umowy, 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/rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
 - g) podpis osoby upoważnionej do reprezentowania Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej,
 - h) określenie sposobu, w jaki ma zostać przekazana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację.
5. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej (osobiście w BOK), przedstawiciel Dostawcy usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej złożenie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową albo kurierską, telefonicznie lub elektronicznie przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Dostawca usług zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej złożenia.
6. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu BOK obsługującego reklamację. Potwierdzenie złożenia reklamacji dokonywane jest na trwałym nośniku.
7. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu, osoba reprezentująca Dostawcę usług i przyjmująca reklamację, sporządza protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana reklamującemu na trwałym nośniku. Protokół złożenia reklamacji ustnie zawiera imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta reklamującego, określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu oraz przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację.
8. W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 4 powyżej, upoważniony przedstawiciel Dostawcy usług, przyjmując reklamację, jest zobowiązany, o ile to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania do takiego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w zakresie wskazanych przez Dostawcę usług brakujących elementów spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
9. Dostawca rejestruje informacje o usługach, które nie zostały przez niego wykonane w związku z wykonywaniem obowiązków i uprawnień: (a) blokowania i zaprzestawiania blokowania wiadomości SMS zgodnych z treścią wzorca otrzymanego od CSIRT NASK, (b) blokowania wiadomości SMS zawierających nadpis albo wariant nazwy lub skrót użyty jako nadpis, ujęty w Wykazie Nadpisów Podmiotów Publicznych, (c) blokowania połączeń głosowych albo ukrywania identyfikacji numeru wywołującego dla użytkownika końcowego w celu zapobiegania i zwalczania CLI Spoofingu, (d) blokowania wiadomości SMS/MMS zawierających treść wyczerpującą znamiona Smishingu, inną niż treść wzorca otrzymanego od CSIRT NASK - w zakresie umożliwiającym

- rozpatrzenie reklamacji. Informacje są przechowywane przez Dostawcę przez okres 12 miesięcy od dnia, w którym usługa miała być wykonana, a w przypadku wniesienia reklamacji - przez okres niezbędny do rozstrzygnięcia sporu.
10. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług 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 BOK rozpatrujący reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego
 11. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę BOK i jego adres oraz dane kontaktowe umożliwiające Abonentowi szybki i efektywny kontakt w sprawie złożonej przez niego reklamacji,
 - 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, przypadającego nie później niż na 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta,
 - e) dane identyfikujące upoważnienia upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
 - f) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką pocztową, kurierską lub w inny sposób – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
 12. Dostawca usług przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób określony 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 reklamacji w sposób określony w Umowie, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania tej Umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja. W przypadku braku uzupełnienia przez reklamującego braku w postaci określenia sposobu, w jaki ma mu zostać przekazana odpowiedź na reklamację w terminie 7 dni od dnia otrzymania przez niego wezwania do uzupełnienia, Dostawca usług dostarcza tę odpowiedź 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. Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca usług, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, przekazuje ponownie tę odpowiedź, nie później niż w terminie 3 dni od dnia złożenia tego żądania i w sposób wskazany w tym żądaniu, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
 14. Dostawca usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, o którym mowa w ust. 13, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.

§ 16 Postanowienia końcowe Umowy

Integralną część Umowy stanowią (a) Wykaz Programów – w przypadku Umowy zawartej na Usługi telewizyj; (b) Protokół przekazania Sprzętu i instalacji; (c) Dokument pn. Oświadczenia oraz wnioski Abonenta; (d) Wzór formularza do odstąpienia od Umowy.

Oświadczenia oraz wnioski Abonenta

Otrzymałem/am i zapoznałem/am się z warunkami Umowy, Protokołem przekazania Sprzętu i instalacji, Wykazu Programów i zobowiązuję się do ich przestrzegania. TAK

NIE

Wnoszę o dostarczenie proponowanych zmian warunków Umowy, **gdym została zawarta w formie elektronicznej lub dokumentowej, na piśmie, na adres korespondencyjny wskazany w Umowie.** TAK

NIE

!Chronię środowisko! Wnoszę o dostarczenie proponowanych zmian warunków Umowy, **gdym została zawarta w formie pisemnej, na adres poczty elektronicznej lub za pośrednictwem Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (E-BOK).** TAK

NIE

Wyrażam zgodę na przesyłanie informacji handlowej, drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej oraz numer telefonu wskazany w Umowie, **przez czas trwania Umowy, a także po zakończeniu Umowy, nie dłużej niż przez okres dwóch lat.** TAK

NIE

Wyrażam zgodę na przekazywanie mi treści dotyczących produktów i usług oferowanych przez Dostawcę usług (marketing bezpośredni), na adres poczty elektronicznej oraz numer telefonu wskazany w Umowie, **przez czas trwania Umowy, a także po zakończeniu Umowy, nie dłużej niż przez okres dwóch lat.** TAK

NIE

Jeżeli w treści reklamacji nie wskażę, w jaki sposób Dostawca usług ma mi dostarczyć odpowiedź na tę reklamację, to wnoszę o dostarczenie mi odpowiedzi na reklamację na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej. TAK

NIE

Wnoszę o wykonanie instalacji i Aktywacji Usług przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia przeze mnie od Umowy, zawartej poza lokalem Dostawcy usług/na odległość. TAK

NIE

Oświadczam, że wybierając Pakiet Taryfowy w ramach Usługi głosowej lub Usługi mobilnego Internetu, który nie obejmuje możliwości korzystania z Roamingu w formie „Roam Like at Home”, zostałem poinformowany o utraconych w związku z tym korzyściach, jednak świadomie zdecydowałem się na rezygnację z korzystania z Roamingu w formie „Roam Like at Home” z uwagi na uzyskanie dodatkowych korzyści związanych z wyborem tego Pakietu Taryfowego. TAK

NIE

Wyrażam zgodę na stosowanie przez Dostawcę usług zautomatyzowanego przetwarzania moich danych osobowych, w tym stosowania profilowania, przy podejmowaniu decyzji z zakresu marketingu oferowanych produktów i usług, przez cały czas trwania Umowy. Rozumiem, że taki sposób podejmowania decyzji może wywoływać wobec mnie skutki prawne lub w podobny sposób istotnie na nie wpływać. TAK

NIE

[Przedsiębiorca na Prawach Konsumenta]

Oświadczam, że posiadam status ***Mikroprzedsiębiorcy / Małego przedsiębiorcy / Organizacji pozarządowej*** (niewłaściwe skreślić).
Zrzekam się stosowania do prowadzonego przeze mnie przedsiębiorstwa/spółki/organizacji pozarządowej postanowień dotyczących a) doręczenia Informacji Przedumownych przed zawarciem Umowy; (b) doręczenia Zwięzłego Podsumowania Warunków Umowy; (c) doręczania Informacji Przedumownych, Zwięzłego Podsumowania Warunków Umowy w postaci dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami; (d) maksymalnego 24-miesięcznego okresu obowiązywania Umowy; (e) stosowania postanowień Umowy oraz Informacji Przedumownych odpowiednio do każdej z Usług, w przypadku zawierania Umowy dla więcej niż jednej Usługi; (f) nieprzedłużania okresu obowiązywania Umowy zawartej na jedną Usługę, w przypadku zamawiania przez Abonenta kolejnych Usług; (g) zapewnienia narzędzia do monitorowania poziomu wykorzystania Usługi.

TAK

NIE

[Abonent, prowadzący działalność gospodarczą, rejestrowaną w CEIDG] Oświadczam, że Umowa, zawierana przeze mnie w ramach prowadzonej przeze mnie działalności gospodarczej, nie posiada dla mnie charakteru zawodowego.

Abonent

Dostawca usług