

Poznańska Spółdzielnia Mieszkaniowa „Winogrady” w Poznaniu (Dostawca Usług) przesyła zmiany do Regulaminu świadczenia usług dostępu do Internetu, ze wskazaniem zmienianych lub dodawanych jednostek redakcyjnych (paragrafów). Przekreślone fragmenty tekstu zostały usunięte z Regulaminu; a podkreślone fragmenty tekstu zostały dodane do Regulaminu. Zmiany zaczną obowiązywać od dnia 01.01.2018 r.

W przypadku braku akceptacji zmian przysługuje Państwu prawo do wcześniejszego wypowiedzenia umowy na usługi dostępu do Internetu w sieci spółdzielni, tj. w formie pisemnej, przed dniem 01.01.2018 r. Niezależnie od tego przysługuje Państwu prawo do wypowiedzenia umowy w każdym czasie na dotychczasowych zasadach, które nie ulegają zmianie. W związku z wypowiedzeniem umowy Dostawcy Usług nie przysługują roszczenia odszkodowawcze. Zmiany Regulaminu nie mają wpływu na jakość świadczonych usług.

Pełny tekst jednolity Regulaminu dostępny jest również na stronie [www.wtvk.pl](http://www.wtvk.pl) oraz w Biurze Obsługi Abonenta.

## ZMIANY W REGULAMINIE ŚWIADCZENIA USŁUG DOSTĘPU DO INTERNETU W STACJONARNEJ SIECI TELEKOMUNIKACYJNEJ PRZEZ POZNAŃSKĄ SPÓŁDZIELNIĘ MIESZKANIOWĄ „WINOGRADY” W POZNANIU:

### § 2

Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

- 1) Abonent – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z Dostawcą Usług,
- 2) Awaria – ~~wada sieci telekomunikacyjnej całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z~~ nieprawidłowość funkcjonowania Sieci lub Urządzeń Dostawcy, skutkująca zaprzestaniem świadczenia Usług lub niedotrzymaniem parametrów jakości ich świadczenia, określonych w Umowie lub Regulaminie, za której usunięcie ponosi odpowiedzialność, zgodnie z zasadami Kodeksu cywilnego, Dostawca Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły Wyższej,
- 3) Biuro Obsługi Abonenta lub BOA – biuro do kontaktów z Abonentami i Użytkownikami, 61–686 Poznań, os. Przyjaźni 120,
- 4) Dostawca Usług – przedsiębiorca telekomunikacyjny Poznańska Spółdzielnia Mieszkaniowa „Winogrady” w Poznaniu, z siedzibą w Poznaniu (61–686), os. Przyjaźni 125B, wpisany do ~~Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych~~ rejestr przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 1805- prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE), Komórką organizacyjną właściwą w sprawach prowadzenia działalności telekomunikacyjnej w Poznańskiej Spółdzielni Mieszkaniowej „Winogrady” w Poznaniu jest Winogradzka Telewizja Kablowa, z siedzibą w Poznaniu (61–686), os. Przyjaźni 120, posiadająca stronę internetową pod adresem [www.wtvk.pl](http://www.wtvk.pl),
- 5) eBOA (Elektroniczne Biuro Obsługi Abonenta) – serwis internetowy Dostawcy Usług dostępny dla Abonentów pod adresem [www.wtvk.pl](http://www.wtvk.pl) (w zakładce eBOA), umożliwiający korzystanie z funkcjonalności i Usług pomocniczych określonych w regulaminie eBOA, w szczególności pozwalający na dostęp do informacji o Usługach, pobieranie przez Abonenta faktur, duplikatów faktur, faktur korygujących oraz not odsetkowych w wersji elektronicznej oraz dostęp do skrzynek pocztowych,
- ~~6) Konsument – osoba fizyczna wnosząca o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z takich usług~~ 6) Konsument – osoba fizyczna wnosząca o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z takich usług ~~z~~ celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu,
- ~~7) Lokal – nieruchomość lub jej część (np. budynek, mieszkanie, lokal), w której zlokalizowane jest Zakończenie Sieci,~~
- ~~8) Monter – osoba upoważniona przez Dostawcę Usług do instalacji, konserwacji i naprawy Urządzeń Dostawcy w Lokalu Abonenta,~~
- ~~9) Okres Rozliczeniowy – okres, za który należna jest Opłata Abonamentowa. Wynosi on jeden miesiąc kalendarzowy, począwszy od pierwszego dnia miesiąca, a kończąc ostatniego dnia miesiąca,~~
- ~~10) Opłata Abonamentowa – opłata ponoszona przez Abonenta w wysokości określonej w Cenniku z tytułu świadczenia Usług przez Dostawcę Usług za jeden Okres Rozliczeniowy,~~
- ~~11) Opłata za Przyłączenie do Sieci – opłata za wykonanie niezbędnych czynności, w szczególności: instalacji Zakończeń Sieci czy też montażu Urządzeń Dostawcy mających na celu zapewnienie Abonentowi dostępu do sieci telekomunikacyjnej,~~
- ~~12) Pakiet Taryfowy – określona w Cenniku Usługa; lub grupa Usług lub Programów objętych jedną Opłatą Abonamentową,~~
- 13) Serwis – Serwis Dostawcy Usług (Winogradzkiej Telewizji Kablowej), który mieści się w Poznaniu (61–686), os. Przyjaźni 120, dostępny również pod numerem tel. 61-630-38-72 oraz za pośrednictwem formularza kontaktowego na stronie [www.wtvk.pl](http://www.wtvk.pl),
- 14) Sieć – stacjonarna sieć telekomunikacyjna, którą dysponuje Dostawca Usług, oparta na technologii przewodowej, wykorzystywana przez Dostawcę do świadczenia Usług,
- ~~15) Siła Wyższa – zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia jego skutkom,~~
- ~~16) Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych~~ 16) Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych – wykonywanie usług za pomocą własnej sieci, z wykorzystaniem sieci innego operatora lub sprzedaż we własnym imieniu i na własny rachunek usługi telekomunikacyjnej wykonywanej przez innego dostawcę usług,
- 17) Trwały nośnik – materiał lub narzędzie umożliwiające Abonentowi lub Dostawcy Usług przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, pozwalające na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmięnionej postaci; w szczególności papier, pamięć USB, płyty CD, DVD, karty pamięci, dyski twarde komputerów (w tym m.in. umożliwiające zapis sms lub poczty elektronicznej),
- ~~18) Tytuł Prawny – prawo własności, prawo użytkowania wieczystego, własnościowe lub lokatorskie prawo do lokalu mieszkalnego, prawo do lokalu użytkowego, najem lub inne zdarzenie prawne potwierdzające możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawcy Usług,~~
- ~~19) Umowa – umowa o świadczenie usługi dostępu do Internetu w stacjonarnej sieci telekomunikacyjnej,~~
- ~~16) Urządzenie Końcowe – urządzenie, które nie stanowi własności Dostawcy Usług, zainstalowane w Lokalu, umożliwiające korzystanie Abonentowi z usług telekomunikacyjnych (m.in. odbiornik telewizyjny, radiowy, komputer, aparat telefoniczny, konsola do gier),~~
- ~~20) Urządzenia Dostawcy – urządzenia zainstalowane i udostępnione przez Dostawcę Usług niezbędne do świadczenia Usługi, pozostające własnością lub w dyspozycji Dostawcy Usług przez okres obowiązywania Umowy; oraz po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu (m.in. dekodery, modemy kablowe, terminale multimedialne, routery, kable, zasilacze),~~
- 21) Urządzenie Końcowe – urządzenie, które nie stanowi własności Dostawcy Usług, zainstalowane w Lokalu, umożliwiające Abonentowi korzystanie z usług telekomunikacyjnych (m.in. odbiornik telewizyjny, radiowy, komputer, aparat telefoniczny, konsola do gier, kable i inny sprzęt Abonenta),
- ~~22) Usługa – usługa dostępu do Internetu w stacjonarnej sieci telekomunikacyjnej,~~
- ~~23) Usterka – wada sieci Sieci, która umożliwia świadczenie usług przez Dostawcę Usług z ograniczeniami; lub zakłóceniami,~~
- ~~24) Użytkownik – podmiot żądający świadczenia Usługi; dla zaspokojenia własnych potrzeb,~~
- ~~25) Zakończenie Sieci – fizyczny punkt, w którym Abonent otrzymuje dostęp do publicznej sieci telekomunikacyjnej; w przypadku sieci stosujących komutację lub przekierowywanie, Zakończenie Sieci identyfikuje się za pomocą konkretnego adresu sieciowego, który może być przypisany do numeru lub nazwy Abonenta.~~

### § 4

2.– Dostawca Usług na bieżąco monitoruje ruch w ~~sieci~~ Sieci. W przypadku przekroczenia określonego poziomu obciążenia łączy, gwarantującego świadczenie Usług na oferowanym poziomie, uruchamiane są dodatkowe łączy telekomunikacyjne. Środki zarządzania ruchem nie obejmują monitorowania konkretnych treści.

~~3.–~~ 3.– Wskaźniki jakości Usług, w tym minimalne poziomy jakości Usługi, zostały określone § 5<sup>A</sup> Regulaminu. Informacje dotyczące bieżącej wartości wskaźników jakości Usług dostępne są na stronie internetowej Dostawcy Usług- ([www.wtvk.pl](http://www.wtvk.pl)).

4.– Dostawca Usług nie wprowadza ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji w ramach świadczonych Usług, z zastrzeżeniem działań, jakie Dostawca Usług uprawniony jest podejmować w związku z naruszeniem bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług oraz w związku z wykonywaniem obowiązków wynikających z przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

### § 5

2.– Abonent uprawniony jest do korzystania z Usług wyłącznie na użytek własny (w Lokalu), w szczególności w sposób niełączyący się z osiąganiem korzyści majątkowych z tytułu udostępniania Usług.

3. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług dostępu do Internetu i Urządzeń Dostawcy zgodnie z ich przeznaczeniem oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy oraz Regulaminu, z poszanowaniem praw zarówno w stosunku do Dostawcy Usług, jak i osób trzecich.

4. Abonent zobowiązany jest do utrzymywania bezpieczeństwa używanego systemu informatycznego i Urządzeń Końcowych, w szczególności poprzez regularne instalowanie aktualizacji dostarczanych przez producentów oprogramowania oraz do stosowania regularnie aktualizowanego oprogramowania antywirusowego.

3. Jeżeli Abonent, we własnym zakresie, dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustawionych przez Monter konfiguracji i parametrów Urządzeń Dostawcy i Urządzeń Końcowych, bądź dokona innych czynności w następstwie czego niemożliwe będzie korzystanie przez niego z Usług dostępu do Internetu, przywrócenie stanu pierwotnego, umożliwiającego ponowne korzystanie z Usługi, odbędzie się na koszt i ryzyko Abonenta.

4. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzenia Końcowego, utratę plików lub inne uszkodzenia, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy Dostawcy Usług.

5. Szczegółowe inne aktualne informacje dotyczące usług, o których mowa w ust. 1-4, Usług znajdują się w Umowie oraz na stronie internetowej Dostawcy Usług.

#### § 5<sup>A</sup>

1. Dostawca Usług stosuje w stacjonarnej sieci telekomunikacyjnej (dalej określanej jako „Sieć”) środki zarządzania ruchem, umożliwiające Abonentowi uzyskiwanie deklarowanej prędkości transmisji danych – tj. prędkości transmisji danych wskazanej w aktualnym Cenniku. Jest to zarazem udostępniana Abonentowi maksymalna prędkość transmisji danych.

2. Dostawca Usług gwarantuje, że zwykle dostępna dla Abonenta prędkość transmisji danych nie będzie niższa niż 75% prędkości maksymalnej (deklarowanej w Cenniku) i będzie osiągalna dla Abonenta przez co najmniej 20 godzin na dobę. Minimalna prędkość transmisji danych, którą Operator zapewnia w każdym czasie, nie będzie niższa niż 50% prędkości maksymalnej (deklarowanej). Aktualnie Dostawca Usług wykorzystuje w swojej Sieci urządzenia oraz łącza zewnętrzne (tj. łączące Sieć Dostawcy Usług z ogólnodostępnymi zasobami sieci Internet), umożliwiające uzyskiwanie przez Abonenta pełnej deklarowanej prędkości transmisji danych w każdym czasie, także w okresach największego obciążenia Sieci, z zastrzeżeniem ograniczeń znajdujących się poza Siecią i poza łączami zewnętrznymi Sieci, w szczególności wskazanych w ust. 3.

3. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili prędkość transmisji danych (dostępu do Internetu) uzależniona jest nie tylko od wybranej przez Abonenta oferty, lecz także od czynników niezależnych od Dostawcy Usług, tj.:

– ograniczeń technicznych urządzeń Abonenta (w szczególności routera),

– korzystania z usługi dostępu do Internetu na kilku urządzeniach jednocześnie,

– jednoczesnego uruchomienia kilku strumieni danych,

– instalacji na Urządzeniu aplikacji obniżających prędkość transmisji (takich jak np. antywirus, firewall, oprogramowanie powszechnie uznawane za szkodliwe, które w większości przypadków Abonent pobrał bądź zainstalował nieświadomie, tzw. wirusy komputerowe),

– korzystania z dostępu radiowego przy niskim poziomie sygnału (znaczną odległość od routera),

– stosowania przez Abonenta na Urządzeniu polityk zarządzania ruchem,

– wyjątkowo (z zastrzeżeniem ust. 4) – faktyczna prędkość transmisji danych może być uzależniona od stopnia (gwałtownego) obciążenia Sieci w godzinach szczytu przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych Abonentów lub niepożądanych działań zmierzających do generowania sztucznego ruchu.

4. Niewłaściwe parametry jakości usług dostępu do Internetu, takie jak: prędkość pobierania i wysyłania, opóźnienia, wahania opóźnienia, poziom utraty pakietów, mogą skutkować np. częstym i nieregularnym buforowaniem, w szczególności strumieniowanych treści wideo, przerywaniem pobierania lub wysyłania danych, przerwami podczas rozmów głosowych, długim i zróżnicowanym czasem oczekiwania na wyświetlenie treści, zakłóceniami funkcjonalnymi utrudniającymi korzystanie z aplikacji sieciowych czasu rzeczywistego.

5. Dostawca Usług dokonuje pomiaru ruchu wewnątrz Sieci oraz na stykach do innych sieci w celu monitoringu stanu i sprawności Sieci oraz zapobiegania przeciążeniu sieci lub łączy do innych sieci. Na podstawie pomiarów prowadzonych przez całą dobę, 7 dni w tygodniu, podejmowane są niżej opisane procedury zarządzania ruchem oraz procedury inwestycyjne w celu powiększenia pojemności sieci. Dostawca Usług monitoruje Sieć oraz może stosować środki zarządzania ruchem (takie jak: kolejkovanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń) – w celu zapewnienia pełnej deklarowanej prędkości transmisji danych oraz zachowania integralności i bezpieczeństwa Sieci. Środki te są stosowane nie dłużej niż jest to konieczne. Dostawca Usług dopuszcza stosowanie środków zarządzania ruchem w oparciu o zdefiniowane kategorie ruchu wyłącznie w przypadku, w którym okaże się to nieuniknione z technicznego punktu widzenia. Środki zarządzania ruchem nie są dyktowane względami handlowymi. W niezbędnym zakresie Dostawca Usług może w sposób zautomatyzowany i w ramach ogólnego monitorowania obciążenia Sieci korzystać z danych dotyczących Zakończeń Sieci (adres zakończenia sieci oraz powiązany z nim adres IP oraz MAC), tj. w zakresie niewykraczającym poza już posiadane dane i zgodnie z przepisami prawa, dla potrzeb zarządzania ruchem, co pozostaje bez wpływu na prywatność oraz ochronę danych osobowych Abonenta – Dostawca Usług stosuje środki ochrony danych, zgodnie z postanowieniami obowiązującej umowy, regulaminu oraz wymogami powszechnie obowiązującego prawa. W przypadku wystąpienia nadmiernego obciążenia Sieci w określonej lokalizacji Dostawca Usług uruchamia odpowiednie dodatkowe łącza lub zwiększa przepustowość już istniejących w celu zapewnienia pełnej deklarowanej prędkości transmisji danych w Sieci. Stosowane środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na udostępnianą Abonentowi prędkość transmisji danych oraz na korzystanie z innych usług lub aplikacji z wykorzystaniem usługi dostępu do Internetu w Sieci Dostawcy Usług (z zastrzeżeniem ust. 4). Dostawca Usług stosuje usługi dostępu do Internetu świadczony w Sieci inne usługi – przy czym z uwagi na istnienie odpowiednich (znaczących) zapasów pojemności Sieci usługi te nie wpływają negatywnie na jakość usługi dostępu do Internetu dla Abonentów.

6. Środki zarządzania ruchem nie blokują, nie spowalniają, nie zmieniają, nie ograniczają, nie pogarszają jakości ani nie faworyzują określonych treści, aplikacji ani usług, z wyjątkiem przypadków, w których jest to konieczne (i jedynie tak długo, jak jest to konieczne). Ewentualne przejściowe ograniczenia usługi dostępu do Internetu mogą wynikać ze zdarzeń wyjątkowych, niemożliwych do przewidzenia i zapobieżenia (awarie i siła wyższa), a także:

– z działań podejmowanych w celu wykonania przepisów prawa, orzeczeń organów państwa,

– z działań podejmowanych w celu zapewnienia integralności i bezpieczeństwa Sieci, usług i urządzeń (w tym także poprzez: wyeliminowanie przekazu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci lub świadczonych w niej usług, przerwanie lub ograniczenie świadczenia usług na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie przekazów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub świadczonych w niej usług),

– z działań podejmowanych w celu zapobieżenia zagrożeniu przeciążeniem Sieci oraz złagodzenia skutków wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci i o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

7. Stosowane przez Dostawcę Usług w ramach usługi dostępu do Internetu z pośrednictwem Sieci urządzenia, łącza oraz niedyskryminujące zasady zarządzania ruchem umożliwiają Abonentowi swobodny dostęp do treści, swobodną publikację treści, a także korzystanie z wybranego oprogramowania, usług, ich udostępniania oraz korzystanie z wybranych przez Abonenta urządzeń końcowych – z zastrzeżeniem ust. 4 i 6.

#### § 6

3. – W przypadku zawarcia Umowy w formie pisemnej poza siedzibą Dostawcy Usług, Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy w terminie ~~czternastu~~ dziesięciu 14 (czternastu) dni od dnia jej zawarcia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie do Dostawcy Usług oświadczenia przed jego upływem. W razie skorzystania z prawa odstąpienia, Umowa uważana jest za niezawartą.

#### § 9

1. – Dostawca Usług dostarcza Abonentowi na piśmie lub na wskazany w tym celu w Umowie adres poczty elektronicznej treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy (w tym także Regulaminu lub Cennika) oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany Umowy (w tym także Regulaminu i Cennika), z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Podanie ww. informacji do publicznej wiadomości nastąpi w szczególności poprzez ich publikację na stronie internetowej Dostawcy Usług ([www.wtvk.pl](http://www.wtvk.pl)). Podstawą proponowanych zmian mogą być zmiany w dotyczących Dostawcy Usług warunkach prawnych, a także w warunkach ekonomicznych, technicznych lub technologicznych, które istotnie wpływają na świadczenie Usług, w szczególności na rachunek ekonomiczny, jakość lub bezpieczeństwo świadczonych Usług.

5. – W przypadku gdy Abonent nie wypowiedział Umowy, w sposób określony w ust. 3, uważa się, że akceptuje zmianę warunków Umowy, Regulaminu i Cennika.

9. – W przypadku gdy Abonent nie wypowiedział Umowy, w sposób określony w ust. 7, uważa się, że akceptuje zmianę warunków Umowy, Regulaminu i Cennika.

#### § 10<sup>A</sup>

1. W przypadku zmiany Lokalu, w którym mają być świadczone Usługi, jeżeli nowy Lokal nie znajduje się w obrębie Sieci lub nie występują w nim warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usługi, Dostawca Usług może odmówić zmiany Lokalu, jak przy zawarciu Umowy.

2. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na inną osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, jeśli Dostawca Usług wyrazi na to pisemną zgodę.

3. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo niewyrażenia zgody na przejęcie praw i obowiązków przez nabywcę praw do Lokalu w przypadkach opisanych w Regulaminie, znajdujących zastosowanie przy zawieraniu Umowy, w szczególności może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy od wykonania przez Abonenta wszystkich wymagalnych zobowiązań wobec Dostawcy Usług.

4. W przypadku utraty przez Abonenta prawa do Lokalu, w którym świadczona jest Usługa, w wyniku której nie nastąpi przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy, Umowa winna zostać rozwiązana przez Abonenta. Jeżeli Abonent, pomimo utraty praw do Lokalu nie rozwiąże Umowy, jak również nie nastąpi przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy, wówczas jest odpowiedzialny za płatności za Usługi świadczone po utracie praw do Lokalu, bez względu na podmiot korzystający z tych Usług.

#### § 12

2. – Abonent jest zobowiązany do używania Urządzeń Dostawcy zgodnie z ich instrukcją eksploatacji. Dostawca Usług wymaga, aby podczas wyłączeń atmosferycznych Urządzenia Dostawcy i Urządzenia Końcowe zostały odłączone od zasilania energetycznego oraz gniazda abonenckiego.

3. – Urządzenie Dostawcy zainstalowane w Lokalu i oddane Abonentowi do używania pozostaje własnością Dostawcy Usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej. Abonent nie ma prawa dokonywać jest uprawniony do dokonywania jakichkolwiek zmian, przeróbek, modyfikacji w Urządzeniu Urządzeniach Dostawcy, ani udostępniać go lub

instalacjach wykonanych przez Dostawcę Usług w celu realizacji Usług, bez wcześniejszego powiadomienia oraz wcześniej uzyskanej wyraźnej zgody Dostawcy Usług. Abonent nie jest także uprawniony do udostępniania Urządzeń Dostawcy osobom trzecim, o ile odrębne postanowienia Umowy nie stanowią inaczej. Dostawca Usług nie jest zobowiązany do – nieodpłatnej lub promocyjnej – naprawy lub wymiany Urządzenia Dostawcy (Urządzeń Dostawcy) w zakresie, w jakim zostały one uszkodzone przez Abonenta lub osoby trzecie.

4. – Abonent jest uprawniony w trakcie trwania Umowy do używania Urządzenia Dostawcy w celu odbioru usług Dostawcy Usług oraz wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Urządzeń Dostawcy wymaga pisemnej zgody Dostawcy Usług.

5. – Z chwilą oddania Urządzenia Dostawcy Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Urządzenia Dostawcy. Abonent zobowiązany jest poinformować Dostawcę Usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu, zniszczeniu lub utracie Urządzenia Dostawcy oddanego Abonentowi przez Dostawcę Usług do używania: w terminie 48 godzin.

6. Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, Abonent zobowiązany jest na swój koszt zwrócić Urządzenia Dostawcy do BOA najpóźniej w terminie 7 dni od dnia wygaśnięcia Umowy.

#### § 13

3. – Opłata Abonamentowa obejmuje:

3) – obsługę serwisową, z wyłączeniem dodatkowo płatnych serwisów ~~oraz (nieobjętych zakresem obsługi serwisowej określonej w rozdziale VI Regulaminu) oraz z wyłączeniem obsługi nieuzasadnionych wezwań.~~

5. Zmiana Umowy zawartej na czas nieokreślony w trybie określonym w rozdziale III Regulaminu w zakresie zmiany wysokości określonych w Cenniku opłat, w szczególności Opłaty za Przyłączenie do Sieci oraz Opłaty Abonamentowej, może być wprowadzona w przypadku zmiany istotnych kosztów realizacji Usług, tj. w szczególności w przypadku zmiany kosztów łączy telekomunikacyjnych oraz zmiany kosztów obsługi infrastruktury.

#### § 14

1. – Urządzenie Końcowe podłączone do Zakończenia Sieci powinno spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności, deklaracją zgodności) lub innym oznaczeniem wynikającym z obowiązujących przepisów prawa. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za wady lub wadliwe działanie lub zabezpieczenie Urządzeń Końcowych lub zawartych w nich danych (w szczególności przed dostępem osób trzecich) oraz za skutki takich nieprawidłowości.

2. – Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie, niską jakość i ograniczenia lub wady Urządzeń Końcowych i nie dokonuje ich napraw, regulacji lub adaptacji. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z ~~działania lub zaniechania Abonenta~~ ograniczeń Urządzeń Końcowych oraz z działań lub zaniechań Abonenta. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za treść danych przesyłanych lub pobieranych przez Abonenta.

3. – Dostawca Usług realizuje obsługę serwisową w zakresie: dotyczącym zapewnienia sprawnego działania Usług w Sieci i Urządzeń Dostawcy, w tym w zakresie:

1) – przyjmowania reklamacji,

2) – realizacji zleceń, w szczególności w zakresie diagnostyki i rozwiązywania problemów związanych z działaniem Usług,

3) – udzielania Użytkownikom i Abonentom informacji odnośnie świadczonych Usług, Urządzeń Dostawcy w związku z korzystaniem z Usług oraz zasad postępowania w przypadku ich Awarii.

Jeżeli Abonent we własnym zakresie dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustawionych przez Montera konfiguracji i parametrów Urządzeń Dostawcy i Urządzeń Końcowych bądź dokona innych czynności, w następstwie których niemożliwe będzie korzystanie przez niego z Usług dostępu do Internetu, przywrócenie stanu pierwotnego, umożliwiającego ponowne korzystanie z Usługi, odbędzie się na koszt i ryzyko Abonenta.

4. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego powiadomienia Dostawcy Usług o Awariach lub Usterkach. Problemy związane z nieprawidłowym funkcjonowaniem sieci Abonent może zgłaszać telefonicznie lub osobiście w Serwisie Winogradzkiej Telewizji Kablowej, który mieści się w Poznaniu (61–686), os. Przyjaźni 120. Ponadto powyższe problemy można zgłaszać za pomocą formularza kontaktowego znajdującego się na stronie internetowej Dostawcy Usług.

#### § 14<sup>A</sup>

1. Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły Wyższej, winy Abonenta lub niezachowania przez Abonenta postanowień Umowy lub niniejszego Regulaminu.

2. Dostawca Usług zwraca w całości wniesioną Opłatę Abonamentową za niewykonane świadczenie. W przypadku gdyby Usługą zrealizowano częściowo, zwrot dotyczy części wniesionej opłaty proporcjonalnie do części, w jakiej świadczenie nie zostało wykonane, w tym także w przypadku braku osiągnięcia poziomu jakości świadczonej Usługi określonego w Umowie lub Regulaminie.

3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/4530 Opłaty Abonamentowej za Usługę, której dotyczy Awaria – , jednakże za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.

4. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 43, nie przysługuje, jeżeli w Okresie Rozliczeniowym łączny czas ~~przerwy~~ Awarii był krótszy od niż 36 godzin.

5. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

6. W stosunku do Abonentów będących konsumentami, za nienależyte wykonanie Usługi dostępu do Internetu Dostawca usług uznaje także znaczące i stałe lub regularnie powtarzające się odstępstwa od parametrów jakości usługi dostępu do Internetu (w tym prędkości), które zostały wskazane w Umowie oraz w niniejszym Regulaminie, w szczególności jeśli zostanie to stwierdzone za pomocą mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Urząd Komunikacji Elektronicznej. W przypadku braku osiągnięcia w danym miesiącu kalendarzowym poziomu wskaźników jakości określonych w niniejszym Regulaminie lub niezgodności w zakresie dotyczącym gwarantowanych parametrów wskazanych dla Usług dostępu do Internetu określonych w innych dokumentach umownych, Dostawca Usług wypłaca Abonentowi odszkodowanie za miesiąc, w którym gwarantowany poziom jakości lub określone gwarantowane parametry wskazane dla usług dostępu do Internetu nie zostały osiągnięte. Kwota odszkodowania dla wskaźników jakości usług określonych w Umowie lub Regulaminie wyliczana jest w następujący sposób: różnica pomiędzy gwarantowanym a osiągniętym poziomem jakości w miesiącu, którego dotyczy reklamacja (wyrażona w procentach) pomnożona przez kwotę Opłaty Abonamentowej.

7. Wypłaty odszkodowania lub zwrotu opłaty wniesionej za niewykonane świadczenie, o których mowa w postanowieniach poprzedzających, Dostawca Usług dokonuje na rzecz Abonenta najpóźniej w terminie 30 dni od dnia pozytywnego załatwienia reklamacji, a w przypadku roszczeń dochodzonych na drodze postępowania polubownego lub przed sądem powszechnym – w terminie 30 dni od dnia prawomocnego zakończenia sprawy.

8. Niezależnie od powyższych postanowień za każdy dzień niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonentowi może przysługiwać odszkodowanie w przypadkach określonych przepisami prawa, w szczególności ustawy – Prawo telekomunikacyjne.

#### § 15

1. – Abonentowi przysługuje prawo składania reklamacji dotyczących niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku wnoszenia Opłaty Abonamentowej.

4. – Reklamacja może być złożona pisemnie, (przesyłką poleconą lub w BOA), telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez pracownika Dostawcy Usług w BOA, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na stronie internetowej Dostawcy Usług. Wskazane środki komunikacji mogą być także wykorzystane w celu ustalenia stanu rozpoznania złożonej reklamacji.

7. – 7. Za zgodą reklamującego Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji i udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego dostępnego dla Dostawcy Usług, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej, Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji i udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej (w każdym przypadku w sposób umożliwiający Abonentowi zapis odpowiedzi na Trwałym nośniku). Jeśli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji i udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.

9. – 10. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Dostawcę Usług odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji (zawierającą dane wymagane przepisami Prawa telekomunikacyjnego i przepisami wykonawczymi).

10. – 11. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, gdy spór nie został rozwiązany, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania sądowego. W przypadku, gdy osobą reklamującą jest Konsument, ma on również prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa UKE lub przed sądem polubownym przy Prezesa UKE. Prezes UKE może także wszcząć to postępowanie z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Zasady postępowania określa ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz wydane na jej podstawie akty wykonawcze. Szczegółowe informacje w tym zakresie, w tym wzory wniosków, publikowane są na stronie internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

12. W przypadku naruszenia przez Dostawcę Usług warunków Umowy, Abonentowi przysługują także środki ochrony prawnej niewymienione w Regulaminie, określone w przepisach prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego. Obejmują one między innymi prawo żądania zapłaty odszkodowania lub kary umownej, prawo żądania wykonania Umowy oraz prawo do odstąpienia od Umowy.

#### § 17

2.– Dostawca Usług publikuje na swojej stronie internetowej aktualne informacje o:

3) zasadach bezpiecznego korzystania ze środków komunikacji elektronicznej, ochrony prywatności i danych osobowych, rekomendowanych środkach ostrożności i najbardziej popularnych sposobach zabezpieczania telekomunikacyjnych Urządzeń Końcowych przed oprogramowaniem złośliwym lub szpiegującym,

4.– Dostawca Usług podejmuje proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi usługami, w tym:

2)– przerwanie lub ograniczenie Świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie lub odbieranie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług.

#### § 18

1.– W sprawach nieuregulowanych Umową i niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks Cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93, z późn. zm.), ustawy z dnia 29 grudnia 1992 r. o radiofonii i telewizji (Dz. U. Nr 7, poz. 34, z późn. zm.) cywilny, oraz ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800, z późn. zm.), ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich z dnia 23 września 2016 r.

2.– Postanowienia niniejszego Regulaminu i Umowy należy wyklądać z uwzględnieniem przepisów powszechnie obowiązującego prawa. W przypadku niezgodności postanowienia Regulaminu lub Umowy z przepisem powszechnie obowiązującego prawa lub ich tożsamości z treścią klauzul ~~wpisanych do Rejestru klauzul niedozwolonych~~ uznanych za niedozwolone, postanowienia te zgodnie z interesem Konsumenta i wymogami prawa, w wadliwej części lub całości nie znajdują zastosowania. Dostawca Usług po powzięciu wiadomości o takiej niezgodności podejmuje działania zmierzające do prawidłowego stosowania Regulaminu i zmiany wadliwych postanowień.

3.– W przypadku sporu sądowego, sądem właściwym do rozpatrzenia sporu z Konsumentem będzie sąd wg właściwości wynikającej z przepisów powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności Kodeksu postępowania cywilnego; w przypadku pozostałych podmiotów niebędących Konsumentami właściwy będzie sąd dla siedziby Dostawcy Usług, z zastrzeżeniem przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

4. Niniejszy Regulamin ~~wprowadza się~~chodzi w życie z dniem ~~22 czerwca 2013 r.~~18.09.2017 r. uchwałą Zarządu Dostawcy Usług nr ~~343700~~ z dnia ~~15.05.2013 r.~~07.09.2017 r. i obowiązuje dla umów zawartych od 18.09.2017 r. Dla umów zawartych przed 18.09.2017 r. Regulamin obowiązuje po osobnym zawiadomieniu Abonenta o zmianie, zgodnie z postanowieniami umowy zawartej z Abonentem i przepisami ustawy Prawo telekomunikacyjne.