

REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG DOSTĘPU DO INTERNETU W RUCHOMEJ SIECI TELEKOMUNIKACYJNEJ
PRZEZ POZNAŃSKĄ SPÓŁDZIELNIĘ MIESZKANIOWĄ „WINOGRADY” W POZNANIU

ROZDZIAŁ I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia usług dostępu do Internetu w ruchomej sieci telekomunikacyjnej przez Poznańską Spółdzielnię Mieszkaniową „Winogrady” w Poznaniu, z siedzibą w Poznaniu (61-686), os. Przyjaźni 125B.

§ 2

Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

- 1) Abonent – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z Dostawcą Usług,
- 2) Awaria – nieprawidłowość funkcjonowania Sieci, 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, 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 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,
- 5) eBOA (Elektroniczne Biuro Obsługi Abonenta) – serwis internetowy Dostawcy Usług dostępny dla Abonentów pod adresem 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) Karta SIM/USIM – karta z mikroprocesorem, wydana Abonentowi przez Dostawcę Usług, spełniająca wymagania Sieci Telekomunikacyjnej oraz warunki określone w specyfikacji technicznej dla Karty SIM/USIM, umożliwiająca dostęp do Usług, z którą związane są: Numer Karty SIM/USIM , osobisty numer identyfikacyjny – Kod PIN, i kod odblokowujący – Kod PUK,
- 7) Kod PIN – osobisty kod cyfrowy zapewniający Abonentowi możliwość zidentyfikowania się i indywidualnego dostępu do Usług,
- 8) Kod PUK – osobisty kod cyfrowy umożliwiający zniesienie blokady Kodu PIN (w przypadku zablokowania Kodu PIN);
- 9) Konsument – osoba fizyczna wnosząca o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu,
- 10) Okres Rozliczeniowy – okres, za który należna jest Opłata Abonamentowa. Wynosi on jeden miesiąc kalendarzowy,
- 11) Operator – spółka „P4 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością”, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sad Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000217207, o numerze NIP: 951-21-20-077, z siedzibą przy ul. Taśmowej 7, 02-677 Warszawa, prowadząca działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych, nr wpisu: 92, posiadający stronę internetową pod adresem www.play.pl,
- 12) Opłata Abonamentowa – opłata ponoszona przez Abonenta w wysokości określonej w Cenniku z tytułu świadczenia Usług przez Dostawcę Usług za jeden Okres Rozliczeniowy,
- 13) 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.
- 14) Opłata za Modem – opłata za wydanie Modemu, określona w Cenniku,
- 15) Pakiet Taryfowy – określona w Cenniku Usługa lub grupa Usług, objętych jedną Opłatą Abonamentową,
- 16) Sieć Telekomunikacyjna (Sieć) – sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego wykorzystywana przez Dostawcę Usług do świadczenia Usług w zakresie ruchomej sieci telekomunikacyjnej – udostępnianej przez Operatora – w zakresie tej sieci Operatora (tj. bez roamingu krajowego),,
- 17) Siła Wyższa – zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia jego skutkom,
- 18) 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,
- 19) 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 niezmienionej postaci; w szczególności papier, pamięć USB, płyty CD, DVD, karty pamięci, dyski twarde komputerów (w tym m.in. umożliwiające zapis wiadomości sms lub poczty elektronicznej),
- 20) Umowa - umowa o świadczenie usługi dostępu do Internetu w ruchomej sieci telekomunikacyjnej,
- 21) Usługa – usługa telekomunikacyjna dostępu do Internetu w ruchomej Sieci Telekomunikacyjnej,
- 22) Usterka – ewentualna wada Sieci, która umożliwia świadczenie Usługi, lecz powodująca zakłócenia Usługi,
- 23) Użytkownik – podmiot żądający świadczenia Usługi, dla zaspokojenia własnych potrzeb,
- 24) 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.
- 25) Urządzenie Końcowe – urządzenie elektroniczne (np. modem), które nie stanowi własności Dostawcy Usług, umożliwiające korzystanie z usług świadczonych przez Dostawcę Usług; urządzenie łączy się z Siecią Telekomunikacyjną za pośrednictwem Karty SIM/USIM, posiada odpowiedni dokument lub oznaczenie zgodności z obowiązującymi przepisami prawa i jest oznaczone unikalnym numerem IMEI.

§ 3

1. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Umowy.
2. Dostawca Usług może wprowadzić odrębne regulaminy, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („Regulaminy promocji”).
3. Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy Usług i Operatora.

§ 4

1. Dostawca Usług umożliwia Abonentowi korzystanie z Usług, o których mowa w Rozdziale II oraz:
 - 1) przyłączenie do sieci,
 - 2) konserwację sieci,
 - 3) usługi serwisowe,
 - 4) inne usługi określone w Umowie, Regulaminie i Cenniku.
2. Wskaźniki jakości Usług, w tym minimalne poziomy jakości Usługi, zostały określone § 5¹ Regulaminu. Informacje dotyczące bieżącej wartości wskaźników jakości Usług dostępne są na stronie internetowej Dostawcy Usług oraz Operatora. Informacje o zasięgu Sieci Telekomunikacyjnej dostępne są na stronie internetowej Operatora.
3. Dostawca Usług ani Operator nie wprowadza ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji w ramach świadczonych Usług, z zastrzeżeniem działań, jakie Dostawca Usług lub Operator 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.
4. Dostawca Usług gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego Urządzenia Końcowego w zakresie przewidzianym ustawą z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne.

ROZDZIAŁ II

USŁUGA DOSTĘPU DO INTERNETU W RUCHOMEJ SIECI TELEKOMUNIKACYJNEJ

§ 5

1. Dostawca Usług zapewnia Abonentowi dostęp do Internetu (Usługi) w ruchomej Sieci Telekomunikacyjnej w Polsce o określonych w Cenniku limitach prędkości i transmisji danych od i do Urządzenia Końcowego z zastrzeżeniem dostępnych w danej lokalizacji Urządzenia Końcowego warunków Sieci Telekomunikacyjnej, wskazanej w ust. 2.

2. Abonent może korzystać z usługi dostępu do Internetu w ramach istniejącego w danej lokalizacji zasięgu infrastruktury UMTS/HSDPA/LTE Sieci Telekomunikacyjnej udostępnianej przez Operatora. Abonent nie ma możliwości przesyłania danych z wykorzystaniem komutacji łączy. Szczegółowe informacje na temat zasięgu UMTS/HSDPA/LTE Sieci Telekomunikacyjnej można uzyskać na stronie internetowej Dostawcy Usług oraz Operatora.
3. Prędkość przesyłania danych dla Usługi zależy od technologii przesyłania danych (HSDPA, UMTS, LTE), z której Abonent w danym momencie korzysta. Warunkiem skorzystania z danej technologii jest przebywanie w danym momencie w zasięgu danej technologii oraz korzystanie z urządzenia obsługującego daną technologię. Prędkości przesyłania danych są zmienne i zależą w szczególności od obciążenia stacji nadawczej, siły odbieranego sygnału stacji nadawczej, maksymalnych prędkości obsługiwanych przez terminale oraz warunków atmosferycznych. Minimalna oferowana jakość usługi transmisji danych odpowiada przepływności danych w kierunku do Użytkownika i od Użytkownika (downlink/uplink) na poziomie 16 kb/s przez 95% czasu trwania transmisji danych.
4. Operator zastrzega sobie prawo wprowadzenia limitu prędkości przesyłania danych, który obowiązywać będzie po przekroczeniu przez Abonenta w danym Okresie Rozliczeniowym progu transmisji danych (określonego w wybranej przez Abonenta ofercie). Po przekroczeniu progu transmisji danych prędkość transmisji może zostać ograniczona. Prędkość transmisji dostępna po przekroczeniu tego limitu może osiągać prędkość minimalną: 16kb/s. Operator może zwiększyć (na korzyść Abonenta) próg transmisji danych, po przekroczeniu którego prędkość transmisji danych może zostać ograniczona, a także może zwiększyć (na korzyść Abonenta) prędkość transmisji danych.
5. Wyłączone jest korzystanie z usługi dostępu do Internetu w oparciu o infrastrukturę innych operatorów krajowych oraz poza granicami Polski.
6. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług dostępu do Internetu zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy oraz Regulaminu, zarówno w stosunku do Dostawcy Usług jak i osób trzecich. W szczególności Abonent zobowiązuje się do niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących albo mogących powodować zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do Sieci Telekomunikacyjnej lub sieci teleinformatycznej Operatora oraz sieci Internet, a także nie kierować do Sieci Telekomunikacyjnej lub sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych przy użyciu Karty SIM/USIM otrzymanej przez Abonenta, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora. Niezależnie od powyższego Abonent zobowiązany jest do utrzymywania bezpieczeństwa używanego systemu informatycznego poprzez regularne instalowanie aktualizacji dostarczanych przez producentów oprogramowania oraz do stosowania regularnie aktualizowanego oprogramowania antywirusowego.
7. Jeżeli Abonent, we własnym zakresie, dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustawionych konfiguracji i parametrów ewentualnych urządzeń Dostawcy Usług lub 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.
8. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzenia Końcowego Abonenta, utratę plików lub inne uszkodzenia, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy Dostawcy Usług.
9. Abonent zobowiązuje się do chronienia Karty SIM/USIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub utratą w inny sposób (Abonent odpowiada za skutki wynikające z używania Karty SIM/USIM przez osoby trzecie oraz skutki powstałe w związku z dostępem osób trzecich do Karty SIM/USIM, Kodu PIN, Kodu PUK). Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność związaną z utratą Karty SIM/USIM lub udostępnieniem osobie trzeciej Karty SIM/USIM lub ujawnieniem innym osobom swojego numeru PIN, PUK.
10. Abonent jest zobowiązany niezwłocznie poinformować Operatora o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób Karty SIM/USIM; Operator po przyjęciu informacji od Abonenta niezwłocznie blokuje Kartę SIM/USIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usług.
11. Abonent zobowiązuje się pisemnie potwierdzić fakt zagubienia, kradzieży lub utraty Karty SIM/USIM na adres Dostawcy Usług najpóźniej w terminie 5 dni roboczych od daty zgłoszenia, określonego w ust. 10. W przypadku kradzieży do potwierdzenia należy załączyć dowód zgłoszenia kradzieży w jednostce policji.
12. Za opłaty i skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM/USIM spowodowane niezgłoszeniem lub niepotwierdzeniem tych faktów Operatorowi wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent.
13. W terminie 7 dni od dnia poinformowania Operatora przez Abonenta, na wniosek Abonenta może zostać dokonana wymiana (wydanie) Karty SIM/USIM, za odpłatnością zgodnie z Cennikiem. W przypadku niezłożenia przez Abonenta wniosku o wydanie Karty SIM/USIM po upływie 7 dni od dnia poinformowania Operatora przez Abonenta o kradzieży, zagubieniu, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób Karty SIM/USIM, Operator może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym.
14. Wymiana Karty SIM/USIM Abonenta dokonywana na jego wniosek następuje na koszt Abonenta, zgodnie z Cennikiem (chyba że wymiana związana jest z wadą dostarczonej Abonentowi Karty SIM/USIM, zakłócającej odbiór Usługi). W pozostałych przypadkach wymiana Karty SIM/USIM Abonenta następuje na koszt Operatora.

§ 5⁸

1. Oferowane prędkości transmisji danych w ruchomej Sieci udostępnianej przez Operatora mają charakter szacunkowy. Sieć ta nie posiada jednolitego zasięgu ani lokalizacji zakończeń sieci, a jakość usługi (w szczególności prędkość transmisji z jakiej korzysta Abonent jest uzależniona od lokalizacji, w jakiej się znajduje). Szczegółowa informacja o szacunkowych prędkościach wraz z mapą zasięgu dostępna jest na stronie internetowej ww. Operatora (www.play.pl). Operator stosuje procedury dotyczące pomiaru i organizacji ruchu we własnej infrastrukturze Sieci Telekomunikacyjnej Operatora. Szczegółowe informacje w zakresie niestanowiącym tajemnicy przedsiębiorstwa dotyczące wpływu tych procedur na jakość świadczonych Usług telekomunikacyjnych prezentowane są na stronie www.play.pl.
2. Operator może stosować środki zarządzania ruchem oparte o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług. Procedury i środki opisane powyżej nie powinny wpływać negatywnie na jakość usług dostępu do Internetu oraz prywatności Abonenta. Środki, które może stosować Operator w odniesieniu do usługi dostępu do Internetu, nie są dyskryminacyjne i mają na celu optymalizację ogólnej jakości transmisji. Operator może stosować szczególne środki zarządzania ruchem wykraczające poza środki określone powyżej, w przypadkach, w których jest to konieczne, aby:
 - a) zapewnić zgodność z przepisami prawa, którym podlega Operator, jak również z dotyczącymi Operatora orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych;
 - b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz Urządzeń Końcowych Abonentów, w szczególności:
 - wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci Telekomunikacyjnej lub Usług;
 - przerwać lub ograniczyć świadczenie Usług Telekomunikacyjnych na zakończeniu Sieci Telekomunikacyjnej, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci Telekomunikacyjnej lub Usług.
 - c) zapobiec gwałtownym przeciążeniom sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia sieci (w takim przypadku równoważne rodzaje transferu danych są traktowane jednakowo).Szczególne środki zarządzania ruchem stosowane są wyłącznie przez okres konieczny do osiągnięcia celów opisanych powyżej i mogą wiązać się z pogorszeniem parametrów jakości usługi dostępu do Internetu.
3. Prędkości usługi dostępu do Internetu oraz przepływności aplikacji i serwisów wykorzystywanych przez Abonenta w usłudze dostępu do Internetu mają bezpośredni wpływ na ilość danych wysyłanych i odbieranych przez Abonenta, co może w niektórych przypadkach doprowadzić do osiągnięcia limitu transmisji danych.
4. Prędkość usługi dostępu do Internetu w ruchomej sieci Operatora:
 - 8-32 kb/s – zazwyczaj umożliwia oglądanie nieskomplikowanych, przeważnie tekstowych stron internetowych zawierających małą ilość danych, pobieranie wiadomości e-mail o małych wielkościach, wymianę informacji tekstowej przy pomocy komunikatora, przy czym wszystkie wyżej wymienione aktywności mogą być czasochłonne, a ich jednoczesna realizacja utrudniona;
 - 1-2 Mb/s – pozwala zasadniczo na korzystanie z większości aplikacji i serwisów w dostępie do Internetu w tym np. oglądanie wideo w średniej jakości, z wyłączeniem danych przygotowanych z przeznaczeniem dla wyższych prędkości transmisji danych takich jak materiały wideo w wysokiej jakości czy treści nadawane na żywo;
 - 5-8 Mb/s – umożliwia elastyczne korzystanie ze zdecydowanej większości funkcjonalności aplikacji i serwisów w dostępie do Internetu, w tym np. pobierania materiałów wideo o wysokiej jakości, z zastrzeżeniem usług, które wymagają wysokiej prędkości transmisji danych (np. materiały wideo o bardzo wysokiej rozdzielczości lub liczbie klatek na sekundę).Podane wyżej informacje to dane orientacyjne, mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju usługi oraz wraz z rozwojem technologii i standardów.
5. Pozostałe parametry jakości usługi dostępu do Internetu takie jak np. opóźnienie i jego zmienność (tzw. jitter) mają istotny wpływ w szczególności na aplikacje realizujące telefonię IP, wideokonferencje oraz gry interaktywne.
6. Operator wskazuje, że 1 GB transmisji danych szacunkowo wystarcza na 100 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 480p z prędkością 1,3 Mb/s albo 40 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 720p z prędkością 3,3 Mb/s albo 2 godziny pobierania plików audio w formacie mp3 z prędkością 1,1 Mb/s. Podane wyżej informacje to dane orientacyjne, mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju usługi (w tym m.in. stosowanego poziomu kompresji plików) oraz wraz z rozwojem technologii i standardów.
7. Szacunkowa maksymalna prędkość przesyłania danych w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. ustanawiającego środki dotyczące dostępu do otwartego Internetu oraz zmieniającego dyrektywę 2002/22/WE w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników, a także rozporządzenie (UE) nr 531/2012 w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii („Rozporządzenie o otwartym Internecie”) wynosi 50 Mb/s dla danych pobieranych i 10 Mb/s dla danych wysyłanych. Cennik, Umowa, regulamin oferty promocyjnej lub inny regulamin Dostawcy Usług mogą określać inną wysokość szacunkowej prędkości maksymalnej w rozumieniu Rozporządzenia o otwartym Internecie. Jeżeli prędkość przesyłania danych wskazana przez Dostawcę Usług w Cenniku, regulaminie Oferty Promocyjnej lub innym regulaminie jest niższa niż wartość wskazana

w zdaniu poprzednim, należy przyjąć, że stanowi ona szacunkową maksymalną prędkość transmisji danych w rozumieniu Rozporządzenia o otwartym Internecie. Jednocześnie w sytuacji, w której wskazana przez Dostawcę Usług w Cenniku, regulaminie oferty promocyjnej lub innym regulaminie prędkość przesyłania danych jest wyższa niż określona powyżej szacunkowa prędkość maksymalna w rozumieniu Rozporządzenia o otwartym Internecie, należy ją rozumieć jako maksymalną prędkość technologiczną, tj. prędkość teoretycznie możliwą do osiągnięcia w idealnych warunkach, we własnej infrastrukturalnie sieci telekomunikacyjnej Operatora, zgodnie z warunkami technicznymi wskazywanymi przez dostawcę infrastruktury teleinformatycznej i w oparciu o pasma radiowe wykorzystywane przez Operatora w celu świadczenia Usług.

8. Na możliwą do osiągnięcia w danym momencie prędkość wymiany danych wpływają m.in. następujące warunki: technologia przesyłania danych, z której w danym momencie korzysta Abonent, aktualne obciążenie danej stacji nadawczej, siła odbieranego sygnału stacji nadawczej (odległość od stacji bazowej, tłumienie sygnału przez fizyczne przeszkody), maksymalna prędkość, rodzaj technologii i pasma radiowe (w tym możliwość ich agregacji) obsługiwane przez Urządzenie Końcowe oraz warunki atmosferyczne, jak również liczba, rodzaj, przeznaczenie i zachowanie jednocześnie wykorzystywanych funkcjonalności aplikacji, serwisów oraz urządzeń (w tym aplikacji obniżających prędkość transmisji takich jak programy antywirusowe lub programy typu firewall). Osiągnięcie szacunkowej maksymalnej prędkości wskazanej w Regulaminie wymaga korzystania z transmisji danych w technologii LTE (lub bardziej zaawansowanej, jeżeli jest oferowana przez Operatora) i dotyczy wyłącznie własnej infrastrukturalnie Sieci Telekomunikacyjnej Operatora. Z uwagi na powyższe, w wielu przypadkach osiągnięcie szacunkowej prędkości maksymalnej może nie być możliwe.

9. Operator może świadczyć usługi inne niż usługa dostępu do Internetu, które mogą wpłynąć na jakość usługi dostępu do Internetu z uwagi na korzystanie przez te usługi z tych samych zasobów Sieci Telekomunikacyjnej Operatora. Operator jest przy tym zobowiązany do zapewnienia, aby przepustowość Sieci Telekomunikacyjnej była wystarczająca do świadczenia tych usług oprócz usług dostępu do Internetu i żeby świadczenie usług innych niż transmisja danych nie wpływała na ogólną jakość usługi dostępu do Internetu. Korzystanie z usługi innej niż usługa dostępu do Internetu przez danego Abonenta w wielu przypadkach będzie skutkowało pogorszeniem parametrów usługi dostępu do Internetu. Szczegółowe informacje w tym zakresie będą zamieszczane w dokumentach umownych dotyczących poszczególnych usług innych niż usługa dostępu do Internetu.

10. Przekroczenie limitu może powodować ograniczenie prędkości transmisji danych do prędkości minimalnej 16 kb/s.

11. W przypadku stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności z deklarowanymi w niniejszym dokumencie wskaźnikami jakości usługi dostępu do Internetu Abonentowi przysługują środki wskazane w obowiązującej umowie, regulaminie oraz w przepisach powszechnie obowiązującego prawa (tj. w szczególności roszczenia cywilne, postępowanie reklamacyjne, postępowanie mediacyjne lub polubowne, prawo do odstąpienia od umowy lub jej wypowiedzenia).

ROZDZIAŁ III

TRYB I WARUNKI ZAWARCIA, ZMIANY LUB ROZWIĄZANIA UMOWY.

§ 6

1. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony lub na czas określony. W przypadku Konsumenta początkowy okres obowiązywania Umowy na czas określony nie może być dłuższy niż 24 miesiące. Dostawca Usług zapewnia Użytkownikowi możliwość zawarcia umowy o świadczenie Usług również na okres nie dłuższy niż 12 miesięcy.

2. Umowa może być zawarta w formie pisemnej w BOA lub poza siedzibą Dostawcy Usług.

3. W przypadku zawarcia Umowy w formie pisemnej poza siedzibą Dostawcy Usług, Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy w terminie 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.

4. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, w przypadku określonym w ust. 3, zamieszczono w treści Umowy.

5. Dostawca Usług zaprzestaje świadczenia Usług w dniu otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Za świadczone Usługi w czasie od dnia zawarcia Umowy do dnia wpływu do Dostawcy Usług oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Dostawca Usług przysługuje odpowiednie wynagrodzenie zgodnie z Cennikiem, proporcjonalne do okresu jej świadczenia Abonentowi.

6. Dostawca Usług może uzależnić zawarcie Umowy od:

1) podania przez Użytkownika będącego osobą fizyczną następujących danych:

a) nazwiska i imienia,

b) adresu miejsca zamieszkania lub adresu korespondencyjnego, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,

c) numeru ewidencyjnego PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,

d) nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu,

2) dostarczenia przez Użytkownika dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawcy Usług wynikającego z Umowy,

3) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Użytkownika końcowego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy Usług lub udostępnionych mu przez Biuro Informacji Gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530). Dostawca Usług powiadamia Użytkownika o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.

7. Dostawca Usług może odmówić Użytkownikowi zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych na warunkach mniej korzystnych dla Użytkownika w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy.

§ 7

1. Zmiana Umowy może być dokonana w formie pisemnej w BOA.

2. Zmiana Umowy następuje wraz z początkiem nowego Okresu Rozliczeniowego.

§ 8

Umowa zawarta na czas określony dłuższy niż rok ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, o ile Abonent nie złoży stosownego oświadczenia woli najpóźniej w terminie 14 dni przed upływem terminu obowiązywania Umowy. Z dniem przedłużenia Umowy na czas nieokreślony Abonent będzie zobowiązany do uiszczania Opłaty Abonamentowej w wysokości dotychczas obowiązującej.

§ 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, Regulaminu lub 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). 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.

2. Okres, o którym mowa w ust.1, 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 regulatora rynku telekomunikacyjnego.

3. Abonent uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 1, przy czym termin na realizację tego prawa upływa z dniem poprzedzającym dzień wejścia tych zmian w życie.

4. W razie skorzystania przez Abonenta z prawa, o którym mowa w ust. 3, Dostawcy Usług nie przysługuje zwrot ulgi udzielonej Abonentowi przy zawieraniu Umowy, z zastrzeżeniem ust. 8.

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

6. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji regulatora rynku telekomunikacyjnego, Dostawca Usług podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy jeśli takie unormowanie wynika z przepisów prawa.

7. Abonent uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 6, przy czym termin na realizację tego prawa upływa z dniem poprzedzającym dzień wejścia tych zmian w życie.

8. W przypadku skorzystania przez Abonenta z prawa, o którym mowa w ust. 7, Dostawcy Usług przysługuje zwrot ulgi udzielonej Abonentowi przy zawieraniu Umowy pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.

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

Dostawca Usług niezwłocznie informuje Abonenta na piśmie lub elektronicznie na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby Dostawcy Usług. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.

ROZDZIAŁ IV OPŁATY

§ 11

1. Cennik jest integralną częścią Umowy. Jest on podawany przez Dostawcę Usług do publicznej wiadomości oraz dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową, a także każdorazowo na żądanie Abonenta. Aktualny Cennik jest również dostępny na stronie internetowej Dostawcy Usług oraz w BOA.
2. Abonent, w związku z korzystaniem z Usług świadczonych przez Dostawcę Usług, wnosi na rzecz Dostawcy Usług Opłatę za Przyłączenie do Sieci oraz Opłatę Abonamentową.
3. Opłata Abonamentowa obejmuje:
 - 1) dostęp do Sieci,
 - 2) korzystanie z Usług przypisanych w Cenniku do danej Opłaty Abonamentowej,
 - 3) obsługę serwisową, z wyłączeniem dodatkowo płatnych serwisów oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.
4. Opłatę Abonamentową, Opłatę za Przyłączenie do Sieci Abonent wnosi w wysokości określonej w Cenniku.
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.

ROZDZIAŁ V

ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG, ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ, POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

§ 12

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 zawartego w nich oprogramowania oraz danych (w szczególności przed dostępem osób trzecich) oraz za skutki takich nieprawidłowości.
2. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie, niską jakość, 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 ograniczeń Urządzeń Końcowych oraz z działań lub zaniechań Abonenta. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za treść danych przesyłanych lub pobieranych przez Abonenta.. Dostawca Usług nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, kiedy dane te opuszczają infrastrukturę Sieci Telekomunikacyjnej oraz teleinformatycznej Operatora.
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 lub dokona zmian w zakresie konfiguracji i parametrów 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 Usług, 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.
5. Usunięcie Usterki następuje w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia. O ile Usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 5 dni roboczych od jej zgłoszenia, Dostawca Usług określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
6. Usunięcie Awarii następuje nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od czasu ich zgłoszenia. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 2 dni roboczych od jej zgłoszenia, Dostawca Usług określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
7. Dostawca zastrzega, iż prawidłowe świadczenie Usług wymaga okresowego prowadzenia niezbędnych prac konserwacyjnych i modernizacyjnych Sieci, skutkujących krótkotrwałymi, nietrwającymi łącznie dłużej niż 24 godziny, przerwami w możliwości korzystania z Usług. Prace te prowadzone będą przez Dostawcę Usług na ogół w porze nocnej, w sposób zapewniający minimalizowanie ich uciążliwości dla Abonentów. Przerwa trwająca dłużej niż 24 godziny traktowana jest jako Awaria.
8. W celu ochrony zasobów Sieci Telekomunikacyjnej Dostawca Usług zastrzega sobie prawo, że Operator może zakończyć połączenie telekomunikacyjne Urządzenia Końcowego z Siecią Telekomunikacyjną w przypadku gdy w czasie trwania danego połączenia przez okres co najmniej 15 minut nie będzie aktywnej transmisji danych rozumianej jako nieprzerwana wymiana pakietów IP.

§ 12^A

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 Usługę 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, Cenniku lub Regulaminie.
3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 Opłaty Abonamentowej za Usługę, której dotyczy Awaria, jednakże za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy od dnia zdarzenia wywołujące szkodę.
4. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 3, nie przysługuje, jeżeli w Okresie Rozliczeniowym łączny czas Awarii był krótszy 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, Cenniku 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.

§ 13

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. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku wnoszenia Opłaty Abonamentowej.
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 4) numer karty SIM, numer IMEI lub numer umowy, której reklamacja dotyczy,

- 5) 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,
 - 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty,
 - 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności,
 - 8) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt 1-5, 7 lub 8, Dostawca Usług, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
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.
5. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w BOA, Dostawca Usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
6. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Dostawca Usług jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Dostawcy Usług rozpatrującej reklamację. Powyższych zasad nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
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.
8. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w Świadczeniu Usługi Telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
9. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust.7, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca Usług niezwłocznie powiadamia reklamującego.
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).
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. Prezes UKE może także wszcząć to postępowanie z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Zasady postępowania 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 naruszania 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.

ROZDZIAŁ VI

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH, ZACHOWANIE TAJEMNICY TELEKOMUNIKACYJNEJ, ZAPEWNIENIE BEZPIECZEŃSTWA I INTEGRALNOŚCI SIECI ORAZ USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

§ 14

1. Dostawca Usług jest administratorem danych osobowych dotyczących Abonenta. Dostawca Usług przetwarza dane transmisyjne w zakresie niezbędnym do wykonania usługi telekomunikacyjnej. Przetwarzanie danych osobowych i transmisyjnych prowadzone będzie w celu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych oraz w celu promocji (marketingu) produktów własnych.
2. Abonent ma prawo wpływu na zakres przetwarzanych danych osobowych i transmisyjnych, a w szczególności do:
 - 1) dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania,
 - 2) sprzeciwu wobec ich przetwarzania w celach promocyjnych (marketingowych) oraz wobec przekazywania danych innym podmiotom,
 - 3) żądania zaprzestania przetwarzania danych osobowych ze względu na szczególną sytuację.
3. Na przetwarzanie danych, o których mowa w § 6 ust. 6 pkt. 1, nie jest wymagana zgoda Abonenta.
4. Na przetwarzanie innych danych osobowych wymagana jest zgoda Abonenta.

§ 15

1. Dostawca Usług podejmuje środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami.
2. Dostawca Usług publikuje na swojej stronie internetowej aktualne informacje o:
 - 1) 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,
 - 2) potencjalnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez abonentów z usług telekomunikacyjnych,
 - 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) przykładowych konsekwencjach braku lub nieodpowiedniego zabezpieczenia telekomunikacyjnych Urządzeń Końcowych.
3. Obowiązek, o którym mowa w ust. 2 pkt 2 - 4, może być zrealizowany przez umieszczenie na stronie internetowej Dostawcy Usług odnośnika do strony internetowej UKE lub innego podmiotu zajmującego się bezpieczeństwem sieci.
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:
 - 1) eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług,
 - 2) przerwanie lub ograniczenie Świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie lub odbieranie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług.
5. W przypadku podjęcia środków, o których mowa w ust. 4, Dostawca Usług nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków.

ROZDZIAŁ VII

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 16

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, ustawy z dnia 29 grudnia 1992 r. o radiofonii i telewizji oraz ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne, 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 uznanych za niedozwolone, postanowienia te zgodnie z interesem Konsumenta i prawa, w wadliwej części lub całości nie znajdują zastosowania. Dostawca Usług po powzięciu wiadomości o takiej niezgodności podejmie 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 wchodzi w życie z dniem 01.10.2018 r. uchwałą Zarządu Dostawcy Usług nr 250 z dnia 01.10.2018 r. i obowiązuje dla umów zawartych od 01.10.2018 r. Dla umów zawartych przed 01.10.2018 r. Regulamin obowiązuje po osobnym zawiadomieniu Abonenta o zmianie, zgodnie z postanowieniami umowy zawartej z Abonentem i przepisami ustawy Prawo telekomunikacyjne.