

**TEKST JEDNOLITY**  
**REGULAMIN KORZYSTANIA Z PAKIETU USŁUG MULTIMEDIALNYCH**

**I. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

§ 1

Zapewnienie przez DOLSAT Sp. z o.o. z siedzibą w Bełchatowie przy ul. Wojska Polskiego 23c, NIP 769-207-34-08, REGON 100089445 zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla Łodzi - Śródmieścia XX Wydział Gospodarczy KRS ul. Pomorska 37, 90-928 Łódź, pod numerem KRS 0000240925; kapitał zakładowy: 746200,00 zł; zwaną w dalszej części umowy **Operatorem**, możliwości korzystania z Pakietu usług multimedialnych, odbywa się na warunkach określonych w:

1. „Regulaminie Korzystania z Pakietu Usług Multimedialnych”, zwanym dalej Regulaminem,
2. „Cenniku Usług Multimedialnych”, zwanym dalej Cennikiem,
3. „Umowie o zapewnienie możliwości korzystania z Pakietu Usług Multimedialnych”, zwanej dalej Umową.
4. „Regulaminie i szczegółowych warunkach promocji”, zwanym dalej Regulaminem promocji.
5. „Wniosku o zapewnienie dostępu do usług multimedialnych oferowanych przez sieć telekomunikacyjną DOLSAT Sp. z o.o.”

§ 2

Użyte w Umowie, Regulaminie i Cenniku określenia, nazwy i skróty oznaczają:

1. **Abonent** – osoba fizyczna lub prawna, albo jednostka nie posiadająca osobowości prawnej, z którą zawarto Umowę o zapewnienie korzystania z usług multimedialnych w Sieci, lub, która przystępuje do jej zawarcia.
2. **Abonament** – należna Operatorowi od Abonenta opłata za korzystanie z Pakietu od każdego wykorzystywanego Terminala abonenckiego, aparatu telefonicznego lub gniazda telewizyjnego.
3. **Przedstawiciel Operatora** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub uprawniona do wykonywania jej postanowień, a także osoba wykonująca w imieniu Operatora czynności techniczne konieczne do świadczenia Usług na rzecz Abonenta;
4. **Pakiet** (Pakiet Usług Multimedialnych) – stały (nielimitowany czasowo) dostęp, oznaczonej w Umowie liczby Terminali abonenckich, aparatów telefonicznych lub gniazd telewizyjnych do Sieci, zapewniający określoną możliwość korzystania z Usług multimedialnych, własnych stron WWW i skrzynki pocztowej.
5. **Przyłącze** – stanowiący własność Operatora zespół urządzeń i kabli (sieć telekomunikacyjna), zainstalowanych w lokalu Abonenta, umożliwiające przyłączenie Terminala abonenckiego do Urządzenia dostępowego.
6. **Urządzenie dostępowe** – indywidualnie adresowane urządzenie oddane Abonentowi na czas trwania Umowy do używania wraz z wyposażeniem (przewód Ethernet, instrukcja obsługi i in.), umożliwiające przyłączenie do Sieci.
7. **Terminal abonencki** – urządzenie (komputer, router itp.) wykorzystywane przez Abonenta umożliwiające podłączenie do Sieci i umożliwiające korzystanie z Usług internetowych i Usług transmisji danych.
8. **Gniazdo telewizyjne** – zainstalowany w lokalu Abonenta zespół urządzeń służących do odbioru sygnału telewizyjnego.
9. **Gniazdo abonenckie** – fizyczny punkt, w którym Abonent uzyskuje dostęp do Sieci, znajdujący się w Lokalu, umożliwiający podłączenie Urządzenia lub Sprzętu, celem korzystania z Usług;
10. **Sieć** – zespół środków technicznych wykorzystywanych przez Operatora, umożliwiający transmisję sygnałów telekomunikacyjnych do sieci Internet z i do Terminala abonenckiego.
11. **Sprzęt** – wszelkie urządzenia elektryczne lub elektroniczne, przeznaczone do świadczenia przez Operatora (w szczególności dekodery, zasilacze i kable), stanowiące własność Operatora oraz oddane do używania Abonentowi. Postanowienia Regulaminu stosuje się odpowiednio, w przypadku Abonenta dysponującego własnym Sprzętem;
12. **Wirusy komputerowe** – To samoreplikujące programy komputerowe (powielające się), które przenoszą się na inne komputery za pośrednictwem nośnika np. programu poczty elektronicznej, pliku wykonywalnego, do którego doczepiają swój kod. Zadaniem wirusów jest zazwyczaj, usuwanie danych z dysku, rozsyłanie niechcianej poczty, infekowanie zasobów sieciowych, tym samym spowalnianie ich pracy.
13. **Robaki internetowe**- wirusy samodzielne, które działają bez pośrednictwa nośnika do przenoszenia złośliwego kodu w sieci. Robaki atakują komputery, które, nie są odpowiednio zabezpieczone oraz te, które nie mają uaktualnionego systemu operacyjnego. W kodzie robaka często występuje dodatkowy kod poszerzający jego możliwości, dzięki czemu Robak może też niszczyć pliki lub otworzyć dostęp do komputera Abonenta niepowołanym osobom.
14. **Usługi** – świadczone przez Operatora w tym usługi multimedialne, serwisowe, dodatkowe. Zakres Usług świadczonych na rzecz poszczególnych Abonentów określa Umowa;
15. **Usługi multimedialne** – usługi telekomunikacyjne świadczone przez Operatora: Usługi telewizji kablowej, Usługi internetowe, głosowe i Usługi Transmisji Danych. Szczegółowa specyfikacja usług znajduje się w Umowie lub Cenniku.
16. **Usługi telewizji kablowej** - usługi polegające na zapewnieniu sygnału właściwego pakietu telewizyjnego, wybranego przez Abonenta, opisanego w Cenniku.
17. **Usługi internetowe i Usługi Transmisji Danych** – usługi polegające na udostępnieniu Abonentowi zasobów publicznej sieci Internet oraz usługi polegające na zapewnieniu przekazu danych cyfrowych pomiędzy urządzeniami końcowymi.
18. **Usługa głosowa** – określona w Regulaminie, Cenniku lub Umowie usługa telekomunikacyjna związana z transmisją głosu.
19. **Usługi dodatkowe** – usługi świadczone przez Operatora, powiązane z Usługami, wskazane w Cenniku;
20. **Panel Abonenta** – część serwisu internetowego, w której po podaniu kodu klienta oraz hasła Abonent ma możliwość dokonywania zmian parametrów usługi, dostęp do biling online oraz innych informacji związanych z indywidualnym kontem abonenckim. Zasady korzystania normuje Regulamin Panelu Abonenta dostępny na stronie www.dolsat.pl lub www.dolsatbelchatow.pl
21. **Lokal** – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe pozostające w posiadaniu Abonenta na podstawie tytułu prawnego.
22. **Zamówienie** – wniosek elektroniczny złożony poprzez Serwis Internetowy Operatora lub złożony w formie pisemnej w Biurze Obsługi Klienta, na podstawie którego Abonent wskazuje zakres Usług, które mają być przedmiotem Umowy, pozwalający na ustalenie faktu istnienia możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, stworzenie takich możliwości lub określenie kosztów ich stworzenia.
23. **Serwis internetowy Operatora** – prowadzona dla Operatora strona internetowa pod adresem www.dolsat.pl lub www.dolsatbelchatow.pl
24. **Podstawowa obsługa serwisowa** – obejmuje usługi w zakresie prawidłowości funkcjonowania oraz bezpieczeństwa Sieci i Sprzętu, w zakresie wskazanym w §22 Regulaminu, w tym nieodpłatną (nie dotyczy opłaty z tytułu zakończenia połączenia, w przypadku połączeń telefonicznych) możliwość kontaktu ze służbami odpowiedzialnymi za obsługę serwisową za pośrednictwem poczty elektronicznej, pod adresem serwis@dolsat.pl, oraz telefonicznie, pod numerem 44 712 00 00.

§ 3

1. Operator na podstawie Umowy i Regulaminu zapewnia Abonentowi:
  - a. Możliwość korzystania za pomocą Sieci z Pakietu, wskazanego przez Abonenta w Umowie.
  - b. Udostępnienie Urządzenia dostępowego.
  - c. Administrację udostępnionym Pakietem Usług Multimedialnych.
2. Abonent wnosi opłatę abonamentową wynikającą z Cennika za możliwość korzystania za pomocą Sieci z Pakietu, a w przypadku Usługi głosowej wraz z opłatami za połączenia wykonane w danym miesiącu, za korzystanie z Urządzenia dostępowego oraz za usługi dodatkowe wymienione w Cenniku lub Regulaminie promocji – jeżeli Umowa została zawarta w ramach promocji organizowanych przez Operatora.
3. W razie uczestniczenia w promocji organizowanej przez Operatora, integralną część Umowy stanowi Regulamin promocji, którego postanowienia zastępują odpowiednie regulacje Umowy w okresie, w którym Abonent zgodnie z Regulaminem promocji zobowiązuje się do płatnego korzystania z usług.
4. W przypadku zerwania warunków promocji wynikających z Regulaminu promocji Abonent zapłaci karę umowną o równowartości ulgi przyznanej Abonentowi w ramach zawartej Umowy pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania na podstawie noty obciążeniowej wystawionej przez Operatora.

5. Roszczenie określone w ust 4 nie przysługuje w przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta, będącego osobą fizyczną nie prowadzącą działalności gospodarczej, przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe. Zapis zdania pierwszego dotyczy rozwiązania Umowy przez Abonenta (z wyjątkiem, gdy rozwiązanie następuje z winy Operatora) lub przez Operatora z winy Abonenta. Zapis zdania pierwszego nie dotyczy przypadku rozwiązania Umowy, uregulowanego w sposób szczególny w §40 ust.2.

## II. UMOWA

### Rozdział 1. Zawarcie umowy

#### § 4

1. Przed zawarciem Umowy Abonent winien złożyć pisemne oświadczenie, iż posiada tytuł prawny do lokalu, w którym zostanie zainstalowane Przyłącze i podłączone Urządzenie dostępne lub gniazdo telewizyjne.
2. Operator może uzależnić zawarcie Umowy lub dokonanie zmiany miejsca zainstalowania Przyłącza, Urządzenia dostępowego lub Gniazda telewizyjnego, od przedstawienia przez Abonenta dokumentów potwierdzających prawdziwość oświadczenia, o którym mowa w ust. 1.
3. W przypadku, gdy Abonent jest najemcą lub dzierżawcą lokalu, w którym ma nastąpić instalacja, o której mowa w ust. 1. podpisanie Umowy wymaga przedstawienia przez Abonenta pisemnej zgody właściciela lokalu na instalację.
4. Abonent może zamówić lub modyfikować Usługę pisemnie w biurze Operatora lub drogą elektroniczną poprzez eBOK zamieszczone na [www.dolsat.pl](http://www.dolsat.pl) lub [www.dolsatbelchatow.pl](http://www.dolsatbelchatow.pl) lub telefonicznie po potwierdzeniu danych osobowych, adresowych, ID (kodu) klienta oraz numeru Umowy, której zmiana dotyczy.
5. Zamówienie jest traktowane jako przyjęcie (akceptacja) oferty przez Abonenta zgodnie z art. 66 i nast. Kodeksu Cywilnego.
6. Zamówienie złożone drogą elektroniczną wiąże Klienta po potwierdzeniu jego otrzymania przez DOLSAT.
7. Potwierdzenie, określone w §4 ust. 6 Operator dostarcza na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyny, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania potwierdzenia, chyba że Operator rozpocznie za zgodą Abonenta świadczenie Usług Multimedialnych zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. W przypadku braku możliwości dostarczenia potwierdzenia w sposób, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym lub na żądanie Abonenta Operator dostarcza potwierdzenie w formie pisemnej. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia w wymaganym terminie, Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy, w terminie trzech miesięcy od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy, jednak nie dłuższym niż 10 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia, w przypadku jego otrzymania po wymaganym terminie.
8. W przypadku opisanym w ust. 4, Operator utrwali oświadczenie Abonenta złożone w powyższy sposób i będzie je przechowywać do końca obowiązywania Umowy na zmienionych warunkach i udostępnić jego treść Abonentowi na jego żądanie, zgłoszone w szczególności w trakcie postępowania reklamacyjnego. W przypadku zmiany warunków umowy dokonanej telefonicznie utrwalona zostanie cała rozmowa. Jednocześnie Operator obowiązany jest do potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian w terminie ustalonym z Abonentem, nie później jednak niż w terminie jednego miesiąca od dnia złożenia zlecenia zmiany.
9. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, jeżeli Operator, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy.
10. Zmiana zakresu świadczonych usług nastąpi z upływem ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, w którym wniosek ten został złożony. Operator może z ważnych przyczyn określić inny termin realizacji wniosku.

#### § 5

1. Umowa zostaje zawarta pod rygorem nieważności w formie pisemnej, na czas nieokreślony po spełnieniu przez potencjalnego Abonenta warunków określonych w Regulaminie oraz stwierdzeniu przez Operatora istnienia możliwości technicznych świadczenia Usług, w tym w szczególności na podstawie Zamówienia złożonego przez Abonenta. Operator może dodatkowo zapewnić możliwość zawarcia Umowy w formie elektronicznej, za pomocą formularza udostępnionego w Serwisie internetowym Operatora.
2. W przypadku braku możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, jak również występowania okoliczności istotnie utrudniających przyłączenie Lokalu do tej sieci lub rodzących znaczne jego koszty, Operator może odmówić zawarcia Umowy lub uzgodnić z Abonentem w osobnym porozumieniu sposób wykonania zamówionych Usług, w szczególności ich termin oraz koszt.
3. W przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych, Regulaminy promocji traktować należy jako uregulowania szczególne wobec Regulaminu oraz Cennika.
4. W przypadku, gdy Umowa została zawarta poza lokalem Operatora, Abonent może od niej odstąpić bez podania przyczyny w terminie 10 dni od zawarcia Umowy składając stosowne oświadczenie w formie pisemnej.
5. Odstąpienie Abonenta od Umowy w trybie ust. 4, wywołuje taki skutek jakby Umowa nie została zawarta. W razie odstąpienia od Umowy, jest ona uznana za niezawartą, a Abonent jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. Dotychczasowe świadczenia stron podlegają zwrotowi w stanie niezmienionym.
6. Umowa jest zawierana w imieniu Operatora przez osobę przez niego umocowaną.
7. Klient może zawrzeć Umowę oraz składać inne oświadczenia woli z nią związane osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela.
8. Pełnomocnictwo do reprezentowania Klienta w zakresie zawarcia lub wykonywania Umowy powinno być udzielone w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Operatora oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie.
9. W przypadku zaistnienia braków formalnych do świadczenia usługi (np. brak podpisu na umowie, niezgodność podpisu z danymi na umowie, brak zaakceptowanych warunków promocji itp.) Operator zastrzega sobie prawo do zawieszenia sygnału usług do czasu usunięcia ww. braków.
10. Zawarcie Umowy może zostać uzależnione od podania przez Abonenta pełnych danych:
  - a. w przypadku osoby fizycznej: nazwisko i imiona, imiona rodziców, miejsce i data urodzenia, adres aktualnego miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeżeli jest inny niż adres zamieszkania, numer ewidencji PESEL lub numer paszportu lub karty pobytu w przypadku obcokrajowca, a dodatkowo za zgodą Abonenta innych danych np. numer ewidencji podatkowej NIP Abonenta, numer konta bankowego, adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych,
  - b. w przypadku osób prawnych, jednostek organizacyjnych niebędących osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną i osób fizycznych zawierających Umowę w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą: nazwa firmy, aktualny i dokładny adres siedziby firmy oraz przedstawienie podstawowych dokumentów identyfikujących status prawny Abonenta, w szczególności: odpis z rejestru lub ewidencji oraz kopia zaświadczenia NIP i wydania numeru Regon.
11. Operator, w przypadku powzięcia wątpliwości odnośnie możliwości wykonania przez Abonenta zobowiązań, może uzależnić zawarcie Umowy od:
  - a. dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora,
  - b. pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora 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); Operator powiadamia Abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
12. Operator może odmówić zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta, w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta. W szczególności Operator może odmówić zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych lub żądać zabezpieczenia wierzycielności wynikających z Umowy poprzez dokonanie przedpłaty w wysokości sumy opłaty przyłączeniowej oraz aktywacyjnej, jak również sześciokrotności należnej Opłaty abonamentowej. Operator może również żądać złożenia kaucji za Sprzęt oddany do użytkowania.
13. Operatorowi przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy, jeżeli podmiot dokonujący Zamówienia posługuje się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności.
14. Abonent zobowiązany jest do zapewnienia zasilania Sprzętu oraz innych elementów Sieci, zainstalowanych w Lokalu, niezbędnych do korzystania z Usług.

#### § 6

Z chwilą zawarcia Umowy Operator zobowiązuje się do zapewnienia Abonentowi możliwości korzystania z Pakietu Usług Multimedialnych, świadczonych przy wykorzystaniu Sieci, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu i Umowy – w szczególności do terminowego regulowania opłat wskazanych w Cenniku lub Regulaminie promocji, jeżeli Umowa została zawarta w ramach promocji organizowanych przez Operatora.

## Rozdział 2. Warunki realizacji Umowy

### § 7

1. Zapewnienie możliwości korzystania z Pakietu Usług Multimedialnych w ramach Sieci następuje z chwilą zainstalowania Przyłącza, podłączenia Urządzenia dostępowego lub gniazda telewizyjnego dokonanego w terminie określonym w Umowie.
2. Operator nie odpowiada za stan Terminala abonenckiego, aparatu telefonicznego lub gniazda telewizyjnego czy też za zły stan techniczny innych Urządzeń Abonenta, ani za zakłócenia techniczne spowodowane tym stanem. Przedstawiciel Operatora nie jest zobowiązany do obsługi bądź naprawy Urządzenia, w szczególności do jego konfiguracji.
3. Operator uprawniony jest do zróżnicowania zakresu oraz cen Usług dostępnych dla poszczególnych grup Abonentów, w tym w szczególności jego ograniczenia dla Abonentów korzystających z Usług na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej lub dla celów publicznego odtwarzania rozprawianych programów, w zależności od zakresu posiadanych przez Operatora uprawnień.
4. Operator zobowiązuje się dokonać przyłączenia Usługi oraz jej aktywacji w terminie wskazanym w Umowie, nie później jednakże niż w terminie 30 dni od jej zawarcia.
5. Zawierając Umowę, Abonent wyraża zgodę, w zakresie w którym przysługuje mu do tego uprawnienie, na przeprowadzenie przez Przedstawicieli Operatora prac w Lokalu, niezbędnych dla przyłączenia Lokalu do Sieci, w tym w szczególności poprowadzenie kabli, w tym przez nieruchomości gruntową, na której położony jest Lokal, przewiercenie niezbędnych otworów, zainstalowanie Gniazda abonenckiego oraz montaż Sprzętu.
6. Abonent jest zobowiązany współpracować z Przedstawicielem Operatora, w sposób gwarantujący dokonanie przyłączenia do Sieci w możliwie najkrótszym czasie.
7. W Lokalu Abonenta zostaje zainstalowane jedno Gniazdo abonenckie będące własnością Operatora. Za przyłączenie drugiego oraz kolejnych Gniazd abonenckich w Lokalu, Abonent ponosi opłaty zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

### § 8

1. Abonent, o ile uregulował wszelkie wymagalne należności wobec Operatora ma możliwość Zmiany Pakietu w ramach zawartej Umowy na podstawie:
  - a. renegotjacji Umowy, jeżeli upłynął okres lojalnościowy wynikający z Regulaminu promocji,
  - b. wniosku złożonego w Biurze Obsługi Klienta lub drogą elektroniczną poprzez eBOK dostępny na [www.dolsat.pl](http://www.dolsat.pl) lub [www.dolsatbelchatow.pl](http://www.dolsatbelchatow.pl)
2. Renegocjacja warunków Umowy wymaga spisania stosownego załącznika (aneksu) do Umowy określającego nowe parametry Usługi. Podpisany Załącznik (aneks) do Umowy stanowi Regulamin promocji i zobowiązuje Abonenta do określonego czasu płatnego korzystania z Usług.
3. Nowe warunki umowy wynikające z ust. 1-2 obowiązują od pierwszego dnia następnego okresu rozliczeniowego. Okres rozliczeniowy obejmuje okres od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca.
4. Zmiana Pakietu na podstawie wniosku jest wdrażana z pierwszym dniem następnego okresu rozliczeniowego i zobowiązuje Abonenta do wniesienia jednorazowej opłaty zgodnej z aktualnym Cennikiem.
5. Abonent będący w okresie lojalnościowym, wynikającym z zapisów Regulaminu promocji, ma możliwość Zmiany Pakietu na wyższy przy cenie zgodnej z aktualnym Cennikiem na podstawie pisemnego wniosku. Wiążące wówczas pozostają zapisy Regulaminu, co do czasu zobowiązania do płatnego korzystania, natomiast zmianie ulegają parametry usługi i opłata abonamentowa.
6. Abonent będący w okresie lojalnościowym, wynikającym z zapisów Regulaminu promocji, nie ma możliwości zmiany pakietu na niższy.
7. Wniosek o Zmianę Pakietu, o którym mowa w ust. 4-5 może zostać złożony tylko jeden raz w ciągu okresu rozliczeniowego.

### § 9

Abonent jest zobowiązany na każde żądanie umożliwić pracownikom Operatora lub osobom upoważnionym przez Operatora sprawdzenie stanu technicznego Sieci – Przyłącza i Urządzenia dostępowego, zainstalowanych w zajmowanym przez Abonenta lokalu.

### § 10

1. Wszelkich ingerencji, zmian, napraw, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w Sieci, Przyłączy, Urządzeniu dostępowym, dokonuje wyłącznie Operator lub osoby przez niego upoważnione.
2. Uszkodzenia elementów będących własnością Operatora, w szczególności uszkodzenia Sieci i Urządzenia dostępowego wynikłe z winy lub działań Abonenta, usuwane są w całości na koszt Abonenta.

### § 11

Abonent nie ma prawa udostępniania usługi poza lokal wskazany w Umowie abonenckiej. Kara za udostępnienie Usługi poza lokal (chyba, że nie jest ono zawinione) – w wysokości standardowej miesięcznej opłaty abonamentowej za daną Usługę za każdy inny lokal, w którym Usługę udostępniono w danym miesiącu kalendarzowym, Operator może nadto dochodzić odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych przewidzianych w Kodeksie cywilnym.

### § 12

Abonent jest zobowiązany do zainstalowania w Terminalu abonenckim zgodnie z zaleceniami Operatora karty sieciowej, na swój wyłączny koszt.

### § 13

1. Abonent jest zobowiązany poinformować pisemnie Operatora o każdej zmianie adresu oraz danych osobowych przetwarzanych przez Operatora w terminie nie później niż do końca miesiąca, w którym zmiany te zaistniały.
2. W przypadku zmiany danych istotnych do należytego wykonania Umowy, w szczególności: adresu zamieszkania, siedziby, adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy (firmy) lub nazwiska, Abonent zobowiązany jest powiadomić pisemnie Operatora w terminie 7 dni od dnia dokonania zmiany tych danych, przedkładając dokumenty określające aktualne dane lub status prawny.

## Rozdział 3. Zmiana i zawieszenie Umowy

### § 14

1. Operator na pisemny wniosek Abonenta dokonuje zmiany miejsca zainstalowania Przyłącza, Urządzenia dostępowego lub gniazda telewizyjnego pod warunkiem istnienia możliwości technicznych dla dokonania zmiany. Pod pojęciem zmiany miejsca zainstalowania Przyłącza, Urządzenia dostępowego lub gniazda telewizyjnego należy rozumieć inny lokal niż wskazany w Umowie.
2. O braku możliwości technicznych dla dokonania zmiany, o której mowa w ust. 1 Operator winien powiadomić Abonenta na piśmie w terminie 14 dni od daty złożenia wniosku.
3. Za podłączenie Urządzenia dostępowego lub gniazda telewizyjnego w nowym miejscu pobiera się opłatę określoną w Cenniku.
4. W przypadku dokonywania zmiany miejsca zainstalowania Przyłącza, Urządzenia dostępowego lub gniazda telewizyjnego stosuje się odpowiednio postanowienia §4 i §7.
5. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na inną osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, jeśli Operator wyrazi na to pisemną zgodę, pod warunkiem uiszczenia opłaty wskazanej w Cenniku.
6. W przypadku utraty przez Abonenta prawa do Lokalu, w którym świadczona jest Usługa, Abonent może złożyć wniosek o przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy na rzecz nabywcy praw do Lokalu.
7. Operator zastrzega sobie prawo nie wyrażenia 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 Operatora.
8. 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 zgodnie z postanowieniami §16 ust. 1 Regulaminu. 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.

#### § 15

1. Na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z żadną opłatą na rzecz Operatora, złożony nie wcześniej niż po upływie sześciu miesięcy od zawarcia Umowy lub ponownego podłączenia po okresie karencji następuje zawieszenie dostępu do Pakietu, począwszy od pierwszego dnia miesiąca następującego po złożeniu wniosku.
2. Za usługę Czasowego zawieszenia dostępu do usługi Operator pobiera opłatę zgodną z aktualnym Cennikiem.
3. W przypadku, gdy wniosek Abonenta dotyczy zawieszenia dostępu do Pakietu na okres dłuższy niż jeden miesiąc kalendarzowy, Abonent jest zobowiązany do zwrotu Urządzenia dostępowego w terminie 7 dni od dnia zawieszenia na koszt własny do Biura Obsługi Klienta.
4. Zawieszenie dostępu do Pakietu może nastąpić raz w roku i nie może być dłuższe niż 6 miesięcy.
5. Po upływie okresu zawieszenia Operator wznawia świadczenie usługi, na warunkach dotychczasowych wynikających z zawartej Umowy Abonenckiej. O fakcie tym Abonent jest informowany w sposób wyznaczony we wniosku.
6. Umowy zawierane na zasadach zawartych w Regulaminie promocji nie podlegają czasowym zawieszeniom w okresie, w którym Abonent zgodnie z Regulaminem promocji zobowiązuje się do płatnego korzystania z usług.
7. W okresie zawieszenia dostępu do Pakietu Operator jest zwolniony z obowiązku świadczenia Usług oraz Usług dodatkowych, a Abonent z obowiązku uiszczania opłat.
8. Ponowne podłączenie Urządzenia dostępowego jest bezpłatne.
9. Operator może zawiesić świadczenie całości lub odpowiedniej części Usług multimedialnych, jeżeli Abonent, pomimo uprzedniego pisemnego wezwania:
  - a. zalega w zapłacie całości lub części opłaty aktywacyjnej, przyłączeniowej, Abonamentu lub innych opłat określonych w Cenniku
  - b. narusza zobowiązania wynikające z postanowień Umowy lub Regulaminu Operator może odstąpić od wezwania, jeżeli niezwłoczne zawieszenie świadczenia Usług będzie stanowić wyłączną możliwość zapobieżenia powstaniu istotnych szkód.
10. W przypadku zawieszenia na podstawie ust. 9a lub ust. 9b Operator zobowiązany jest wznović świadczenie Usług w ciągu 3 dni roboczych od ustania przyczyn zawieszenia, w szczególności dostarczenia dowodu zapłaty przez Abonenta wszystkich zaległości wraz z należnymi odsetkami.

### Rozdział 4. Rozwiązanie Umowy

#### § 16

1. Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron, z zachowaniem określonego w Umowach na poszczególne Usługi okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca.
2. Umowa może być rozwiązana przez Operatora w trybie natychmiastowym, w przypadku:
  - a. Opóźnienia Abonenta w uiszczeniu opłat z tytułu korzystania z wybranego Pakietu oraz opłat za połączenia za okres 2 miesięcy,
  - b. Opóźnienia Abonenta w zapłacie innych opłat przewidzianych w Cenniku przez okres 14 dni od daty doręczenia wezwania do zapłaty,
  - c. Niezastosowanie się do obowiązków wynikających z § 9, 10, 11, 12, 19 ust.3 lub § 32 Regulaminu.
  - d. Ustania możliwości technicznych świadczenia Usługi.
  - e. Wszczęcia wobec Abonenta niebędącego osobą fizyczną postępowania likwidacyjnego lub upadłościowego.
  - f. Zaistnienia siły wyższej lub innych wydarzeń o charakterze nadzwyczajnym niezależnych od Operatora, które uniemożliwiają lub w istotny sposób utrudniają świadczenie usług multimedialnych.
  - g. Przeniesienia praw i obowiązków wynikających z zawartej Umowy bez dopełnienia wymagań określonych w §14 ust.4 oraz §5 ust.10 Regulaminu.
  - h. Podania przez Abonenta nieprawdziwych danych lub posługiwania się podrobionymi lub przerobionymi dokumentami przy zawieraniu lub w trakcie wykonywania Umowy.
  - i. Udostępniania usług Operatora osobom trzecim w celu uzyskania korzyści majątkowych lub poza lokal, bez zgody Operatora.
3. Umowa może być rozwiązana przez Abonenta w trybie natychmiastowym w przypadku:
  - a. Nie dokonania przez Operatora w terminie 30 dni od daty złożenia przez Abonenta stosownego wniosku zmiany miejsca zainstalowania Urządzenia dostępowego, pomimo nie stwierdzenia braku możliwości do dokonania zmiany.
  - b. Nie usunięcia przez Operatora usterek zgłoszonych uzasadnioną reklamacją w terminie 30 dni od daty reklamacji.
4. Oświadczenie o wypowiedzeniu lub rozwiązaniu Umowy oraz wezwanie, o którym mowa w ust. 2 pkt. b), pod rygorem nieważności, następują na piśmie wysłanym listem poleconym na adres drugiej strony, określony w Umowie. W przypadku uchybienia przez Abonenta obowiązku wynikającemu z § 13 doręczenia dokonane na adres podany przez Abonenta w Umowie uważa się za skuteczne.
5. W dniu upływu okresu wypowiedzenia Umowy, Umowa ulega rozwiązaniu, a Operator zaprzestaje świadczenia Abonentowi Usług multimedialnych.
6. Umowa abonencka wygasa wskutek śmierci Abonenta, chyba, że jego małżonek, zstępni lub wstępni wystąpią o świadczenie Usługi na warunkach dotychczasowej Umowy Abonenckiej z przeniesieniem praw i obowiązków z niej wynikających (cesja).
7. W przypadku nie dotrzymania przez Abonenta warunków Umowy w zakresie zachowania okresu jej wypowiedzenia Abonent zapłaci karę umowną o równowartości sumy opłat abonamentowych za pełny okres wypowiedzenia pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia złożenia pisemnego wniosku na rozwiązanie Umowy do dnia jej rozwiązania na podstawie noty obciążeniowej wystawionej przez Operatora.

#### § 17

1. Po rozwiązaniu Umowy w trybie określonym w §16, ponowne umożliwienie Abonentowi możliwości korzystania z Pakietu Usług Multimedialnych zależy od decyzji Operatora.
2. W przypadku, gdy rozwiązanie Umowy nastąpiło z przyczyn wskazanych w §16 ust. 2 pkt. a, b, c, Operator może uzależnić ponowne zawarcie Umowy od zapłaty przez Abonenta zaległych opłat wraz z odsetkami. W takiej sytuacji Abonenta obowiązuje oferta standardowa wynikająca z aktualnego Cennika Usług Multimedialnych. Dopiero po 12 miesiącach terminowego regulowania opłat Abonentowi może zostać zaproponowana renowacja warunków umowy na warunkach promocyjnych.

#### § 18

Z chwilą rozwiązania Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia dostępowego w terminie 7 dni od daty rozwiązania umowy na koszt własny do Biura Obsługi Klienta.

### III. ZASADY UŻYTKOWANIA URZĄDZENIA DOSTĘPOWEGO

#### §19

1. Operator, po zawarciu Umowy, pozostawia Urządzenie dostępowe/Sprzęt do używania przez Abonenta, przy czym Urządzenie dostępowe/Sprzęt stanowi własność Operatora.
2. Operator dokonuje w lokalu Abonenta uruchomienia Urządzenia dostępowego, którego sprawność Abonent potwierdza podpisując Protokół odbioru.
3. Abonent zobowiązuje się używać Urządzenie dostępowe/Sprzęt zgodnie z jego przeznaczeniem oraz nie dokonywać samodzielnych zmian w jego konfiguracji. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Sprzętem ani innymi elementami Sieci, a w szczególności do ich udostępniania (bezpłatnie i odpłatnie) osobom trzecim. Abonent nie jest uprawniony do przyłączania do Sieci urządzeń innych niż Sprzęt lub Urządzenie dostępowe.
4. Sprzęt oraz wszelkie inne elementy Sieci mogą być używane jedynie w Lokalu Abonenta wskazanym w Umowie lub w innym miejscu uzgodnionym przez Stronę w formie pisemnej.
5. Z chwilą wydania Sprzętu lub innych elementów Sieci, ryzyko ich utraty (w tym również spowodowanej kradzieżą), zniszczenia lub uszkodzenia przechodzi na Abonenta.
6. Operator wymaga, aby podczas wyładowań atmosferycznych Sprzęt i Urządzenie dostępowe zostały odłączone od zasilania energetycznego oraz Gniazda abonenckiego.
7. Abonent zobowiązany jest powiadomić Operatora – w terminie 48 godzin – o stwierdzeniu utraty lub zniszczenia Sprzętu lub innych elementów Sieci.
8. W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Sprzętu lub elementów Sieci po ich wydaniu Abonentowi – koszty naprawy lub wymiany ponosi Abonent, chyba że to zniszczenie lub uszkodzenie wynikało z wad Sprzętu lub elementów Sieci, za które odpowiedzialność na zasadach określonych w bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa ponosi Operator lub producent Sprzętu lub elementów Sieci.

- Wymiana lub naprawa Sprzętu lub elementów Sieci może zostać uzależniona od pokrycia jej kosztów przez Abonenta, zgodnie z Cennikiem, w przypadku braku przesłanek odpowiedzialności Operatora lub producenta Sprzętu lub elementów Sieci, w tym w szczególności w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień ust. 3 lub ust. 7.

#### §20

- Urządzenie dostępne jest zabezpieczone przed otwarciem za pomocą plomb. Uszkodzenie lub zerwanie plomb zabezpieczających Urządzenie dostępne/Sprzęt przed otwarciem powoduje obciążenie Abonenta kosztami ewentualnej naprawy lub wymiany Urządzenia dostępowego/Sprzętu bez względu na przyczynę uszkodzenia.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu uszkodzenia Urządzenia dostępowego i związanej z tym niemożności korzystania przez Abonenta z Pakietu Usług Multimedialnych, jeśli niemożność ta spowodowana jest niewłaściwą eksploatacją Urządzenia dostępowego przez Abonenta.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia uniemożliwiające pracę Abonenta i innych użytkowników sieci, powstałe z winy Abonenta.
- W przypadku uszkodzenia Urządzenia dostępowego spowodowanego w szczególności samodzielną ingerencją Abonenta, próbami samodzielną konfiguracją bądź naprawy albo niewłaściwą eksploatacją lub rekonfiguracją – koszty naprawy lub wymiany Urządzenia dostępowego pokrywa w całości Abonent.
- Abonent zobowiązany jest zgłosić do Operatora każdą usterkę Urządzenia dostępowego. Na żądanie Operatora Abonent zobowiązany jest dostarczyć uszkodzone Urządzenie dostępowe do Biura Obsługi Klienta.
- W przypadku rozwiązania Umowy bądź jej zawieszenia na ponad 1 miesiąc kalendarzowy, Abonent zobowiązany jest zwrócić Operatorowi sprawne Urządzenie dostępowe w terminie 7 dni od dnia zawieszenia bądź rozwiązania umowy na koszt własny (stan urządzenia nie może być gorszy niż to wynika z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji).
- Abonent zobowiązany jest do zwrotu na swój koszt Urządzenia dostępowego/Sprzętu, w przypadku zmiany Pakietu usług, skutkującej koniecznością wymiany Urządzenia dostępowego/Sprzętu, w ciągu 7 dni od dnia zmiany Pakietu usług. Operator uprawniony jest do uzależnienia wydania właściwego Sprzętu od zwrotu Sprzętu dotąd posiadanego przez Abonenta.
- Na żądanie i koszt Abonenta (opłata zgodna z Cennikiem) Sprzęt może zostać odebrany z Lokalu przez Przedstawiciela Operatora.
- Na zasadach określonych w Cenniku Operator może obciążyć Abonenta obowiązkiem zapłaty kary umownej, w wysokości wskazanej w Cenniku, jeżeli Abonent nie zwróci Sprzętu, w terminie wskazanym w ust. 6 i 7.

#### § 21

- W przypadku podłączenia do Przyłącza większej ilości Terminali abonenckich, urządzeń niż wskazana w Umowie, Operator nie gwarantuje poprawnego działania Przyłącza, ponadto Abonent zapłaci Operatorowi należności w wysokości podwójnej opłaty abonamentowej za każdy podłączony nielegalnie Terminal abonencki, począwszy od dnia zawarcia Umowy.
- Operator ma prawo do odłączenia Urządzenia dostępowego w wyniku wykrycia wysyłanych przez Terminal abonencki wirusów i robaków internetowych mogących powodować zakłócenia w pracy Sieci Operatora lub innych użytkowników Sieci Internet. Ponowne podłączenie Urządzenia dostępowego może nastąpić po usunięciu przez Abonenta wirusów lub robaków powodujących zagrożenie. Odłączenie takie nie może być podstawą do uzyskania zniżki w abonamencie lub dochodzenia innych roszczeń w stosunku do Operatora.

#### § 22

- W zakresie bezpłatnej obsługi serwisowej świadczonej przez Operatora wchodzi:
  - pierwsze uruchomienie i konfiguracja Terminala lub Gniazda telewizyjnego przy podpisywaniu Protokołu odbioru,
  - wymiana gwarancyjna urządzeń zakupionych u Operatora przez Abonenta,
  - utrzymywanie wysokiej sprawności technicznej Urządzeń dostępowych.
- W zakresie płatnej obsługi serwisowej świadczonej przez Operatora wchodzi m.in.:
  - ponowna konfiguracja sieci w terminalu Abonenta,
  - ponowna instalacja karty sieciowej,
  - zmiana lokalizacji terminala lub gniazda telewizyjnego w lokalu Abonenta,
  - naprawa fizycznego uszkodzenia złącz, przewodów, gniazd telewizyjnych w lokalu Abonenta,
  - usuwanie wszelkich innych usterek leżących poza siecią Operatora.
- Zakres obsługi serwisowej dla poszczególnej usługi jest uszczegółowiony w Umowie na tą usługę.

### IV. OPŁATY

#### § 23

Wysokość opłat określają „Cennik Usług Multimedialnych” i Regulamin promocji, jeżeli Umowa została zawarta w ramach promocji organizowanych przez Operatora.

#### § 24

- Abonent jest obowiązany do terminowego regulowania opłat, zgodnie z Cennikiem lub Regulaminem promocji, jeżeli Umowa została zawarta w ramach promocji organizowanych przez Operatora.
- W przypadku nieotrzymania faktury za okres rozliczeniowy, Abonent winien niezwłocznie zgłosić ten fakt do Biura Obsługi Klienta.
- Abonent jest zobowiązany do wpłacania należności za usługi zgodnie z wystawioną fakturą na indywidualny numer konta abonenckiego podany na fakturze.
- Operator zastrzega sobie możliwość wystawienia faktury rzadziej niż co miesiąc. Na wniosek Abonenta Operator może wyrazić zgodę na wystawienie faktury rzadziej niż co miesiąc lub za inny Okres Rozliczeniowy. Szczegółową kwestię warunków regulowania opłat określa Umowa lub Załącznik (aneks) do Umowy.
- Wniesienie przez Abonenta opłat za okres dłuższy, niż Okres Rozliczeniowy określony w Umowie Abonenckiej, nie zwalnia go od obowiązku dopłaty z tytułu ewentualnego wzrostu opłat, który nastąpił po jej wniesieniu.
- Operator może wystawiać i udostępniać faktury drogą elektroniczną (eFaktura), w szczególności za pośrednictwem Serwisu internetowego Operatora w Panelu Abonenta, na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa oraz wskazanych w Regulaminie korzystania z faktury elektronicznej („eFAKTURA”).

#### § 25

- Abonent jest obowiązany do regulowania Abonamentu oraz opłat za połączenia w przypadku zawarcia Umowy na Usługi głosowe, począwszy od dnia uruchomienia Przyłącza, Urządzenia dostępowego, lub Gniazda telewizyjnego i podpisania protokołu jego odbioru, chyba, że Umowa zawarta na warunkach promocji organizowanych przez Operatora wskazuje inaczej.
- Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłat dodatkowych w przypadkach określonych w Cenniku, nie objętych Abonamentem. W szczególności dotyczy to usług serwisowych nie wchodzących w zakres Podstawowej obsługi serwisowej.
- Operator, w ramach Abonamentu, świadczy wyłącznie Podstawowe usługi serwisowe. Pozostałe usługi z zakresu obsługi serwisowej wskazane w Regulaminie lub Cenniku, podlegają opłacie zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
- Operator zobowiązuje się świadczyć Usługi z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych. Minimalne poziomy jakości Usługi określa Umowa. Operator nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli nieosiągnięcie parametrów świadczonych Usług wynika z ograniczeń Urządzeń Abonenta.
- Operator może zapewnić Abonentowi bez dodatkowych opłat lepsze parametry świadczonych Usług. Zapewnienie takich lepszych parametrów świadczonych Usług nie wymaga zmiany Umowy, zgody Abonenta, jak również jego wcześniejszego powiadomienia i nie uprawnia Abonenta do rozwiązania Umowy.
- Operator wprowadza następujące procedury, w celu pomiaru ruchu i organizacji w Sieci: a) zautomatyzowana analiza obciążenia ruchem wybranych elementów Sieci w czasie rzeczywistym, b) interwencja serwisu technicznego, w przypadku awarii.
- Procedury opisane w ust. 8 umożliwiają ograniczenie częstotliwości oraz czasu występowania awarii, jak również pozytywnie wpływają na bezpieczeństwo i integralność Sieci. Procedury opisane w ust. 8 nie posiadają negatywnego wpływu na jakość Usługi.
- Operator zastrzega sobie prawo do przerw w świadczeniu Usługi, nie dłuższych jednorazowo niż 5 godzin, spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych, nie więcej jednak niż 10 godzin w kwartale. Przerwy te nie będą traktowane jako przerwa w świadczeniu usług uprawniająca do odszkodowania za niewłaściwy dostęp.

9. Operator przekazywać będzie Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych pocztą elektroniczną, na adres wskazany przez Abonenta w Umowie. Operator może zapewnić również przekazywanie takich informacji za pośrednictwem Panelu Abonenta, dostępnego za pośrednictwem Serwisu internetowego Operatora. W szczególnych przypadkach, Operator może także przekazać te informacje telefonicznie lub krótką wiadomością tekstową, wysłaną na numer telefonu podany w tym celu przez Abonenta w Umowie. W przypadku informacji dotyczących ogółu lub większej grupy Abonentów, Operator może ponadto przekazać przedmiotową informację w formie komunikatu umieszczonego bezpośrednio w Serwisie internetowym Operatora.
10. Operator będzie niezwłocznie (nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia) przekazywał Abonentowi będącemu osobą fizyczną informację o naruszeniu jego danych osobowych, które mogło mieć niekorzystny wpływ na jego prawa. Postanowienia ust. 9, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji, stosuje się odpowiednio. Zawiadomienie nie będzie wymagane w zakresie, w którym Operator wdrożył przewidziane przepisami o ochronie danych osobowych odpowiednie techniczne i organizacyjne środki ochrony, które uniemożliwiają odczytanie danych przez osoby nieuprawnione oraz zastosował je do danych, których ochrona została naruszona. Przez naruszenie danych osobowych, które może wywrzeć niekorzystny wpływ na prawa abonenta lub użytkownika końcowego będącego osobą fizyczną, rozumie się takie naruszenie, które w szczególności może skutkować nieuprawnionym posługiwaniem się danymi osobowymi, szkodą majątkową, naruszeniem dóbr osobistych, ujawnieniem tajemnicy bankowej lub innej ustawowo chronionej tajemnicy zawodowej.
11. Operator informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci, wymagającego podjęcia środków wykraczających poza podjęte przez Operatora środki techniczne i organizacyjne, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Postanowienia ust. 9, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji stosuje się odpowiednio.

#### § 26

1. Za opóźnienie w regulowaniu opłat Operator pobiera odsetki umowne w wysokości czterokrotności wysokości stopy kredytu lombardowego Narodowego Banku Polskiego.
2. Dokonywane przez Abonenta wpłaty Operator może w pierwszej kolejności zaliczyć na poczet odsetek.
3. W przypadku opóźnienia w regulowaniu opłat za okres 2 miesięcy Operator może zawiesić dostęp do Pakietu do czasu uregulowania zaległości wraz z odsetkami.
4. Operator zastrzega sobie prawo do umieszczania w wystawianych fakturach opłaty za usługi świadczone we wcześniejszych okresach rozliczeniowych, o ile z przyczyn systemowych lub innych niezależnych od Operatora – nie zostały one umieszczone w poprzednich fakturach.
5. Jeżeli usługa świadczona na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca, wówczas miesięczną opłatę abonamentową ustala się w wysokości 1/30 tej opłaty za każdy dzień jej świadczenia.
6. Rozwiązanie Umowy nie zwalnia Abonenta od obowiązku uiszczenia należności za świadczenie na jego rzecz Usług.

### V. REKLAMACJE

#### § 27

1. Abonenci mogą składać reklamacje w szczególności z tytułu:
  - a. niedotrzymania z winy przedsiębiorcy wyznaczonego terminu zawarcia Umowy o świadczenie usługi powszechnej lub usługi przyłączenia do Sieci w celu zapewnienia korzystania z usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu przez jednostki, o których mowa w art. 81. ust.5 Ustawy z dnia 16.07.2004 r. – Prawo telekomunikacyjne.
  - b. niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług,
  - c. niewłaściwego dostępu do Pakietu Usług Multimedialnych,
  - d. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi telekomunikacyjnej
  - e. wykonywania Usługi z naruszeniem warunków określonych w Regulaminie i Umowie,
  - f. wysokości opłat za korzystanie z Usług multimedialnych, w tym wadliwego naliczania opłat za korzystanie z Usług multimedialnych.
2. Reklamacja może być zgłoszona:
  - a. w formie pisemnej– osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Operatora lub przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt.21 ustawy z dnia 23.11.2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529)
  - b. ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Operatora
  - c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej np. fax'em na adres e-mail [biuro@dolsat.pl](mailto:biuro@dolsat.pl) lub [biuro@dolsatbelchatow.pl](mailto:biuro@dolsatbelchatow.pl)
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta, zwanego dalej "reklamującym";
  - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci (miejsca, w którym świadczona jest Usługa), numer Sprzętu, którego dotyczy reklamacja;
  - e. datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy - w przypadku niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi;
  - f. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku niedotrzymania z winy Operatora określonego w umowie oświadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług;
  - g. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty;
  - h. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt. g);
  - i. podpis reklamującego (Abonenta) - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
4. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia miesiąca, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi multimedialnej, 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 ww. terminu, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
5. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi, Przedstawiciel Operatora przyjmujący reklamację zobowiązany jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
6. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie. Przepisu tego nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
7. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Biura Obsługi Operatora rozpatrującego reklamację.
8. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Operatora nie spełnia warunków określonych w ust. 3 niniejszego paragrafu, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
9. W przypadku, gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust.8 nie spełnia warunków określonych w ust. 3, Operator, 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 nie uzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

10. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust.3 pkt. g., a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Operator rozpatrujący reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
11. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa §27 ust. 4, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta.
12. Operator odpowiada na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
13. Odpowiedź na reklamację powinna mieć formę pisemną i zawierać:
  - a. nazwę podmiotu rozpatrującego reklamację;
  - b. informację o dniu złożenia reklamacji
  - c. powołanie podstawy prawnej;
  - d. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji, z podaniem uzasadnienia faktycznego i prawnego;
  - e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub polubownym;
  - f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
14. W przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności odpowiedź na reklamację określa wysokość kwoty, termin jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w § 27 ust.3 pkt. h.
15. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
16. Abonent ma prawo po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa UKE, a także przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy Prezesie UKE, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, tj. w przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji lub w przypadku nie zapłacenia przez Operatora dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uznana.
17. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku uiszczenia opłaty za korzystanie z Usług.
18. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.
19. Przepisu ust. 19 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
20. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 18 i 19, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust. 7 oraz ust. 13, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
21. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w ust. 2 pkt. b., niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
22. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 21, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
23. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

## **VI Tajemnica Telekomunikacyjna**

### § 28

W zakresie przewidzianym przez obowiązujące przepisy Operator zapewnia tajemnicę:

1. danych dotyczących Abonenta;
2. treści indywidualnych komunikatów;
3. danych transmisyjnych, które oznaczają dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w Sieci lub naliczania opłat za Usługi, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w Sieci wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego Abonenta;
4. danych o lokalizacji, które oznaczają dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu lub wystawienia rachunku;
5. danych o próbach uzyskania połączenia między określonymi zakończeniami Sieci.

## **VII. Postanowienia szczegółowe dotyczące usługi dostępu do Internetu**

### § 29

1. W przypadku korzystania z usługi dostępu do Internetu z limitem danych wielkość limitu zależy od warunków określonych w Umowie, Cenniku lub Regulaminie promocji.
2. Limit danych przyznany dla danej usługi na podstawie Cennika, Umowy lub Regulaminu promocji oznacza górne ograniczenie ilości miesięcznie ściąganych lub wysyłanych danych, po którego przekroczeniu prędkość dostępową zostanie ograniczona do prędkości określonej w Cenniku.
3. Limit danych nie jest sumowany dla danych ściąganych i wysyłanych, odnawia się z nowym okresem rozliczeniowym.
4. Niewykorzystany w danym okresie rozliczeniowym limit danych nie przechodzi na kolejny okres rozliczeniowy.
5. Abonent ma możliwość czasowego, płatnego zwiększenia przyznanego limitu danych składając zamówienie przez Panel Abonenta dostępny na [www.dolsat.pl](http://www.dolsat.pl) lub [www.dolsatbelchatow.pl](http://www.dolsatbelchatow.pl)
6. Abonent ma możliwość Zmiany Pakietu na Pakiet z większym limitem danych składając pisemne zamówienie w Biurze Obsługi Klienta lub renegując warunki Umowy szczegółowo określone w §8.
7. Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów dostępnych w sieci Internet.
8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treści publikacji dostępnych w Sieci Internet, z wyjątkiem tych na [www.dolsat.pl](http://www.dolsat.pl) lub [www.dolsatbelchatow.pl](http://www.dolsatbelchatow.pl)
9. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczoną usługą Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednio do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej Usługi.
10. Operator zapewnia należytą staranność, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.
11. Operator może zastosować na swoich serwerach oprogramowanie:
  - a. pozwalające na odrzucanie wiadomości pocztowych zawierających wirusy i robaki internetowe lub usuwanie z wiadomości pocztowych załączników je zawierających.
  - b. odrzucające wiadomości pocztowe uznane przez wiarygodne serwery RBL (Realtime Blackhole List) jako spam, czyli niechcianą, masowo rozsyłaną pocztę. Jeżeli wiarygodne serwery RBL zakwalifikują wiadomość pocztową jako spam Abonent nie ma prawa dochodzić w stosunku do Operatora żadnych roszczeń z tytułu nieotrzymania takiej wiadomości.

12. Komputer osobisty, stanowiący Urządzenie, dla prawidłowego korzystania z Usługi dostępu do Internetu, powinien posiadać parametry określone w Minimalnych wymaganiach sprzętowych usług internetowych udostępnionych w Serwisie internetowym Operatora oraz wydawanych Abonentowi wraz z Umową.
13. Operator uprawniony jest do usunięcia plików oraz wiadomości poczty elektronicznej, umieszczonych na serwerze Operatora w związku ze świadczeniem Usług poczty elektronicznej oraz hostingu serwisu internetowego, w dniu zaprzestania świadczenia Usług, w szczególności wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy, z zastrzeżeniem obowiązków nałożonych na Operatora przez przepisy obowiązujące.

### **VIII. POSTANOWIENIA SZCZEGÓLWE DOTYCZĄCE USŁUGI TELEFONII**

#### § 30

1. Operator w ramach Umowy nadaje Abonentowi numer abonencki wykorzystywany do połączenia z Abonentami innych sieci telefonicznych w kraju i na świecie.
2. Na życzenie Abonenta telefoniczny numer abonencki może zostać odpłatnie zmieniony po wniesieniu opłaty zgodnej z Cennikiem.
3. W ramach Umowy mogą być blokowane połączenia na numery o podwyższonej opłacie np. rozrywkowe 0700. Operator zastrzega sobie możliwość rozszerzania listy blokowanych numerów.
4. Usługa nie gwarantuje przekazywania identyfikacji telefonicznego numeru abonenckiego do innych sieci krajowych i zagranicznych.
5. Rezygnacja z Usług głosowych jest możliwa po opłaceniu należności za wykonane połączenia.
6. Wraz z uruchomieniem Usług głosowych przekazywane są Abonentowi dane logowania do systemu biling online poprzez Panel Abonenta.
7. W Panelu Abonenta przechowywany jest biling dotyczący bieżącego i dwóch poprzednich okresów rozliczeniowych.
8. Operator na pisemny wniosek Abonenta złożony w Biurze Obsługi Klienta umożliwia za dodatkową opłatą zgodną z Cennikiem otrzymanie bilingu w formie wydruku.
9. Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za nawiązywane w ramach usługi Połączenia.
10. Opłata za Połączenia płatna jest niezależnie od Abonamentu.
11. W przypadku zalegania Abonenta z opłatami za połączenia lub z tytułu abonamentu Operator zastrzega sobie prawo w ramach prowadzonych działań windykacyjnych na pierwszym etapie zastosować blokadę połączeń wychodzących, w kolejnych działaniach całkowitą blokadę dostępu do usługi.
12. Podstawą do wyliczenia opłat za Połączenia jest faktyczny czas połączenia rozumiany jako upływ czasu od momentu zgłoszenia się odbiorcy połączenia do momentu zakończenia połączenia.
13. Szczegółowe warunki przenoszenia przydzielonego numeru telefonu określa Regulamin przenoszenia przydzielonego numeru telefonu przy zmianie operatora dostępny w Biurze Obsługi Klienta oraz na [www.dolsat.pl](http://www.dolsat.pl) lub [www.dolsatbelchatow.pl](http://www.dolsatbelchatow.pl)
14. Operator zapewnia Abonentowi określenie w Umowie progu kwotowego brutto tj.: 35,00 zł, 100,00 zł, 200,00 zł, dla każdego Okresu rozliczeniowego, po przekroczeniu którego Operator będzie obowiązany do:
  - a. niezwłocznego poinformowania Abonenta o fakcie jego przekroczenia,
  - b. zablokowania na żądanie Abonenta możliwości wykonywania połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.
15. Blokada nie obejmuje bezpłatnych połączeń wychodzących do numerów alarmowych i służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy.

### **IX. POSTANOWIENIA SZCZEGÓLWE DOTYCZĄCE USŁUGI TELEWIZJI KABLOWEJ**

#### § 31

1. Zmiany częstotliwości nadawania kanałów nie stanowią zmiany Umowy. O zmianach takich Operator powiadomi Abonenta na planszach informacyjnych DOLTEXT, scroll'u na kanale TKB, na stronie [www.dolsat.pl](http://www.dolsat.pl) lub [www.dolsatbelchatow.pl](http://www.dolsatbelchatow.pl) lub fakturach abonenckich.
2. O planowanych zmianach oferty programowej Abonenci zostaną poinformowani na piśmie, nie później niż na miesiąc przed dokonaniem planowanej zmiany. Na żądanie Abonenta, Operator będzie informował go o powyższym drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. O nieplanowanych zmianach oferty programowej, w tym w szczególności wynikających z niezapowiedzianego zaprzestania nadawania programu, o zmianie częstotliwości, na której rozprawdane są programy radiowe lub telewizyjne, jak również o zmianie systemu kodowania, Abonenci zostaną poinformowani na kanale informacyjnym Operatora, w Serwisie internetowym lub na piśmie, o ile będzie to możliwe.
3. Zmiana oferty programowej nie wymaga uzyskania odrębnej zgody Abonenta, jednakże Abonent uprawniony jest do rozwiązania Umowy. Oświadczenie powinno zostać złożone nie później niż do dnia poprzedzającego dokonanie zmiany. Umowa ulega rozwiązaniu w trybie przewidzianym w Umowie.
4. Operator może udostępnić Abonentowi bez dodatkowych opłat dodatkowe programy w zakresie danego Pakietu, w szczególności w okresach testowych i promocyjnych. Udostępnienie, jak i wycofanie takiego programu nie wymaga zmiany Umowy ani uprzedniego powiadomienia o tym Abonenta.
5. Operator zastrzega sobie prawo do rozszerzania oferty programowej bez zmiany ceny abonamentu.
6. Operator realizuje postanowienia Zmiany Pakietu w terminie nie dłuższym niż 1 (jeden) miesiąc od daty podpisania aneksu do umowy lub złożenia wniosku w Biurze Obsługi Klienta, z pierwszym dniem nowego okresu rozliczeniowego, pobierając w okresie oczekiwania na realizację zmiany Pakietu opłaty zgodne z dotychczasowymi warunkami Umowy.
7. Operator nie odpowiada za przerwy w nadawaniu programów, z przyczyn leżących po stronie nadawcy.
8. Operator zastrzega sobie prawo świadczenia dostępu do Pakietu specjalnego, nie ujętego w Cenniku, na podstawie zawartego z Abonentem porozumienia.
9. Wraz z Usługą telewizji kablowej naliczana jest opłata za dostęp do cyfrowych usług TV HD, wskazana w aktualnym Cenniku Usług Multimedialnych.
10. W ramach Usługi telewizji kablowej Operator gwarantuje rozprowadzanie programów określonych w załączniku do Umowy lub Cenniku. Operator może umożliwić Abonentowi odbiór programów, których rozprowadzanie nie jest gwarantowane w ramach Usługi telewizji kablowej. Operator podaje do publicznej wiadomości również aktualny wykaz programów, których rozprowadzanie nie jest gwarantowane w ramach Usługi telewizji kablowej.
11. Operatorowi przysługuje prawo do zaprzestania rozprowadzania lub innej modyfikacji programów, których rozprowadzanie nie jest gwarantowane w ramach Usługi telewizji kablowej, co nie stanowi zmiany Umowy i podstawy do jej rozwiązania.
12. Operator może dostarczać w ramach Usługi telewizji kablowej bez dodatkowych opłat Programy Analogowe stanowiące usługę dodatkową. Rodzaj i ilość Programów Analogowych stanowiących usługę dodatkową w ramach Usługi telewizji kablowej określana jest przez Operatora.
13. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów.

### **X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

#### § 32

Abonent zobowiązuje się do:

1. nie rozpowszechniania w Sieci bądź w Internecie informacji lub danych niezgodnych z prawem polskim, w szczególności nielegalnego oprogramowania, oraz do stosowania się do zasad etyki sieciowej,
2. nie podejmowania działań powodujących ingerowanie w dane lub przechwytywanie danych innych użytkowników Sieci lub Internetu,
3. nie podejmowanie działań powodujących zakłócenia w pracy Sieci bądź w Internecie lub urządzeniach innych użytkowników, w szczególności zmian ustawień Terminalu abonenckiego.
4. niezwłocznego powiadomiania Operatora o wszelkich nieprawidłowościach, usterkach lub przerwach w świadczeniu Usługi oraz o niewłaściwej jakości usługi.
5. ochrony oraz nie udostępniania swojego hasła dostępowego do korzystania z Panelu Abonenta.
6. zgłaszania awarii, usterek i przerw w świadczeniu Usługi w dniu, w którym stwierdził wystąpienie ww. nieprawidłowości.
7. przestrzegania postanowień zawartych w Warunkach Właściwego Użytkowania Usług Internetowych dostępny w Biurze Obsługi Klienta oraz na [www.dolsat.pl](http://www.dolsat.pl) lub [www.dolsatbelchatow.pl](http://www.dolsatbelchatow.pl)

#### § 33

1. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez użytkowników sieci Internet, posługujących się jego Kodem i hasłem dostępowym.



2. Abonent odpowiada za wszelkie zrealizowane usługi z jego Urządzenia dostępowego, niezależnie od tego, kto był zleceniodawcą lub użytkownikiem ww. Usług.
3. W przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień §32 oraz Warunków Właściwego Użytkowania Usług Internetowych Operator wezwie Abonenta do zaprzestania naruszeń, wyznaczając w tym celu odpowiedni termin, a po jego bezskutecznym upływie może zwiesić świadczenia Usług Multimedialnych bez odszkodowania dla Abonenta, a następnie rozwiązać Umowę.

#### § 34

Operator jest obowiązany dostarczyć Abonentowi wszelkie informacje, niezbędne do skonfigurowania Terminalu abonenckiego.

#### § 35

1. Operator jest zobowiązany w miarę możliwości technicznych, do zapewnienia poprawnego dostępu do Pakietu Usług Multimedialnych.
2. W przypadku niewłaściwego dostępu do Pakietu, powstałego z winy Operatora trwającego dłużej niż 36 godzin Abonentowi przysługuje obniżenie abonamentu o kwotę równą 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z 3 ostatnich miesięcy za każdy dzień niewłaściwego dostępu (odszkodowanie za niewłaściwy dostęp).
3. W przypadku niedotrzymania z winy Operatora określonego terminu rozpoczęcia dostępu do Pakietu i świadczenia Usługi, za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje użytkownikowi odszkodowanie od Operatora w wysokości 1/30 określonej w Umowie opłaty abonamentowej.
4. Wypłata odszkodowania wynikającego z ust. 2 i 3 niniejszego paragrafu następuje na podstawie uprzednio pozytywnie rozpatrzonej przez Operatora reklamacji złożonej przez Abonenta, w formie zaliczenia go na poczet zaległych lub przyszłych należności Operatora z tytułu świadczenia usług na rzecz Abonenta, chyba, że umowa, w związku z realizacją której Abonent złożył reklamację będzie już rozwiązana lub Abonent zwróci się z wnioskiem do Operatora o zwrot przyznanego odszkodowania (zwrot odszkodowania następuje na wskazane konto bankowe Abonenta lub poprzez wypłatę w Biurze Obsługi, na wniosek Abonenta, w terminie 30 dni od złożenia odpowiedniego wniosku. Wniosek o dokonanie płatności przelewem lub poprzez wypłatę winien zostać doręczony Operatorowi do ostatniego dnia miesiąca, w którym stwierdzone zostało roszczenie Abonenta o zapłatę (w szczególności w toku postępowania reklamacyjnego).
5. Prowadzenie przez Operatora postępowania reklamacyjnego nie ogranicza prawa zgłaszającego do dochodzenia odszkodowania z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi w postępowaniu sądowym.

#### § 36

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a. niewłaściwą ochronę danych w Terminalu abonenckim, w szczególności za zabezpieczenie antywirusowe oraz przed ingerencją osób trzecich,
  - b. za treść i zawartość danych transmitowanych przez Sieć i sieć Internet, jak również za straty wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanego tą drogą,
  - c. za treść i zawartość reemitowanych programów radiowych i telewizyjnych,
  - d. za wystąpienie przerw i zakłóceń powstałych wskutek: siły wyższej, wadliwego działania łącz innych operatorów, nieprawidłowej konfiguracji lub działania Terminalu abonenckiego lub awarii zasilania energetycznego linii kablowej zasilającej budynek.
  - e. straty jakie poniósł Abonent na skutek przerw i zakłóceń w dostępie do Pakietu Usług Multimedialnych bez względu na ich przyczynę.
  - f. następstwa udostępnienia osobom trzecim przez Abonenta kodu i hasła dostępowego umożliwiających dokonywanie m.in. zamówień drogą elektroniczną oraz zmian w Umowie.

#### § 37

Operator zaleca Abonentowi zainstalowanie w Terminalu abonenckim oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Terminala abonenckiego, jak również kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą Sieci lub innych źródeł.

#### § 38

Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych przez Operatora lub upoważnione przez niego podmioty do celów związanych z wykonywaniem Umowy.

#### § 39

W sprawach nie uregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy obowiązującego prawa, a w szczególności przepisy ustawy Prawo Telekomunikacyjne, przepisy wykonawcze do ustawy oraz przepisy Kodeksu cywilnego.

#### § 40

1. Operator zastrzega sobie prawo do zmian postanowień zawartych w Regulaminie i Cenniku. Operator doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian:
  - a. w formie pisemnej wraz z fakturą za świadczoną usługę
  - b. w formie przesyłki elektronicznej opatrzonej podpisem elektronicznym, o ile Abonent ma założone konto w domenie [www.dolsat.pl](http://www.dolsat.pl) lub [www.dolsatbelchatow.pl](http://www.dolsatbelchatow.pl) lub zamówił usługę eFaktury lub podał inne konto e-mail do kontaktu.
2. W przypadku, gdy Abonent nie zaakceptuje zmian, o których mowa w ust. 1, przysługuje mu prawo do wypowiedzenia Umowy z zachowaniem terminu określonego w § 16 ust. 1 Regulaminu. W razie skorzystania z tego prawa Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi przyznanej Abonentowi, z wyjątkiem przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmian następuje na skutek zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych. Nie skorzystanie z prawa do wypowiedzenia Umowy w terminie 30 dni od daty przekazania informacji o zmianie postanowień zawartych w Regulaminie lub w Cenniku traktowane będzie jako akceptacja wprowadzonych zmian przez Abonenta.
3. W przypadku, gdy Abonent nie akceptując planowanych zmian postanowień Regulaminu lub Cennika wypowiada Umowę, przez cały okres jej wypowiedzenia w stosunku do Abonenta obowiązują brzmienie Regulaminu i Cennika bez uwzględnienia zmian, na które Abonent nie wyraził zgody.

#### § 41

Regulamin wchodzi w życie dnia **01 marca 2015 r.**