

## Rozdział 1 - Postanowienia ogólne

### §1 Przedmiot Regulaminu

1. Regulamin określa zakres i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych przez ASTA-NET S.A. z siedzibą w Pile, przy ul. Podgórznej 10, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, IX Wydział Gospodarczy KRS pod nr KRS 0000534131, NIP: 7640001839, REGON: 570010801, o kapitale zakładowym 23.000.000 zł w całości pokrytym.
2. Biuro Obsługi Klienta (siedziba główna), mieści się w Pile (64- 920), ul. Drygasa 29, tel. (67) 350 90 00 (opłata za połączenia nie wyższa niż za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent), fax (67) 350 90 02, e-mail: bok@asta-net.pl.

### §2 Definicje

Definicje użyte w niniejszym Regulaminie oznaczają:

1. Abonament - miesięczna opłata uiszczana przez Abonenta za usługi świadczone przez Dostawcę zgodnie z Cennikiem i warunkami Umowy Abonenckiej;
2. Aktywacja - czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług lub korzystanie z nich na zmienionych warunkach, za opłatą zgodnie z Cennikiem;
3. Abonent - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna albo jednostka niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, z którą Dostawca zawarł Umowę Abonencką;
4. Adapter – urządzenie telekomunikacyjne, umożliwiające podłączenie do RPS i kierowanie do niej lub modyfikowanie komunikatów, połączeń telefonicznych lub sygnałów pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych;
5. Awaria - nieprawidłowość funkcjonowania Sieci, RPS lub Urządzenia Abonenckiego, skutkująca zaprzestaniem świadczenia Usług, określonych w Umowie Abonenckiej lub Regulaminie;
6. Biuro Obsługi Klienta (BOK) - jednostka organizacyjna „ASTA-NET” odpowiedzialna za obsługę Abonenta. Szczegółowe dane dotyczące pracy Biura Obsługi Klienta dostępne są na stronie internetowej: [www.asta-net.pl/salony-sprzedazy](http://www.asta-net.pl/salony-sprzedazy);
7. Budynek Mieszkalny Jednorodzinny - budynek wolno stojący albo budynek w zabudowie bliźniaczej, szeregowej lub grupowej, służący zaspokajaniu potrzeb

mieszkaniowych, stanowiący konstrukcyjnie samodzielną całość, w którym nie wydzielono lokali albo wydzielono nie więcej niż dwa lokale.

8. Cennik - zestawienie, stanowiące odrębny dokument lub zawarte w Regulaminie promocji, zawierające ceny i opis Usługi oraz Usług Dodatkowych, w tym pakietów cenowych, do których płatności zobowiązany jest Abonent, dostępny w Biurze Obsługi Klienta i Serwisie Internetowym Dostawcy, przy czym dla usług serwisowych obowiązuje Cennik usług serwisowych;
9. Blokada sieci nienaziemnych - usługa, wprowadzona zgodnie z wymogiem prawnym, wynikającym z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/612 z dnia 6 kwietnia 2022r. w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii, polegająca na blokadzie połączeń z sieciami satelitarnymi, morskimi i samolotowymi.
10. Dane lokalizacyjne – dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej, wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego;
11. Dane transmisyjne – dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym również dane lokalizacyjne;
12. Dokument Księgowy - rachunek, faktura lub inny dokument, będący podstawą do dokonywania przez Abonenta płatności;
13. Doładowanie Konta – zakup Pakietu dodatkowej transmisji danych lub dodatkowej ilości jednostek taryfikacyjnych, który będzie przeznaczony na korzystanie z Usługi Internetu mobilnego lub Usług Telefonii komórkowej Namaste, świadczonych przez Dostawcę;
14. Dzień roboczy - dzień, który nie jest dniem wolnym od pracy (od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem sobót, niedziel i określonych ustawowo świąt);
15. Główna Karta Dostępowa – karta dostępowa, na której aktywowane są Programy, zgodnie z wybranym przez Abonenta Pakietem Usługi Telewizji Cyfrowej;
16. Główny Dekoder MeeVu – Urządzenie typu STB, służące do dekodowania sygnału Programów w ramach Usługi Telewizji MeeVu, zgodnie z wybranym przez Abonenta Pakietem Usługi Telewizji MeeVu;
17. GPRS Limiter w Roamingu - usługa, którą zgodnie z wymogiem prawnym, wynikającym z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/612 z dnia 6 kwietnia 2022r. w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii każdy Abonent ma aktywną, polegająca na wprowadzeniu limitu danych w Roamingu;
18. Instalacja – właściwy ze względu na rodzaj objętych Umową Abonencką zespół urządzeń i kabli, w tym między innymi gniazd abonenckich, odgałęźników, rozgałęźników, filtrów, zwrotnic internetowych, zainstalowanych w Lokalu

Abonenta w sposób umożliwiający korzystanie z Usług;

19. Karta SIM – karta z mikroprocesorem (także karta USIM) udostępniana Abonentowi/ Użytkownikowi, umożliwiająca za pomocą Urządzenia Odbiorczego dostęp do Usług świadczonych przez Dostawcę, której przypisano: Numer Abonencki, kod PIN oraz kod PUK, a także inne cechy np. numery i aplikacje dodatkowe. Karta SIM przekazana Abonentowi/ Użytkownikowi, stanowi własność Dostawcy do momentu zaprzestania świadczenia Usług;
20. Kod Dostępu – kod cyfrowy, udostępniony Abonentowi przez Dostawcę, służący zatwierdzaniu wykonywanych przez Abonenta operacji w odniesieniu do Usług Telewizji MeeVu lub Usługi Dodatkowej MeeVu GO, w szczególności zatwierdzaniu zamówień na świadczenie usług, związanych z dodatkową płatnością;
21. Kod PIN – unikalny kod cyfrowy zabezpieczający dostęp do Karty SIM;
22. Kod PUK – unikalny kod cyfrowy, przy wykorzystaniu którego znosi się blokadę Kodu PIN;
23. Kod USSD – udostępniony w Serwisie Internetowym Dostawcy kod, uruchamiający lub/i sprawdzający stan Usługi Internetu mobilnego lub Usług Telefonii komórkowej Namaste;
24. Konsument - osoba fizyczna zawierająca Umowę Abonencką w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową;
25. Limit – określone przez Dostawcę kwotowe lub ilościowe ograniczenie wartości Usługi Internetu Mobilnego (transmisja danych) lub Usług Telefonii komórkowej Namaste (jednostki taryfikacyjne), określone w Umowie Abonenckiej, którego przekroczenie w danym Okresie rozliczeniowym będzie uprawniało Dostawcę do podjęcia działań określonych w Regulaminie;
26. Limit kwotowy - górna granica zobowiązań Abonenta wobec Dostawcy, której wysokość jest określona w Regulaminie, po przekroczeniu której w danym Okresie rozliczeniowym Dostawca może zawiesić możliwość inicjowania połączeń telefonicznych oraz świadczenia innych usług dodatkowych (w przypadku Usług Telefonii komórkowej Namaste). Zawieszenie nie dotyczy bezpłatnych połączeń wychodzących do numerów alarmowych i służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy;
27. Lokal - wydzielona trwałymi ścianami w obrębie budynku izba lub zespół izb, w którym świadczone są lub mają być świadczone Usługi;
28. Modem – urządzenie elektroniczne, umożliwiające za pośrednictwem Karty SIM/USIM korzystanie z Usługi Internetu Mobilnego, posiadające odpowiedni dokument i oznaczenie zgodności z obowiązującymi przepisami prawa i dopuszczone do pracy w Sieci lub RPS. Modem może mieć postać modemu zewnętrznego względem Urządzenia Odbiorczego lub może stanowić część

składową Urządzenia Odbiorczego;

29. Numer Abonencki – nadany lub przeniesiony Abonentowi przez Dostawcę numer telefoniczny, określony w Umowie Abonenckiej;
30. Numer ID - osobisty numer identyfikacyjny Abonenta;
31. Netykieta - ogólnie pojęta kultura sieciowa - zasady postępowania Abonenta w sieci Internet. Za działania niezgodne z Netykietą uważa się w szczególności: posługiwanie się nieprzyzwoitym i obelżywym słownictwem, zamieszczanie materiałów niezgodnych z prawem lub powszechnie uznanych za obraźliwe; nadto wszelkie działania polegające na ingerowaniu w sprzęt i oprogramowanie innych użytkowników Sieci lub RPS oraz pozyskiwanie danych bez ich zgody; rozpowszechnianie wirusów, a nadto stosowanie nielegalnego oprogramowania;
32. Kaucja - kwota wpłacana przez Abonenta, stanowiąca zabezpieczenie należności za usługi wykonane przez Dostawcę;
33. Dostawca - firma ASTA-NET S.A. z siedzibą w Pile przy ul. Podgórna 10, świadcząca Usługi;
34. Obszar - część terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, na którym Dostawca ma możliwości techniczne świadczenia Usług dostępu do Internetu, Usług Telewizji MeeVu, Usług Telewizji Cyfrowej oraz Usług Telefonii za pośrednictwem Sieci Dostawcy;
35. Okres Rozliczeniowy - okres, za który dokonywane są rozliczenia należności (opłaty) Abonenta wobec Dostawcy z tytułu świadczenia Usług. Okres rozliczeniowy rozpoczyna się i kończy w dniach wskazanych przez Dostawcę na Dokumencie księgowym;
36. Okres ważności dla usług wychodzących - okres, rozpoczynający się z chwilą zasilenia konta, określony w Cenniku lub w Regulaminie promocji, o którym Abonent/Użytkownik może skorzystać środki zgromadzone na koncie na usługi płatne wychodzące. Dotyczy usług przedpłaconych;
37. Operator – inny niż Dostawca przedsiębiorca telekomunikacyjny;
38. Pakiet - określony w ofercie Dostawcy zakres Usługi;
39. Pakiet kwotowy – zasilenie konta środkami o określonej wielkości do wykorzystania na Usługi Internetu mobilnego lub Usługi Telefonii komórkowej Namaste w danym Okresie rozliczeniowym. Niewykorzystany Pakiet kwotowy w danym Okresie rozliczeniowym nie przechodzi na kolejne Okresy rozliczeniowe;
40. PKE - ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej;
41. Podstawowa obsługa serwisowa – usługa serwisowa polegająca na usuwaniu Usterek i Awarii z wyłączeniem nieuzasadnionych wezwań ekipy serwisowej oraz usług przekraczających ramy bezpłatnej usługi serwisowej, określonych w Regulaminie oraz w Cenniku usług serwisowych;

42. Program – uporządkowane zestawy audycji telewizyjnych lub radiowych, reklam i innych przekazów, regularnie nadawane przez nadawcę w ściśle określonych ramach czasowych;
43. Przedstawiciel - osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązania Umowy Abonenckiej lub uprawniona do wykonania jej postanowień, a także osoba wykonująca w imieniu Dostawcy czynności techniczne konieczne do świadczenia Usług na rzecz Abonenta;
44. Regulamin – niniejszy Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, będący integralną częścią Umowy Abonenckiej;
45. Regulamin promocji - regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia Usług przez Dostawcę, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za Usługi, bądź innych opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy;
46. Rejestracja - wprowadzenie do systemu obsługującego Użytkowników, danych udostępnianych przez Użytkownika w sposób określony w Regulaminie;
47. Roaming – usługa telekomunikacyjna, polegająca na zapewnieniu Abonentowi/ Użytkownikowi możliwość korzystania z sieci operatorów zagranicznych, z którymi Dostawca lub przedsiębiorcy telekomunikacyjni współpracujący z Dostawcą zawarli odrębne porozumienia. W uzasadnionych przypadkach Dostawca może ograniczyć w poszczególnych krajach korzystanie z sieci telekomunikacyjnej lub wybranych usług niektórych operatorów;
48. Ruchoma publiczna sieć telekomunikacyjna (RPS) – ruchoma publiczna sieć telekomunikacyjna, udostępniana Dostawcy przez SAT-Film, przy wykorzystaniu której Dostawca świadczy Usługi Internetu mobilnego oraz Usługi Telefonii komórkowej Namaste;
49. SAT-Film – „SAT-Film” sp. z o.o. i wspólnicy sp. k. z siedzibą w Łodzi (KRS: 0000314914), będący na podstawie umowy zawartej z Polkomtel sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (KRS: 0000419430) operatorem RPS, z użyciem której Dostawca świadczy Usługi Internetu mobilnego oraz Usługi Telefonii komórkowej Namaste;
50. Serwis Internetowy Dostawcy – prowadzona przez Dostawcę strona internetowa pod adresem [www.asta-net.pl](http://www.asta-net.pl);
51. Sieć - sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia usług telekomunikacyjnych, w tym sieć Dostawcy oraz sieć telekomunikacyjna lub jej część udostępniana Dostawcy przez innego Operatora na podstawie odrębnego tytułu prawnego celem świadczenia Usług na rzecz Abonentów, przy wykorzystaniu której Dostawca świadczy Usługi na rzecz Abonenta;
52. Siła wyższa - zdarzenie zewnętrzne niezależne od strony umowy (Dostawca,

Abonent); zdarzenie, któremu dana strona nie mogła zapobiec. Siła wyższa obejmuje w szczególności klęski naturalne takie jak: trzęsienia ziemi, powódzie, zawieje, zamiecie;

53. Treść cyfrowa - dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej;
54. Trwały nośnik – materiał lub narzędzie umożliwiające Abonentowi lub Dostawcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci; w szczególności papier, pamięć, USB, płyty CD-ROM, DVD, karty pamięci, dyski twarde komputerów, sms lub poczta elektroniczna;
55. Umowa Abonencka - Umowa o świadczenie Usługi, zawarta w formie pisemnej lub formie elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego w Serwisie Internetowym Dostawcy, a w przypadku udostępnienia przez Dostawcę takiej możliwości także w inny sposób w formie elektronicznej lub dokumentowej, zawierająca zgodne oświadczenie Abonenta i Dostawcy w przedmiocie świadczenia i korzystania z Usługi;
56. Umowa zawarta na odległość - Umowa Abonencka zawarta z Konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia Umowy włącznie;
57. Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy - Umowa Abonencka z Konsumentem zawarta:
  - a. przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy (siedzibą Dostawcy lub Biurem Obsługi Klienta),
  - b. w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Konsumenta w okolicznościach, o których mowa pod lit. a, w lokalu przedsiębiorstwa Dostawcy (siedzibie Dostawcy lub Biurze Obsługi Klienta) lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z Konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy (siedzibą Dostawcy lub Biurem Obsługi Klienta), przy jednoczesnej fizycznej obecności stron;
58. Urządzenie Abonenckie - udostępnione Abonentowi przez Dostawcę urządzenie telekomunikacyjne wraz z osprzętem (zasilacz, kable), przeznaczone do świadczenia Usług przez Dostawcę;
59. Urządzenie Odbiorcze - urządzenie końcowe będące własnością Abonenta, służące do odbioru sygnału dostarczanego przez Dostawcę za pomocą Sieci lub

RPS oraz Urządzenia Abonenckiego (tj. odbiornik telewizyjny, radiowy, telefon stacjonarny, telefon mobilny, komputer);

60. Usługa - usługa dostarczania sieci telekomunikacyjnej, przeznaczonej do rozpowszechniania lub rozprowadzania programów radia i telewizji, do świadczenia usługi dostępu do Internetu lub do świadczenia usługi telefonicznej, usługa rozpowszechniania lub rozprowadzania programów radia i telewizji, usługa dostępu do Internetu lub usługa telefonii stacjonarnej, usługa mobilnych usług głosowych, wiadomości tekstowych, wiadomości multimedialnych wraz z Usługami Dodatkowymi, jak również usługi serwisowe, świadczone na rzecz Abonenta przez Dostawcę. Zakres Usług świadczonych na rzecz poszczególnych Abonentów określa Umowa Abonencka;

60a. Usługa cyfrowa – świadczona przez Dostawcę Usługa, będąca usługą cyfrową w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, tj. pozwalająca Konsumentowi na: a) wytwarzanie, przetwarzanie, przechowywanie lub dostęp do danych w postaci cyfrowej, b) wspólne korzystanie z danych w postaci cyfrowej, które zostały przesłane lub wytworzone przez Konsumenta lub innych użytkowników tej usługi, c) inne formy interakcji za pomocą danych w postaci cyfrowej.

61. Usługi Dodatkowe - usługi towarzyszące Usłudze, w tym wymienione w Cenniku, w szczególności:

a. EPG – Usługa Dodatkowa względem Usługi Telewizji Cyfrowej oraz Usługi Telewizji MeeVu, umożliwiająca Abonentowi korzystanie z elektronicznego przewodnika po Programach, zawierającego informacje o ramówce tych programów oraz o poszczególnych audycjach,

b. Catch-Up – Usługa Dodatkowa względem Usługi Telewizji MeeVu, umożliwiająca Abonentowi oglądanie wybranych Programów w określonej przez Dostawcę pętli czasowej, po dacie ich pierwotnej reemisji,

c. Pakiet Bezpieczeństwa - Usługa Dodatkowa względem Usługi dostępu do Internetu, polegająca na udostępnieniu Abonentowi oprogramowania zabezpieczającego GDATA Internet Security w postaci pliku, umożliwiającego ochronę systemu komputerowego lub urządzenia mobilnego Abonenta przed zagrożeniami pochodzącymi z sieci Internet; producentem oprogramowania jest G DATA Software Sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinku, ul. 28 Lutego 2, 78-400 Szczecinek, zarejestrowane w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Koszalinie, Wydział IX Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem 0000137515, NIP 6731008232, REGON 330364324 pobranego ze strony internetowej producenta tego oprogramowania, potwierdzonego certyfikatem; w zależności od wybranego

przez Abonenta pakietu, Pakiet Bezpieczeństwa może obejmować jedną lub większą liczbę licencji na powyższe oprogramowanie.

- d. Internet WiFi – Usługa Dodatkowa względem Usługi dostępu do Internetu, umożliwiająca Abonentowi bezprzewodowy dostęp do sieci Internet;
- e. MeeVu GO – Usługa Dodatkowa względem Usługi Telewizji MeeVu oraz Usługi Telewizji Cyfrowej, umożliwiająca Abonentowi dostęp do Usługi Telewizji MeeVu poprzez urządzenia mobilne oraz przeglądarkę internetową. Warunki świadczenia Usługi MeeVu GO wskazane zostały w odrębnym Regulaminie Usługi MeeVu GO;
- f. MeeVu VOD – Usługa Dodatkowa względem Usługi Telewizji MeeVu, umożliwiająca Abonentowi dostęp do bibliotek zawierających filmy i seriale oraz odtwarzanie wybranych, w zależności od treści Umowy Abonenckiej, uprzednio opłaconych lub bezpłatnych audycji w określonym czasie,
- g. Multiroom – Usługa Dodatkowa względem Usługi Telewizji Cyfrowej, umożliwiająca (za pomocą dodatkowego dekodera i karty dostępowej lub modułu CAM i karty dostępowej) dostęp do tych samych Programów, jakie dostarczane są Abonentowi zgodnie z wybranym przez niego Pakietem na Głównej Karcie Dostępowej;
- h. MeeVu Multiroom – Usługa Dodatkowa względem Usługi Telewizji MeeVu, umożliwiająca (za pomocą dodatkowego dekodera MeeVu) dostęp do tych samych Programów, jakie dostarczane są Abonentowi zgodnie z wybranym przez niego Pakietem na Głównym Dekoderze MeeVu;
- i. nPVR – Usługa Dodatkowa względem Usługi Telewizji MeeVu, umożliwiająca Abonentowi zlecenie dokonania nagrania wybranej audycji w przyszłości, za pomocą EPG,
- j. MAX - Usługa Dodatkowa względem Usługi dostępu do Internetu, polegająca na umożliwieniu Abonentowi uzyskania dostępu do serwisu MAX zawierającego treści audiowizualne za pośrednictwem strony [www.max.com](http://www.max.com).
- k. Pause&Resume – Usługa Dodatkowa względem Usługi Telewizji MeeVu, umożliwiająca zatrzymanie i późniejsze wznowienie odtwarzania wybranej audycji, dostępnej w ramach Programu, w tym również do wznowienia jej na innym Urządzeniu Abonenckim,
- l. **Personalizacja** – Usługa Dodatkowa względem Usługi Telewizji MeeVu, umożliwiająca Abonentowi utworzenie profilu Użytkownika, za pomocą którego możliwe jest zarządzanie listą Programów, w tym utworzenie profilu dziecięcego, z ograniczeniem dostępności do wybranych Programów,
- m. **Restart TV** – Usługa Dodatkowa względem Usługi Telewizji MeeVu, umożliwiająca Abonentowi oglądanie wybranych audycji, dostępnych w ramach Programów od samego początku,
- n. **Symetryczna prędkość wysyłania** – Usługa Dodatkowa względem Usługi dostępu



- do Internetu świadczonej w technologii GPON, polegająca na zwiększeniu zapewnianej przez Dostawcę w ramach Usługi dostępu do Internetu prędkości wysyłania poprzez zrównanie jej z prędkością pobierania,
- o. **TimeShift** – Usługa Dodatkowa względem Usługi Telewizji MeeVu, umożliwiająca Abonentowi zatrzymanie i przewijanie wstecz wybranych audycji, dostępnych w ramach Programów,
  - p. WiFi HomeSpot (zestaw: router i repeater) – Usługa Dodatkowa względem Usługi dostępu do Internetu, umożliwiająca zwiększenie prędkości i zasięgu domowej sieci WiFi za pośrednictwem Urządzenia Abonenckiego (zestaw: router i repeater);
  - q. WiFi HomeSpot repeater – Usługa Dodatkowa względem Usługi dostępu do Internetu, umożliwiająca wzmocnienie sygnału domowej sieci WiFi za pośrednictwem Urządzenia Abonenckiego (repeater), przy czym warunkiem korzystania z tej Usługi Dodatkowej jest posiadanie zawartej Umowy Abonenckiej, w ramach której na rzecz Abonenta świadczona jest Usługa Dodatkowa WiFi HomeSpot, o której mowa w lit. p powyżej;
  - r. Wyszukiwarka – Usługa Dodatkowa względem Usługi Telewizji MeeVu, umożliwiająca Abonentowi wyszukiwanie Programów, aplikacji i innych elementów;
  - s. CANAL+ online - wskazana w Cenniku lub Cenniku Promocji Usługa Dodatkowa względem Usługi Telewizji, usługi dostępu do Internetu, usługi Internetu mobilnego, usługi Telefonii stacjonarnej lub usługi Telefonii komórkowej Namaste, polegająca na umożliwieniu Abonentowi uzyskania dostępu do Serwisu CANAL+ online, w okresie udostępniania tego Serwisu przez jego dostawcę, tj. CANAL+ Polska S.A.
62. Usługi Telewizji – Usługi Telewizji Cyfrowej lub Usługi Telewizji MeeVu;
63. Usterka – techniczna wada Sieci lub RPS, obniżająca jakość świadczonej Usługi, lecz umożliwiająca korzystanie z tej Usługi;
64. Użytkownik – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która przy wykorzystaniu Karty SIM lub telekarty lub w inny sposób określony przez Dostawcę uiszcza opłatę za Usługi. Określenie to dotyczy przedpłaconych Usług Internetu mobilnego oraz Usług Telefonii komórkowej Namaste;
65. Zamawiający – podmiot wnioskujący o zawarcie Umowy Abonenckiej lub przyjmujący ofertę Dostawcy zawarcia Umowy Abonenckiej;
66. Zamówienie - porozumienie, na podstawie którego Strony wskazują zakres Usług, które mają być przedmiotem Umowy Abonenckiej, pozwalające na ustalenie faktu istnienia możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, stworzenie takich możliwości lub określenie kosztów ich stworzenia;
67. Zawieszenie Świadczenia Usługi - okresowe zaprzestanie świadczenia Usługi lub jej elementów, w szczególności Usług Dodatkowych, z jednoczesną rezerwacją

na rzecz Abonenta zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji;

68. Zakończenie Sieci (Gniazdo Abonenckie) - fizyczny punkt w Lokalu Abonenta, w którym Abonent otrzymuje dostęp do Sieci.
69. Nadużycie w komunikacji elektronicznej – świadczenie lub korzystanie z usługi telekomunikacyjnej lub korzystanie z urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, których celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu lub użytkownikowi końcowemu lub osiągnięcie nienależnych korzyści dla podmiotu dopuszczającego się tego nadużycia, innej osoby fizycznej, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, w szczególności: Generowanie sztucznego ruchu rozumiane jako wysyłanie lub odbieranie komunikatów lub połączeń głosowych w sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem urządzeń telekomunikacyjnych lub programów, których celem nie jest skorzystanie z usługi telekomunikacyjnej, lecz ich zarejestrowanie na punkcie połączenia sieci telekomunikacyjnych lub przez systemy rozliczeniowe; Smishing rozumiany jako wysłanie wiadomości SMS, w której nadawca podszywa się pod inny podmiot w celu nakłonienia odbiorcy tej wiadomości do określonego zachowania, w szczególności przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem, otwarcia strony internetowej, inicjowania połączenia głosowego lub instalacji oprogramowania; CLI spoofing rozumiany jako nieuprawnione posłużenie się lub korzystanie przez użytkownika lub przedsiębiorcę telekomunikacyjnego wywołującego połączenie głosowe informacją adresową wskazującą na osobę fizyczną, osobę prawną albo jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej inną niż ten użytkownik lub przedsiębiorca telekomunikacyjny, służące podszyciu się pod inny podmiot, w szczególności w celu wywołania strachu, poczucia zagrożenia lub nakłonienia odbiorcy tego połączenia do określonego zachowania, zwłaszcza do przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem lub instalacji oprogramowania; Nieuprawniona zmiana informacji adresowej rozumiana jako niezgodne z prawem modyfikowanie informacji adresowej uniemożliwiające albo istotnie utrudniające ustalenie, przez uprawnione podmioty lub przedsiębiorców telekomunikacyjnych uczestniczących w dostarczeniu komunikatu, informacji adresowej użytkownika wysyłającego komunikat, przy czym nie stanowi nieuprawnionej zmiany informacji adresowej zmiana wyłącznie adresu IP użytkownika wysyłającego komunikat.
70. Serwis CANAL+ online - serwis streamingowy udostępniany przez CANAL+ Polska S.A., za pośrednictwem którego można uzyskać dostęp do określonych Treści Multimedialnych oraz Programów linearnych, który jest dostępny przez: 1) stronę internetową [www.canalplus.com](http://www.canalplus.com), lub 2) Aplikację CANAL+ - oprogramowanie

dostępne do zainstalowania na wybranych odbiornikach telewizyjnych lub urządzeniach mobilnych takich jak telefon komórkowy, tablet, itp. umożliwiających bezpośredni dostęp do Serwisu CANAL+ online. W ramach Serwisu CANAL+ online Abonent nie uzyskuje możliwości nabywania pakietów usług innych dostawców niż bezpośrednio dostarczane przez CANAL+ Polska S.A.

71. Treści Multimedialne – w odniesieniu do Usługi Dodatkowej CANAL+ online - m.in. seriale, filmy i treści sportowe, mające charakter Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej, udostępniane za pośrednictwem Internetu, w formie transmisji w czasie rzeczywistym lub na indywidualne żądanie Abonenta, po spełnieniu warunków określonych w niniejszym Regulaminie, zaakceptowaniu Regulaminu Serwisu CANAL+ online oraz Polityki Prywatności dostępnych na stronie [www.canalplus.com](http://www.canalplus.com). Programy linearne udostępniane przez CANAL+ Polska S.A. w Serwisie CANAL+ online nie stanowią Treści cyfrowych ani Usługi cyfrowej.
72. Urządzenie Odbiorcze Dostawcy - wskazane w Cenniku lub Cenniku Promocji urządzenie końcowe (odbiornik telewizyjny), pochodzące od producenta zewnętrznego, będące własnością Dostawcy, umożliwiające korzystanie z Usługi Telewizji za pośrednictwem Sieci lub RPS oraz Urządzenia Abonenckiego.

### **§3 Forma oświadczeń**

1. O ile Regulamin, Umowa Abonencka, Cennik, Regulamin promocji lub bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, wszelkie oświadczenia mogą być składane w formie pisemnej, elektronicznej (w rozumieniu art. 78[1] KC) lub w formie dokumentowej (w rozumieniu art. 77[2] KC). W przypadku oświadczeń składanych za pomocą poczty elektronicznej lub telefonu Abonent zobowiązany jest do korzystania z adresu (numeru telefonu) podanego Dostawcy przy zawarciu Umowy Abonenckiej (z uwzględnieniem dokonanych przez Abonenta późniejszych zmian). Dostawca może także zapewnić Abonentowi możliwość przekazywania mu informacji przez Dostawcę lub składania oświadczeń woli przez Abonenta za pośrednictwem indywidualnego konta w Serwisie Internetowym Dostawcy (elektroniczny formularz).
2. W przypadku, gdy oświadczenia woli (w szczególności oświadczenia o zawarciu lub zmianie Umowy Abonenckiej) składane są w formie dokumentowej, Dostawca utrwała i dostarcza Abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy Abonenckiej oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami na Trwałym nośniku.

## **Rozdział 2 - Zakres i ogólne warunki świadczenia Usług**

### **§4 Świadczone Usługi. Obowiązki Dostawcy**

1. Dostawca zobowiązuje się do odpłatnego świadczenia na rzecz Abonenta Usług wskazanych w Umowie Abonenckiej. W zależności od szczegółowych postanowień Umowy Abonenckiej, Dostawca świadczy w szczególności:
  - a. usługę przyłączenia do Sieci,
  - b. usługę aktywacji przyłącza,
  - c. usługę dostarczania Sieci telekomunikacyjnej, przeznaczonej do rozpowszechniania lub rozprowadzania programów radio i telewizji, dostępu do Internetu oraz telefonii stacjonarnej,
  - d. usługę rozpowszechniania lub rozprowadzania programów radio i telewizji w technologii cyfrowej (Usługa Telewizji Cyfrowej),
  - e. usługę rozpowszechniania lub rozprowadzania programów radio i telewizji w technologii cyfrowej opartej na protokole IP, (Usługa Telewizji MeeVu);
  - f. usługę dostępu do Internetu
  - g. usługę Internetu mobilnego,
  - h. usługę Telefonii stacjonarnej,
  - i. usługę multimedialnych usług głosowych, wiadomości tekstowych, wiadomości multimedialnych (Usługa Telefonii komórkowej Namaste),
  - j. Usługi Dodatkowe,
  - k. Podstawowe usługi serwisowe, w tym usuwanie Usterek i Awarii,
    - l. inne usługi określone w Cenniku.
2. Dostawca świadczy Usługi w zasięgu Sieci, a w przypadku Usług Internetu mobilnego i Usług Telefonii komórkowej Namaste, w zasięgu RPS oraz, w zakresie Roamingu, w sieciach operatorów zagranicznych, z którymi Dostawca lub przedsiębiorcy telekomunikacyjni współpracujący z Dostawcą zawarli odrębne porozumienia, w ramach istniejących możliwości technicznych. Usługa przyłączenia do Sieci wykonywana jest w sytuacji, gdy istnieją ku temu warunki techniczne. W przypadku, gdy Lokal Abonenta znajduje się poza zasięgiem Sieci, przyłączenie może zostać dokonane na podstawie zawartych w Umowie Abonenckiej postanowień w przedmiocie warunków przyłączenia oraz wysokości opłaty za przyłączenie lub odrębnej umowy o wykonanie przyłącza .
3. Świadczenie Usług następuje na podstawie wymienionych niżej dokumentów Dostawcy:
  - a. Umowy Abonenckiej,
  - b. Podsumowania warunków umowy,
  - c. Regulaminu promocji, jeżeli Umowa Abonencka zawarta zostanie na warunkach promocyjnych,
  - d. Regulaminu świadczenia Usługi Telewizji dla firm, jeżeli Umowa Abonencka w

zakresie Usługi Telewizji zawarta zostanie z podmiotem prowadzącym działalność gospodarczą, w ramach prowadzonej przez ten podmiot działalności gospodarczej, na warunkach Cennika standardowego Dostawcy,

e. niniejszego Regulaminu,

f. Regulaminu Usługi MeeVu GO, jeżeli ma być ona świadczona zgodnie z wyborem Abonenta,

g. Cennika oraz Cennika usług serwisowych.

4. Wszystkie te powyższe dokumenty określają warunki Umowy Abonenckiej i są przedstawiane Abonentowi przed zawarciem umowy, składając się na tzw. informacje przedumowne. Zaakceptowane Podsumowanie warunków umowy oraz pozostałe informacje przedumowne stanowią integralną częścią Umowy, a zmiana ich postanowień może nastąpić wyłącznie na zasadach określonych w Umowie i stanowi zmianę warunków Umowy.

5. Dostawca zobowiązuje się świadczyć Usługi z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych. Minimalne poziomy jakości Usługi mogą określać postanowienia niniejszego Regulaminu dotyczące poszczególnych Usług. Umowa Abonencka, Cennik lub Regulamin promocji. Dostawca oświadcza, że 90% przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Usług usuwanych jest ciągu 24 godzin od uzyskania od nich informacji, a wskaźnik ilości reklamacji na 1000 Abonentów nie przekracza 20 w okresie jednego miesiąca.

6. Dostawca zapewnia Abonentom dostęp do niezbędnych informacji związanych z korzystaniem z Usług świadczonych przez Dostawcę. Informacje te przekazywane będą w sposób określony w przepisach powszechnie obowiązującego prawa, szczegółowo opisany w niniejszym Regulaminie i Umowie Abonenckiej. Niezależnie od sposobu przekazywania informacji opisanych w zdaniu poprzednim, będą one przekazywane za pośrednictwem informacyjnego kanału planszowego (telegazeta) emitowanego przez Dostawcę.

7. Dostawca nie wprowadza ograniczeń w dostępie ani korzystaniu z Usługi, innych niż jednoznacznie określone w Umowie Abonenckiej, Regulaminie, Regulaminie promocji w przypadku zawarcia Umowy Abonenckiej na warunkach promocyjnych, Regulaminie Usługi MeeVu GO, jeżeli ma być ona świadczona zgodnie z wyborem Abonenta, Regulaminie świadczenia Usługi Telewizji dla firm, jeżeli ma być ona świadczona zgodnie z wyborem Abonenta na warunkach określonych w ust. 3 lit. d. powyżej, z tym zastrzeżeniem, że Abonent zobowiązuje się nie udostępniać tej Usługi poza Lokalem.

## **§5 Obowiązki Abonenta**

1. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania opłat za świadczone przez

Dostawcę Usługi.

2. Abonent zobowiązany jest do udostępnienia w uzgodnionym wcześniej terminie nieruchomości (Lokalu):
  - a. w celu dokonania instalacji Zakończenia Sieci oraz wykonania innych czynności koniecznych dla prawidłowego przyłączenia Lokalu do Sieci lub aktywacji przyłącza;
  - b. w zakresie, w jakim jest to niezbędne do kontroli stanu technicznego Zakończenia Sieci lub Urządzenia Abonenckiego lub Urządzenia Odbiorczego Dostawcy, albo przeprowadzenia wymiany Urządzenia Abonenckiego wynikającej ze zmiany technologii świadczenia Usługi lub zużycia dotychczasowego Urządzenia Abonenckiego albo przeprowadzenia wymiany Urządzenia Odbiorczego Dostawcy w przypadkach uzasadnionych ze względów technicznych, organizacyjnych lub prawnych w celu zapewnienia należytego świadczenia usługi;
  - c. w zakresie niezbędnym do usunięcia Awarii lub Usterki.
3. Osoby przeprowadzające czynności opisane w ust. 2 powyżej są należycie umocowanymi Przedstawicielami Dostawcy.
4. Abonent zobowiązany jest do powstrzymania się od:
  - a. dołączania do Sieci lub RPS urządzeń telekomunikacyjnych, w tym Urządzeń Odbiorczych lub innych urządzeń niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy lub urządzeń nieprzeznaczonych do dołączania do Sieci lub RPS;
  - b. używania Karty SIM z wykorzystaniem Adaptera lub Urządzenia Odbiorczego kradzionego, niespełniającego wymagań określonych przez obowiązujące przepisy lub urządzeń nieprzeznaczonych do dołączania do RPS;
  - c. dołączania do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych, w tym Urządzeń Odbiorczych lub Urządzeń Odbiorczych Dostawcy w punktach niebędących jej zakończeniami;
  - d. naruszania lub ingerowania w urządzenia telekomunikacyjne Sieci, w wykonaną Instalację lub urządzenia innych Operatorów, w tym samowolnego dokonywania zmian, przeróbek, napraw, konserwacji oraz samodzielnego usuwania uszkodzeń;
  - e. zakłócania pracy Sieci lub RPS, w tym w zakresie bezpieczeństwa i integralności Sieci;
  - f. podejmowania działań powodujących ingerowanie lub niszczenie danych innych Abonentów, Sieci lub RPS;
  - g. udostępniania Zakończenia Sieci, RPS, Urządzenia Abonenckiego lub Urządzenia Odbiorczego Dostawcy osobom trzecim bez zgody Dostawcy, w tym: podłączanie dodatkowego urządzenia do Zakończenia Sieci, RPS lub umożliwienia korzystania z Usług poza Siecią lub nieruchomością (Lokalem) Abonenta, przy czym postanowienie to nie obejmuje udostępnienia lokalnej sieci radiowej na potrzeby

- korzystania z dostępu do sieci telekomunikacyjnej na rzecz użytkowników końcowych, zgodnie z art. 354 pkt 2) PKE;
- h. dokonywania jakichkolwiek zmian technicznych w użyczonym lub wynajętym Urządzeniu Abonenckim;
  - i. podłączania dodatkowego Urządzenia Abonenckiego, Urządzenia Odbiorczego lub Urządzenia Odbiorczego Dostawcy bez wykupienia stosownej Usługi Dodatkowej określonej w aktualnym Cenniku;
  - j. kierowania do sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych lub RPS przy użyciu karty SIM/USIM Abonenta ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych, bez zgody Dostawcy;
  - k. używania karty SIM/USIM w celu prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na masowym wykonywaniu połączeń telefonicznych do wybranych osób lub grup osób (tzw. call center), w szczególności poprzez automatyczną dystrybucję połączeń telefonicznych lub automatyczną interaktywną obsługę osoby dzwoniącej lub ingerencję systemu telekomunikacyjnego i informatycznego
  - l. używania karty SIM/USIM w systemach i urządzeniach służących do zautomatyzowanego monitoringu osób, budynków, pojazdów (tzw. rozwiązania telemetryczne);
  - m. wysyłania niezamówionych informacji handlowych (SPAM) lub wysyłania w sposób masowych treści marketingowych;
  - n. podejmowania działań, przy wykorzystaniu Usług, naruszających przepisy prawa, w szczególności dokonywania Nadużyć w komunikacji elektronicznej.
  - o. używania jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe działanie Urządzenia Odbiorczego Dostawcy;
  - p. podejmowania działań, które mogą negatywnie wpłynąć na Urządzenie Odbiorcze Dostawcy, w tym wprowadzania złośliwego oprogramowania;
  - q. dokonywania jakichkolwiek napraw Urządzenia Odbiorczego Dostawcy samodzielnie, z pomocą osób trzecich lub w serwisach innych niż te wskazane przez Dostawcę.
  - r. dokonywania jakichkolwiek zmian mających wpływ na zmianę parametrów technicznych Urządzenia Odbiorczego Dostawcy, jego przeznaczenie lub właściwości, celu używania lub konstrukcji oraz innych zmian, które mogłyby spowodować utratę gwarancji udzielonej na Urządzenie Odbiorcze Dostawcy przez gwaranta w ramach prowadzonej przez niego działalności gospodarczej, w szczególności producenta, importera lub sprzedawcy.
5. W przypadku stwierdzenia naruszeń lub ingerencji, o których mowa w ust. 4 powyżej, Dostawca zastrzega sobie możliwość zawiadomienia właściwych służb, w trybie przewidzianym prawem, o takich naruszeniach oraz przekazania danych osoby, która dopuściła się takich naruszeń. W przypadku, gdy naruszenia

lub ingerencje, bądź awaria Urządzenia Odbiorczego, Urządzenia Odbiorczego Dostawcy, Urządzenia Abonenckiego powodują zakłócenia w pracy Sieci lub RPS lub zagrażają prawidłowości świadczenia Usług przez Dostawcę innym Abonentom/Użytkownikom, Dostawca uprawniony jest do natychmiastowej eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług oraz do zawieszenia świadczenia Usługi. W takim przypadku Dostawca powiadomi Abonenta/Użytkownika niezwłocznie o wstrzymaniu świadczenia Usługi oraz o przyczynach tego zawieszenia. Świadczenie Usługi zostanie wznowione po zaniechaniu naruszeń lub usunięciu awarii Urządzenia Odbiorczego, Urządzenia Odbiorczego Dostawcy, Urządzenia Abonenckiego, Sieci lub RPS.

6. Wszelkich zmian, konserwacji, instalacji dodatkowych Zakończeń Sieci oraz usuwania uszkodzeń Sieci, Zakończenia Sieci lub Urządzenia Abonenckiego, udostępnionych przez Dostawcę i zainstalowanych u Abonenta, mają prawo dokonywać wyłącznie służby techniczne Dostawcy, w tym podmioty działające w jego imieniu lub na jego rzecz.

## **§6 Uprawnienia Abonenta**

1. Na zasadach określonych szczegółowo odpowiednimi postanowieniami Umowy Abonenckiej oraz Regulaminu, Abonent ma prawo do składania wniosków o:
  - a. instalację dodatkowego Zakończenia Sieci,
  - b. przeniesienie Zakończenia Sieci,
  - c. zmianę zakresu świadczonych Usług lub zmianę parametrów wszystkich lub niektórych z Usług,
  - d. ponowną Aktywację Usługi (w sytuacji wcześniejszej rezygnacji z Usług Dostawcy);
  - e. czasowe Zawieszenie Świadczenia Usługi oraz jej wznowienie po zakończeniu okresu zawieszenia, co zostało szczegółowo uregulowane w §40.
2. Korzystanie z wymienionych w ust. 1 powyżej uprawnień Abonenta może wiązać się z obowiązkiem poniesienia dodatkowej opłaty, jeżeli jej pobranie przewiduje obowiązujący Cennik.
3. Uwzględnienie przez Dostawcę wniosków Abonenta wymienionych w ust. 1 powyżej pozostaje uzależnione od okoliczności konkretnej sprawy, w tym w szczególności od spełnienia przez Abonenta warunków przewidzianych Umową, Regulaminem lub regulaminem promocji.

## **§7 Rozpoczęcie świadczenia Usługi**

1. Za dzień rozpoczęcia świadczenia Usługi uznaje się moment Aktywacji Usługi. Dostawca zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie określonym w Umowie Abonenckiej, z zastrzeżeniem, iż termin ten może ulec modyfikacji w przypadkach opisanych niniejszym Regulaminem. W przypadku Umowy Abonenckiej zawieranej na odległość lub poza



lokałem Dostawcy, na wniosek Abonenta będącego Konsumentem, Aktywacja Usługi może nastąpić przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy.

2. Przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, Dostawca może przeprowadzić test sprawności Usługi. Strony mogą spisać protokół z przeprowadzonego testu sprawności.
3. Przyłączenie do Sieci jest wykonywane w terminie ustalonym w Umowie Abonenckiej, który nie powinien być dłuższy niż 30 dni od zawarcia Umowy Abonenckiej, a w przypadku, gdy Usługi mają być świadczone z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnej udostępnianej Dostawcy przez innego Operatora celem świadczenia Usług na rzecz Abonenta, termin ten, ze względów technicznych, nie może być dłuższy niż 90 dni od zawarcia Umowy Abonenckiej, chyba że strony na wniosek Abonenta postanowią inaczej. Aktywacja jest dokonywana niezwłocznie po wykonaniu przyłączenia lub w terminie ustalonym w Umowie Abonenckiej.
4. Dostawca nie odpowiada za uchybienie terminowi określonemu w ust. 3 powyżej, jeżeli jego niezachowanie jest następstwem:
  - a. działania lub zaniechania Abonenta albo osób trzecich, za które Dostawca nie ponosi odpowiedzialności;
  - b. działania Siły wyższej;
  - c. braku możliwości technicznych wykonania przyłącza do Lokalu Abonenta,
  - d. przeniesienia numeru z zachowaniem okresu wypowiedzenia u dotychczasowego dostawcy usługi.
5. Jeżeli dotrzymanie ustalonego terminu podłączenia nie będzie możliwe z przyczyn wskazanych powyżej, Dostawca wyznacza nowy termin rozpoczęcia świadczenia Usługi i poinformuje o nim Abonenta, podając przyczynę opóźnienia.

## **§8 Zasady Podłączenia**

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Zakończenia Sieci i Urządzeń Abonenckich w Lokalu (nieruchomości), do którego posiada tytuł prawny i jest w stanie go wykazać zgodnie z postanowieniami §11.
2. Wyrażenie przez Abonenta zgody na instalację Zakończenia Sieci i Urządzeń Abonenckich oznacza m.in.: zgodę na poprowadzenie kabla, przewiercanie niezbędnych otworów w miejscach ustalonych w Lokalu i budynku, w którym Lokal się znajduje oraz zamocowanie odpowiedniego wyposażenia w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy. Tam, gdzie jest to niezbędne, kabel zostanie przeprowadzony możliwie najkrótszą drogą do Urządzenia Odbiorczego lub Urządzenia Odbiorczego Dostawcy.
3. Abonent jest zobowiązany przygotować w Lokalu drogę przeprowadzenia kabla w taki sposób, aby Przedstawiciel Dostawcy mógł wykonać instalację w możliwie

najkrótszym czasie.

4. Przedstawiciel Dostawcy nie jest zobowiązany do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia domowego oraz dokonywania innych podobnych czynności podczas montażu Urządzeń Abonenckich.
5. Podczas montażu Urządzeń Abonenckich w Lokalu, w którym są one instalowane, winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
6. Prawidłowe podłączenie Zakończenia Sieci, Abonent potwierdza własnoręcznym podpisem na przedłożonym przez Dostawcę dokumencie.
7. Osoby dokonujące montażu Urządzeń Abonenckich, nie są upoważnione do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń Odbiorczych lub Urządzeń Odbiorczych Dostawcy. W przypadku, gdy montaż Urządzeń jest połączony z dodatkowymi nakładami materiałowymi oraz czasowymi, Dostawca jest uprawniony do pobrania od Abonenta dodatkowej opłaty instalacyjnej ustalonej indywidualnie przez Dostawcę i zaakceptowanej przez Abonenta.
8. Warunki instalacji Zakończenia Sieci oraz szczegółowe zasady korzystania z Usługi przez osoby prawne oraz jednostki niebędące osobą prawną, którym ustawa przyznaje zdolność prawną, będą ustalane w sposób szczegółowy w umowach z tymi podmiotami. Niniejszy Regulamin będzie miał zastosowanie, jeżeli treść Umowy Abonenckiej nie będzie stanowił inaczej.

## **Rozdział 3 - Umowa o świadczenie Usługi (Umowa Abonencka).**

### **§9 Zawarcie Umowy Abonenckiej**

1. Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej po spełnieniu przez Zamawiającego warunków określonych w Regulaminie oraz stwierdzeniu przez Dostawcę istnienia możliwości technicznych świadczenia Usługi. Dostawca może dodatkowo zapewnić możliwość zawarcia Umowy Abonenckiej w formie elektronicznej lub dokumentowej. Zapisy niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio w przypadku rozszerzenia zakresu Umowy Abonenckiej o Usługę kolejnego rodzaju.
2. Dostawca doręcza Abonentowi mające zastosowanie do Umowy dokumenty, w tym informacje przedumowne wskazane w §4 ust. 3 Regulaminu.: Regulamin, Regulamin promocji, Regulamin świadczenia Usługi Telewizji dla firm oraz Cenniki, wraz z zawarciem Umowy Abonenckiej, Regulamin Usługi MeeVu GO, Dokumenty powyższe doręczane są na Trwałym nośniku przed zawarciem Umowy Abonenckiej, a także na każde żądanie Abonenta - na papierze lub innym Trwałym nośniku wybranym przez Abonenta spośród oferowanych przez Dostawcę. Powyższe dokumenty Dostawca udostępnia także w Biurze Obsługi

Klienta oraz w Serwisie internetowym Dostawcy.

3. Umowa Abonencka określa numer identyfikacyjny Abonenta zwany ID Klienta, nadany Abonentowi przez Dostawcę oraz Kod Dostępu. Abonent ma obowiązek nieujawniania tego numeru osobom trzecim. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za straty spowodowane ujawnieniem numeru ID Klienta oraz Kodu Dostępu osobie trzeciej przez Abonenta. Zabezpieczenie numeru ID Klienta oraz Kodu Dostępu przed osobami trzecimi leży po stronie Abonenta.
4. W imieniu Dostawcy Umowę Abonencką zawiera jego Przedstawiciel.
5. Abonent zawiera Umowę Abonencką osobiście lub przez prawidłowo umocowanego przedstawiciela lub pełnomocnika. Osoba prawna lub jednostka niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną zawiera Umowę Abonencką przez osoby upoważnione do reprezentacji według właściwych przepisów lub przez pełnomocnika.
6. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Dostawcy oraz przedstawić ważne pełnomocnictwo/dokument potwierdzający upoważnienie do reprezentacji.

## **§10 Warunki zawarcia Umowy Abonenckiej**

1. Warunkiem zawarcia Umowy Abonenckiej jest:
  - a. istnienie możliwości technicznych świadczenia Usługi we wskazanym Lokalu;
  - b. przekazanie danych osobowych oraz okazanie wskazanych w Regulaminie dokumentów, które nie mogą być zniszczone lub budzić wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności;
  - c. pozytywna ocena wiarygodności płatniczej osoby wnoszącej o jej zawarcie;
  - d. spełnienie innych wymogów określonych Umową Abonencką, Regulaminem, Regulaminem promocji (w przypadku zawierania Umowy na warunkach promocyjnych), Regulaminem świadczenia Usługi Telewizji dla firm (jeśli ma być ona świadczona zgodnie z wyborem Abonenta na warunkach określonych w § 4 ust. 3 lit. c Regulaminu) lub Regulaminem Usługi MeeVu GO (jeśli ma być ona świadczona zgodnie z wyborem Abonenta).
2. O ile nic innego nie wynika ze szczególnych postanowień Regulaminu, w tym ust. 3-5 poniżej, w przypadku niespełnienia warunków określonych w ust. 1, Dostawcy przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej.
3. W przypadku braku możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, jak również występowania okoliczności istotnie utrudniających przyłączenie Lokalu do Sieci lub rodzących znaczne jego koszty, Dostawca może odmówić zawarcia Umowy Abonenckiej lub uzależnić jej zawarcie od zawarcia odrębnej umowy o wykonanie przyłącza.
4. Dostawca, w przypadku powzięcia wątpliwości odnośnie możliwości wykonania

zobowiązań przez przyszłego Abonenta, może uzależnić zawarcie Umowy od:

- a. dostarczenia dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawcy;
  - b. pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej na zasadach dopuszczonych przepisami prawa.
5. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej przyszłego Abonenta, Dostawca może odmówić zawarcia Umowy Abonenckiej lub zawrzeć Umowę Abonencką na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta. W szczególności Dostawca może odmówić zawarcia Umowy Abonenckiej na warunkach promocyjnych lub żądać zabezpieczenia przyszłych roszczeń poprzez złożenie Kaucji na zasadach określonych w §12 Regulaminu.
6. W przypadku, w którym Dostawca, działając w zgodzie z odpowiednimi przepisami prawa, dopuści wykonywanie oceny wiarygodności płatniczej Abonenta wyłącznie w oparciu o przetwarzanie danych w sposób zautomatyzowany, Dostawca poinformuje Abonenta o tym fakcie oraz zapewni mu prawo do uzyskania interwencji ludzkiej ze strony Dostawcy, do wyrażenia własnego stanowiska i do zakwestionowania decyzji podjętej w sposób zautomatyzowany.

## **§11 Wymagane dokumenty**

1. Umowa Abonencka może być zawarta po potwierdzeniu przez upoważnionego Przedstawiciela Dostawcy tożsamości, imienia i nazwiska (nazwy), formy prawnej i adresu (siedziby) podmiotu zamierzającego skorzystać z Usługi:
  - a. w przypadku osób fizycznych - na podstawie oświadczenia o aktualnym miejscu zamieszkania oraz dowodu tożsamości (dowód osobisty albo paszport zagraniczny wraz z kartą stałego pobytu);
  - b. w przypadku pozostałych podmiotów - na podstawie ważnych dokumentów odpowiednich do statusu prawnego danego podmiotu, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa polskiego, w szczególności odpisów lub wyciągów z właściwych rejestrów/ewidencji. W przypadku przedstawiciela ww. podmiotów-dowodu tożsamości oraz dokumentu umocowania.
2. Przy zawieraniu Umowy Abonenckiej Abonent winien udostępnić i udokumentować swoje dane:
  - a. osoba fizyczna: imię (imiona); nazwisko (nazwiska); adres aktualnego miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeżeli jest inny niż adres zamieszkania, nr PESEL lub numer paszportu lub karty pobytu w przypadku obcokrajowca; posiadanie tytułu prawnego do Lokalu, w którym ma być zainstalowane Zakończenie Sieci: odpis z księgi wieczystej, umowa najmu, przydział lokalu, itp.; a dodatkowo za zgodą Abonenta inne dane np. numer ewidencji podatkowej NIP

Abonenta, numer konta bankowego, numer karty płatniczej, numery telefonów kontaktowych czy adres poczty elektronicznej;

b. osoba prawna, jednostka niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną i osoba fizyczna zawierająca Umowę Abonencką w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą: nazwa firmy, aktualny i dokładny adres siedziby firmy, numer ewidencji podatkowej NIP Abonenta oraz przedstawienie podstawowych dokumentów identyfikujących status prawny Abonenta, w szczególności: odpis z rejestru lub ewidencji; posiadanie tytułu prawnego do Lokalu, w którym ma być zainstalowane Zakończenie Sieci: odpis z księgi wieczystej, umowa najmu, przydział lokalu, itp., a dodatkowo za zgodą Abonenta będącego osobą fizyczną inne dane np. numer konta bankowego, numer karty płatniczej, numery telefonów kontaktowych czy adres poczty elektronicznej.

3. Jeżeli zawarcie Umowy Abonenckiej wiąże się z wykonaniem przyłącza do Lokalu lub prac w Lokalu, warunkiem zawarcia Umowy Abonenckiej jest posiadanie przez Abonenta tytułu prawnego upoważniającego go do wyrażenia zgody na dostęp przez Dostawcę do Lokalu, jak również nieruchomości na której jest on położony, w celu wykonania stosownych prac. Abonent wykazuje przysługiwanie mu tytułu prawnego poprzez złożenie stosownego oświadczenia o treści wskazanej przez Dostawcę. W przypadku powzięcia wątpliwości co do prawdziwości oświadczenia, jak również w przypadkach, gdy wykonanie prac wiązać się będzie z dokonaniem w Lokalu lub na nieruchomości zmian, których odwrócenie będzie niemożliwe lub wymagać będzie poniesienia znacznych kosztów, Dostawca zachowuje prawo żądania przedłożenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających posiadanie przez niego odpowiedniego tytułu prawnego lub zgody osoby uprawnionej.

4. Przy zawieraniu Umowy Abonenckiej Abonent winien złożyć stosowne oświadczenie o treści wskazanej przez Dostawcę, z którego wynikać będzie, czy Lokal stanowi lub znajduje się w Budynku Mieszkalnym Jednorodzinny, czy też nie. W przypadku powzięcia wątpliwości co do prawdziwości oświadczenia, Dostawca zachowuje prawo żądania przedłożenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających prawdziwość złożonego oświadczenia.

5. Dostawca może odmówić przyłączenia Lokalu do Sieci, w przypadkach opisanych we właściwych przepisach, w szczególności uzależnić wykonanie takiej czynności od współdziałania uprawnionego, o którym mowa w art. 684 KC w związku z art. 32 Ustawy o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych.

## **§12 Kaucja**

1. Dostawca może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od złożenia Kaucji w przypadku:

a. negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta - w wysokości sumy opłaty

- przyłączeniowej, aktywacyjnej oraz Abonamentu należnego za 6 (sześć) Okresów rozliczeniowych;
- b. użyczenia lub wynajęcia Urządzenia Abonenckiego – do wartości Urządzenia Abonenckiego określonej w Umowie Abonenckiej.
  - c. wynajęcia Urządzenia Odbiorczego Dostawcy - do wartości Urządzenia Odbiorczego Dostawcy określonej w Umowie Abonenckiej.
2. Kaucja jest nieoprocentowana i podlega zwrotowi na rzecz Abonenta w wysokości nominalnej, po ustaniu przyczyn jej pobrania lub w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonenckiej, po dokonaniu ostatecznego i całkowitego rozliczenia Abonenta z Dostawcą, w tym z uwzględnieniem ewentualnych odszkodowań lub nałożonych kar.
3. W przypadku powstania po stronie Dostawcy względem Abonenta wymagalnych wierzytelności, Dostawca może je potrącać z kwoty Kaucji. W przypadku skorzystania z powyższego uprawnienia, Dostawca może zażądać uzupełnienia Kaucji do pierwotnej wysokości pod rygorem Zawieszenia Świadczenia Usługi lub rozwiązania Umowy Abonenckiej, szczególnie w przypadkach:
- a. przekroczenia przez Abonenta Limitu w trakcie trwania Okresu rozliczeniowego;
  - b. gdy wynikająca z Dokumentu księgowego wartość opłat za usługi wykonane na rzecz Abonenta w bieżącym Okresie rozliczeniowym (tzw. Bieżące użycie) istotnie przewyższa średnią wysokość rachunków telefonicznych wystawionych w ostatnich 12 miesiącach rozliczeniowych.

### **§13 Oferta wiązana i zasady rezygnacji z niej**

1. 1. W przypadku, gdy Konsument zawiera z Dostawcą umowę obejmującą co najmniej Usługę dostępu do Internetu, Usługę Internetu Mobilnego lub Usługę Telefonii (w tym Telefonii Namaste) wraz z inną usługą komunikacji elektronicznej lub promocyjnym urządzeniem końcowym w rozumieniu art. 285 ust. 2 pkt d) PKE, postanowienia Umowy lub Regulaminu dotyczące:
- a. automatycznego przedłużenia obowiązywania Umowy na czas nieokreślony,
  - b. zasad dokonywania przez Dostawcę jednostronnej zmiany warunków Umowy,
  - c. zasad dotyczących zachowania ciągłości Usług przy zmianie Dostawcy,
  - d. prawa rozwiązania umowy z powodu występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, a warunkami określonymi w Umowie,
  - e. - stosuje się do wszystkich Usług objętych taką umową.
2. Jeżeli umowę określoną w ust. 1 zawiera niebędący Konsumentem Abonent, będący mikroprzedsiębiorcą lub małym przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców, postanowienia ust. 1 stosuje się z wyłączeniem pkt d).

3. Jeżeli Konsument ma prawo do wypowiedzenia Umowy przed upływem okresu jej obowiązywania ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy przez Dostawcę, uprawnienie to obejmuje wszystkie Usługi objęte tą umową.
4. W przypadku złożenia przez Abonenta określonego w ust. 1 zamówienia na dodatkowe Usługi termin obowiązywania umowy, o której mowa w ust. 1, nie ulega przedłużeniu, chyba że Abonent wyraził na to zgodę.

## **Rozdział 4 - Opłaty za Usługi. Sposób dokonywania płatności**

### **§14 Cennik i opłaty**

1. Postanowienia poniższe uszczegóławiają postanowienia Umowy Abonenckiej w tym zakresie.
2. Cennik określa wysokość opłat za Usługi, Usługi Dodatkowe oraz wszelkie inne należności Abonenta względem Dostawcy z tytułu Umowy Abonenckiej. Cennik usług serwisowych określa opłaty z zakresu obsługi serwisowej niewchodzącej w skład Podstawowej obsługi serwisowej. W przypadku Umowy Abonenckiej zawartej na warunkach promocyjnych, Cennik promocyjny może być elementem Regulaminu Promocji. Regulaminy promocji i zawarte w nich Cenniki promocyjne traktować należy jako uregulowania szczególne wobec Regulaminu oraz Cennika standardowego.
3. Ceny zawarte w Cenniku, Cenniku usług serwisowych oraz Cennikach promocyjnych obejmują podatek VAT.
4. Opłata przyłączeniowa, opłata instalacyjna oraz opłata aktywacyjna nie podlegają zwrotowi w przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej (w tym za wypowiedzeniem). Opłata przyłączeniowa, opłata instalacyjna oraz opłata aktywacyjna nie podlegają zwrotowi w przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej (w tym za wypowiedzeniem).
5. Dostawca rozpocznie naliczenie opłat za Usługi od dnia, w którym nastąpiła Aktywacja. Nie dotyczy to opłaty aktywacyjnej, opłaty, o której mowa w par. 38 ust. 5 Regulaminu oraz opłaty przyłączeniowej, a także przedpłat, w tym Kaucji, które mogą być pobrane przed rozpoczęciem świadczenia Usług, o ile obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej.
6. Z zastrzeżeniem odmiennych postanowień Umowy Abonenckiej lub regulaminów promocji, jeśli znajdują zastosowanie, i ust. 7 poniżej, Dostawca nalicza Abonentowi miesięczną Dopłatę do Usługi Internetu w Budynku Mieszkalnym Jednorodzinny w przypadku, gdy Umowa Abonencka obejmuje Usługę dostępu do Internetu, a Lokal, w którym Usługa ta jest świadczona stanowi Budynek Mieszkalny Jednorodzinny lub znajduje się w takim budynku.

7. Dostawca nie nalicza Abonentowi Dopłaty do Usługi Internetu w Budynku Mieszkalnym Jednorodzinny w przypadku gdy:

- a) a) w dniu 30.09.2024 r. Abonent posiadał obowiązującą umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartą z Dostawcą, obejmującą świadczenie w Lokalu usługi dostępu do Internetu, a Lokal jest przyłączony do Sieci w ramach realizowanego przez Dostawcę projektu nr POPC.01.01.00-30-0068/17, pn.: „Zapewnienie dostępu do szerokopasmowego Internetu w technologii światłowodowej na obszarze północnej Wielkopolski” lub projektu nr POPC.01.01.00-32-0025/18 pn. „Zapewnienie dostępu do szerokopasmowego Internetu na obszarze koszalińskim województwa zachodniopomorskiego”, współfinansowanych ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa na lata 2014-2020, lub
- b) w dniu 31.08.2022 r. Abonent posiadał obowiązującą umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartą z Dostawcą, obejmującą świadczenie w Lokalu usługi dostępu do Internetu.

## **§15 Dokument Księgowy**

1. Dokument Księgowy za Usługę wystawiany jest w cyklu miesięcznym za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o sposobie i terminie płatności oraz wysokości opłat za zrealizowaną Usługę świadczoną przez Dostawcę w danym Okresie Rozliczeniowym lub we wcześniejszym Okresie Rozliczeniowym, o ile nie została ona umieszczona w poprzednich Dokumentach Księgowych.
2. W przypadku Abonentów korzystających z Usług Telefonii oraz/lub Usług Telefonii komórkowej Namaste, Dokument Księgowy zawiera również informacje o numerze wykorzystywanym do świadczenia usługi z dodatkowym świadczeniem, z której Abonent skorzystał, oraz informację o stronie podmiotowej BIP UKE, na której jest zamieszczony rejestr numerów wykorzystywanych do świadczenia usługi z dodatkowym świadczeniem oraz informację o możliwości złożenia żądania blokowania połączeń wychodzących lub przychodzących dotyczących usług z dodatkowym świadczeniem oraz żądania ustalenia progu kwotowego korzystania z takich usług.
3. Dokument Księgowy może obejmować rozliczenie różnych Usług świadczonych przez Dostawcę.
4. Dokument Księgowy jest:
  - a. wysyłany na adres do korespondencji wskazany przez Abonenta w Umowie Abonenckiej lub
  - b. udostępniany za pośrednictwem panelu klienta w Serwisie Internetowym Dostawcy – w przypadku wyrażenia przez Abonenta zgody na doręczanie e-faktur.
5. Dostawca dostarcza na żądanie Abonenta za wynagrodzeniem wskazanym w



Cenniku szczegółowy wykaz wykonanych Usług wraz z Dokumentem Księgowym wystawionym za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz – począwszy od bieżącego Okresu Rozliczeniowego do końca Okresu Rozliczeniowego, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu.

6. Dostawca dostarcza na żądanie Abonenta za wynagrodzeniem wskazanym w Cenniku szczegółowy wykaz wykonanych Usług obejmujący okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie. W takim wypadku szczegółowy wykaz wykonanych Usług dostarcza się w terminie 14 dni od złożenia żądania przez Abonenta.
7. Udostępnienie szczegółowego wykazu wykonanych Usług następuje według poniższych zasad:
  - a. uprawnionym do otrzymania szczegółowego wykazu wykonanych Usług jest Abonent,
  - b. szczegółowy wykaz wykonanych Usług wydaje się Abonentowi po złożeniu pisemnego wniosku o jego wydanie,
  - c. za szczegółowy wykaz wykonywanych Usług jest pobierana opłata zgodna z Cennikiem.

## **§16 Płatności**

1. Abonent zobowiązuje się do zapłaty Abonamentu oraz opłaty za najem Urządzenia Abonenckiego a także opłaty za najem Urządzenia Odbiorczego Dostawcy, w terminie do 20-go dnia każdego miesiąca, chyba że inny termin płatności został wskazany na Dokumencie Księgowym. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Dostawcy o nie doręczeniu Dokumentu Księgowego do 20-go dnia każdego miesiąca, w którym świadczona była Usługa.
2. Najpóźniej w chwili wyrażenia przez Konsumenta woli związania się Umową Abonencką, Dostawca ma obowiązek uzyskać wyraźną zgodę Konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne Dostawcy. Jeżeli Dostawca nie otrzymał wyraźnej zgody Konsumenta, lecz założył jej istnienie przez zastosowanie domyślnych opcji, które Konsument musi odrzucić w celu uniknięcia dodatkowej płatności, Konsument ma prawo do zwrotu uiszczonych dodatkowych płatności.

## **§17 Nadpłata i zasady jej zwrotu**

1. W przypadku wystąpienia nadpłaty z jakiegokolwiek tytułu, nadpłata ta zostanie zwrócona. Za zgodą Abonenta, nadpłata może zostać zaliczona na poczet przyszłych należności z tytułu świadczonych Usług. W przypadku braku zgody Abonenta, nadpłata zostanie zwrócona w formie przelewu środków pieniężnych na konto bankowe lub w innej formie uzgodnionej z Abonentem. Dostawcy przysługuje

prawo do potrącenia z nadpłaty wymagalnych należności przysługujących od Abonenta z tytułu świadczonych Usług. Nadpłaty lub błędne wpłaty zostaną zwrócone na podstawie dyspozycji Abonenta z podaniem sposobu zwrotu: przelewem na numeru rachunku bankowego wskazany w dyspozycji albo w innej formie uzgodnionej z Abonentem.

2. Nadpłacone świadczenia podlegają zwrotowi także w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonenckiej.

## **§18 Odszkodowanie za wcześniejsze rozwiązanie Umowy**

1. Dostawca może dochodzić od Abonenta odszkodowania, jeżeli Umowa zostanie rozwiązana, przed upływem czasu na jaki została zawarta, przez Abonenta lub przez Dostawcę z winy Abonenta (dalej „Odszkodowanie”).
2. Odszkodowanie nie może przekroczyć sumy części opłat abonamentowych stanowiących opłatę za Usługę (wartość ta została wskazana w Umowie), które Abonent zobowiązany byłby zapłacić do zakończenia obowiązywania Umowy. Maksymalna kwota Odszkodowania została określona w Umowie.
3. Odszkodowanie nie przysługuje Dostawcy w następujących przypadkach:
  - a. wypowiedzenia Umowy przez Konsumenta przed rozpoczęciem przyłączenia, a jeżeli nie jest ono wykonywane – przed rozpoczęciem świadczenia Usług;
  - b. wypowiedzenia Umowy przez Konsumenta z powodu znaczących, stałych lub częstych rozbieżności pomiędzy rzeczywistym wykonaniem Usługi (oprócz Usługi dostępu do Internetu, z zastrzeżeniem ofert wiązanych) a warunkami określonymi w Umowie;
  - c. wypowiedzenia Umowy zawartej na czas określony z powodu otrzymania informacji o wprowadzonych przez Dostawcę jednostronnych zmianach warunków Umowy (nie dotyczy sytuacji, gdy proponowane zmiany warunków umowy są konieczne wobec zmiany przepisów prawa, decyzji Prezesa UKE, są wyłącznie korzystne dla Abonenta lub mają jedynie charakter administracyjny).

## **Rozdział 5 – Szczegółowy zakres świadczonych Usług: Telewizja Cyfrowa, Telewizja MeeVu, Internet, Internet mobilny, Telefon, Telefon komórkowa Namaste**

### **§19 Usługa Telewizji Cyfrowej**

1. Dostawca świadczy usługi rozpowszechniania programów telewizyjnych i radiowych w ramach wybranego Pakietu w formie cyfrowej, zgodnie z postanowieniami Umowy Abonenckiej oraz na określonych w niej zasadach, z uwzględnieniem Regulaminu, Regulaminu promocji i Regulaminu świadczenia Usługi Telewizji dla

firm, o ile znajduje on zastosowanie.

2. Wykaz Programów dostępnych w poszczególnych Pakietach jest udostępniany przez Dostawcę w Serwisie Internetowym, a także przekazywany Abonentowi łącznie z Umową Abonencką. Wykaz Programów określa dla każdego Pakietu Programy Gwarantowane, tj. programy, których odbiór Dostawca zobowiązany jest umożliwić Abonentowi w ramach zawartej Umowy Abonenckiej. Dostawca pozostaje także uprawniony do umożliwienia Abonentowi odbioru innych programów, których dostarczanie nie jest gwarantowane w ramach Umowy Abonenckiej i które mogą być wycofywane lub zmieniane w okresie jej obowiązywania (Programy Niegwarantowane). Do programów Niegwarantowanych należą także Programy udostępniane tymczasowo, na okres testowy lub promocyjny. W przypadku umieszczenia Programów, o których mowa w dwóch zdaniach poprzedzających, w Wykazie Programów są one oznaczane jako Programy Niegwarantowane lub opatrywane adnotacją o ich testowym lub promocyjnym charakterze.
3. O ile Umowa Abonencka, Regulamin świadczenia usługi Telewizji dla firm – o ile znajduje zastosowanie, lub właściwy regulamin promocji nie stanowią inaczej:
  - a. Abonent jest uprawniony do korzystania z Usługi Telewizji Cyfrowej, w tym do kopiowania programów telewizyjnych, wyłącznie do własnego użytku, w celach niekomercyjnych i niezarobkowych, bez prawa dalszego rozpowszechniania i publicznego odtwarzania;
  - b. Abonent jest uprawniony do korzystania z Usługi Telewizji Cyfrowej wyłącznie w Lokalu, który ze względu na swój charakter nie jest dostępny dla większej – nieograniczonej lub ograniczonej – grupy osób, w szczególności Abonent nie jest uprawniony do korzystania z Usługi w budynkach publicznych, obiektach gastronomicznych, handlowych, usługowych lub rozrywkowych, placówkach edukacyjnych, klubach, biurach, częściach wspólnych budynków, recepcjach i poczekalniach, zajazdach, hotelach, motelach, domach gościnnych, internatach lub innych miejscach przeznaczonych do czasowego pobytu gości, miejscach zbiorowych spotkań;
  - c. Abonent zobowiązany jest nie umożliwiać osobom trzecim osiągnięcia korzyści z Usługi Telewizji Cyfrowej świadczonej przez Dostawcę.
4. Odbiornik telewizyjny stanowiący Urządzenie Odbiorcze albo Urządzenie Odbiorcze Dostawcy dla prawidłowego korzystania z Usługi Telewizji Cyfrowej powinien posiadać: złącze HDMI lub złącze komponentowe, a w przypadku korzystania z modułu CAM: głowica DVB-C z obsługą standardu MPEG4 i gniazdem CI. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady Urządzenia Odbiorczego i nie dokonuje jego napraw lub adaptacji.
5. Abonent może korzystać z Usługi Telewizji Cyfrowej przy użyciu jednego Urządzenia

Odbiorczego albo jednego Urządzenia Odbiorczego Dostawcy, chyba że Abonent skorzystał z usługi Multitroom.

6. Warunkiem skorzystania przez Abonenta z usługi Multiroom jest posiadanie przynajmniej jednego aktywnego Pakietu Usług Telewizji Cyfrowej, aktywowanego na Głównej Karcie Dostępowej. Niezależnie od innych postanowień niniejszego Regulaminu, rozwiązanie Umowy Abonenckiej w zakresie Pakietu Usług Telewizji Cyfrowej powoduje rozwiązanie Umowy Abonenckiej w zakresie usługi Multiroom.
7. Wszelkie zmiany w zakresie aktywacji lub dezaktywacji Pakietów, realizowane na Głównej Karcie Dostępowej, skutkują analogicznymi zmianami na karcie dostępowej, udostępnionej w ramach Usługi Dodatkowej Multiroom.
8. Na podstawie zawartej Umowy Abonenckiej, obejmującej świadczenie usługi Multiroom, możliwe jest udostępnienie maksymalnie trzech dodatkowych dekodów HD albo trzech dodatkowych modułów CAM. Dekoder HD albo moduł CAM, udostępnione w ramach usługi Multiroom mogą być przyłączone do Sieci wyłącznie w Lokalu.
9. Skorzystanie z usługi Multiroom może wymagać instalacji dodatkowego gniazda abonenckiego. Dostawca może uzależnić świadczenie usługi Multiroom od uprzedniego stwierdzenia możliwości technicznych przyłączenia dodatkowego dekodera HD lub modułu CAM.
10. Usługa Multiroom jest dostępna dla osób fizycznych (konsumentów) oraz podmiotów zawierających Umowę Abonencką w celach niezwiązanych z prowadzoną działalnością gospodarczą.
11. W ramach Usługi Telewizji Cyfrowej, Abonent uzyskuje dostęp do funkcjonalności EPG, która polega na udostępnianiu Abonentom w formie komunikatów na ekranie odbiornika telewizyjnego informacji na temat programów telewizyjnych, dostępnych w ramach Usługi Telewizji Cyfrowej. W celu korzystania z funkcjonalności EPG przez Abonenta muszą zostać spełnione wymogi określone w ust. 4 powyżej. W ramach EPG Abonent może bez ograniczeń korzystać z udostępnionych mu informacji. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość dostarczonych przez nadawców Programów informacji o audycjach telewizyjnych lub/i radiowych, w tym zawartych w treści EPG. Do Usługi Dodatkowej CANAL+ online stosuje się odpowiednio postanowienia ust. 3 lit. a. i c. powyżej.
12. Dostawca, oprócz Usługi Telewizji Cyfrowej, świadczy również Usługę Dodatkową CANAL+ online - na zasadach określonych w § 22 Regulaminu, oraz Usługę Dodatkową MeeVu GO, jeżeli została wybrana przez Abonenta i została udostępniona Abonentowi przez Dostawcę dla danego Programu. Do Usługi Dodatkowej MeeVu GO świadczonej jako Usługa Dodatkowa do Usługi Telewizji Cyfrowej stosuje się odpowiednio postanowienia powyższych ust. 2, ust. 3 lit. a. i

c. oraz ust. 11 zdanie pierwsze, trzecie i czwarte.

13. Funkcjonalności Treści cyfrowych to możliwe sposoby ich wykorzystania. W ramach Usługi Dodatkowej MeeVu GO, Abonent uzyskuje dostęp do następujących funkcjonalności:
- a) MeeVu GO – Treściami cyfrowymi są nadania programów radiowych i telewizyjnych, do których Abonent posiada dostęp poprzez urządzenie mobilne oraz przeglądarkę internetową. W celu ochrony przedmiotowych Treści Dostawca stosuje system zabezpieczeń DRM,
  - b) MeeVu VOD – Treściami cyfrowymi są udostępniane filmy i seriale. W ramach MeeVu VOD Abonent może przez określony czas oglądać wypożyczone bądź zakupione przez siebie utwory za pośrednictwem posiadanego przez Abonenta sprzętu. W celu ochrony przedmiotowych Treści Dostawca stosuje system zabezpieczeń DRM,
  - c) EPG – Treściami cyfrowymi są udostępniane Abonentom informacje na temat programów telewizyjnych, dostępnych w ramach Usługi Dodatkowej MeeVu GO. W ramach EPG, Abonent może bez ograniczeń korzystać z udostępnionych mu informacji. W celu ochrony przedmiotowych Treści, Dostawca stosuje system zabezpieczeń DRM. Szczegółowe warunki świadczenia Usług MeeVu GO określone zostały w odrębnym Regulaminie MeeVu GO.
14. Interoperacyjność Treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem oznacza rodzaj sprzętu i oprogramowania, jaki niezbędny jest do korzystania z Treści cyfrowych. Treści cyfrowe w ramach Usługi Dodatkowej MeeVu GO są przez Dostawcę wytwarzane i dostarczane Abonentom w przypadku, gdy korzystają oni z następujących funkcjonalności tej Usługi Dodatkowej: MeeVu GO (w tym Usługa Streamingu wskazana w Regulaminie Usługi MeeVu GO), MeeVu VOD, EPG. Standard urządzeń abonenckich, umożliwiających korzystanie z Usługi Dodatkowej MeeVu GO został wskazany w odrębnym Regulaminie Usługi MeeVu GO.
15. Przez cały okres obowiązywania Umowy Abonenckiej aktualna informacja o dostępności Usługi Dodatkowej MeeVu GO, świadczonej w odniesieniu do poszczególnych Programów i audycji dostępna będzie w opisie tych Programów i audycji, dostępnym w EPG.

## **§20 Usługa Telewizji MeeVu**

1. Dostawca świadczy usługi rozprowadzania programów telewizyjnych lub/i radiowych w technologii cyfrowej opartej na protokole IP, w ramach wybranego Pakietu w technologii IPTV, zgodnie z postanowieniami Umowy Abonenckiej oraz na określonych w niej zasadach, z uwzględnieniem Regulaminu, Regulaminu promocji, Regulaminu świadczenia Usługi Telewizji dla firm, o ile znajduje on

zastosowanie, oraz Regulaminu Usługi MeeVu GO, jeżeli ma być ona świadczona zgodnie z wyborem Abonenta.

2. Postanowienia § 19 ust. 2-3, 5 oraz 11 zdanie pierwsze, trzecie i czwarte Regulaminu stosuje się odpowiednio. Z zastrzeżeniem zdania następnego, w celu prawidłowego korzystania z Usługi Telewizji MeeVu, odbiornik telewizyjny stanowiący Urządzenie Odbiorcze albo Urządzenie Odbiorcze Dostawcy powinien posiadać złącze HDMI, za pomocą którego będzie podłączony do Urządzenia Abonenckiego, a Urządzenie Abonenckie powinno być stale podłączone do sieci Internet poprzez złącze kablowe Ethernet o przepustowości min. 100 Mb/s. W celu prawidłowego korzystania z Usługi Telewizji MeeVu na odbiorniku telewizyjnym stanowiącym Urządzenie Odbiorcze albo Urządzenie Odbiorcze Dostawcy, niepołączonym z Urządzeniem Abonenckim, lecz posiadającym zainstalowaną aplikację służącą do korzystania z Usługi Telewizji MeeVu, powyższy odbiornik telewizyjny powinien być stale podłączony do sieci Internet poprzez złącze kablowe Ethernet o przepustowości min. 100 Mb/s. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady Urządzenia Odbiorczego i nie dokonuje jego napraw lub adaptacji.
3. Dostawca świadczy Usługi Telewizji MeeVu przez cały czas obowiązywania Umowy z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa, bądź w stosowanych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Wskaźniki te mogą być przez Dostawcę w jego Serwisie internetowym bądź w materiałach promocyjnych. Ponadto, Usługi Telewizji MeeVu są świadczone zgodnie z parametrami Usługi dostępu do Internetu i wybranego przez Abonenta Pakietu wedle minimalnych transferów od i do Sprzętu, określonych i gwarantowanych w Umowie Abonenckiej lub w Cennikach 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
4. Dostawca, oprócz Usługi Telewizji MeeVu, zgodnie z wyborem Abonenta, świadczy również Usługi Dodatkowe, jeżeli zostały udostępnione Abonentowi przez Dostawcę dla danego Programu, takie jak EPG, Catch-Up, PVR, TimeShift, Restart TV, Pause&Resume, MeeVu GO, a także Usługi Dodatkowe takie jak Personalizacja, Wyszukiwarka, MeeVu VOD - jeśli usługa ta została udostępniona Abonentowi przez Dostawcę, MeeVu Multiroom lub Usługę Dodatkową CANAL+ online - na zasadach określonych w szczególności w § 19 ust. 3 lit. a i c. oraz § 22 Regulaminu.
5. Abonent może korzystać z Usługi Telewizji MeeVu przy użyciu jednego Urządzenia Odbiorczego albo jednego Urządzenia Odbiorczego Dostawcy, chyba że Abonent skorzystał z usługi MeeVu Multitroom.
6. Warunkiem skorzystania przez Abonenta z usługi MeeVu Multiroom jest posiadanie przynajmniej jednego aktywnego Pakietu Usług Telewizji MeeVu, aktywowanego

na Głównym Dekoderze MeeVu. Niezależnie od innych postanowień niniejszego Regulaminu, rozwiązanie Umowy Abonenckiej w zakresie Pakietu Usług Telewizji MeeVu powoduje rozwiązanie Umowy Abonenckiej w zakresie usługi MeeVu Multiroom.

7. Wszelkie zmiany w zakresie aktywacji lub dezaktywacji Pakietów, realizowane na Głównym Dekoderze MeeVu, skutkują analogicznymi zmianami na dodatkowym dekodzie MeeVu, udostępnionym w ramach Usługi Dodatkowej MeeVu Multiroom.
8. Na podstawie zawartej Umowy Abonenckiej, obejmującej świadczenie MeeVu Multiroom, możliwe jest udostępnienie maksymalnie 3 dodatkowych dekodów MeeVu. Udostępnione w ramach MeeVu Multiroom dodatkowe dekodery MeeVu mogą być przyłączone do Sieci wyłącznie w Lokalu.
9. Usługa MeeVu Multiroom jest dostępna dla osób fizycznych (konsumentów) oraz podmiotów zawierających Umowę Abonencką w celach niezwiązanych z prowadzoną działalnością gospodarczą.
10. Funkcjonalności Treści cyfrowych to możliwe sposoby ich wykorzystania. W ramach Usługi Telewizji MeeVu, Abonent uzyskuje dostęp do następujących funkcjonalności:
  - a) MeeVu GO – Treściami cyfrowymi są nadania programów radiowych i telewizyjnych, do których Abonent posiada dostęp poprzez urządzenie mobilne oraz przeglądarkę internetową. W celu ochrony przedmiotowych Treści Dostawca stosuje system zabezpieczeń DRM. Warunki świadczenia Usług MeeVu GO określone zostały w odrębnym Regulaminie MeeVu GO,
  - b) MeeVu VOD – Treściami cyfrowymi są udostępniane filmy i seriale. W ramach MeeVu VOD Abonent może przez określony czas oglądać wypożyczone bądź zakupione przez siebie utwory za pośrednictwem posiadanego przez Abonenta Sprzętu, udostępnionego mu przez Dostawcę. W celu ochrony przedmiotowych Treści Dostawca stosuje system zabezpieczeń DRM,
  - c) EPG – Treściami cyfrowymi są udostępniane Abonentom w formie komunikatów na ekranie odbiornika telewizyjnego informacje na temat programów telewizyjnych, dostępnych w ramach Usługi Telewizji MeeVu. W ramach EPG, Abonent może bez ograniczeń korzystać z udostępnionych mu informacji. W celu ochrony przedmiotowych Treści, Dostawca stosuje system zabezpieczeń DRM,
  - d) Wyszukiwarka – Treściami cyfrowymi są udostępniane Abonentom informacje na temat wyszukiwanych Programów, aplikacji lub innych elementów. W ramach Wyszukiwarki, Abonent może bez ograniczeń korzystać z udostępnionych mu informacji.
11. Interoperacyjność Treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem oznacza rodzaj sprzętu i oprogramowania, jaki niezbędny jest do korzystania

z Treści cyfrowych. Treści cyfrowe w ramach Usługi Telewizji MeeVu są przez Dostawcę wytwarzane i dostarczane Abonentom w przypadku, gdy korzystają oni z następujących Usług Dodatkowych:

- a) MeeVu GO – standard urządzeń abonenckich, umożliwiających korzystanie z usługi MeeVu GO został wskazany w odrębnym Regulaminie Usługi MeeVu GO,
  - b) MeeVu VOD, EPG, Wyszukiwarka – w celu korzystania ze wskazanych Usług Dodatkowych konieczne jest posiadanie przez Abonenta odbiornika telewizyjnego, kompatybilnego z udostępnionym przez Dostawcę Urządzeniem Abonenckim – dekoderm MeeVu bądź Urządzenia Odbiorczego z zainstalowaną przeglądarką internetową, posiadającego dostęp do Internetu, bądź Urządzenia Odbiorczego Dostawcy z zainstalowaną przeglądarką internetową, posiadającego dostęp do Internetu oraz, w przypadku urządzeń mobilnych – zainstalowaną aplikację MeeVu GO.
12. Przez cały okres obowiązywania Umowy Abonenckiej aktualna informacja o dostępności Usług Dodatkowych, o których mowa w ust. 5 powyżej, świadczonych w odniesieniu do poszczególnych Programów i audycji dostępna będzie w opisie tych Programów i audycji, dostępnym w EPG.

## **§21 Dostęp do serwisu MAX**

1. W przypadku zawarcia przez Abonenta Umowy Abonenckiej obejmującej Pakiet Premium Telewizji HBO Film MAX lub Usługę Dodatkową MAX, Dostawca – w ramach tego Pakietu – świadczy Abonentowi usługę pozwalającą Abonentowi na uzyskanie dostępu do serwisu MAX zawierającego treści audiowizualne za pośrednictwem strony [www.max.com](http://www.max.com) (dalej „Serwis MAX”) w zakresie pakietu bazowego dostępu do Serwisu MAX "Standard" lub jego odpowiednika. Dostawcą Serwisu MAX jest HBO Europe s.r.o., spółka prawa czeskiego (adres siedziby spółki: Jankovcova 1037/49, Praha 7, PSC: 170 00 Czech Republic).
2. Dostawca Serwisu MAX ponosi odpowiedzialność za prawidłowe działanie strony [www.max.com](http://www.max.com), jak również za dostępne w Serwisie MAX treści audiowizualne.
3. Warunkiem korzystania przez Abonenta z Serwisu MAX jest założenie konta w Serwisie MAX z wykorzystaniem Numeru ID Abonenta i hasła oraz akceptacja przez Abonenta aktualnego regulaminu korzystania z Serwisu MAX, dostępnego na stronie [www.max.com](http://www.max.com), przy czym Dostawca wyjaśnia, że powyższy regulamin nie jest jego regulacją i nie odpowiada za treści w nim zawarte. Aktualne wymagania techniczne urządzeń, z wykorzystaniem których Abonent korzystać będzie z Serwisu MAX, zamieszczone są we wskazanym wyżej regulaminie korzystania z Serwisu MAX.
4. Do usługi wskazanej w ust. 1 powyżej stosuje się w szczególności postanowienia § 35 ust. 7-17 niniejszego Regulaminu.



## §22 Dostęp do Serwisu CANAL+ online

1. W przypadku zawarcia i posiadania przez Abonenta Umowy Abonenckiej obejmującej wskazany w Cenniku lub Cenniku Promocji Pakiet Premium Usługi Telewizji zawierający kanał lub kanały CANAL+ i korzystania przez Abonenta z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK) zgodnie z Regulaminem korzystania z usługi eBOK ASTA-NET, Dostawca świadczy Abonentowi nieodpłatnie Usługę Dodatkową CANAL+ online. Usługa Dodatkowa CANAL+ online świadczona nieodpłatnie, stanowi Usługę Dodatkową wyłącznie do wskazanego w Cenniku lub Cenniku Promocji Pakietu Premium Usługi Telewizji obejmującej dostęp do kanału lub kanałów CANAL+. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 5 poniżej niniejszego paragrafu Dostawca wyjaśnia, iż: (1) dostępność treści w ramach Serwisu CANAL+ online, w tym w szczególności Programów linearnych, zależna jest od posiadanego Pakietu Premium Usługi Telewizji zawierającego kanał lub kanały CANAL+, oraz (2) zawartość treści każdorazowo wskazana jest w Serwisie CANAL+ online.
2. W przypadku: 1) zawarcia i posiadania przez Abonenta Umowy Abonenckiej obejmującej Usługę dostępu do Internetu, Usługę Internetu mobilnego, Usługę Telefonii stacjonarnej, Usługę Telefonii komórkowej Namaste lub Usługę Telewizji – jednak z wyłączeniem sytuacji, o której mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, oraz 2) korzystania przez Abonenta z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK) zgodnie z Regulaminem korzystania z usługi eBOK ASTA-NET, Dostawca świadczy, zgodnie z wyborem Abonenta, Usługę Dodatkową CANAL+ online odpłatnie, zgodnie z cennikiem, w tym cennikiem promocji, jeśli znajduje zastosowanie. Usługa Dodatkowa CANAL+ online świadczona odpłatnie, stanowi Usługę Dodatkową wyłącznie do Usług wskazanych w zdaniu poprzedzającym, i stosuje się do niej w szczególności odpowiednio § 19 ust. 3 lit. a i c. Regulaminu. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 5 poniżej niniejszego paragrafu Dostawca wyjaśnia, iż (1) dostępność treści w ramach Serwisu CANAL+ online, w tym w szczególności Programów linearnych, zależna jest od wybranej opcji Usługi Dodatkowej CANAL+ online, wskazanej w Cenniku lub Cenniku Promocji, oraz (2) zawartość treści każdorazowo wskazana jest w Serwisie CANAL+ online.
3. Dostawcą Serwisu CANAL+ online jest CANAL+ Polska S.A. z siedzibą w Warszawie (02-758), Al. Gen. W. Sikorskiego 9, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000469644, NIP: 521-00-82-774, kapitał zakładowy 441.176.000 zł (dalej w niniejszym paragrafie jako „Usługodawca”).
4. Warunkiem korzystania przez Abonenta z Usługi Dodatkowej CANAL+ online i Serwisu CANAL+ online jest łącznie:

- 1) posiadanie dostępu do Internetu o prędkości nie niższej niż 8 Mb/s, a w przypadku Treści Multimedialnych w jakości UHD - co najmniej 25 Mb/s - przez cały okres korzystania z Usługi Dodatkowej CANAL+ online;
  - 2) zapewnienie przez Abonenta spełniania minimalnych wymagań technicznych urządzeń, na których Abonent korzystać będzie z Serwisu CANAL+ online tj.:
    - a) komputer: musi spełniać warunki testu dostępnego na stronie ogladaj.canalplus.pl oraz posiadać zainstalowaną przeglądarkę internetową (lista przeglądarek obsługujących Treści Multimedialne dostępna jest każdorazowo w Serwisie CANAL+ online), na systemach operacyjnych Windows, Mac OS X, z włączoną obsługą plików „Cookies” oraz JavaScript,
    - b) urządzenie przenośne, w którym Abonent nie wprowadził modyfikacji niezgodnych z zaleceniami producenta urządzenia, określonych w jego szczegółowych warunkach użytkowania oraz warunkach gwarancji: powinno posiadać zainstalowaną i uruchomioną Aplikację CANAL+ na urządzenia mobilne (rekomendowane) oraz musi być wyposażone w jeden z następujących systemów operacyjnych w wersji oficjalnej, opublikowanej przez producenta danego systemu: Android lub iOS. Lista systemów operacyjnych obsługujących Treści Multimedialne dostępna jest każdorazowo w Serwisie CANAL+ online;
  - 3) założenie przez Abonenta konta w Serwisie CANAL+ online oraz akceptacja przez Abonenta Regulaminu Serwisu CANAL+ online oraz Polityki prywatności Usługodawcy (dalej łącznie jako „Warunki Umowne Usługodawcy”). Uzyskanie dostępu do Serwisu CANAL+ online następuje przez eBOK i zalogowanie się do Serwisu CANAL+ online za pomocą adresu e-mail i hasła.
5. Dostawca wyjaśnia, że Warunki Umowne Usługodawcy nie są jego regulacją i nie odpowiada za treści w nich zawarte i zakres tych treści (Treści Multimedialnych oraz Programów linearnych) w ramach dostępnych opcji Usługi Dodatkowej CANAL+ online. W przypadku dokonania przez Usługodawcę jakichkolwiek zmian w Warunkach Umownych Usługodawcy, kontynuowanie korzystania przez Abonenta z Serwisu CANAL+ online zależy od akceptacji tych zmian przez Abonenta, chyba że Usługodawca określił inne skutki braku zgody.
6. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za prawidłowe działanie Serwisu CANAL+ online zgodnie z Warunkami Umownymi Usługodawcy, jak również za treści dostępne w Serwisie CANAL+ online. Dostawca nie gwarantuje, ani nie odpowiada za rodzaj, zakres, czy też tematykę Treści Multimedialnych dostępnych w Serwisie CANAL+ online, ani za liczbę czy rodzaj Programów linearnych udostępnianych przez Usługodawcę w Serwisie CANAL+ online. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za udostępnienie przez Abonenta Treści Multimedialnych osobom niepełnoletnim.

7. Usługi cyfrowe i Treści cyfrowe dostarczane w ramach Treści Multimedialnych, na chwilę aktywacji dostępu do Serwisu CANAL+ online dostarczane są w najnowszej dostępnej wersji. Usługodawca informuje Abonenta o aktualizacjach Serwisu CANAL+ online, Aplikacji CANAL+, w tym jej wersji mobilnej, w tym o zabezpieczeniach niezbędnych do zachowania zgodności Treści cyfrowych lub Usług cyfrowych dostarczanych w ramach Treści Multimedialnych z umową oraz dostarcza je Abonentowi przez czas określony obowiązującymi przepisami prawa. Jeżeli Abonent nie zainstaluje w rozsądnym czasie dostarczonych aktualizacji, o których mowa powyżej, odpowiedzialność Dostawcy za brak zgodności Treści cyfrowych lub Usług cyfrowych dostarczanych w ramach Treści Multimedialnych z umową wynikający wyłącznie z braku aktualizacji, jest wyłączona w przypadku gdy: Abonent został poinformowany o danej aktualizacji i konsekwencjach jej niezainstalowania, a niezainstalowanie lub niewłaściwa instalacja powyższej aktualizacji nie wynikały z błędów w instrukcji instalacji dostarczonej Abonentowi.
8. Usługa Dodatkowa CANAL+ online jest świadczona na terenie Rzeczypospolitej Polskiej z zastrzeżeniem, że możliwość dostępu do Treści Multimedialnych i korzystania z nich w innym państwie członkowskim Unii Europejskiej niż państwo członkowskie miejsca zamieszkania użytkownika, podlega przepisom dotyczącym transgranicznego przenoszenia na rynku wewnętrznym usług online w zakresie treści.
9. Do Usługi Dodatkowej wskazanej w ust. 1-2 powyżej stosuje się odpowiednio w szczególności postanowienia § 35 ust. 7-17 niniejszego Regulaminu.

## **§23 Usługi dostępu do Internetu**

1. Usługa dostępu do Internetu umożliwia Abonentowi uzyskanie dostępu do informacji i treści oraz ich rozpowszechnianie, a także korzystanie z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępnianie. Dostawca nie ogranicza możliwości połączenia z jakimikolwiek dostępnymi zakończeniami sieci Internet. Przepisy prawa oraz postanowienia Umowy Abonenckiej (w tym Regulaminu oraz Cennika) mogą wprowadzić szczególne ograniczenia.
2. W ramach wybranego Pakietu, Dostawca zobowiązuje się świadczyć Abonentowi usługę stałego dostępu do Internetu, na zasadach i w trybie określonym w Umowie Abonenckiej oraz w niniejszym Regulaminie i Regulaminie promocji. Dostęp realizowany jest w Pakiecie wybranym przez Abonenta, przy pomocy Urządzenia Odbiorczego wybranego przez Abonenta i spełniającego warunki techniczne wynikające ze specyfikacji Usługi dostępu do Internetu oraz wymagania określone przepisami.
3. Dostawca nie limituje ilości przesyłanych danych. Wyższa prędkość przesyłanych danych oraz niższe opóźnienia w ich przesyłaniu pozwalają na korzystanie z bardziej

zaawansowanych usług. Zgodnie z dokumentami Komisji Europejskiej szybki dostęp do Internetu to nie mniej niż 30Mb/s pobierania danych. Ultraszybki dostęp do Internetu to nie mniej niż 100 Mb/s pobierania danych. Dla poszczególnych zastosowań można określić następujące przykłady parametrów (dla każdego Urządzenia Odbiorczego osobno):

- a. usługi telefoniczne VoIP – 64 kb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;
- b. przeglądanie stron www – 1 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
- c. oglądanie wideo w jakości SD – 2 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
- d. oglądanie wideo w jakości HD – 6 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
- e. oglądanie wideo w jakości 4K – 18 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
- f. rozmowy wideo HD – 1,5 Mb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;
- g. gry sieciowe czasu rzeczywistego – 2 Mb/s pobierania i 1,5 Mb/s wysyłania, opóźnienie 30 ms.

Dostawca oświadcza, że parametry Usługi obejmujące wahania opóźnienia oraz utratę pakietów nie ograniczają możliwości korzystania z wyżej opisanych usług.

4. Dostawca posługuje się następującymi oznaczeniami prędkości dostępu do Internetu:

- a. minimalna, którą Dostawca zobowiązuje się dostarczyć Abonentowi w każdym momencie (za wyjątkiem przerw w świadczeniu Usługi), równa 50% prędkości maksymalnej,
- b. zwykle dostępna, której Abonent może oczekiwać na poziomie 75% prędkości maksymalnej przez 80% doby,
- c. deklarowana, którą Dostawca posługuje się w działalności marketingowej, Cennikach oraz Umowie Abonenckiej, równa prędkości maksymalnej,
- d. maksymalna, której Abonent może oczekiwać przynajmniej co pewien czas, wyznaczająca górną granicę prędkości osiągalnej w danym pakiecie taryfowym,

Wartości liczone są w protokole warstwy transportowej w taki sposób, iż uwzględniają także ograniczenia wynikające z parametrów punktu Styku sieci z zewnętrznymi punktami wymiany ruchu internetowego.

5. Faktyczna dostępna w danej chwili dla Abonenta prędkość dostępu do Internetu uzależniona jest nie tylko od wybranego przez Abonenta Pakietu, ale i w szczególności od: stopnia obciążenia Sieci w godzinach szczytu, przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych Abonentów lub niepożądanych działań zmierzających do generowania sztucznego ruchu, ograniczeń technicznych Urządzeń Odbiorczych w szczególności (routera), korzystania z Usługi na kilku Urządzeniach jednocześnie, jednoczesnego uruchamiania kilku strumieni danych, instalacja na Urządzeniach aplikacji obciążających prędkość transmisji (antywirus, firewall), korzystanie z dostępu radiowego przy niskim poziomie sygnału (znacząca

odległość od Sprzętu).

6. Faktyczne ograniczenia zapewnianych parametrów dostępu do Internetu mogą negatywnie wpływać na możliwość korzystania z aplikacji, usług czy treści w szczególności, gdy parametry te spadną poniżej wartości wskazanych w ust.4.
7. Z zastrzeżeniem szczególnych postanowień Umowy Abonenckiej (w tym Regulaminu oraz Cennika) Dostawca traktuje wszystkie transmisje równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji.
8. W celu utrzymania optymalnych warunków dostępu do Internetu Dostawca, Dostawca i Operator sieci telekomunikacyjnej, który udostępnia tę sieć Dostawcy celem świadczenia Usług na rzecz Abonentów (w przypadku świadczenia Usług z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnej udostępnianej Dostawcy przez innego Operatora) oraz Dostawca i SAT-Film (w przypadku Usług Internetu mobilnego oraz Usług Telefonii komórkowej Namaste) stosują środki monitorowania ruchu oraz zarządzania ruchem, przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU, IETF). Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii ruchu, stosowane są odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki te polegają na wprowadzaniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu użytkownika końcowego, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług, takie jak: kolejkowanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń, w tym blokowanie portów, w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych, korzystających ze wspólnych zasobów sieci. Środki te stosowane są nie dłużej, niż jest to konieczne. Dostawca dopuszcza stosowanie środków zarządzania ruchem wyłącznie w przypadku, w którym okaże się to nieuniknione z technicznego punktu widzenia. Środki zarządzania ruchem nie są dyktowane względami handlowymi.
9. Środki zarządzania ruchem nie blokują, nie spowalniają, nie zmieniają, nie ograniczają, nie pogarszają jakości ani nie faworyzują określonych treści, aplikacji ani usług, z wyjątkiem przypadków, w których jest to konieczne, aby:
  - a. zapewnić zgodność z przepisami prawa lub środkami służącymi ich wykonaniu,
  - b. utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, RPS, Usług oraz Urządzeń,
  - c. zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci lub RPS oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci lub RPS, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo. Środki te mogą spowodować czasowe pogorszenie

parametrów świadczonej Usługi, w szczególności wydłużenie opóźnienia, a także ograniczenie prędkości transmisji danych lub jej czasowe wstrzymanie.

10. Na zasadach określonych w przepisach prawa Dostawca może oferować usługi niebędące usługami dostępu do Internetu, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług. Usługi te nie wpływają na ogólną dostępność lub jakość Usługi dostępu do Internetu.
11. Znaczące i stałe rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu, a określonymi Umową Abonencką oraz Regulaminem warunkami ich świadczenia, ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE stanowi nienależyte wykonanie Umowy Abonenckiej zawartej z Konsumentem. W przypadku znaczących i stałych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu, a wykonaniem zgodnym z zawartą Umową Abonencką, Abonentowi przysługują środki opisane w szczególności w §35-37 oraz §43 Regulaminu
12. Abonent zobowiązuje się do:
  - a. korzystania z zasobów sieci Internet zgodnie ze wskazaniem Netykiety, zgodnie z definicją zawartą w §2 pkt 31 Regulaminu oraz powszechnie obowiązującymi normami prawnymi;
  - b. nieumieszczania w Sieci oraz sieci Internet treści lub informacji niezgodnych z prawem lub naruszających prawa osób trzecich;
  - c. niezyskiwania, przy wykorzystaniu Usług, w sposób sprzeczny z przepisami prawa dostępu do danych znajdujących się w posiadaniu osób trzecich (np. hackerstwo).
13. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a. treść danych przesyłanych lub pobieranych przez Abonenta,
  - b. zabezpieczenie Urządzenia Odbiorczego oraz zawartych w nim danych przed dostępem osób trzecich,
  - c. uzyskanie dostępu przez osoby trzecie do danych lub usług wykorzystywanych przez Abonenta,
    - a. stosowanie przez Abonenta niezgodnych z prawem lub naruszających prawa osób trzecich danych, oprogramowania itp.

Postanowienia pkt b-c nie naruszają zobowiązań Dostawcy określonych w §42 ust. 3 oraz zasad odpowiedzialności Dostawcy z tytułu świadczenia Usług, wynikających z Kodeksu cywilnego.

14. Urządzenie Odbiorcze winno spełniać co najmniej minimalne parametry techniczne, adekwatne do parametrów jakościowych zamówionej Usługi. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za wadliwe świadczenie Usługi, jeżeli wadliwość jest następstwem stosowania przez Abonenta Urządzeń Odbiorczych lub oprogramowania nie spełniających minimalnych wymogów.

15. Dostawca nie wprowadza ograniczeń w zakresie liczby Urządzeń Odbiorczych, z których Abonent może korzystać w ramach Usługi dostępu do Internetu.
16. Z chwilą zaprzestania świadczenia Usługi, w szczególności w przypadku wygaśnięcia Umowy Abonenckiej, Dostawca jest uprawniony do usunięcia danych zgromadzonych przez Abonenta w ramach świadczonej Usługi.
17. Dostawca nie jest zobowiązany do przydzielenia Abonentowi zewnętrznego adresu IP.
18. Abonent będący stroną umowy z Dostawcą Usługi dostępu do Internetu ma prawo do złożenia wniosku o zachowanie ciągłości świadczenia tej Usługi, w przypadku zmiany Dostawcy Usługi dostępu do Internetu. Dostawca przejmujący świadczenie Usługi dostępu do Internetu, aktywuje usługę w możliwie najkrótszym terminie, uzgodnionym z Abonentem, jednakże nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia umowy z dotychczasowym dostawcą, potwierdzonym niezwłocznie na trwałym nośniku. Wniosek o zachowanie ciągłości świadczenia usług dostępny jest do pobrania na stronie internetowej Dostawcy: [www.asta-net.pl](http://www.asta-net.pl).
19. Wniosek o zachowanie ciągłości świadczenia Usługi przy zmianie dostawcy należy złożyć u nowego dostawcy. Informacje o formie i wymogach takiego wniosku udostępnia nowy dostawca. W przypadku chęci przeniesienia usługi do Dostawcy (Asta-Net), wzór wniosku jest dostępny do pobrania na stronie internetowej: [www.asta-net.pl](http://www.asta-net.pl).
20. W każdym wypadku, wniosek o zachowanie ciągłości świadczenia Usługi internetowej powinien zawierać dane Abonenta wymagane odpowiednimi przepisami prawa oraz określenie trybu, w którym rozwiązana zostanie umowa z dotychczasowym dostawcą Usługi.
21. Rozwiązanie umowy z dotychczasowym dostawcą może nastąpić w następujących trybach:
  - a. z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą;
  - b. bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą i ze wskazaniem konkretnego terminu zmiany dostawcy (żądając zmiany dostawcy Usługi dostępu do Internetu, Abonent może wypowiedzieć umowę z dotychczasowym dostawcą bez zachowania terminów wypowiedzenia, choć w zależności od jej warunków, może się to wiązać z obowiązkiem zapłaty odszkodowania za wcześniejsze rozwiązanie umowy, powiększonego o kwotę abonamentu za okres wypowiedzenia (nie więcej niż za jeden okres rozliczeniowy u dotychczasowego dostawcy);
  - c. na koniec okresu promocyjnego lub czasu określonego umowy uzgodnionego z

dotychczasowym dostawcą.

22. Proces zmiany dostawcy z zachowaniem ciągłości świadczenia Usługi opiera się na współpracy nowego dostawcy z dotychczasowym dostawcą (wymieniają oni między sobą informacje, w tym za pomocą dedykowanego systemu informatycznego, jeżeli zostanie udostępniony przez Prezesa UKE). Procesem kieruje nowy dostawca.
23. W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia Usług przez nowego dostawcę nie nastąpiło w uzgodnionym terminie aktywacji Usługi, dotychczasowy dostawca kontynuuje świadczenie Usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia jej świadczenia przez nowego dostawcę.
24. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę nie nastąpiło w terminie 30 dni od uzgodnionego terminu aktywacji Usługi:
  - a. wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą staje się bezskuteczne, chyba że Abonent oświadczy inaczej;
  - b. umowę z nowym dostawcą uważa się za niezawartą, o czym dotychczasowy dostawca informuje Abonenta.
25. Jeśli nie doszło do zmiany dostawcy Usługi dostępu do Internetu, w uzgodnionym terminie, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy Usługi za każdy dzień opóźnienia, w wysokości  $\frac{1}{4}$  sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego.
26. Dostawca, oprócz Usługi dostępu do Internetu, zgodnie z wyborem Abonenta, świadczy również Usługi Dodatkowe: Internet WiFi, WiFi HomeSpot, Pakiet Bezpieczeństwa, Symetryczną prędkość wysyłania, MAX lub - na zasadach określonych w szczególności w § 22 Regulaminu oraz stosowanych odpowiednio § 19 ust. 3 lit. a i c. Regulaminu - CANAL+ online.
27. Warunkiem zawarcia Umowy Abonenckiej na dowolną Usługę dodatkową w stosunku do Usługi dostępu do Internetu, wskazaną w ust. 26 powyżej, jest zawarcie lub posiadanie obowiązującej Umowy Abonenckiej obejmującej Usługę dostępu do Internetu. Niezależnie od innych postanowień Regulaminu, rozwiązanie Umowy Abonenckiej w zakresie Usługi dostępu do Internetu powoduje rozwiązanie Umowy Abonenckiej w zakresie Usługi Dodatkowej w stosunku do Usługi dostępu do Internetu.
28. W celu aktywacji usługi Internet WiFi przedstawiciel Dostawcy dokona jednej, bezpłatnej konfiguracji Urządzenia Abonenckiego w sposób zapewniający bezpieczeństwo połączenia bezprzewodowego. Kolejne konfiguracje Urządzenia Abonenckiego są płatne, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.



29. Samodzielna zmiana konfiguracji Urządzenia Abonenckiego przez Abonenta może spowodować udzielenie nieuprawnionego dostępu do sieci Abonenta. Za skutki działań Abonenta w zakresie konfiguracji Urządzenia Abonenckiego Dostawca nie ponosi odpowiedzialności.
30. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za utrudnienia lub brak możliwości korzystania z usługi Internetu WiFi, będące następstwem:
- uwarunkowań technicznych (niewłaściwe parametry Urządzenia Odbiorczego, w tym kart sieciowych);
  - uwarunkowań lokalizacyjnych, a to jest: jakość sygnału Wi-Fi może ulec pogorszeniu na skutek oddziaływania routerów osób trzecich, jakość sygnału Wi-Fi ulega zmianie w zakresie uzyskania optymalnych parametrów transmisji danych, wynikających z wybranego przez Abonenta Pakietu w Umowie Abonenckiej – koniecznym jest połączenie Urządzenia Odbiorczego z udostępnionym routerem za pomocą kabla.
31. Przedmiotem umowy zawartej między producentem oprogramowania GDATA Internet Security a Abonentem jest licencja na oprogramowanie zabezpieczające firmy GDATA Internet Security („Umowa na Oprogramowanie”), udostępniane Abonentowi przy pośrednictwie Dostawcy („Oprogramowanie”). Dostawca dostarcza Abonentowi Oprogramowanie w postaci pliku pobranego ze strony internetowej producenta, potwierdzone Certyfikatem producenta.
- 31a. W celu korzystania z Oprogramowania konieczne jest spełnienie aktualnych wymagań sprzętowych określonych przez producenta Oprogramowania: dla komputerów - system Microsoft Windows 11/10/8.1/7 (32-bit/64-bit), min. 2 GB RAM; dla urządzeń mobilnych - systemem Android 7 lub nowszy; w celu aktualizacji Oprogramowania – dostęp do Internetu.
- 31b. Oprogramowanie przeznaczone do korzystania na komputerach posiada funkcjonalności umożliwiające ochronę urządzeń Abonenta przed zagrożeniami pochodzącymi z sieci Internet, w tym: ochronę przed złośliwym oprogramowaniem, w tym filtr antywirusowy, moduł Bank Guard, filtr antyspamowy, antyphishingowy, ochronę przed ransomware, aktywną ochronę przed exploitami, firewall, kontrolę rodzicielską. Oprogramowanie przeznaczone do korzystania na urządzeniach mobilnych posiada funkcjonalności umożliwiające ochronę urządzeń Abonenta przed zagrożeniami pochodzącymi z sieci Internet: Antiphishing, obronę przed niebezpiecznymi aplikacjami, ochronę przed złośliwym oprogramowaniem, funkcje antykradzieżowe.
- 31c. W celu rozpoczęcia korzystania z Usługi GDATA Internet Security Abonent zobowiązany jest podać Dostawcy swój adres poczty elektronicznej, na który Dostawca udostępni kod autoryzacyjny Usługi GDATA Internet Security. Abonent zobowiązany jest nie ujawniać kodu autoryzacyjnego osobom trzecim

i zachować kod autoryzacyjny na wypadek konieczności powtórnej instalacji Oprogramowania.

- 31d. Abonent po otrzymaniu kodu autoryzacyjnego zobowiązany jest pobrać Oprogramowanie ze strony internetowej producenta Oprogramowania [www.gdata.pl](http://www.gdata.pl) lub z innej lokalizacji wskazanej Abonentowi przez Dostawcę. Abonent samodzielnie instaluje i aktywuje Oprogramowanie na swoim urządzeniu. Abonent zobowiązany jest przeprowadzać aktualizacje Oprogramowania zgodnie z informacjami udostępnianymi przez producenta Oprogramowania.
32. Abonent uzyskuje proste, niewyłączne i osobiste prawo – licencję - do używania Oprogramowania na każdym kompatybilnym komputerze lub telefonie pod warunkiem, że Oprogramowanie będzie użytkowane na nie większej niż uzgodniona z producentem ilości urządzeń.
33. Abonent nie może modyfikować Oprogramowania bez pisemnej zgody producenta.
34. Wraz z zakupem Oprogramowania, Abonent nabywa czasowe prawo do otrzymywania aktualizacji i pomocy technicznej. Aktualizacje Oprogramowania i pomoc techniczną dotyczącą Oprogramowania zapewnia producent Oprogramowania. Pomoc techniczna dostępna jest drogą telefoniczną pod numerem (+48) 94 372 96 53 oraz (+48) 801 005 305 (połączenie lokalne zgodnie ze stawką operatora) oraz pocztą elektroniczną pod adresem [support@gdata.pl](mailto:support@gdata.pl). Oprogramowanie i dokumentacja pisemna chronione są prawem autorskim. Dozwolone jest sporządzenie jednej kopii bezpieczeństwa Oprogramowania; kopia nie może zostać przekazana osobom trzecim. Abonent ponosi odpowiedzialność za wszystkie szkody poniesione przez producenta w związku z naruszeniem praw autorskich, wynikłe ze złamania warunków Umowy na Oprogramowanie.
35. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy na Oprogramowanie. Takie samo prawo przysługuje producentowi, jeżeli wyprodukowanie użytecznego dla Abonenta Oprogramowania nie jest możliwe. Producent Oprogramowania oraz Dostawca nie odpowiadają za szkody spowodowane umyślnie lub przez rażące zaniedbanie Abonenta. Dostawca nie odpowiada za wszelkie zaniedbania producenta bądź uchybienia, wady i usterki działania Oprogramowania wynikające z przyczyn, za które nie ponosi odpowiedzialności. Wszelkie usterki i sytuacje niejasne wynikłe z funkcjonowania Oprogramowania Abonent zobowiązany jest zgłaszać producentowi.
- 35a. Do Usługi Dodatkowej Pakiet Bezpieczeństwa stosuje się w szczególności postanowienia § 35 ust. 7-17 niniejszego Regulaminu.
36. Warunkiem zawarcia Umowy Abonenckiej na Usługę Dodatkową WiFi Home Spot repeater jest zawarcie lub posiadanie obowiązującej Umowy Abonenckiej obejmującej Usługę Dodatkową WiFi Home Spot (zestaw router + repeater).

Niezależnie od innych postanowień Regulaminu, rozwiązanie Umowy Abonenckiej w zakresie Usługi dodatkowej WiFi Home Spot (zestaw router + repeater) powoduje rozwiązanie Umowy Abonenckiej w zakresie Usługi Dodatkowej WiFi Home Spot repeater.

37. Udostępnione przez Dostawcę w ramach Usługi WiFi HomeSpot Urządzenie Abonenckie – router, w ustawieniach fabrycznych automatycznie tworzy dodatkowy punkt dostępowy SSID, udostępniający łącze w celu umożliwienia kolejnym Urządzeniom Odbiorczym korzystania z bezprzewodowego dostępu do sieci Internet, świadczonego przez Dostawcę. Powyższe nie ma wpływu na zakres ani na jakość Usługi dostępu do Internetu, świadczonej na podstawie Umowy Abonenckiej.
38. W ramach Usługi WiFi HomeSpot repeater, Dostawca udostępnia Abonentowi Urządzenie Abonenckie – repeater, tworzące z routerem, o którym mowa w ust. 37 powyżej wspólną sieć typu mesh. Połączone z tą siecią Urządzenia Odbiorcze bezprzewodowo łączą się z siecią Internet, bez pogorszenia jakości łącza.
39. Warunkiem skorzystania przez Abonenta z Usługi Dodatkowej Symetryczna prędkość wysyłania jest uprzednie potwierdzenie przez Dostawcę istnienia możliwości technicznych świadczenia tej Usługi Dodatkowej w Lokalu i zawarcie Umowy Abonenckiej, obejmującej świadczenie Usługi dostępu do Internetu w technologii GPON w Lokalu znajdującym się w zasięgu Sieci Dostawcy, z zastrzeżeniem ust. 40 poniżej.
40. Usługę Dodatkową Symetryczna prędkość wysyłania Dostawca oferuje wyłącznie Konsumentom. Dostawca nie oferuje Usługi Dodatkowej Symetryczna prędkość wysyłania w Lokalach przyłączonych do Sieci w ramach realizowanego przez Dostawcę projektu nr POPC.01.01.00-30-0068/17, pn.: „Zapewnienie dostępu do szerokopasmowego Internetu w technologii światłowodowej na obszarze północnej Wielkopolski” lub projektu nr POPC.01.01.00-32-0025/18 pn. „Zapewnienie dostępu do szerokopasmowego Internetu na obszarze koszalińskim województwa zachodniopomorskiego”, współfinansowanych ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa na lata 2014-2020 lub projektu nr FERC.01.01-IP.01-0022/23, pn.: Zapewnienie dostępu do ultra-szybkiego Internetu szerokopasmowego na obszarze wągrowieckim 5.30.28.00, lub projektu nr FERC.01.01-IP.01-0023/23, pn.: Zapewnienie dostępu do ultra-szybkiego Internetu szerokopasmowego na obszarze czarnkowsko-trzcianeckim 5.30.02.00, lub projektu nr FERC.01.01-IP.01-0024/23, pn.: Zapewnienie dostępu do ultra-szybkiego Internetu szerokopasmowego na obszarze złotowskim 5.30.31.00, współfinansowanych ze środków przyznanych w ramach działania FERC 01.01 - Zwiększenie dostępu do

ultra-szybkiego internetu szerokopasmowego programu Fundusze Europejskie na Rozwój Cyfrowy 2021-2027, lub projektu nr KPOD.05.02-IW.06-0097/23-00, pn.: Zapewnienie dostępu do bardzo szybkiego Internetu na obszarze białogardzkim 5.32.01.00, lub projektu nr KPOD.05.02-IW.06-0074/23-00, pn.: Zapewnienie dostępu do bardzo szybkiego Internetu na obszarze koszalińskim 5.32.09.61, lub projektu nr KPOD.05.02-IW.06-0079/23-00, pn.: Zapewnienie dostępu do bardzo szybkiego Internetu na obszarze kołobrzeskim 5.32.08.00, lub projektu nr KPOD.05.02-IW.06-0078/23-00, pn.: Zapewnienie dostępu do bardzo szybkiego Internetu na obszarze sławieńskim 5.32.13.00, lub projektu nr KPOD.05.02-IW.06-0070/23-00, pn.: Zapewnienie dostępu do bardzo szybkiego Internetu na obszarze chodzieskim 5.30.01.00, lub projektu nr KPOD.05.02-IW.06-0096/23-00, pn.: Zapewnienie dostępu do bardzo szybkiego Internetu na obszarze pilskim 5.30.19.00, współfinansowanych ze środków przyznanych w ramach inwestycji C1.1.1 „Zapewnienie dostępu do bardzo szybkiego internetu na obszarach białych pól” Krajowego Planu Odbudowy i Zwiększenia Odporności..

41. Prędkości pobierania i wysyłania w ramach Usługi dostępu do Internetu w przypadku wybrania przez Abonenta Usługi Dodatkowej Symetryczna prędkość wysyłania, wskazane zostały w szczególności w Cenniku lub Regulaminie promocji, o ile znajduje zastosowanie.
42. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za utrudnienia lub brak możliwości korzystania z Usługi Dodatkowej Symetryczna prędkość wysyłania będące następstwem niewłaściwych parametrów Urządzenia Odbiorczego, w tym kart sieciowych.
43. Dostawca oświadcza, iż nie gwarantuje innych parametrów jakości Usługi dostępu do Internetu niż prędkość pobierania i wysyłania danych. W szczególności nie określa minimalnych parametrów w zakresie opóźnień transmisji pakietów danych, zmienności tych opóźnień, a także utraty pakietów danych.

## **§24 Usługa Telefonii**

1. Dostawca zobowiązuje się świadczyć Abonentom Usługę Telefonii na zasadach i w trybie określonym w Umowie Abonenckiej, w ramach wybranego Pakietu oraz z uwzględnieniem postanowień Regulaminu i Regulaminu promocji.
2. Usługa Telefonii świadczona przez Dostawcę obejmuje realizowanie połączeń telefonicznych wewnątrz Sieci, strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych, połączeń do sieci komórkowych oraz realizowanie połączeń do sieci innych Dostawców.
3. Usługa Telefonii zapewnia możliwość połączenia z numerami alarmowymi. Dostawca nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych, z tym zastrzeżeniem, iż miejscem lokalizacji Urządzenia

Odbiorczego wskazanym w przypadku zapytania uprawnionych służb wskazany zostanie Lokal.

4. Dostawca zapewnia Abonentowi możliwość bezpłatnego określenia progu kwotowego, dla usług z dodatkowym świadczeniem, dla każdego okresu rozliczeniowego, w momencie osiągnięcia którego Dostawca będzie obowiązany do natychmiastowego poinformowania Abonenta o fakcie osiągnięcia ustalonego progu kwotowego oraz zablokowania możliwości wykonywania połączeń na numery usług z dodatkowym świadczeniem i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta. Dostawca oferuje przynajmniej następujące progi kwotowe:
  - a. 0 zł w Okresie Rozliczeniowym,
  - b. 35 zł w Okresie Rozliczeniowym,
  - c. 100 zł w Okresie Rozliczeniowym,
  - d. 200 zł w Okresie Rozliczeniowym.
5. Dostawca zapewnia na żądanie Abonenta możliwość:
  - a. nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie z dodatkowym świadczeniem lub połączeń przychodzących z takich numerów,
  - b. nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie z dodatkowym świadczeniem lub połączeń przychodzących z takich numerów,
  - c. określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie z dodatkowym świadczeniem, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez abonenta w żądaniu, lub połączeń przychodzących z takich numerów
6. Dostawca zapewnia Abonentowi możliwość bezpłatnego określenia w Umowie Abonenckiej progu kwotowego dla usług z dodatkowym świadczeniem, dla każdego Okresu rozliczeniowego, w momencie osiągnięcia którego Dostawca jest obowiązany do:
  - a. natychmiastowego poinformowania Abonenta o fakcie osiągnięcia progu kwotowego,
  - b. zablokowania możliwości wykonywania połączeń na numery usług z dodatkowym świadczeniem i odbierania połączeń z takich numerów- chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.
7. Obowiązek opisany w ust. 6 pkt a. powyżej uważa się za wykonany, jeżeli Dostawca wykona co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od osiągnięcia progu kwotowego.

8. W przypadku, gdy Abonent nie określił progu kwotowego, o którym mowa w ust. 6 powyżej, próg ten wynosi 35 złotych dla każdego Okresu rozliczeniowego.
9. Po osiągnięciu progu kwotowego, o którym mowa w ust. 6 lub 8 powyżej, wykonywanie połączeń na numery usług z dodatkowym świadczeniem i odbieranie połączeń z takich numerów w danym Okresie rozliczeniowym, oprócz połączeń, które nie powodują obowiązku zapłaty po stronie Abonenta, jest możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego do wysokości tego wyższego progu
10. Dostawca zastrzega sobie prawo zablokowania możliwości wykonywania połączeń wychodzących po przekroczeniu określonego w Umowie Abonenckiej progu kwotowego oraz przywrócenia takiej możliwości po zapłacie należnych opłat lub uiszczeniu kwoty Kaucji w wysokości nie wyższej niż opłata za wykonane w tym Okresie Rozliczeniowym połączenie. Blokada nie obejmuje bezpłatnych połączeń wychodzących do numerów alarmowych i służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy.
11. Opłaty określone w Cenniku pobierane są za Usługi zrealizowane z numeru telefonicznego Abonenta identyfikującego Zakończenie Sieci, bez względu na osobę która rzeczywiście z nich skorzystała.
12. Czas trwania połączenia w ruchu automatycznym jest rejestrowany przez Dostawcę od chwili zgłoszenia się wywoływanego urządzenia końcowego, do chwili rozłączenia się urządzenia wywołującego i stanowi podstawę do naliczenia opłaty zgodnie z Cennikiem obowiązującym w dniu wykonania połączenia.
13. Za odrębną zgodą Abonenta, Dostawca przekazuje dane Abonenta takie jak: numer telefonu, nazwisko i imię, nazwa miejscowości oraz ulica przy której znajduje się Zakończenie Sieci, celem umieszczenia w spisie Abonentów. Dostawca informuje Abonenta, iż w przypadku wyrażenia zgody na umieszczenie powyższych danych w spisach abonentów (w formie książkowej lub elektronicznej) oraz w ramach usług informacji o numerach telefonicznych, usługi te będą świadczone przez Dostawcę lub innego przedsiębiorcę telekomunikacyjnego. Wyrażenie zgody jest dobrowolne, a zgoda może być wycofana w każdym czasie.
14. W przypadku uprzedniego pobrania przez Dostawcę Kaucji, o której mowa w §12, Dostawca może ustalić limity na ilość wykonywanych połączeń. Po przekroczeniu limitu, zostanie dokonana blokada połączeń wychodzących do czasu uregulowania należności za połączenia.
15. Wybrany przez Abonenta Pakiet Usług Telefonii nie może być wykorzystywany do:
  - a. dokonywania Nadużyć w komunikacji elektronicznej;
  - b. hurtowego zakończenia i tranzytowania połączeń;

- c. używania automatycznych systemów wywołujących;
- d. świadczenia usługi typu Call Center;
- e. rozliczania łączy do centrali abonenckich.

Postanowienia § 26 ust. 20 Regulaminu stosuje się odpowiednio do Usługi Telefonii w zakresie, w jakim dotyczą one połączeń głosowych.

16. Dostawca nie gwarantuje żadnych minimalnych parametrów jakości Usługi Telefonii, w tym w zakresie czasu realizacji połączenia, prawdopodobieństwa wystąpienia nieudanego połączenia lub opóźnienia w wywołaniu połączenia.
17. W związku z Usługą Telefonii, Dostawca udostępnia Abonentowi narzędzia do monitorowania zużycia tej Usługi oraz kontroli wydatków opisane poniżej.
18. W związku z korzystaniem z Usługi Telefonii, Abonent otrzymuje narzędzie pozwalające na sprawdzenie aktualnego stanu opłat naliczonych za wykorzystanie tej Usługi poza Abonamentem (np. za połączenia telefoniczne nieobjęte Abonamentem). Informacja taka jest dostępna poprzez:
  - a. Stronę Internetową (konto klienta),
  - b. połączenie telefoniczne z konsultantem.
19. Jeżeli wybrany przez Abonenta pakiet taryfowy obejmuje limit zużycia Usługi Telefonii (np. limit minut), Dostawca powiadamia go także o:
  - a. zbliżającym się osiągnięciu takiego limitu zużycia Usługi Telefonii w ramach wybranego pakietu taryfowego (przed zużyciem), a także
  - b. o jego wykorzystaniu (niezwłocznie).
20. Informacje przekazywane w ramach powyższych narzędzi będą aktualne. Za informację aktualną, w przypadku ust. 18 oraz 19 lit. b), uznaje się informację najpóźniej sprzed 48 godzin

## **§25 Usługi Internetu Mobilnego**

1. Dostawca zobowiązuje się świadczyć Abonentom Usługę Internetu Mobilnego na zasadach i w trybie określonych w Umowie Abonenckiej, w ramach wybranego Pakietu oraz z uwzględnieniem postanowień Regulaminu oraz Regulaminu promocji.
2. Usługa Internetu Mobilnego polega na udostępnieniu Abonentowi możliwości korzystania z usługi telekomunikacyjnej bezprzewodowego Internetu w określonym w Cenniku Limicie transmisji danych od i do swojego Urządzenia Odbiorczego.
3. W przypadku, gdy wybrany przez Abonenta Pakiet Usług Internetu mobilnego przewiduje Limit transferu danych:
  - w okresie miesiąca kalendarzowego – wykorzystanie Pakietu przed upływem miesiąca kalendarzowego spowoduje istotną zmianę prędkości transmisji danych.
  - W przypadku, gdyby Abonent chciał otrzymywać Usługi Internetu mobilnego ze

standardową prędkością danych, wówczas konieczne jest zwiększenie Limitu transmisji danych na zasadach określonych w Regulaminie, Cenniku, Regulaminie promocji, jeżeli obowiązuje.

Dostawca będzie informował Abonenta przed wyczerpaniem Limitu transmisji danych oraz niezwłocznie po jego wyczerpaniu, za pośrednictwem wiadomości SMS, wysyłanej przez Dostawcę na Urządzenie Odbiorcze. Abonent może na bieżąco kontrolować stan Pakietu oraz wysokość naliczonych dodatkowych opłat w Okresie rozliczeniowym poprzez wysłanie bezpłatnego Kodu USSD, dostępnego w Serwisie Internetowym Dostawcy, który generuje wiadomość zwrotną o stanie konta.

4. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności w przypadku, gdy nieosiągnięcie przez Usługi Internetu Mobilnego wskazanych w Regulaminie parametrów technicznych wynika z ograniczeń Urządzenia Odbiorczego lub Modemu Abonenta. Na rzeczywistą prędkość przesyłania danych wpływają następujące warunki techniczne: technologia przesyłania danych, z których Abonent w danym momencie korzysta, aktualne obciążenie danej stacji nadawczej, siła odbieranego sygnału stacji nadawczej, maksymalna prędkość obsługiwana przez Urządzenie Odbiorcze, Modem, warunki atmosferyczne. Usługa Internetu mobilnego, w zależności od wybranego przez Abonenta Pakietu, może być świadczona w wariantcie podstawowym w ramach Abonamentu, uiszczanego za Okres rozliczeniowy. Usługa Internetu mobilnego może być również świadczona w wariantcie dodatkowym w postaci dodatkowego, jednorazowego pakietu transmisji danych (Doładowanie Konta).
5. Limit transmisji danych rozliczony jest odrębnie dla danej karty SIM. Nowy Limit transmisji danych przyznawany jest z pierwszym dniem kolejnego Okresu Rozliczeniowego. Limit transmisji danych niewykorzystany w trakcie Okresu Rozliczeniowego nie zwiększa Limitu transmisji danych przysługujących Abonentowi w ramach opłaty abonamentowej za kolejne Okresy Rozliczeniowe. Limit Danych niewykorzystany w trakcie Okresu Rozliczeniowego przyznany w wyniku Doładowania Limitu Danych, nie zwiększa Limitu Danych przysługującego Abonentowi w ramach opłaty abonamentowej za kolejne Okresy Rozliczeniowe i wygasa z dniem zakończenia Okresu Rozliczeniowego, w którym został aktywowany Dodatkowy Limit Danych.
6. Zwiększenie Limitu jednostek transmisji danych możliwe jest poprzez Doładowanie Konta zgodnie z warunkami określonymi w Regulaminie, Cenniku, regulaminie promocji, jeżeli obowiązuje. W przypadku wyboru przez Abonenta wariantu podstawowego (Abonament miesięczny), Abonent zobowiązany jest do korzystania z Usługi Internetu Mobilnego w wybranym Pakiecie, z określonym



w Cenniku Limitem transmisji danych wliczonych w Abonament miesięczny. Po wykorzystaniu Limitu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Dostawca zastrzega sobie prawo do wprowadzenia trwającego do końca danego Okresu rozliczeniowego ograniczenia prędkości transmisji danych. W takim przypadku Abonent będzie miał możliwość pobierania i wysyłania danych z największą prędkością, jaka jest możliwa do osiągnięcia w danych warunkach technicznych, jednakże nieprzekraczającą 32kbps. Niewykorzystane w danym Okresie rozliczeniowym dane nie przechodzą na kolejny Okres rozliczeniowy i tracą ważność o godzinie 23:59:59 ostatniego dnia bieżącego okresu rozliczeniowego.

7. Jeżeli Usługa Internetu mobilnego zostaje aktywowana w trakcie Okresu rozliczeniowego, dane wliczone w opłatę abonamentową zostają aktywowane w ciągu 24 godzin od dnia aktywowania Usługi Internetu Mobilnego.
8. W przypadku wyboru przez Abonenta wariantu dodatkowego w postaci dodatkowego, jednorazowego pakietu transmisji danych:
  - a) transmisja danych rozpoczęta w jednym Okresie rozliczeniowym, a zakończona w następnym Okresie rozliczeniowym, rozliczana jest tak, jakby odbyła się w Okresie rozliczeniowym, w którym została zainicjowana;
  - b) pakiet transmisji danych niewykorzystanych w Okresie rozliczeniowym, na który został przyznany, nie przysługuje Abonentowi w kolejnych Okresach rozliczeniowych. Traci ważność o godzinie 23:59:59 ostatniego dnia bieżącego Okresu rozliczeniowego. Brak wykorzystania transmisji danych objętych dodatkowym, jednorazowym pakietem transmisji danych nie uprawnia Abonenta do nieuiszczenia/żądania zwrotu opłaty za dodatkowy pakiet transmisji danych;
  - c) dodatkowy pakiet danych transmisji danych podlega wykorzystaniu wraz z pakietem podstawowym;
  - d) złożenie Zamówienia na dodatkowy pakiet transmisji danych następuje zgodnie z postanowieniami Umowy;
  - e) po wykorzystaniu dodatkowego, jednorazowego pakietu transmisji danych, Dostawca zastrzega sobie prawo do wprowadzenia trwającego do końca danego Okresu rozliczeniowego ograniczenia prędkości transmisji danych. W takim przypadku Abonent będzie miał możliwość pobierania i wysyłania danych z największą prędkością, jaka jest możliwa do osiągnięcia w danych warunkach technicznych, nieprzekraczającą jednak 32 kbps.
9. W celu niezakłóconego korzystania z Usług Internetu Mobilnego konieczne jest korzystanie przez Abonenta z:
  - a) Modemu, nabytego od Dostawcy lub Modemu własnego o standardzie minimum 4G LTE,
  - b) Urządzenia Abonenckiego – smartphone z systemem operacyjnym Android lub

iOS.

10. Stosowanie urządzeń FCT, w których wykorzystywane będą Karty SIM/USIM, działające w Sieci, wymaga uzyskania od Dostawcy uprzedniej zgody.
11. Usługa LTE lub 5G umożliwia korzystanie z wysyłania i odbierania danych w technologii LTE lub 5G. Jest to możliwe tylko przy pomocy karty USIM, urządzenia telekomunikacyjnego obsługującego transmisję danych w technologii LTE lub 5G oraz w zasięgu technologii LTE lub 5G. Operator informuje, że możliwość obsługi transmisji danych w wybranej technologii LTE lub 5G przez dane urządzenie telekomunikacyjne jest uzależniona od udostępnienia takiej możliwości przez producenta danego urządzenia telekomunikacyjnego i może zmieniać się wraz ze zmianą oprogramowania danego urządzenia. Informacja o zasięgu Usług znajduje się w Serwisie Internetowym Dostawcy [[www.asta-net.pl/namaste](http://www.asta-net.pl/namaste)]
12. Dostawca z zachowaniem należytej staranności, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi przy zabezpieczeniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej, podejmuje proporcjonalne i uzasadnione środki, mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci, RPS, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, w tym:
  - a) eliminuje przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci, RPS lub Usługi Internetu mobilnego,
  - b) dopuszcza się przerwanie, zawieszenie lub ograniczenie świadczenia Usługi na zakończeniu Sieci lub RPS z którego następuje przesyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci, RPS i Usług.
13. W przypadku podjęcia środków, o których mowa w lit. a i b, Dostawca nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, w zakresie wynikającym z podjętych środków, chyba że zakaz ich stosowania wynikać będzie z wydanej decyzji Prezesa UKE.
14. Abonent/Użytkownik zobowiązany jest zachować w tajemnicy Kod PIN oraz Kod PUK. Abonent/Użytkownik ponosi odpowiedzialność za posłużenie się Kodem PIN lub Kodem PUK przez osoby trzecie, chyba że osoba trzecia weszła w posiadanie Kodów Abonenta/Użytkownika z przyczyn leżących po stronie Dostawcy.
15. Abonent/Użytkownik jest zobowiązany chronić kartę SIM/USIM przed zagubieniem, zniszczeniem, uszkodzeniem lub kradzieżą. W przypadku zagubienia, kradzieży, uszkodzenia lub zniszczenia Karty SIM/USIM należy, niezwłocznie poinformować Dostawcę o tym fakcie w celu umożliwienia Dostawcy zablokowania karty SIM/USIM.
16. Dostawca, niezwłocznie po przyjęciu informacji od Abonenta/Użytkownika,

o której mowa w ust. 15 blokuje Kartę SIM/USIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usługi, nie przerywając naliczenia opłaty abonamentowej.

17. W przypadku zgłoszenia przez Abonenta/Użytkownika informacji, o której mowa w ust. 15 powyżej, Abonent/Użytkownik, w celu dalszego korzystania z Usługi Internetu Mobilnego, powinien złożyć Dostawcy wniosek o wydanie kolejnej karty SIM/USIM w terminie 30 dni od zawiadomienia Dostawcy o utracie Karty SIM/USIM lub o ujawnieniu Kodów PIN i PUK. Brak wniosku Abonenta/Użytkownika w tym terminie jest podstawą do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
18. Abonent/Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za transmisję wykonaną przy użyciu Karty SIM/USIM do momentu otrzymania przez Dostawcę zgłoszenia kradzieży lub zagubienia Karty SIM/USIM, które wystąpiły z przyczyn, za które Dostawca nie ponosi odpowiedzialności. Wraz z dokonaniem zgłoszenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, odpowiedzialność za transmisję wykonywaną przy użyciu tej Karty SIM/USIM przechodzi na Dostawcę.
- 18a. Przed wydaniem nowej Karty SIM/USIM w miejsce dotychczasowej (przed jej wymianą, wydaniem kopii, wtórnika), Dostawca dokonuje, w sposób przewidziany obowiązującymi przepisami prawa, weryfikacji w rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL, o którym mowa w art. 23a ustawy z dnia 24 września 2010 r. o ewidencji ludności (dalej jako „Rejestr”), czy numer PESEL podany przez Abonenta/Użytkownika będącego osobą fizyczną, o ile Abonent/Użytkownik go podał, jest zastrzeżony.
- 18b. Dostawca odmawia wydania nowej Karty SIM/USIM w miejsce dotychczasowej (jej wymiany, wydania kopii, wtórnika), jeżeli w chwili weryfikacji podany numer PESEL Abonenta/Użytkownika jest zastrzeżony w Rejestrze albo w przypadku niedostępności systemu teleinformatycznego, w którym prowadzony jest Rejestr, o której mowa w art. 23c ust. 5 ustawy z dnia 24 września 2010 r. o ewidencji ludności.
- 18c. W przypadku niedostępności systemu teleinformatycznego, w którym prowadzony jest Rejestr, innej niż wskazana w ust. 18b powyżej, trwającej dłużej niż 15 minut, Dostawca, po ponownej nieudanej próbie dokonania weryfikacji może:
  - 1) odmówić wydania nowej Karty SIM/USIM w miejsce dotychczasowej (jej wymiany, wydania kopii, wtórnika), do czasu przywrócenia dostępności systemu albo
  - 2) wydać nową Kartę SIM/USIM w miejsce dotychczasowej (wymienić ją, wydać kopię, wtórnik), z zachowaniem należytej staranności przy weryfikacji tożsamości Abonenta/Użytkownika i udokumentować dokonanie tej weryfikacji.”
19. Wydanie nowej Karty SIM/USIM Abonentowi/Użytkownikowi, który zgłosił jej kradzież, zagubienie, uszkodzenie, zniszczenie następuje na koszt Abonenta/Użytkownika, jeżeli konieczność wydania nowej Karty SIM/USIM nie wynika z

przyczyn leżących po stronie Dostawcy.

20. Karta SIM/USIM zablokowana na skutek zgłoszenia kradzieży lub zagubienia, uszkodzenia lub zniszczenia, zostaje po upływie 30 dni unieważniona. Nie można przywrócić ważności Karty SIM/USIM po jej unieważnieniu.
21. W sytuacji, gdy Abonent wielokrotnie wprowadził niepoprawny Kod PIN lub Kod PUK, Dostawca uprawniony będzie do tymczasowego lub trwałego zablokowania dostępu do Usługi lub danych na karcie SIM, Abonent ponosi odpowiedzialność za zablokowanie dostępu do Usługi lub danych na Karcie SIM/USIM, chyba że nastąpiło ono na skutek okoliczności za które Dostawca ponosi odpowiedzialność.
22. Karta SIM/USIM wydana Abonentowi stanowi własność Dostawcy. W chwili rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonenckiej Karta SIM/USIM zostanie automatycznie zablokowana.
23. Wymiana Karty SIM/USIM z przyczyn zależnych od Dostawcy następuje na koszt Dostawcy.
24. W przypadku usług przedpłaconych umowa zostaje zawarta z Użytkownikiem, który nabeździe kartę SIM.
25. W celu dokonania rejestracji i otrzymywania przez Użytkownika informacji i zawiadomień określonych przepisami prawa, w tym w szczególności otrzymywania podstawowych lub szczegółowych wykazów usług wykonanych przez Dostawcę na rzecz Użytkownika, a także otrzymywania na piśmie lub drogą elektroniczną informacji dotyczących treści proponowanych zmian w Regulaminie lub Cenniku, Użytkownik ma możliwość dostarczenia prawidłowo wypełnionego formularza rejestracyjnego do BOK lub dostarczenia go w inny sposób określony przez Operatora, umożliwiającą weryfikację danych Użytkownika. Za prawidłowo wypełniony formularz rejestracyjny uważa się formularz, w którym wszystkie wymagane pola zostaną wypełnione prawdziwymi danymi. Dostawca zastrzega sobie możliwość weryfikacji danych zawartych w formularzu rejestracyjnym.
26. W przypadku, gdy dla skorzystania przez Użytkownika z uprawnień określonych w Regulaminie lub w przepisach prawa, a także z niektórych usług świadczonych przez Dostawcę, niezbędne będzie ustalenie przez Dostawcę tożsamości Użytkownika albo prawa Użytkownika do posługiwania się kartą SIM/USIM lub określonym numerem telefonicznym, Dostawca zastrzega sobie możliwość uzależnienia skorzystania przez Użytkownika z niektórych usług, uprawnień lub funkcjonalności od uprzedniej rejestracji Użytkownika.
27. Podczas uzyskiwania połączeń w sieciach telekomunikacyjnych w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów, jakość świadczonych usług, zasady dotyczące przetwarzania danych Abonenta/Użytkownika, a także zasady rozliczeń mogą być inne niż w RPS.

28. Dostawca nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadki, kiedy dane te opuszczają infrastrukturę RPS.
29. W przypadku Abonentów, którzy korzystają z Usług Internetu mobilnego przez okres jednego roku i nie zalegają z opłatami, Dostawca zastrzega sobie prawo do odmowy podpisania kolejnych Umów na świadczenie Usług Internetu mobilnego, w przypadku gdy liczba Aktywnych kart SIM/USIM dla jednego Abonenta w wyniku podpisania Umowy jest większa niż pięć. W przypadku Abonentów, którzy nie korzystali lub korzystali przez okres krótszy niż rok z Usług Internetu mobilnego świadczonych przez Dostawcę, Dostawca zastrzega sobie prawo do odmowy podpisania kolejnych Umów na świadczenie Usług Internetu mobilnego, w przypadku, gdy liczba Aktywnych kart SIM/USIM dla jednego Abonenta w wyniku podpisania Umowy jest większa niż dwie.
30. Dostawa zwraca uwagę, że niektóre aparaty telefoniczne zawierają aplikacje, które mogą m.in.:
- uruchamiać automatyczny transfer danych poprzez funkcje łączenia się aparatu telefonicznego z Internetem z wykorzystywaniem danych transmisji,
  - inicjować połączenia z dodatkowym wiadzeniem,
  - w sposób automatyczny przesyłać do producentów tych aparatów dane osobowe Abonenta/Użytkownika,
  - powodować przesyłanie do Abonenta/Użytkownika informacji handlowych drogą elektroniczną,
  - przekazywać do osób trzecich zgody Abonentów/Użytkowników na przetwarzanie danych osobowych i otrzymywanie informacji handlowej drogą elektroniczną.
- Wyłącznie odpowiedzialnym za zamierzone skutki działania aplikacji, o których mowa powyżej jest producent aparatu telefonicznego. Operator zachęca więc do szczegółowego zapoznania się z treścią instrukcji obsługi nabywanego aparatu telefonicznego, a w szczególności z warunkami korzystania oraz regulaminami serwisów internetowych producentów aparatów telefonicznych.
31. Dostawca informuje, że aparaty telefoniczne z wbudowanym systemem operacyjnym takim jak Apple Iphone OS, Android, Bada, Symbian, Windows Phone mogą łączyć się z Internetem w celu pobrania danych, aktualizacji bazy danych, dokonywania aktualizacji i synchronizacji. Opłaty naliczane są zgodnie z Cennikiem. W przypadku korzystania z usług telekomunikacyjnych za granicą, w ramach Roamingu, konsekwencją automatycznej wymiany danych jest konieczność ponoszenia dodatkowo opłat za transmisje danych w sieci operatora zagranicznego, zgodnie z aktualnym Cennikiem. W przypadku korzystania z usług telekomunikacyjnych za granicą w ramach Roamingu, konsekwencją automatycznej wymiany danych jest konieczność ponoszenia dodatkowo opłat

za transmisję danych w sieci operatora zagranicznego, zgodnie z aktualnym Cennikiem.

32. Podane w Umowie Abonenckiej prędkości transmisji są szacunkowymi wartościami maksymalnymi w RPS. Rzeczywista osiągalna prędkość zależy od wielu czynników, w tym od wykorzystywanego urządzenia końcowego oraz od ilości takich urządzeń, jego kategorii i oprogramowania, w tym działających aplikacji i programów (takich jak zabezpieczenia antywirusowe, antyspamowe i aplikacje pełniące rolę zapór sieciowych zainstalowane po stronie nadawcy i odbiorcy przekazu, które kontrolują dane wpływające na spowolnienie dostarczania ich do aplikacji), wykorzystywanej technologii sieciowej (w tym od konfiguracji sieci i jakości usługi znajdującej się po stronie odbiorcy przekazu lub dostawcy treści), siły i jakości sygnału radiowego, odległości od stacji bazowej, czynników wpływających na propagację fal radiowych (takich jak uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne, struktury i tłumienność materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku), ilości i aktywności innych użytkowników RPS obsługiwanych przez poszczególne stacje bazowe, rodzaju wykorzystywanej karty SIM/USIM. Na niektórych obszarach Rzeczypospolitej Polskiej dostępne są tylko wybrane technologie sieciowe, a zatem parametry usług internetowych mogą być różne w zależności od miejsca korzystania z nich. Dostawca przy świadczeniu Usługi Internetu Mobilnego posługuje się oznaczeniami prędkości, o których mowa w § 23 ust. 4 pkt. c-d. Postanowienia § 23 ust. 8- 9 stosuje się odpowiednio.
33. Dostawca oświadcza, iż nie gwarantuje innych parametrów jakości Usługi Internetu Mobilnego niż prędkość pobierania i wysyłania danych. W szczególności nie określa minimalnych parametrów w zakresie opóźnień transmisji pakietów danych, zmienności tych opóźnień, a także utraty pakietów danych.

## **§26 Usługi Telefonii komórkowej Namaste**

1. W przypadku, gdy wybrany przez Abonenta Pakiet Usług Telefonii komórkowej Namaste przewiduje limit czasu lub jednostek taryfikacyjnych, to jego wykorzystanie przed zakończeniem Okresu rozliczeniowego spowoduje naliczenie opłat za połączenia i Usługi przekraczające Limit, zgodnie z Cennikiem. Dostawca będzie informował Abonenta o przekroczeniu Limitu połączeń.
2. W odniesieniu do Usług Telefonii komórkowej Namaste, rozliczanych w oparciu o czas albo o ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych, Abonent może uzyskać informacje o poziomie wykorzystania wybranego Pakietu, po wpisaniu odpowiedniego kodu USSD i naciśnięciu przycisku inicjowania połączenia. Dostawca przekazuje informacje o pozostałej do wykorzystania ilości danych lub jednostek taryfikacyjnych, przesyłając wiadomość tekstową.
3. Dostawca, poprzez przesłanie wiadomości SMS, powiadamia Abonenta przed

wykorzystaniem oraz niezwłocznie po wykorzystaniu limitu zużycia Usługi Telefonii komórkowej Namaste o wykorzystaniu limitu zużycia Usługi Telefonii komórkowej Namaste w ramach wybranego przez niego Pakietu.

4. Abonent może na bieżąco kontrolować stan wykorzystania wybranego Pakietu Usług Telefonii komórkowej Namaste oraz wysokość opłat naliczonych w trwającym Okresie rozliczeniowym w Serwisie Internetowym Dostawcy.
5. Jakość Telefonii komórkowej Namaste w Roamingu może być inna niż w RPS i nie zależy od Dostawcy. Ze względu na specyfikację rozliczeń międzynarodowych, Dostawca zastrzega sobie prawo obciążenia rachunku Abonenta za połączenia w Roamingu w późniejszym Okresie rozliczeniowym. Lista krajów lub grup krajów z dostępnymi usługami MMS, transmisji danych, internetu mobilnego w Roamingu jest dostępna w Serwisie Internetowym Dostawcy. . Dostawca nie gwarantuje żadnych minimalnych parametrów jakości Usługi Telefonii komórkowej Namaste, w tym w zakresie czasu realizacji połączenia, prawdopodobieństwa wystąpienia nieudanego połączenia lub opóźnienia w wywołaniu połączenia.
6. Połączenia rozliczane w ramach Roamingu, przekazywania połączeń, połączeń z numerami specjalnymi w szczególności dostępu do serwisów rozrywkowych i informacyjnych, połączeń i SMS Premium, połączeń międzynarodowych, połączeń z sieci Internet oraz WAP. Dostęp do niektórych serwisów w ramach stron WAP może być dodatkowo płatny. Informacja o wysokości dodatkowej opłaty pojawi się na wyświetlaczu Urządzenia Abonenckiego. Przejście do płatnego serwisu WAP jest możliwe po akceptacji przez Abonenta wysokości dodatkowej opłaty. W przypadku braku akceptacji dostęp do serwisu WAP jest zablokowany, a dodatkowa opłata nie jest naliczana.
7. Opłaty za krajowe połączenia głosowe, wskazane w Cenniku, naliczane są za każdą rozpoczętą sekundę.
8. Opłata za wysłanie krajowej wiadomości MMS, wskazana w Cenniku, do jednego adresata za każde rozpoczęte 100 kB wysłanych danych naliczana będzie oddzielnie.
9. Opłata za wysłanie krajowej wiadomości SMS, wskazana w Cenniku, dotyczy wiadomości zawierającej nie więcej niż 160 znaków alfanumerycznych kodowanych na 7 bitach lub nie więcej niż 140 bajtów danych w postaci binarnej.
10. Opłaty za połączenia międzynarodowe, wskazane w Cenniku, naliczane są za każde rozpoczęte 30 sekund połączenia.
11. Opłata za wysłanie międzynarodowej wiadomości MMS, wskazana w Cenniku, do jednego adresata za każde rozpoczęte 100 kB wysłanych danych naliczana będzie oddzielnie.
12. Opłaty za połączenia w Roamingu zależą od strefy roamingowej, wskazanej w

Cenniku, odpowiadającej krajowi lub terytorium, w którym znajduje się Abonent.

13. W ramach usługi GPRS Limiter w Roamingu, Abonent będzie za pośrednictwem wiadomości SMS informowany o wykorzystaniu limitu transmisji danych i po przekroczeniu tego limitu usługa transmisji danych w Roamingu zostanie zablokowana, o ile Abonent nie zdecyduje inaczej. Wyłączenie usługi jest możliwe poprzez wysłanie wiadomości SMS o treści „NIE” lub „N” pod numer 8801 – bez pobierania dodatkowych opłat. Ponowne włączenie usługi jest możliwe poprzez wysłanie wiadomości SMS o treści „TAK” lub „T” pod numer 8801 – bez pobierania dodatkowych opłat. Odblokowanie limitu, o którym mowa powyżej jest możliwe poprzez wysłanie wiadomości SMS o treści „ODBLOKUJ” pod numer 8802 - bez pobierania dodatkowych opłat. Wyłączenie / włączenie usługi nastąpi najpóźniej w ciągu 1 dnia roboczego od otrzymania zlecenia Abonenta lub Użytkownika.
14. W ramach usługi GPRS Limiter w Roamingu oferowany jest domyślny limit o wartości 250 zł, dla każdego Okresu rozliczeniowego pod warunkiem, że usługa nie została wyłączona.
15. Działanie Usługi:
  - a. po osiągnięciu przez Klienta transmisji danych o wartości 40% limitu, do Abonenta zostanie wysłana wiadomość SMS informująca o przekroczeniu tego progu,
  - b. po osiągnięciu przez Klienta transmisji danych o wartości 80% limitu, do Abonenta zostanie wysłana wiadomość SMS informująca o przekroczeniu tego progu,
  - c. po osiągnięciu przez Klienta transmisji danych o wartości 100% limitu, do Abonenta zostanie wysłana wiadomość SMS informująca o zablokowaniu transmisji danych. Korzystanie z transmisji danych w Roamingu będzie niemożliwe do końca Okresu rozliczeniowego, o ile Abonent nie odblokuje limitu, zgodnie z instrukcją podaną w wiadomości SMS oraz powyżej w ust. 13 powyżej,
  - d. do Abonentów korzystających z pierwszego limitu o wartości 250 zł, którzy po odblokowaniu tego limitu, zgodnie z instrukcją podaną w wiadomości SMS oraz w ust. 13 powyżej, osiągnęli transmisję danych o wartości:
    - i) 80% kolejnego limitu o wartości 250 zł - zostanie wysłana wiadomość SMS informująca o przekroczeniu tego progu,
    - ii) 100% kolejnego limitu o wartości 250 zł – zostanie wysłana wiadomość SMS informująca o zablokowaniu transmisji danych. Korzystanie z transmisji danych w Roamingu będzie niemożliwe do końca Okresu rozliczeniowego, o ile Abonent nie odblokuje limitu, zgodnie z instrukcją podaną w wiadomości SMS oraz powyżej w § 22 ust. 13 Regulaminu powyżej
16. Warunkami działania usługi są:
  - a) posiadanie przez Abonenta prawidłowo skonfigurowanego Urządzenia Odbiorczego, obsługującego Usługi w Roamingu,



- b) posiadanie przez Abonenta aktywnej usługi Roaming oraz GPRS Limiter w Roamingu
  - c) posiadanie przez Abonenta aktywnej usługi transmisji danych.
17. Limit kwotowy dla jednego Numeru Abonenta wynosi 200 złotych dla wszystkich połączeń. Dostawca ma prawo zawiesić możliwość wykonywania połączeń wychodzących oraz świadczenia innych usług dodatkowych. Zawieszenie nie dotyczy bezpłatnych połączeń wychodzących do numerów alarmowych i służb.
18. Blokada połączeń nienaziemnych polega na zablokowaniu możliwości korzystania z Usług w sieciach satelitarnych, morskich i samolotowych poprzez uniemożliwienie zalogowania się do tych sieci. Jeśli na danym obszarze nie ma zasięgu innych sieci, nie będzie możliwe korzystanie z Usług. Blokadę można włączyć:
- a) za pomocą kodu USSD \*101\*11\*34# zatwierdzonym przyciskiem połączenia,
  - b) logując się do eBok.
- Możliwość korzystania z Usług w sieciach satelitarnych, morskich i samolotowych można przywrócić wyłączając blokadę:
- a) za pomocą kodu USSD \*101\*00\*34# zatwierdzonym przyciskiem połączenia,
  - b) logując się do eBok.
- Włączenie i wyłączenie blokady jest możliwe jedynie, gdy urządzenie znajduje się w zasięgu sieci. Blokada zostanie włączona lub wyłączona niezwłocznie, nie później niż w ciągu 24 godzin od zlecenia.
19. Postanowienia § 19 23 ust. 3 – 10, § 20 24 ust. 2 – 15 oraz § 21 25 ust. 10 -31 stosuje się odpowiednio, z tym zastrzeżeniem, że w przypadku połączeń na numery alarmowe, Dostawca przekazuje odpowiednim organom dane o lokalizacji urządzenia końcowego, także w oparciu o dane pochodzące z tego urządzenia, chyba że jest to technicznie niewykonalne.
20. Na zasadach, w tym w przypadkach i w terminach, określonych ustawą z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej Dostawca może podejmować, a w przypadku istnienia po jego stronie takiego obowiązku wynikającego z powyższej ustawy – podejmuje, środki mające na celu zapobieganie i zwalczanie Nadużyć w komunikacji elektronicznej, w szczególności blokuje wiadomości SMS lub połączenia głosowe lub ukrywa identyfikację numeru wywołującego dla użytkownika końcowego, a także zapewnia Abonentowi lub Użytkownikowi możliwość nieodpłatnego korzystania z numeru skróconego 8080 w celu przekazywania do Zespołu Reagowania na Incydenty Bezpieczeństwa Komputerowego (CSIRT NASK) wiadomości SMS, co do których istnieje podejrzenie, że ich wysłanie stanowi Smishing. Dostawca rejestruje informacje o Usługach, które nie zostały przez niego wykonane w związku z realizacją obowiązków lub uprawnień wynikających z ustawy wskazanej

w zdaniu poprzedzającym, w zakresie umożliwiającym rozpatrzenie reklamacji oraz przechowuje je przez okres 12 miesięcy liczony od dnia, w którym Usługa miała być wykonana, a w przypadku wniesienia reklamacji – przez okres niezbędny do rozstrzygnięcia sporu.

## **§27 Przeniesienie numeru, zmiana przydzielonego numeru**

1. Abonent, zamierzając zmienić dostawcę Usługi Telefonii lub Usługi Telefonii Namaste, może bezpłatnie zachować swój dotychczasowy numer (przeniesienie numeru).
2. W celu przeniesienia numeru należy wystąpić z odpowiednim wnioskiem do nowego dostawcy. Wymogi formalne wniosku należy sprawdzić u nowego dostawcy. W przypadku chęci przeniesienia numeru do Dostawcy (Asta-Net), wniosek jest dostępny na stronie internetowej Dostawcy.
3. We wniosku o przeniesienie przydzielonego numeru w szczególności podaje się wymagane prawem dane oraz określa tryb rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą. Dopuszczalne są następujące tryby :
  - a. z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą;
  - b. bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia. Żądając przeniesienia numeru, Abonent może bowiem wypowiedzieć umowę z dotychczasowym dostawcą bez zachowania terminów wypowiedzenia, przy czym może się to wiązać z obowiązkiem zapłaty abonamentu za okres wypowiedzenia (nie więcej niż jeden okres rozliczeniowy), powiększonego o odszkodowanie za przedterminowe rozwiązanie umowy;
  - c. na koniec minimalnego okresu promocyjnego lub czasu oznaczonego umową z dotychczasowym dostawcą.
4. Przeniesienie numeru nastąpi nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od uzgodnionego z Abonentem dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę.
5. Proces przeniesienia numeru opiera się na współpracy nowego dostawcy z dotychczasowym (wymieniają oni między sobą informacje, w tym za pomocą specjalnie dedykowanego systemu Prezesa UKE jeżeli zostanie udostępniony). Procesem zmiany kieruje jednak nowy dostawca i to on będzie odpowiedzialny za przesłanie większości wymaganych prawem powiadomień.
6. W razie naruszenia terminu przeniesienia numeru, dotychczasowy dostawca nadal świadczy Usługę Telefonii na dotychczasowych warunkach, do momentu przeniesienia numeru. Przerwa w dostępie do usługi nie może być dłuższa niż jeden dzień roboczy.

7. Jeżeli numer nie zostanie przeniesiony w przeciągu 30 dni od uzgodnionego terminu, to:
  - a. wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą stanie się bezskuteczne (chyba, że Abonent oświadczy, iż podtrzymuje wypowiedzenie);
  - b. umowa z nowym dostawcą uważana jest za niezawartą (chyba, że Abonent wcześniej zrezygnuje ze zmiany dostawcy).
8. Jeżeli w uzgodnionym terminie nie dojdzie do przeniesienia numeru, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od dotychczasowego dostawcy. Wynosi ono  $\frac{1}{4}$  sumy opłat miesięcznych za usługi telekomunikacyjne, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia. Nie dotyczy to sytuacji, w której przyczyna braku przeniesienia leżała po stronie dedykowanego systemu teleinformatycznego Prezesa UKE.
9. Postanowienia powyższe określają główne elementy procedury przeniesienia numeru. Szczegółne wymogi prawne tego procesu regulują art. 325 i nast. PKE, a także rozporządzenie wydane na podstawie art. 330 ust. 6 PKE (a do czasu jego wydania – wydane na podstawie Prawa telekomunikacyjnego Rozporządzenia Ministra Cyfryzacji w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telekomunikacyjnych)
10. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia przydzielonego numeru przez okres 1 miesiąca od daty rozwiązania Umowy Abonenckiej umowy z dotychczasowym dostawcą. Abonent może zrzec się tego prawa.

## **Rozdział 6 - Zasady udostępniania i eksploatacji Urządzenia Abonenckiego**

### **§28 Udostępnienie lub wynajem Urządzenia Abonenckiego**

1. W przypadku, gdy jest to potrzebne do korzystania z Usługi, Dostawca oddawużyczenie lub wynajmie Abonentowi (w zależności od postanowień Umowy Abonenckiej) Urządzenie Abonenckie. Dostawca zobowiązany jest dostarczyć Abonentowi Urządzenie Abonenckie wolne od wad. Wydanie Urządzenia Abonenckiego Abonentowi zostanie potwierdzone protokołem zdawczo-odbiorczym, w którym wskazany zostanie co najmniej typ wydanego Urządzenia Abonenckiego.
2. Oddane do używania lub wynajęte Urządzenie Abonenckie pozostaje własnością Dostawcy lub innego Operatora, który udostępnił to Urządzenie Dostawcy celem świadczenia Usług na rzecz Abonenta i oddania Abonentowi do używania lub w najem
3. Abonent zobowiązany jest wskazać i udostępnić miejsce instalacji Urządzenia Abonenckiego oraz źródło jego zasilania. Koszt energii elektrycznej niezbędnej do zasilania Urządzenia Abonenckiego ponosi Abonent.

4. Z chwilą wydania Urządzenia Abonenckiego Abonent zobowiązany jest do przechowywania go w sposób zabezpieczający przed utratą (w tym również spowodowanej kradzieżą), zniszczeniem lub uszkodzeniem.
5. Abonent zobowiązuje się używać Urządzenia Abonenckiego zgodnie z udostępnioną instrukcją obsługi oraz przeznaczeniem, jak też nie dokonywać w nim żadnych zmian. Dostawca wymaga, aby podczas wyłączeń atmosferycznych Sprzęt i Urządzenie zostały odłączone od zasilania energetycznego oraz Gniazda abonenckiego.
6. Abonent zobowiązany jest powiadomić Dostawcę – w terminie 48 godzin – o stwierdzeniu utraty lub zniszczenia Urządzenia Abonenckiego.
7. W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Urządzenia Abonenckiego lub innych elementów Sieci zainstalowanych w Lokalu, po ich wydaniu Abonentowi, koszty naprawy lub wymiany ponosi Abonent, w tym w szczególności w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień ust. 4 – 5 powyżej. Postanowienia zdania pierwszego nie dotyczą przypadków utraty, zniszczenia lub uszkodzenia wynikłego z wad Urządzenia Abonenckiego lub elementów Sieci, za które odpowiedzialność ponosi Dostawca, Operator lub producent.
8. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Urządzeniem Abonenckim ani innymi elementami Sieci, a w szczególności do ich udostępniania (bezpłatnie i odpłatnie) osobom trzecim.
9. Abonent zobowiązuje się powiadomić Dostawcę o zamiarze opuszczenia Lokalu, w którym zainstalowane jest Urządzenie Abonenckie.
10. Niezwłocznie, nie później niż w ciągu 7 dni po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy Abonenckiej, a w przypadku opuszczenia na stałe Lokalu, w którym zainstalowano Urządzenie Abonenckie - najpóźniej w dniu opuszczenia Lokalu, Abonent zobowiązany jest do zwrotu Dostawcy Urządzenia Abonenckiego. Obowiązek zwrotu nie dotyczy przypadku świadczenia Usług w sieci współpracującego z Dostawcą operatora, który nie wymaga dokonania zwrotu. Dostawca powiadomi Abonenta o braku konieczności zwrotu przed zawarciem Umowy, przy czym brak takiej informacji oznacza obowiązek zwrotu. Dostawca umożliwia darmowy zwrot Urządzenia Abonenckiego poprzez dostarczenie go przez Abonenta do BOK Dostawcy, w czasie godzin pracy. Abonent może także zwrócić Urządzenie Abonenckie na własny koszt, w tym wysyłając je na adres siedziby Dostawcy, chyba, że Dostawca – nie później niż w dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonenckiej albo otrzymania informacji o opuszczeniu przez Abonenta Lokalu – poinformuje Abonenta o konieczności udostępnienia Lokalu Przedstawicielowi Dostawcy z przyczyn technicznych w celu demontażu Urządzenia Abonenckiego przez tego Przedstawiciela. W takim przypadku Abonent zobowiązany jest

udostępnić Lokal Przedstawicielowi Dostawcy w celu dokonania demontażu. Abonent zobowiązany jest do dokonania zwrotu Urządzenia Abonenckiego w stanie nie gorszym niż wynikający z normalnej eksploatacji. Dostawca może obciążyć Abonenta obowiązkiem zwrotu wartości Urządzenia Abonenckiego lub obowiązkiem zwrotu kosztów przywrócenia Urządzenia Abonenckiego do stanu zgodnego z Umową Abonencką, jeżeli Abonent:

- a. nie zwróci Urządzenia Abonenckiego w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim,
- b. zwróci Urządzenie Abonenckie w stanie uszkodzonym, niekompletnym lub gorszym niż wynikający z normalnej eksploatacji,

c. zniszczy Urządzenie Abonenckie;

- przy czym kwota do zwrotu, z powodu wyżej wymienionych okoliczności nie może przekraczać wartości Urządzenia Abonenckiego określonej w Umowie Abonenckiej.

11. Dostawca ma prawo do wymiany wynajmowanego lub udostępnianego Abonentowi Urządzenia Abonenckiego oraz do aktualizacji jego oprogramowania bez podania przyczyn, po wcześniejszym powiadomieniu Abonenta, nawet jeżeli spowoduje to potrzebę zmiany konfiguracji Urządzenia Odbiorczego u Abonenta. Jeżeli wymiana opisana powyżej spowoduje niemożność korzystania przez Abonenta z posiadanego Urządzenia Odbiorczego, Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy Abonenckiej bez zachowania okresu wypowiedzenia.
12. W przypadku uszkodzenia, zniszczenia lub utraty Urządzenia Abonenckiego, będącej następstwem używania tego Urządzenia niezgodnie z Umową Abonencką, niniejszym Regulaminem, Regulaminem promocji lub niezgodnie z jego przeznaczeniem, Dostawca dokonuje wymiany lub naprawy Urządzenia Abonenckiego odpłatnie. W takim przypadku Abonent ponosi koszty naprawy Urządzenia lub jego wymiany. W przypadku ujawnienia w trakcie instalacji lub eksploatacji Urządzenia Abonenckiego wad ukrytych, wynikających z przyczyn tkwiących w nim w chwili przekazania Abonentowi, Dostawca wymienia lub naprawia Urządzenie Abonenckie nieodpłatnie.
13. Z zastrzeżeniem jednoznacznie odmiennych postanowień Umowy Abonenckiej lub Regulaminu (a w szczególności określonych w niniejszym paragrafie) lub Regulaminu świadczenia Usługi Telewizji dla firm – o ile znajduje on zastosowanie, Dostawca nie wprowadza ograniczeń w zakresie korzystania z Urządzenia Abonenckiego.
14. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe funkcjonowanie dostarczonego wraz z Urządzeniem Abonenckim oprogramowania, jeżeli jego instalacja i użytkowanie nie przebiega zgodnie z zaleceniami producenta lub instrukcjami Dostawcy.

## **§29 Sprzedaż Urządzenia Abonenckiego**

1. W przypadku sprzedaży Urządzenia Abonenckiego staje się ono własnością Abonenta pod warunkiem uiszczenia ustalonej w Umowie Abonenckiej opłaty za Urządzenie. Dostawca zobowiązany jest dostarczyć Abonentowi Urządzenie Abonenckie wolne od wad.
2. Ryzyko zniszczenia lub utraty (w tym w wyniku kradzieży) sprzedanego Urządzenia Abonenckiego przechodzi na Abonenta z chwilą jego wydania.
3. W przypadku sprzedaży Urządzenia Abonenckiego objętego gwarancją Dostawca zobowiązany jest przekazać dokument gwarancyjny, określający warunki gwarancji. Warunkiem gwarancji jest używanie Urządzenia Abonenckiego zgodnie z przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, wynikającymi z instrukcji obsługi. Utratę gwarancji powoduje w szczególności samowolne ingerowanie w Urządzenie Abonenckie.

## **Rozdział 7 - Zasady udostępnienia i eksploatacji Urządzenia Odbiorczego Dostawcy**

### **§30 Wynajem Urządzenia Odbiorczego Dostawcy**

1. Najem Urządzenia Odbiorczego Dostawcy – w zależności od dostępności Urządzeń Odbiorczych Dostawcy – oferowany jest przez Dostawcę dla osób fizycznych (konsumentów) oraz podmiotów zawierających Umowę Abonencką w celach niezwiązanych z prowadzoną działalnością gospodarczą.
2. Liczba Urządzeń Odbiorczych Dostawcy jest ograniczona. Dostawca wynajmuje Abonentowi wybrane przez niego a określone w Cenniku lub Cenniku Promocji Urządzenie Odbiorcze Dostawcy – pod warunkiem posiadania zapasów danego rodzaju Urządzenia Odbiorczego Dostawcy. Dostawca zobowiązany jest dostarczyć Abonentowi Urządzenie Abonenckie wolne od wad. Wydanie Urządzenia Odbiorczego Dostawcy Abonentowi zostanie potwierdzone protokołem zdawczoodbiorczym, w którym wskazany zostanie co najmniej typ wydanego Urządzenia Odbiorczego Dostawcy. Odbierając Urządzenie Odbiorcze Dostawcy Abonent zobowiązany jest do sprawdzenia jego stanu, niezależnie od sposobu jego odbioru albo dostarczenia.
3. Integralną częścią Urządzenia Odbiorczego Dostawy są jego akcesoria, w szczególności pilot, zasilacz oraz kable.
4. Szczegółowe informacje dotyczące Urządzenia Odbiorczego Dostawcy oraz instrukcja obsługi zostały umieszczone w Serwisie Internetowym Dostawcy.
5. Urządzenie Odbiorcze Dostawcy, będące przedmiotem najmu, może być fabrycznie nowe albo używane/odnowione (może nosić ślady użytkowania).

- Przez cały okres najmu, Urządzenie Odbiorcze Dostawcy pozostaje własnością Dostawcy. Abonent ma prawo używania Urządzenia Odbiorczego Dostawcy przez cały okres najmu w zakresie umożliwiającym mu korzystanie z Usługi Telewizji.
6. Z chwilą wydania Urządzenia Odbiorczego Dostawcy do używania Abonentowi, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Urządzenia Odbiorczego Dostawcy, w tym również utraty na skutek kradzieży. Z chwilą, o której mowa w zdaniu poprzednim, Abonent zobowiązany jest do przechowywania Urządzenia Odbiorczego Dostawcy w sposób zabezpieczający przed utratą (w tym również spowodowanej kradzieżą), zniszczeniem lub uszkodzeniem.
  7. Abonent nie może korzystać z Urządzenia Odbiorczego Dostawcy w sposób sprzeczny z Umową Abonencką, niniejszym Regulaminem, Regulaminem promocji lub niezgodnie z jego przeznaczeniem, a także z udostępnioną instrukcją obsługi, o której mowa w ust. 4 powyżej niniejszego Regulaminu, z postanowieniami gwarancji udzielonej przez producenta - w przypadku objęcia go taką gwarancją, oraz powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
  8. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe funkcjonowanie dostarczonego wraz z Urządzeniem Odbiorczym Dostawcy oprogramowania, w tym w szczególności systemu operacyjnego Android TV, jeżeli jego instalacja i użytkowanie nie przebiega zgodnie z zaleceniami producenta lub instrukcjami Dostawcy.
  9. Urządzenie Odbiorcze Dostawcy działa w oparciu o system operacyjny Android TV, w związku z czym Abonent może na własny koszt i ryzyko pobrać i korzystać z aplikacji oraz ewentualnego niezbędnego dodatkowego oprogramowania innych firm, o ile pochodzą one z legalnego źródła. Za działanie takich aplikacji lub oprogramowania Dostawca nie ponosi odpowiedzialności.
  10. Abonent zobowiązany jest wskazać i udostępnić miejsce instalacji Urządzenia Odbiorczego Dostawcy oraz źródło jego zasilania. Koszt energii elektrycznej niezbędnej do zasilania Urządzenia Odbiorczego Dostawcy ponosi Abonent. Dostawca wymaga, aby podczas wyładowań atmosferycznych Urządzenie Odbiorcze Dostawcy zostało odłączone od zasilania energetycznego oraz Gniazda abonenckiego.
  11. Niezależnie od postanowień §19 ust. 4 oraz §18 ust. 2 niniejszego Regulaminu, aby korzystać z Urządzenia Odbiorczego Dostawcy Abonent będzie potrzebować: a) dostępu do Internetu – w przypadku chęci pobierania i korzystania z aplikacji lub oprogramowania, o których mowa w ust. 9 powyżej. Najem nie obejmuje transmisji danych. Dostawca rekomenduje korzystanie z usługi, która zapewnia Abonentowi rzeczywistą przepływność rzędu: – min. 2 Mb/s – dla standardowej rozdzielczości; – min. 5 Mb/s – dla treści w jakości Full HD; – min. 20 Mb/s – dla treści w jakości

4K UHD. Te wartości mogą się zmieniać wraz z rozwojem technologii. Dostawcy aplikacji udostępnianych w sklepie z aplikacjami mogą inaczej określać powyższe parametry dla swoich usług. b) konta Google (jest to skrzynka pocztowa w domenie gmail.com) – w przypadku chęci pobierania i korzystania z niektórych aplikacji lub oprogramowania, o których mowa w ust. 9 powyżej; d) dostępu do Sieci lub RPS oraz Urządzenia Abonenckiego – aby korzystać z Usługi Telewizji za pośrednictwem Urządzenia Odbiorczego Dostawcy.

12. Do najmu Urządzenia Odbiorczego Dostawcy, o którym mowa w niniejszym paragrafie, stosuje się odpowiednio w szczególności postanowienia § 28 ust. 8-11 niniejszego Regulaminu, przy czym Abonent zobowiązany jest przed zwrotem Urządzenia Odbiorczego Dostawcy usunąć wszelkie dane oraz zabezpieczenia, w tym hasła i powiązania z kontami Abonenta. Jeśli Abonent zwróci Produkt z aktywną ochroną hasłem, połączeniem z kontem osobistym Abonenta lub z inną blokadą, która wyklucza lub utrudnia korzystanie z tego Urządzenia Odbiorczego Dostawcy przez osoby trzecie po zakończeniu przez Abonenta najmu tego Urządzenia Odbiorczego Dostawcy, Dostawca niezwłocznie zwróci te Urządzenie Odbiorcze Dostawcy w celu jego odblokowania, na koszt Abonenta. W takim przypadku Abonent jest zobowiązany do ponownego zwrotu Dostawcy Urządzenia Odbiorczego Dostawcy, wolnego od ww. blokad, na koszt Abonenta, w ciągu 3 (trzech) dni roboczych od otrzymania Urządzenia Odbiorczego Dostawcy z żądaniem odblokowania go. Jeśli Abonent nie zwróci Urządzenia Odbiorczego Dostawcy odblokowanego w ciągu 3 (trzech) dni roboczych z przyczyn od Abonenta zależnych, Dostawca może zażądać zwrotu wartości Urządzenia Odbiorczego Dostawcy, przy czym kwota do zwrotu nie może przekraczać wartości Urządzenia Odbiorczego Dostawcy określonej w Umowie Abonenckiej.
13. Zwracając Urządzenie Odbiorcze Dostawcy, Abonent ma obowiązek zabezpieczyć i zapakować Urządzenie Odbiorcze Dostawcy, w taki sposób, aby nie uległo ono uszkodzeniu w trakcie transportu do Dostawcy.
14. Zwracając Urządzenie Odbiorcze Dostawcy Abonent ma obowiązek: (a) usunąć wprowadzoną przez Abonenta ochronę hasłem, połączenie z kontem osobistym lub jakąkolwiek inną blokadę, która wyklucza lub utrudnia korzystanie z Urządzenia Odbiorczego Dostawcy w przyszłości przez osoby trzecie, (b) usunąć dane wprowadzone do pamięci Urządzenia Odbiorczego Dostawcy, (c) usunąć zainstalowane aplikacje, (d) wylogować się ze wszystkich serwisów, aplikacji, kont, poczty elektronicznej w dostępnych publicznie serwisach, z kont w mediach społecznościowych i innych.
15. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe na skutek usunięcia danych wprowadzonych przez Abonenta do pamięci Urządzenia Odbiorczego



Dostawcy, które nie zostały przez niego usunięte przed zwrotem Urządzenia Odbiorczego Dostawcy.

16. Z zastrzeżeniem jednoznacznie odmiennych postanowień Umowy Abonenckiej lub Regulaminu (a w szczególności określonych w niniejszym paragrafie), Dostawca nie wprowadza ograniczeń w zakresie korzystania z Urządzenia Odbiorczego Dostawcy.
17. Do Usług cyfrowych wskazanych w ust. 8 powyżej stosuje się odpowiednio w szczególności postanowienia § 35 ust. 7-17 niniejszego Regulaminu

### **§31 Gwarancja udzielona przez producenta Urządzenia Odbiorczego Dostawcy, obsługa serwisowa Urządzenia Odbiorczego Dostawcy**

1. Abonent przyjmuje do wiadomości, że o ile nie zostanie to wyraźnie wskazane przez Dostawcę, Urządzenie Odbiorcze Dostawcy nie jest objęte gwarancją producenta.
2. W przypadku objęcia Urządzenia Odbiorczego Dostawcy gwarancją producenta Dostawca przenosi na Abonenta prawa z gwarancji w zakresie naprawy lub wymiany Urządzenia Odbiorczego Dostawcy udzielonej jemu przez producenta Urządzenia Odbiorczego Dostawcy, na co Abonent wyraża zgodę.
3. Tryb zgłaszania awarii lub usterki Urządzenia Odbiorczego Dostawcy w ramach gwarancji, o ile zostało ono nią objęte, o której mowa jest w ust. 2 powyżej, określony został w dokumencie gwarancyjnym udostępnionym Abonentowi.
4. W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Urządzenia Odbiorczego Dostawcy lub innych elementów stanowiących integralną jego część, po ich wydaniu Abonentowi, koszty naprawy lub wymiany ponosi Abonent, w tym w szczególności w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień §30 ust. 6 – 7 powyżej niniejszego Regulaminu. Postanowienia zdania pierwszego nie dotyczą przypadków utraty, zniszczenia lub uszkodzenia wynikłego z wad Urządzenia Odbiorczego Dostawcy, za które odpowiedzialność ponosi Dostawca, Operator lub producent.
5. W przypadku uszkodzenia, zniszczenia lub utraty Urządzenia Odbiorczego Dostawcy, będącej następstwem używania tego urządzenia niezgodnie z Umową Abonencką, niniejszym Regulaminem, Regulaminem promocji lub niezgodnie z jego przeznaczeniem, a także udostępnioną instrukcją obsługi, o której mowa w §30 ust. 4 powyżej niniejszego Regulaminu, Dostawca dokonuje wymiany lub naprawy Urządzenia Odbiorczego Dostawcy odpłatnie. W takim przypadku Abonent ponosi koszty naprawy Urządzenia Odbiorczego Dostawcy lub jego wymiany. W przypadku ujawnienia w trakcie instalacji lub eksploatacji Urządzenia Odbiorczego Dostawcy wad ukrytych, wynikających z przyczyn tkwiących w nim

w chwili przekazania Abonentowi, Dostawca wymienia lub naprawia Urządzenia Odbiorczego Dostawcy nieodpłatnie.

6. Abonent zobowiązany jest powiadomić Dostawcę – niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 48 godzin – o stwierdzeniu utraty lub zniszczenia Urządzenia Odbiorczego Dostawcy.
7. W przypadku braku objęcia gwarancją Urządzenia Odbiorczego Dostawcy Abonent może dokonywać zgłoszenia awarii Urządzenia Odbiorczego Dostawcy w BOK, pod numerem telefonu: 67 350 90 00 (bezpłatne połączenie dla Abonentów ASTA-NET), elektronicznie pod adresem: serwis24@asta-net.pl.
8. Jeżeli awaria lub usterka Urządzenia Odbiorczego Dostawcy nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 24 godzin od jej zgłoszenia Dostawca niezwłocznie poinformuje Abonenta o terminie usunięcia awarii lub usterki Urządzenia Odbiorczego Dostawcy, względnie o wymianie Urządzenia Odbiorczego Dostawcy. Usunięcie awarii lub usterki powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie, z uwzględnieniem ilości i kolejności zgłoszeń.
9. W razie przekazania Dostawcy do naprawy lub też zwrotu Urządzenia Odbiorczego Dostawcy wyposażonego w pamięć umożliwiającą przechowywanie danych, Dostawca zastrzega, że w trakcie serwisu lub weryfikacji stanu technicznego takiego Urządzenia Odbiorczego Dostawcy dane zapisane w tej pamięci mogą zostać trwale usunięte.
10. Z zastrzeżeniem postanowień niniejszego rozdziału, w tym w szczególności §31 ust. 4 – 5 powyżej niniejszego Regulaminu, Abonent nie ponosi odpowiedzialności za: (a) normalne zużycie Urządzenia Odbiorczego Dostawcy w związku z jego zwyczajną, normalną eksploatacją zgodnie z warunkami użytkowania i instrukcji, (b) awarie, usterki lub wady Urządzenia Odbiorczego Dostawcy.

## **§32 Sprzedaż Urządzenia Odbiorczego Dostawcy**

1. Dostawca może udostępnić opcję sprzedaży najmowanych Urządzeń Odbiorczych Dostawcy. W przypadku sprzedaży Urządzenia Odbiorczego Dostawcy staje się ono własnością Abonenta pod warunkiem uiszczenia ustalonej w odrębnej umowie pomiędzy Dostawcą a Abonentem ceny tego urządzenia.
2. Ryzyko zniszczenia lub utraty (w tym w wyniku kradzieży) sprzedanego Urządzenia Odbiorczego Dostawcy przechodzi na Abonenta z chwilą jego wydania.
3. W przypadku sprzedaży Urządzenia Odbiorczego Dostawcy objętego gwarancją Dostawca zobowiązany jest przekazać dokument gwarancyjny, określający warunki gwarancji. Warunkiem gwarancji jest używanie Urządzenia Odbiorczego Dostawcy zgodnie z przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, wynikającymi z instrukcji obsługi. Utratę gwarancji powoduje w szczególności samowolne ingerowanie w Urządzenie Odbiorcze Dostawcy.

# **Rozdział 8 - Zasady usuwania Usterek i Awarii.**

## **Obsługa serwisowa**

### **§33 Zasady usuwania Usterek i Awarii**

1. Usunięcie Usterki powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie, z uwzględnieniem ilości i kolejności zgłoszeń. Jeżeli Usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 24 godzin od jej zgłoszenia, Dostawca określi termin jej usunięcia i przekaze informację Abonentowi.
2. Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 72 godzin od momentu zgłoszenia. Jeżeli Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 72 godzin od jej zgłoszenia, Dostawca określi termin jej usunięcia i poinformuje o tym Abonentów, którzy nie dysponują sygnałem wskutek Awarii.
3. Za Awarię niezawinioną przez Dostawcę uznaje się: umyślne lub nieumyślne uszkodzenie Sieci, RPS lub Urządzenia Abonenckiego przez Abonenta, brak dostaw energii elektrycznej zasilającej urządzenia sieciowe, brak dostaw sygnału dostępu internetowego od nadawców, usterki modemów, uszkodzenia Urządzenia Odbiorczego oraz z przyczyn wynikających z działania Siły wyższej.
4. Dostawca nie odpowiada za Awarie lub Usterki, wynikające ze złego stanu technicznego wyposażenia, służącego do korzystania z Usług świadczonych przez Dostawcę - innego niż Urządzenia Abonenckie - należącego do Abonenta i nie jest zobowiązany do regulacji tego wyposażenia. Abonent jest zobowiązany do udostępnienia upoważnionym Przedstawicielom Dostawcy instalacji kablowej w zajmowanym przez siebie Lokalu, w celu przeglądów, pomiarów i usuwania Usterek i Awarii, przy czym szczegółowy termin zostanie uzgodniony z Abonentem przez przedstawiciela Dostawcy. Podczas dokonywania ww. czynności, w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
5. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za Awarie i Usterki w pracy Sieci, RPS oraz Awarie i Usterki Urządzeń Abonenckich powstałe z winy Abonenta. Uszkodzenia Sieci, Zakończenia Sieci, RPS oraz Urządzenia Abonenckiego powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, będą usuwane na jego koszt.
6. Za bezpodstawne wezwanie Przedstawiciela Dostawcy w celu usunięcia Usterki lub Awarii, pobierana będzie opłata w wysokości określonej w Cenniku usług serwisowych.
7. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy o występujących zakłóceniach w korzystaniu z Usługi.

### **§34 Obsługa serwisowa**

1. W czasie obowiązywania Umowy Abonenckiej, Dostawca zapewnia Abonentowi Podstawową obsługę serwisową. Podstawowa obsługa serwisowa obejmuje usługi

w zakresie prawidłowości funkcjonowania oraz bezpieczeństwa Sieci i Urządzenia Abonenckiego, w tym nieodpłatną (nie dotyczy opłaty z tytułu zakończenia połączenia, w przypadku połączeń telefonicznych) możliwość kontaktu ze służbami odpowiedzialnymi za obsługę serwisową. W skład Podstawowej obsługi serwisowej nie wchodzi czynności oznaczone w Cenniku usług serwisowych jako dodatkowo płatne.

2. Dostawca zapewnia kontakt z obsługą serwisową w BOK, pod numerem telefonu: 67 350 90 00 (bezpłatne połączenie dla Abonentów ASTA-NET), elektronicznie pod adresem: serwis24@asta-net.pl oraz za pośrednictwem panelu
3. Dostawca zastrzega sobie prawo do przerwy w dostawie sygnału telekomunikacyjnego, każdorazowo nie dłuższych niż 12 godzin, celem przeprowadzenia prac modernizacyjnych i konserwacyjnych Sieci, nie więcej jednak niż 36 godzin w kwartale.
4. Dostawca zobowiązuje się poinformować Abonenta o każdej planowanej konserwacji, modernizacji Sieci, mogącej powodować brak sygnału lub nienależytą jego jakość, w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej lub informacyjnego kanału planszowego (telegazeta) lub poprzez Serwis Internetowy Dostawcy.
5. W Cenniku usług serwisowych określone zostały usługi serwisowe podlegające dodatkowej opłacie, niewchodzące w skład Podstawowej obsługi serwisowej objętej Abonamentem.

## **Rozdział 9 – Odpowiedzialność Dostawcy. Postępowanie reklamacyjne**

### **§35 Zakres odpowiedzialności Dostawcy**

1. Dostawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie Usługi w granicach określonych powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, z uwzględnieniem postanowień Umowy Abonenckiej oraz Regulaminu, w tym wyłączeń wskazanych w ust. 2-4 poniżej. Abonent pozostaje zobowiązany do niezwłocznego informowania Dostawcy o wszelkich nieprawidłowościach w zakresie świadczonych Usług, funkcjonowania Sieci lub RPS.
2. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a. niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
  - b. płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu;

- c. nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń (w tym Urządzeń Odbiorczych Dostawcy), utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń (w tym Urządzeń Odbiorczych Dostawcy), w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Dostawcę lub osoby, za które Dostawca odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę Abonencką;
- d. informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
- e. jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci lub RPS;
- f. korzystanie przez Abonenta z numerów z dodatkowym świadczeniem, jeśli Abonent nie zgłosił wniosku, o którym mowa w § 24 ust. 4;
- g. nieprawidłowe funkcjonowanie dostarczonego wraz z Modemem lub Urządzeniem Odbiorczym Dostawcy oprogramowania, jeżeli jego instalacja i użytkowanie nie przebiega zgodnie z zaleceniami producenta lub instrukcjami Dostawcy;
- h. niedostępność Usługi Internetu Mobilnego oraz Usługi Telefonii komórkowej Namaste, spowodowaną nieosiągnięciem parametrów technicznych, wymaganych do skorzystania z tej Usługi, przez Urządzenie Odbiorcze stosowane przez Abonenta;
- i. uszkodzenia stosowanego przez Abonenta Urządzenia Odbiorczego lub Urządzenia Odbiorczego Dostawcy na skutek jego niewłaściwej eksploatacji i z związanej z tym niemożności korzystania przez Abonenta z Usługi w całości lub w części;
- j. w przypadku Usługi Internetu Mobilnego – za blokadę świadczonej Usługi lub utratę informacji, będącą skutkiem rozprzestrzeniania się wirusa dostarczonego do Urządzenia Odbiorczego Abonenta na skutek połączenia Urządzenia Abonenta z Internetem z przyczyn, za które Dostawca nie ponosi odpowiedzialności;
- k. następstwa udostępnienia danych Abonenta wykorzystywanych do założenia lub korzystania z kont w serwisach, do których dostęp Abonent uzyskuje w związku z korzystaniem z Usług Dodatkowych, Kodu Dostępu, Kodu PIN oraz Kodu PUK osobom trzecim z przyczyn, za które Dostawca nie ponosi odpowiedzialności;
- l. szkody, w szczególności utratę Limitu transmisji danych pozostałego do wykorzystania w ramach dotychczasowej Karty SIM/USIM w przypadku jej kradzieży, zgubienia lub utracenia z przyczyn, za które Dostawca nie ponosi odpowiedzialności, do momentu zgłoszenia tego faktu Dostawcy zgodnie z § 25 ust. 18;
- m. szkody wynikłe z braku lub nienależytego zabezpieczenia przez Abonenta danych oraz oprogramowania Urządzenia Odbiorczego lub Urządzenia Odbiorczego Dostawcy;

- n. przerwy i zakłócenia spowodowane Siłą Wyższą lub innymi, niezależnymi od Dostawcy okolicznościami, którym Dostawca nie mógł zapobiec mimo zachowania należytej staranności, w szczególności działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, za wyjątkiem tych, przy pomocy których Dostawca świadczy Usługi.
  - o. w przypadku najmu Urządzenia Odbiorczego Dostawcy - za szkody powstałe na skutek usunięcia danych wprowadzonych przez Abonenta do pamięci Urządzenia Odbiorczego Dostawcy, które nie zostały przez niego usunięte przed zwrotem Urządzenia Odbiorczego Dostawcy;
  - p. w przypadku najmu Urządzenia Odbiorczego Dostawcy - za szkody powstałe na skutek dokonania przez Abonenta jakichkolwiek napraw samodzielnie, z pomocą osób trzecich lub w serwisach innych niż te wskazane przez Dostawcę.
3. Za każdy dzień przerwy lub nieosiągnięcia minimalnych parametrów jakości w świadczeniu danej Usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty abonamentowej (Abonamentu) liczonej według Dokumentów Księgowych z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli przerwa lub niedostępność Usługi wynikła z przyczyn leżących po stronie Abonenta..
4. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi Telefonii, Usług Telefonii komórkowej Namaste lub Usług Internetu mobilnego, trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 opłaty abonamentowej (Abonamentu). Zwrot opłaty abonamentowej nie przysługuje jeżeli przerwa lub niedostępność Usługi wynikła z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
5. Odszkodowanie określone w ust. 3 powyżej przysługuje także w przypadku, w którym Dostawca nie zareagował odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa. Odszkodowanie przysługuje w kwocie liczonej jak za jeden dzień, za każdy przypadek naruszenia. Naruszenia dokonane w jednym dniu uważa się za jedno naruszenie
6. Przyznanie odszkodowania lub obniżenie opłaty abonamentowej (Abonamentu) następuje na wniosek Abonenta, w trybie postępowania reklamacyjnego opisanego w §36 i 37. Odszkodowanie i obniżenie opłaty naliczane jest od dnia wystąpienia niedostępności lub przerwy w świadczeniu Usługi.
7. Dostawca może domagać się od Abonenta zwrotu kosztów przywrócenia do stanu poprzedniego lub odszkodowania z tytułu zniszczenia przyłącza.
8. Niezależnie od powyższych postanowień, Dostawca ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej w terminie oraz brak zgodności Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej z Umową Abonencką lub Regulaminem.

9. Jeśli Dostawca nie dostarczył Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej w terminie, Konsument ma prawo wezwania go do ich dostarczenia. Jeżeli Dostawca nie dostarczy Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Konsumentem terminie, Konsument może odstąpić od Umowy w zakresie niedostarczonej Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej.
10. Konsument może odstąpić od Umowy w zakresie Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej bez wzywania do ich dostarczenia, jeżeli:
  - a. Dostawca oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej, lub
  - b. Konsument i Dostawca uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej miał istotne znaczenie dla Konsumenta, a Dostawca nie dostarczył ich w tym terminie.
11. Jeżeli Treść cyfrowa lub Usługa cyfrowa są niezgodne z Umową Abonencką lub Regulaminem, Konsument może żądać doprowadzenia ich do zgodności z Umową Abonencką lub Regulaminem. Dostawca może odmówić doprowadzenia Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej do zgodności z Umową lub Regulaminem, jeżeli doprowadzenie do zgodności jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Dostawcy.
12. Jeżeli Treść cyfrowa lub Usługa cyfrowa są niezgodne z Umową lub Regulaminem, Konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej w zakresie Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej, gdy:
  - a. doprowadzenie do zgodności Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej z Umową Abonencką lub Regulaminem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
  - b. Dostawca nie doprowadził Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej do zgodności z Umową Abonencką lub Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 11 powyżej;
  - c. brak zgodności z Umową Abonencką lub Regulaminem nadal występuje, mimo że Dostawca próbował doprowadzić Treść cyfrową lub Usługę cyfrową do zgodności z Umową Abonencką lub Regulaminem;
  - d. brak zgodności Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej z Umową Abonencką lub Regulaminem jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo natychmiastowe odstąpienie bez uprzedniego skorzystania ze środka ochrony określonego w ust. 11 powyżej;
  - e. z oświadczenia Dostawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że Treść cyfrowa lub Usługa cyfrowa nie zostanie doprowadzona do zgodności z Umową Abonencką lub Regulaminem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta.
13. Przy obniżeniu ceny zgodnie z ust. 12 powyżej Dostawca uwzględnia czas, w

którym Treść cyfrowa lub Usługa cyfrowa pozostawały niezgodne z Umową lub Regulaminem.

14. Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w ust. 12 powyżej nie przysługuje, jeżeli Treść cyfrowa lub Usługa cyfrowa są dostarczane w zamian za zapłatę ceny, a brak zgodności z Umową Abonencką lub Regulaminem jest nieistotny.
15. Dostawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z Umową Abonencką lub Regulaminem Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym miały być one dostarczane.
16. Konsument zobowiązany jest do współpracy z Dostawcą, w rozsądnym zakresie i przy zastosowaniu najmniej uciążliwych dla siebie środków technicznych, w celu ustalenia, czy ewentualny brak zgodności Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej z Umową Abonencką lub Regulaminem w odpowiednim czasie wynika z cech środowiska cyfrowego Konsumenta.
17. Dostawca nie jest uprawniony do żądania zapłaty za Treść cyfrową lub Usługę cyfrową za czas, w którym były one niezgodne z Umową Abonencką lub Regulaminem, przy czym Dostawca jest zobowiązany do zwrotu ceny jedynie w części odpowiadającej Treści lub Usłudze cyfrowej niezgodnej z Umową lub Regulaminem oraz Treści cyfrowej lub Usłudze cyfrowej, których obowiązek dostarczenia odpadł wskutek odstąpienia od Umowy.
18. Po wypowiedzeniu lub odstąpieniu przez Abonenta od Umowy Abonenckiej, Dostawca może wykorzystywać związane z korzystaniem przez Abonenta z Treści cyfrowej lub Usług cyfrowych treści, inne niż dane osobowe dostarczone lub wytworzone przez Abonenta w trakcie korzystania z Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej, które: 1) są użyteczne wyłącznie w związku z Treścią cyfrową lub Usługą cyfrową, które stanowiły przedmiot Umowy; 2) dotyczą wyłącznie aktywności Abonenta w trakcie korzystania z Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej, które stanowiły przedmiot Umowy; 3) zostały połączone przez Dostawcę z innymi danymi i nie mogą zostać rozłączone bez nadmiernych trudności; 4) zostały wytworzone przez Abonenta wspólnie z innymi Konsumentami, którzy nadal mogą z nich korzystać.
19. Niezależnie od innych uprawnień przewidzianych warunkami umowy lub przepisami prawa, Konsumentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy Abonenckiej, po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, a warunkami określonymi w Umowie.
20. Postanowienie powyższe nie obejmuje Usługi dostępu do Internetu lub Usługi Internetu Mobilnego, chyba że Konsument zawarł umowę obejmującą co najmniej jedną z powyższych Usług lub usługę telefonii wraz z inną usługą komunikacji



elektronicznej lub promocyjnym urządzeniem końcowym, tj. umowę określoną w art. 305 ust. 1 PKE. W przypadku takiej umowy, prawo jej wypowiedzenia przed upływem okresu obowiązywania, ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy przez Dostawcę, obejmuje wszystkie Usługi nią objęte.

## **§36 Reklamacja**

1. Abonent może składać reklamację z powodu:
  - a. niedotrzymania z winy Dostawcy określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
  - b. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi lub Umowy Abonenckiej w zakresie najmu Urządzenia Odbiorczego Dostawcy,
  - c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Dokumentu Księgowego zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
4. Niezależnie od powodu reklamacji może być ona złożona w każdym Biurze Obsługi Klienta. Reklamacja może być złożona:
  - a. w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe ( t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1041),
  - b. ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Klienta,
  - c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez e-bok, formularz kontaktowy znajdujący się na stronie [www.asta-net.pl](http://www.asta-net.pl), adres e-mail [bok@asta-net.pl](mailto:bok@asta-net.pl) Wskazane środki komunikacji mogą być także wykorzystywane w celu ustalenia stanu rozpoznania złożonej reklamacji.
5. Reklamacja powinna zawierać:
  - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
  - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawcę lub adres miejsca zakończenia Sieci,
  - e. datę zawarcia Umowy Abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia

- świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a,
- f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności, wynikających z Umowy Abonenckiej lub z przepisów prawa - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
- g. 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 pod lit. f,
- h. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Klienta, nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę, 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.
7. W przypadku, gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację, 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.
8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi Klienta, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Dostawca w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku

udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

## **§37 Odpowiedź na reklamację**

1. Jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację, dotyczącą Usługi będącej usługą telekomunikacyjną: Usługi Telewizji, Usługi dostępu do Internetu, Usługi Internetu mobilnego, Usługi Telefonii stacjonarnej i Usługi Telefonii komórkowej Namaste, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, a w przypadku reklamacji dotyczącej innej usługi (w tym najmu Urządzenia Odbiorczego Dostawy) - w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji.
2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
  - a. nazwę jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację,
  - b. informację o dniu złożenia reklamacji,
  - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - d. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu 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 § 35 ust. 5 lit. f,
  - e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 383 PKE,
  - f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
  - a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
  - b. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
4. Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca 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, Dostawca 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.

5. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie Abonenckiej lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca 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.
6. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 4 i 5, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w §36 ust. 11 oraz §37 ust. 2 i 3 lit. a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
7. Jeżeli wysłana przez Dostawcę odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w §36 ust. 4 zdanie drugie, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
8. Reklamujący, w porozumieniu z Dostawcą, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ustępie poprzedzającym ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
9. Dostawca 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.
10. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Konsument uprawniony jest do złożenia do Prezesa UKE wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego, w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Prezes UKE może także wszcząć to postępowanie z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Zasady postępowania określa ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz wydane na jej podstawie akty wykonawcze. Postępowanie reklamacyjne uznaje się za wyczerpane, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Dostawca nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona. W razie nierozwiązania sporu w następstwie złożonej reklamacji, Dostawca przekazuje Abonentowi w odpowiedzi na reklamację oświadczenie o wyrażeniu zgody albo odmowie wzięcia udziału w

postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów.

# **Rozdział 10 – Zmiana Abonenta, zmiana danych Stron Umowy Abonenckiej, zawieszenie świadczenia Usługi**

## **§38 Zmiana Abonenta, zmiana danych Abonenta**

1. Abonent zobowiązany jest informować Dostawcę o zmianie danych podanych przy zawarciu Umowy Abonenckiej, w tym w szczególności adresu miejsca zamieszkania lub siedziby, zmiany adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy firmy lub nazwiska i imion poprzez oświadczenie złożone na Trwałym nośniku, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
2. Dostawca niezwłocznie informuje Abonentów o zmianie zawartej w Umowie Abonenckiej nazwy (firmy), siedziby, danych adresowych, organu, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numeru, pod którym został zarejestrowany, kapitału zakładowego, adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu lub faksu Dostawcy na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa, chyba, że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
3. Zmiana danych opisanych w ust. 1 i 2 powyżej nie stanowi zmiany warunków Umowy Abonenckiej.
4. W przypadku zmiany Lokalu, w którym mają być świadczone Usługi, jeżeli nowy Lokal nie znajduje się w obrębie właściwej Sieci lub nie występują w nim warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usługi, Dostawca może odmówić zmiany Lokalu, jak przy zawarciu Umowy Abonenckiej.
5. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej na inną osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, jeśli Dostawca wyrazi na to pisemną zgodę, z czym wiąże się obowiązek uiszczenia przez nowego abonenta albo - jeśli Abonent, nowy abonent i Dostawca wyraźnie tak uzgodnią - przez dotychczasowego Abonenta, opłaty , jeżeli taka została wskazana w Cenniku. Powyższe nie ogranicza uprawnień Abonenta do przeniesienia numeru, o których mowa w § 27 Regulaminu.
6. Dostawca zastrzega sobie prawo niewyrażenia zgody na przejęcie praw i obowiązków przez nabywcę praw do Lokalu w przypadkach, w których Regulamin upoważnia Dostawcę do odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej.
7. 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 Abonenckiej, Umowa winna zostać rozwiązana przez Abonenta zgodnie z postanowieniami Umowy Abonenckiej. Jeżeli Abonent, pomimo utraty praw do Lokalu nie rozwiąże Umowy Abonenckiej, jak również nie nastąpi przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej, wówczas jest odpowiedzialny za płatności za Usługi świadczone po utracie praw do Lokalu, bez względu na podmiot korzystający z tych Usług.

### **§39 Zawieszenie świadczenia Usług**

1. okresie zawieszenia świadczenia Usług, Dostawca jest zwolniony z obowiązku świadczenia Usług oraz Usług dodatkowych, a Abonent z obowiązku uiszczania opłat. W przypadku, gdy zawieszenie świadczenia Usług następuje w trakcie Okresu Rozliczeniowego, opłata za ten Okres Rozliczeniowy ulega proporcjonalnemu obniżeniu. W takim wypadku przyjmuje się, że za każdy dzień zawieszenia świadczenia Usługi Abonament za dany okres rozliczeniowy ulega obniżeniu o 1/30.
2. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą wymagalnych należności, Dostawca ma prawo ograniczyć Abonentowi świadczenie Usług, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Ograniczenie świadczenia Usług może polegać na zablokowaniu inicjowania usług (połączenia wychodzące), korzystania z transmisji danych lub innych podobnych działaniach. Warunkiem ograniczenia świadczenia Usług jest uprzednie wezwanie Abonenta do zapłaty zaległych należności z wyznaczeniem terminu co najmniej 7 dni. Ograniczenie świadczenia usług nie obejmuje połączeń z numerami alarmowymi.
3. Jeżeli po upływie 7 dni od ograniczenia świadczenia Usług lub wystąpienia przyczyny braku ograniczenia świadczenia Usług, Abonent nie zapłacił zaległych należności, Dostawca powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia Usługi, pod warunkiem dalszego braku zapłaty w ciągu kolejnych 3 dni. W okresie zawieszenia świadczenia Usługi, Abonent może korzystać wyłącznie z połączeń alarmowych.
4. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia Usługi, zawieszenie świadczenia Usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od wyczerpania postępowania reklamacyjnego, o ile Abonent uiszczył należności nieobjęte reklamacją.
5. Wznowienie świadczenia Usługi następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty przez Abonenta zaległych należności. Z tytułu wznowienia świadczenia usługi może być pobrana opłata wskazana w Cenniku.
6. Dostawcy przysługuje prawo rozwiązania Umowy w przypadku, gdy w terminie 7 dni od zawieszenia świadczenia Usługi, nie ustaną przyczyny jej zawieszenia. Przed rozwiązaniem Umowy, Dostawca powiadamia Abonenta, wyznaczając mu kolejny

7 dniowy termin na zapłatę zaległych należności.

7. Wszelkie powiadomienia wskazane w ust. 2-5 powyżej doręcza się na trwałym nośniku, na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeżeli zostanie on udostępniony przez Dostawcę.
8. Postanowień ust. 2-5 nie stosuje się w przypadku, w którym Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za Usługi. W takim wypadku Dostawca może zawiesić świadczenie Usługi pod warunkiem uprzedniego powiadomienia tego Abonenta z wyznaczeniem dodatkowego terminu do zapłaty, wynoszącego co najmniej 14 dni, i bezskutecznego upływu tego terminu
9. Dostawca może także zawiesić świadczenie całości lub odpowiedniej części Usług w przypadku wystąpienia przesłanek do natychmiastowego rozwiązania Umowy Abonenckiej, o których mowa w Umowie Abonenckiej oraz szczegółowych postanowieniach Regulaminu jeżeli pomimo uprzedniego wezwania z wyznaczeniem terminu, Abonent nie zaniecha naruszeń. Zawieszenie może nastąpić bez uprzedniego wezwania Abonenta do zaniechania naruszeń tylko jeżeli będzie to niezbędne do zapobieżenia naruszeniom prawa dokonywanym przez Abonenta lub zapobieżeniu powstania znacznej szkody po stronie Dostawcy. W przypadku określonym w zdaniu poprzedzającym Dostawca niezwłocznie informuje Abonenta o przyczynach zawieszenia Usługi. Przywrócenie świadczenia Usługi następuje w takim wypadku niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zaprzestania naruszeń przez Abonenta.
10. Umowa Abonencka automatycznie wygasa bez konieczności jej wypowiedzenia ostatniego dnia miesiąca, w którym upłynął okres dwóch miesięcy od zawieszenia świadczenia Usług na podstawie ust. 9 powyżej, jeżeli w okresie tym nie ustaną określone Regulaminem przyczyny zawieszenia świadczenia Usług, w szczególności Abonent nie uiścił zaległych opłat wraz z odsetkami.

## **§40 Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta**

1. Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta może nastąpić, gdy nie zalega on z żadnymi opłatami wobec Dostawcy w dniu złożenia wniosku, jak również nie będzie z nimi zalegał w dniu planowanego zawieszenia Usług. Postanowienia dotyczące zawieszenia świadczenia Usług na wniosek Abonenta nie dotyczą Abonentów, którzy korzystają z Usług na podstawie Umowy Abonenckiej zawartej na warunkach promocyjnych, w przypadku których nie upłynął minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych.
2. Abonent może wnioskować o zawieszenie świadczenia Usług na okres nie dłuższy niż 12 miesięcy i nie częściej niż 4 razy do roku.
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, wywołuje skutek z pierwszym dniem miesiąca

następującym po miesiącu, w którym Abonent złożył przedmiotowy wniosek. Każdorazowo za zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta, Dostawca pobiera jednorazową opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

4. Po upływie ustalonego okresu zawieszenia, Dostawca automatycznie wznowi świadczenie Usługi bez dodatkowego powiadomienia Abonenta.

## **Rozdział 11 - Dane osobowe oraz zarządzanie ruchem**

### **§34 Ochrona danych osobowych**

1. Przetwarzanie danych osobowych Abonenta/Użytkownika odbywa się zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/We (Ogólne Rozporządzenie o Ochronie Danych) z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1 z późn. zm.), zwanego dalej RODO, z uwzględnieniem przepisów PKE. Dane osobowe Abonenta/Użytkownika są przetwarzane przez Dostawcę (zwanego w niniejszym paragrafie Regulaminu „Administratorem”), tj. ASTA-NET S.A. z siedzibą w Pile, przy ul. Podgórznej 10, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu IX Wydział Gospodarczy KRS pod nr KRS 0000534131 .

2. W toku zawierania umów lub rejestracji Użytkownika obowiązkowe jest podanie następujących danych:

1) nazwiska i imiona;

2) adresu świadczenia usługi i/lub adresu korespondencyjnego (jeżeli jest on inny niż adres świadczenia usługi);

3) numeru ewidencyjnego PESEL, jeżeli Abonent/Użytkownik go posiada, albo nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego UE albo Konfederacji Szwajcarskiej – numeru paszportu lub karty pobytu;

4) danych potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Administratora wynikającego z Umowy Abonenckiej (Dane obowiązkowe).

Podanie Danych obowiązkowych jest warunkiem zawarcia Umowy Abonenckiej lub rejestracji Użytkownika. Abonent/Użytkownik nie ma prawnego obowiązku podania tych danych, jednak ich niepodanie skutkować będzie odmową zawarcia Umowy Abonenckiej. Podanie Danych obowiązkowych w celu zawarcia Umowy Abonenckiej nie oznacza obowiązku wyrażenia zgody na ich przetwarzanie w innych celach. Abonent może w szczególności nie wyrażać zgody na



przetwarzanie do celów marketingowych lub złożyć w tym zakresie sprzeciw. Podanie danych innych niż Dane obowiązkowe, w tym numeru telefonu lub numeru telefonu komórkowego (według wyboru Abonenta) oraz adresu poczty elektronicznej nie jest warunkiem zawarcia Umowy Abonenckiej. Odmowa podania tych danych spowoduje jednak niedostępność funkcjonalności wymagających użycia poczty elektronicznej lub telefonu, w tym w zakresie: doręczania elektronicznych dokumentów rozliczeniowych, zapewnienia elektronicznego dostępu do konta klienta, doręczania elektronicznych odpowiedzi na reklamacje itp. Abonent/Użytkownik może również podać dane pełnomocników (osób upoważnionych), w szczególności w postaci: imienia, nazwiska, PESEL, danych adresowych i kontaktowych. Dane te będą przetwarzane wyłącznie w celach związanych z wykonaniem Umowy Abonenckiej.

3. Rodzaje danych, cele oraz podstawę prawną przetwarzania danych przez Administratora obrazuje następująca tabela:

Rodzaj danych	Cel przetwarzania	Podstawa prawna
---------------	-------------------	-----------------

<p>Dane podane w Umowie Abonenckiej i innych oświadczeniach względem Administratora. Dane pełnomocników Abonentów, zawarte w dokumentach pełnomocnictw.</p>	<p>Wykonanie umowy której Abonent jest stroną, lub podjęcie na żądanie Abonenta czynności przed zawarciem umowy. Administrator przetwarza dane w celu zawarcia Umowy Abonenckiej na prośbę Abonenta, świadczenia usługi, rozpatrywania reklamacji, wystawiania i doręczania dokumentów rozliczeniowych, dostarczania elektronicznego dostępu do konta klienta, dostarczania informacji związanych z usługami (płatności, zaległości w zapłacie, upływ okresu zamówionych usług), a także wykonania innych czynności związanych z wykonaniem Umowy Abonenckiej.</p>	<p>Art. 6 ust. 1 pkt b) RODO (Niezbędność dla wykonania lub zawarcia umowy)</p>
<p>Dane podane w umowie i innych oświadczeniach względem Administratora Dane o świadczonych na rzecz Abonenta usługach (w szczególności ilość i rodzaj usług, wysokość opłat, udostępniane treści, stan rozliczeń z Dostawcą)</p>	<p>Marketing, w tym marketing bezpośredni, produktów lub usług Administratora Administrator przetwarza dane w celu przygotowania i przedstawienia własnej oferty. Dochodzenie roszczeń Administratora wynikających z zawartych z Abonentem umów.</p>	<p>Art. 6 ust. 1 pkt f) RODO (Prawnie uzasadniony interes)</p>

<p>Adres poczty elektronicznej, numer telefonu stacjonarnego lub komórkowego (według wyboru Abonenta)</p>	<p>Wysyłanie informacji handlowej drogą elektroniczną (e-maili i sms'ów reklamowych), wykonywanie połączeń telefonicznych celem przedstawienia promocyjnych lub spersonalizowanych ofert</p>	<p>Art. 6 ust. 1 pkt a) RODO w zw. z art. 398 ust. 1 PKE (Zgoda Abonenta)</p>
<p>Dane transmisyjne, obejmujące dane o numerze użytkownika wywoływanego i wywołującego oraz rodzaj i czas połączenia</p>	<p>Naliczanie opłat objętych umową oraz przeprowadzenie rozliczeń międzyoperatorskich.</p>	<p>Art. 391 ust. 2 PKE</p>
<p>Nr telefonu, imiona i nazwisko, miejscowość i ulicę, przy której znajduje się zakończenie sieci (sieć stacjonarna) lub adres przy którym znajduje się miejsce zamieszkania (sieć ruchoma) Abonenta będącego osobą fizyczną,</p>	<p>Umieszczenie danych w spisie abonentów i biurze numerów. Przekazanie Prezesowi UKE danych Abonenta będącego osobą fizyczną w celu lokalizacji zakończenia sieci, z którego wykonano połączenia alarmowe.</p>	<p>Art. 395 ust. 3 PKE w zw. z art. 6 ust. 1 pkt a) RODO (Zgoda Abonenta)</p> <p>Art. 332-333 PKE w zw. z art. 6 ust. 1 pkt c) RODO (Przepis prawa)</p>

<p>Adres miejsca zamieszkania, adres korespondencyjny (jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania), PESEL, nazwa, seria i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego UE albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu.</p>	<p>Przekazanie Prezesowi UKE danych Abonenta będącego konsumentem do systemu PLI CBD</p>	<p>Art. 337 ust. 1 PKE t w zw. z art. 6 ust. 1 pkt c) RODO (Przepis prawa)</p>
<p>Numer Abonenta, siedziba lub miejsce wykonywania działalności gospodarczej, firma lub nazwę i formę organizacyjną tego abonenta, a w przypadku stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej - także nazwę miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się zakończenie sieci, udostępnione Abonentowi</p>	<p>Przekazanie Prezesowi UKE danych Abonenta będącego konsumentem do systemu PLI CBD</p>	<p>Art. 78 ust. 2 pkt 2) Pt w zw. z art. 6 ust. 1 pkt c) RODO (Przepis prawa)</p>
<p>Zapisy telefonicznych rozmów sprzedażowych (głos)</p>	<p>Wykazanie treści złożonych przez Abonenta oświadczeń w zakresie zmiany lub zawarcia umów za pomocą telefonu.</p>	<p>Art. 56 ust. 6 Pt w zw. z art. 6 ust. 1 pkt a) RODO (Zgoda Abonenta)</p>
<p>Dane zawarte w korespondencji elektronicznej</p>	<p>Wykazanie treści oświadczeń złożonych przez Abonenta pocztą elektroniczną.</p>	<p>Art. 6 ust. 1 pkt f) RODO (Prawnie uzasadniony interes)</p>

<p>Dane o lokalizacji (dane o położeniu urządzeń telekomunikacyjnych Abonenta, pochodzące z Sieci lub RPS</p>	<p>Wykonanie obowiązków wynikających z przepisów prawa – zapewnienie połączeń z numerami alarmowymi, przekazywania danych o lokalizacji uprawnionym służbom, przekazywanie danych Prezesowi UKE do Systemu powiadamiania ratunkowego. Marketing bezpośredni, w tym profilowanie; świadczenie usług dodatkowych, gdy dane te są niezbędne do ich świadczenia;</p>	<p>Art.. 20 ust. 1 ustawy z dnia 22 listopada 2013 r. o systemie powiadamiania ratunkowego (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 268 z późn. zm.) w zw. z art. 78 ust. 4 w zw. z art. 6 ust. 1 pkt c) RODO (Przepis prawa) Art. 6 ust. 1 pkt a) RODO (Zgoda Abonenta)</p>
<p>Wszystkie opisane powyżej i poniżej dane dotyczące Abonenta przetwarzane przez Administratora w systemach informatycznych.</p>	<p>Wykonanie i przechowywanie kopii bezpieczeństwa, zapewnienie zdolności do ciągłego zapewnienia poufności, integralności, dostępności i odporności systemów i usług przetwarzania; zapewnienie zdolności do szybkiego przywrócenia dostępności danych osobowych i dostępu do nich w razie incydentu fizycznego lub technicznego.</p>	<p>Art. 32 ust. 1 pkt b) i c) RODO</p>

<p>Informacje, w tym informacje objęte tajemnicą telekomunikacyjną, z wyłączeniem Komunikatu</p>	<p>Identyfikacja, zapobieganie i zwalczanie Nadużyć w komunikacji elektronicznej</p>	<p>Art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej w zw. z art. 6 ust. 1 pkt c) RODO (Przepis prawa) Art. 25 w zw. z art. 6 ust. 1 pkt c) RODO (Przepis prawa)</p>
<p>Komunikat</p>	<p>Identyfikacja, zapobieganie i zwalczanie Smishingu oraz wiadomości multimedialnych (MMS)</p>	<p>Art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej w zw. z art. 6 ust. 1 pkt c) RODO (Przepis prawa)</p>
<p>Treść wiadomości SMS, treść wiadomości MMS, informacje o Usługach, które nie zostały przez Dostawcę wykonane w związku z realizacją obowiązków lub uprawnień, wynikających z ustawy z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej</p>	<p>Realizacja obowiązków lub uprawnień, o których mowa w ustawie z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej, a także w celach związanych z dochodzeniem roszczeń</p>	<p>Art. 26 ust. 3 ustawy z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej w zw. z art. 6 ust. 1 pkt c) RODO (Przepis prawa) Art. 6 ust. 1 pkt f) RODO (Prawnie uzasadniony interes)</p>

Informacje o Usługach, które nie zostały przez Dostawcę wykonane w związku z realizacją obowiązków lub uprawnień, wynikających z ustawy z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej	rozpatrzenie reklamacji, o której mowa w art. 378 PKE	Art. 25 ustawy z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej w zw. z art. 6 ust. 1 pkt c) RODO (Przepis prawa)
Numer PESEL, numer i seria dowodu osobistego	Realizacja obowiązku, o którym mowa w art. 297 PKE- weryfikacja numeru PESEL w Rejestrze	Art. 297 PKE w zw. z art. 6 ust. 1 pkt c) RODO (Przepis prawa)

4. Jeżeli Administrator przetwarza dane osobowe Abonenta/Użytkownika na podstawie zgody, zgoda może zostać wycofana w każdym czasie. Jeżeli dane osobowe są przetwarzane na potrzeby marketingu bezpośredniego, osoba, której dane dotyczą, ma prawo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec przetwarzania dotyczących jej danych osobowych na potrzeby takiego marketingu, w tym profilowania, w zakresie, w jakim przetwarzanie jest związane z takim marketingiem bezpośrednim. W przypadku świadczenia na rzecz Abonenta Usług Telewizji MeeVu, zgoda Abonenta ma charakter dobrowolny, ale jest niezbędna dla udostępnienia Abonentowi funkcjonalności Telewizji MeeVu. W przypadku świadczenia na rzecz Abonenta Usługi Dodatkowej MeeVu GO, zgoda Abonenta ma charakter dobrowolny, ale jest niezbędna dla udostępnienia Abonentowi funkcjonalności Usługi Dodatkowej MeeVu GO.

5. Dane będą przetwarzane przez okres niezbędny dla realizowanego celu lub do momentu skorzystania przez Abonenta/Użytkownika z uprawnień skutkujących zaprzestaniem lub ograniczeniem przetwarzania danych, w szczególności do momentu wystąpienia następujących zdarzeń:

- 1) wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy Abonenckiej oraz przeprowadzenia wszystkich rozliczeń z tego tytułu – w zakresie, w jakim dane są przetwarzane w celu wykonania Umowy Abonenckiej lub zawarcia Umowy Abonenckiej lub naliczenia opłat;
- 2) wyrażenia sprzeciwu na przetwarzanie danych w celach marketingowych - w zakresie, w jakim dane są przetwarzane w tym celu;
- 3) wycofania zgody na przetwarzanie danych - w zakresie w którym przetwarzanie wynika z udzielonej zgody;

- 4) wyegzekwowania wszelkich roszczeń przysługujących Administratorowi z tytułu Umowy Abonenckiej lub upływu terminu ich przedawnienia – w zakresie w jakim przetwarzanie następuje w celu realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora w postaci dochodzenia roszczeń.
  - 5) upływu okresu retencji przechowywania kopii bezpieczeństwa.
  - 6) upływu 12 miesięcy liczonych od dnia, w którym Usługa miała być wykonana (a nie została w związku z realizacją obowiązków lub uprawnień, wynikających z ustawy z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej), a w przypadku wniesienia reklamacji – przez okres niezbędny do rozstrzygnięcia sporu.
6. W związku ze świadczeniem na rzecz Abonenta Usług Telewizji Cyfrowej oraz Usług Telewizji MeeVu, za pośrednictwem udostępnionego Urządzenia Abonenckiego oraz, w przypadku Usługi Dodatkowej MeeVuGO, za pośrednictwem aplikacji MeeVu GO, Administrator uzyskuje dostęp do danych osobowych Abonenta, w zakresie i w celu wskazanych w wierszu 11 powyższej tabeli. Dane te przechowywane są przez Administratora przez okres 60 dni od chwili ich zapisu w pamięci Urządzenia Abonenckiego. W przypadku Usług Telewizji Cyfrowej Abonent w dowolnym momencie obowiązywania Umowy, poprzez wybór odpowiedniej opcji wyświetlanej na ekranie odbiornika telewizyjnego połączonego z udostępnionym Urządzeniem Abonenckim, może ograniczyć prawo Administratora do przetwarzania tych danych.
7. Abonentowi/Użytkownikowi przysługują następujące prawa dotyczące jego danych osobowych: a) Prawo dostępu do danych (art. 15 RODO), z wyłączeniem zakresu, w jakim jest to niezbędne dla identyfikacji, zapobiegania oraz zwalczania Nadużyć w komunikacji elektronicznej b) Prawo do sprostowania i uzupełnienia danych (art. 16 RODO), c) Prawo do usunięcia danych (art. 17 RODO), d) Prawo do ograniczenia przetwarzania danych (art. 18 RODO), e) Prawo do przenoszenia danych (art. 20 RODO), f) Prawo do wniesienia sprzeciwu na przetwarzanie danych (art. 21 RODO).
8. Abonent/Użytkownik może wykonać powyższe prawa poprzez kontakt z Administratorem w każdy ze sposobów określonych w Umowie Abonenckiej lub niniejszym Regulaminie (telefonicznie, e-mail, wizyta w BOK). Dotyczy to także wycofania udzielonych zgód. Podczas kontaktu na odległość, Administrator może żądać podania przez Abonenta/Użytkownika danych osobowych w celu weryfikacji jego tożsamości. W celu zapewnienia bezpieczeństwa danych osobowych Abonenta oraz świadczonych Usług, Dostawca będzie uprawniony do żądania podania przez Abonenta podczas kontaktu na odległość także innych danych, związanych z wykonywaną Umową Abonencką (np. wysokości opłat z



tytułu świadczonych Usług za ostatni Okres rozliczeniowy) w celu weryfikacji jego tożsamości. W celu realizacji obowiązków Dostawcy, o których mowa w § 25 ust. 18a Regulaminu, i o ile jest to niezbędne dla realizacji tych obowiązków, Administrator może żądać podania przez Abonenta/Użytkownika dodatkowych danych, w tym numeru i serii dowodu osobistego, a Abonent/Użytkownik jest zobowiązany do podania Administratorowi powyższych danych.

9. Dane mogą być ujawniane podmiotom działającym na zlecenie Administratora lub wykonującym na rzecz Administratora usługi, w szczególności: a) przedsiębiorcom z branży reklamowej i marketingu (agencjom reklamowym, call-center, platformom programowym do wysyłki e-maili lub sms'ów); b) przedsiębiorcom świadczącym usługi związane z dochodzeniem roszczeń i obsługą prawną-księgową (windykacja, kancelarie prawne lub podatkowe, biura rachunkowe); c) podwykonawcom, w tym dokonującym instalacji przyłączy do lokalu Abonenta, serwisantom, wykonawcom sieci telekomunikacyjnych; d) audytorom; e) przedsiębiorcom pocztowym oraz firmom kurierskim; f) dostawcom usług związanych z przetwarzaniem danych, w tym dostawcom systemów informatycznych lub usług w chmurze; g) inkasentom, podmiotom współpracującym z Dostawcą przy świadczeniu Usług – w tym na rzecz SATFilm dla celów świadczenia Usług Internetu mobilnego oraz Usług Telefonii komórkowej Namaste oraz na rzecz Operatorów udostępniających Dostawcy sieć telekomunikacyjną lub jej część lub Urządzenie Abonenckie, przy wykorzystaniu których Dostawca świadczy Usługi na rzecz Abonenta – dla celów świadczenia Usług stacjonarnych.
10. Dane mogą zostać też ujawnione innym odbiorcom bądź kategoriom odbiorców danych osobowych w zakresie, w jakim staną się administratorem danych, do których należą: a) Urząd Komunikacji Elektronicznej, w tym w szczególności przy przenoszeniu numeru do sieci Dostawcy w związku z działaniem systemu umożliwiającego operatorom rozpoznawanie, w której sieci działa dany numer telefonu, b) firmy realizujące kopertowanie i wysyłanie korespondencji, c) firmy realizujące telemarketingową sprzedaż usług świadczonych przez ASTA-NET, agentom, agencjom reklamowym i podmiotom współpracującym przy organizacji akcji marketingowych lub przy obsłudze Klienta – w celu rozliczenia należnych im wynagrodzeń, d) biura informacji gospodarczej, jeśli Abonent udzieli Dostawcy upoważnienia, a jeśli upoważnienie będzie to obejmować – także Biura Informacji Kredytowej oraz Związek Banków Polskich, oraz firmy windykacyjne i podmiotom nabywającym wierzytelności – w razie nieopłacenia przez Abonenta rachunków w terminie, e) podmioty z grupy ASTA, f) inne podmioty upoważnione do odbioru Pani/Pana danych osobowych na podstawie przepisów prawa, g) podmiotom prowadzącym działalność płatniczą (banki, instytucje płatnicze) – w celu dokonania zwrotów lub celu zapewnienia działania usługi płatności online,

h) podmioty współpracujące z Dostawcą przy obsłudze spraw księgowych, podatkowych, prawnych – w zakresie, w jakim staną się administratorem danych, i) inni przedsiębiorcy mający siedzibę w państwach Europejskiego Obszaru Gospodarczego w przypadku zgody na umieszczenie danych Abonenta w spisie abonentów, j) podmiotom dostarczającym oprogramowanie antywirusowe w ramach Pakietu Bezpieczeństwa – jeżeli zamówili Państwo za naszym pośrednictwem ich usługi; k) podmiotom świadczącym usługi na rzecz Abonenta dokonywane obok Usług doliczanych do Dokumentu Księgowego w celu nabycia Treści cyfrowych (m.in. MAX, Pakiet Bezpieczeństwa) – jeżeli zamówili Państwo za naszym pośrednictwem ich usługi. l) Usługodawca Serwisu CANAL+ online w przypadku, o którym mowa w § 22 ust. 1 Regulaminu - w celu realizacji Usługi Dodatkowej CANAL+ online (przekazywane dane obejmują dane o tym, czy jest Pan/Pani stroną Umowy Abonenckiej z Dostawcą, uprawniającej do korzystania z Serwisu CANAL+ online oraz rodzaj świadczonej Pani/Panu przez Dostawcę Usługi. Dane nie będą przekazywane do państw trzecich lub organizacji międzynarodowych w rozumieniu RODO. Przez państwo trzecie rozumie się państwo nienależące do Europejskiego Obszaru Gospodarczego.

11. Abonentowi/Użytkownikowi przysługuje prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, w przypadku uznania, że dane osobowe Abonenta/Użytkownika przetwarzane są niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
12. Kontakt do Inspektora Danych Osobowych możliwy jest pod adresem e-mail: [iod@asta-net.pl](mailto:iod@asta-net.pl).
13. Dostawca będzie niezwłocznie przekazywał Abonentowi/Użytkownik będącemu osobą fizyczną informację o naruszeniu jego danych osobowych, które mogło mieć niekorzystny wpływ na jego prawa. Postanowienia §42 ust. 3, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji, stosuje się odpowiednio, nadto zawiadomienie będzie zgodne z zasadami określonymi w rozporządzeniu Komisji (UE) nr 611/2013 z dnia 24 czerwca 2013 r. w sprawie środków mających zastosowanie przy powiadamianiu o przypadkach naruszenia danych osobowych, na mocy dyrektywy 2002/58/WE Parlamentu Europejskiego i Rady o prywatności i łączności elektronicznej. Zawiadomienie nie będzie wymagane jeżeli Dostawca wykazał wdrożenie technologicznych środków ochrony, o których mowa w art. 4 ust. 1 i 2 wskazanego wyżej rozporządzenia nr 611/2013, które uniemożliwiają odczytanie danych przez osoby nieuprawnione oraz zastosowanie tych środków do danych, których ochrona została naruszona.
14. Dostawca informuje Abonentów/Użytkowników o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci, wymagającego podjęcia środków

wykraczających poza podjęte przez Dostawcę środki techniczne i organizacyjne, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Postanowienia § 42 ust. 3, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji stosuje się odpowiednio.

15. W ramach identyfikacji, zapobiegania oraz zwalczania Nadużyć w komunikacji elektronicznej Dostawca pozyskuje dane osobowe Abonenta, w zakresie i w celu wskazanych w wierszu 13-16 powyższej tabeli. Środki zarządzania ruchem nie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych, o ile jest to niezbędne i proporcjonalne do osiągnięcia celów opisanych w §42 ust. 2 Regulaminu. Z wyłączeniem realizacji obowiązków lub uprawnień, o których mowa w ustawie z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej, środki zarządzania ruchem nie obejmują monitorowania konkretnych treści.

## **§42 Środki zarządzania ruchem oraz przekazywanie informacji**

1. Dostawca 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 lub Usterki, jak również w przypadkach przeniesienia numeru w związku ze zmianą Lokalu.
2. Procedury opisane w ust. 1 umożliwiają ograniczenie częstotliwości oraz czasu występowania Awarii, jak również pozytywnie wpływają na bezpieczeństwo i integralność Sieci. Procedury te nie posiadają negatywnego wpływu na jakość Usługi.
3. Dostawca przekazywać będzie Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych pisemnie lub pocztą elektroniczną, na adres wskazany przez Abonenta w Umowie Abonenckiej. Dostawca może również zapewnić przekazywanie takich informacji za pośrednictwem konta Abonenta, dostępnego za pośrednictwem Serwisu Internetowego Dostawcy. W szczególnych przypadkach, Dostawca może także przekazać te informacje telefonicznie lub krótką wiadomością tekstową, wysłaną na numer telefonu podany za zgodą Abonenta w Umowie Abonenckiej. W przypadku informacji dotyczących ogółu lub większej grupy Abonentów Dostawca może ponadto przekazać przedmiotową informację w formie komunikatu umieszczonego bezpośrednio w Serwisie Internetowym Dostawcy.

## **Rozdział 11 - Postanowienia końcowe.**

### **§43 Sądownictwo polubowne**

1. Spór między Abonentem będącym Konsumentem, a Dostawcą może być zakończony

polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie powyższe prowadzi Prezes UKE, na podstawie przepisów art. 383 PKE oraz przepisów ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016 r. poz. 1823). Postępowanie powyższe Prezes UKE prowadzi na wniosek konsumenta albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Szczegółowe informacje można uzyskać w powołanych wyżej przepisach prawa oraz na stronie internetowej Prezesa UKE ([www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl)).

2. Abonentowi przysługują także środki ochrony prawnej niewymienione w Regulaminie, określone w przepisach prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego i ustawy o prawach konsumenta. Obejmują między innymi prawo żądania zapłaty odszkodowania lub kary umownej, prawo żądania wykonania umowy oraz prawo odstąpienia od Umowy.

## **§44 Udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami**

1. Poniżej znajdują się ogólne informacje o podstawowych udogodnieniach, jakie Dostawca oferuje osobom z niepełnosprawnościami. Dostawca stosuje w tym zakresie aktualne wymogi wynikające z przepisów prawa. Poniższe postanowienie mają zatem charakter informacyjny i obejmują stan na moment doręczenia Abonentowi niniejszego Regulaminu. Aktualne informacje o oferowanych usługach i udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami Abonent może uzyskać na stronie internetowej Dostawcy oraz w BOK.

2. Co najmniej 1/6 BOK Dostawcy oraz co najmniej jeden BOK w mieście na prawach powiatu (jeżeli jest prowadzony) wyposażone są w:

- a. stanowiska zapewniające obsługę osób słabowidzących,
- b. urządzenia do komunikacji audiowizualnej z tłumaczem języka migowego,
- c. ułatwienia dostępności dla osób z upośledzeniem narządu ruchu,
- d. wymagane prawem oznakowanie.

3. Lista BOK przystosowanych do obsługi osób z niepełnosprawnościami dostępna jest na stronie internetowej Dostawcy.

4. Dostawca zapewnia dostęp do:

- a. warunków Umowy, w tym dokumentów składających się na informacje przedumowne,
- b. informacji o udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami,
- c. informacji zawartych na fakturze,
- d. szczegółowego wykazu wykonanych usług
  - sporządzonych na papierze z użyciem dużej czcionki lub w formie elektronicznej w formacie tekstowym. Dokumenty dostępne są w BOK, na stronie internetowej

Dostawcy lub doręczane na żądanie Abonenta.

5. W przypadkach określonych w obowiązujących przepisach, Abonent ma możliwość uzyskania informacji o warunkach Umowy, danych na fakturze i szczegółowego wykazu usług, w alfabecie Braille'a.
6. Strona internetowa Dostawcy spełnia wymogi dostępności określone w obowiązujących przepisach (standard WCAG 2.0)

## **§45 Postanowienia końcowe.**

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego i ustawy Prawo Telekomunikacyjne.
2. Postanowienia określone w § 41 powyżej mają charakter informacyjny, w związku z czym zmiana postanowień określonych w § 41 nie stanowi zmiany warunków umowy w zakresie, w jakim zmiana taka nie prowadzi do ograniczenia uprawnień Abonenta, nałożenia dodatkowych obowiązków lub innej zmiany sytuacji prawnej. Dostawca może wprowadzać zmiany w zakresie przetwarzania danych osobowych Abonenta, w zakresie, w jakim przetwarzanie takie pozostaje zgodne z przepisami prawa, o czym poinformuje Dostawca poinformuje Abonenta w drodze odrębnego zawiadomienia niebędącego zmianą Umowy Abonenckiej.
3. Jeżeli Umowa Abonencka uległa automatycznemu przedłużeniu, Dostawca co najmniej raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych ofertowanych przez siebie Pakietach.
4. Regulamin w niniejszym brzmieniu obowiązuje od dnia 13.01.2025 r.