

### §1. Postanowienia ogólne

- 1.1. Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Tellion Sp. z o. o., zwany dalej Regulaminem, określa zakres i warunki świadczenia Usług oraz związanych z nimi innych usług przez spółkę Tellion Sp. z o.o. z siedzibą w Tamowie 33-100 przy ul. Św. Katarzyny 32, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa- Śródmieścia w Krakowie, VII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000373947, NIP 9930634985, **zwana dalej Operatorem lub Tellion**. Regulamin doręczany jest Abonentowi przy zawarciu Umowy w formie pisemnej, a także dostępny jest Biurze Obsługi Klienta oraz na stronie internetowej Operatora (<http://www.tellion.pl>).
- 1.2. Operatorem może wprowadzić odrębne warunki świadczenia usług w tym w formie regulaminów promocji lub regulaminów poszczególnych usług.
- 1.3. Postanowienia Umowy oraz odrębnych Regulaminów, odmienne od postanowień zawartych w regulaminie znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

### §2. Definicje

- 2.1. Ilekroć w Regulaminie użyto podanych niżej słów lub zwrotów pisanych z dużej litery, należy je rozumieć w podanym w niniejszym punkcie znaczeniu:
  - Abonament lub Opłata Abonentowa** – cykliczna opłata ponoszona przez Abonenta z tytułu dostępu do sieci Operatora i możliwości korzystania z Usług świadczonych przez Operatora, której wysokość określa się w Umowie.
  - Abonent** – osoba fizyczna, prawna, przedsiębiorca lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej działająca zgodnie z przepisami prawa, która jest Stroną umowy zawartej na piśmie z Operatorem.
  - Adres IP v4** – unikalny 32-bitowy adres używany do identyfikacji komputera w sieci Internet., nadawany dynamicznie na okres 24 godzin.
  - Adres poczty elektronicznej lub email** – adres poczty elektronicznej wskazanej przez abonenta wykorzystywany do komunikacji pomiędzy Operatorem a Abonentem.
  - Aplikacje internetowe** – wszystkie programy komputerowe umożliwiające korzystanie z usług dostępnych w sieci Internet.
  - Autoryzacja Wi-Fi** – zabezpieczenie sieci Wi-Fi poprzez konieczność podania unikalnego ciągu znaków, umożliwiający korzystanie z Usługi poprzez sieć bezprzewodową skonfigurowaną w urządzeniu Abonenckim.
  - Awaria** – czasowy brak możliwości korzystania z Usługi spowodowany wadliwą pracą Sieci lub Urządzenia Abonenckiego należącego do Operatora, w tym także pogorszenie jakości sygnału utrudniające lub uniemożliwiające korzystanie z Usługi z wyłączeniem przerw spowodowanych Siłą Wyższą, koniecznością przeprowadzenia prac modernizacyjnych lub konserwacyjnych lub przerw spowodowanych okolicznościami leżącymi po stronie Abonenta.
  - Billing** – szczegółowa specyfikacja świadczonych przez Operatora Usług telefonicznych.
  - BOK – Biuro Obsługi Klienta** – jednostka organizacyjna odpowiedzialna za obsługę Klienta.
  - Cennik** – wykaz Usług i Usług dodatkowych wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania, będący integralną częścią Umowy. Cennik może stanowić kilka dokumentów wyodrębnionych ze względu na rodzaj Usług lub Usług Dodatkowych.
  - Data Aktywacja Usługi** – termin, w którym Operatorem rozpocznie świadczenie Usługi.
  - Dzień Roboczy** – dzień tygodnia oprócz sobót i dni ustawowo wolnych od pracy.
  - GPON** – Gigabit Passive Optical Network gigabitowa pasywna sieć optyczna – opisana standardem ITU-T G.984.2 technologia przesyłania danych z prędkością do 2,48 Gb/s w kierunku do klienta końcowego oraz 1,244 Gb/s w kierunku od klienta do węzła. Sieć GPON działa w oparciu o infrastrukturę wykonaną w całości z jednomodowego światłowodu.
  - Identyfikator Klienta lub ID Abonenta** – to niezmienny i niepowtarzalny ciąg cyfr nadawanych Abonentowi w momencie podpisywania Umowy który jednoznacznie określa Abonenta w systemach informatycznych Operatora.
  - Instalacja** – aktywacja sygnału w lokalu Abonenta poprzez dostarczenie usług objętych Umową do Przyłącza Abonenckiego, obejmująca również wykonanie niezbędnych prac związanych z jego doprowadzeniem. Instalacja podlega jednorazowej, bezzwrotnej opłacie na podstawie Umowy oraz Cennika.
  - Karta sieciowa** – urządzenie telekomunikacyjne przeznaczone do korzystania z Usług internetowych Operatora. Urządzenie to umożliwia przyłączenie komputera Abonenta do sieci Operatora.
  - Limit Kwotowy** – ograniczenie usługi Telefonii Stacjonarnej, stosowanej w celu ochrony interesów Abonenta, którego przekroczenie uprawnia Operatorem do wstrzymania świadczenia na rzecz Abonenta Usług Telefonii Stacjonarnej (poza połączeniami do numerów alarmowych i służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy).
  - Lokal** – nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal mieszkalny), w której Abonent zamierza korzystać z Usługi pozostająca w posiadaniu Abonenta na podstawie aktu własności lub innoe aktu prawnego.
  - NKA** – Numer Kierowania Alarmowego, system obsługi wywołań na numery alarmowe 112, 997, 998, 999, 991, 992, 993, 994, 984, 985, 986 i 987.
  - Numer Telefoniczny** – numer, za pomocą którego Abonent jest identyfikowany w krajowej sieci telefonicznej.
  - Numer Geograficzny** – numer telefoniczny ustalony w planie numeracji krajowej, w którym początkowa część ciągu cyfr zawiera wskaźnik obszaru

geograficznego (numer kierunkowy), wykorzystywany do kierowania połączeń do stałej lokalizacji zakończenia sieci (w sieci stacjonarnej).

**Numer Niegeograficzny** – numer telefoniczny ustalony w planie numeracji krajowej, który nie zawiera ciągu cyfr określającego wskaźnik obszaru geograficznego, w szczególności może to być numer zakończenia ruchomej publicznej sieci telefonicznej.

**Multiroom** – usługa polegająca na możliwości niezależnego odbioru dwóch lub więcej kanałów telewizyjnych na dwóch lub więcej odbiornikach.

**Obszar** – część terytorium kraju, na którym Operatorem świadczy Usługę za pośrednictwem Sieci.

**Okres Rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatorem z tytułu świadczenia Usług, rozpoczynających się i kończących we wskazanych przez Operatorem dniach i miesiącach. O ile nie wskazano inaczej Okres Rozliczeniowy 1 miesiąc kalendarzowy.

**Oferta** – Określone na podstawie cenników i Regulaminów Usługi Operatorem.

**Opłaty** – stałe opłaty abonamentowe naliczane zgodnie z Cennikiem oraz opłaty za połączenia telefoniczne naliczane wg Billingu i Cennika.

**Operatorem** – Spółka określona w §1 ust. 1.1.

**Pakiet Usług** – zestaw Usług Operatorem określony w ofercie i cenniku.

**Podmioty Współpracujące** – odrębne podmioty gospodarcze, które działają na zlecenie Operatorem.

**Panel Abonenta CTS** – aplikacja umożliwiająca za pośrednictwem przeglądarki internetowej wgląd w Billing oraz korzystanie z usług dodatkowych, udostępnionych przez Operatorem. Dostęp do Panelu Abonenta CTS przyznawany jest każdemu Abonentowi. Konieczne parametry umożliwiające korzystanie z Panelu Abonenta CST ujęte są w Umowie.

**Przerwa techniczna** – brak lub pogorszenie odbioru – spowodowane przez Operatorem w wyniku prowadzonych prac konserwacyjnych lub modernizacyjnych.

**Programing (Usługa Telewizyjna)** – gwarantowana Abonentowi liczba programów telewizyjnych składająca się na Pakiet.

**Przedstawiciel Operatorem** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatorem, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany lub rozwiązywania Umowy, bądź też wykonywania jej postanowień, w szczególności w zakresie wydawania Abonentowi Urządzenia Abonenckiego oraz jego instalacji konserwacji lub naprawy, posiadająca identyfikator i upoważnienie do stosownych czynności.

**Przeniesienie Numeru Telefonicznego** – techniczne przeniesienie Numeru Telefonicznego z sieci Operatorem Dawcy do sieci Operatorem Biorcy. Za czas przeprowadzenia Przeniesienia Numeru Telefonicznego przyjmuje się okres pomiędzy zaprzestaniem przez Operatorem Dawcę świadczenia usług telekomunikacyjnych na Numerze Przeniesionym a rozpoczęciem przez Operatorem Biorcę świadczenia usług telekomunikacyjnych na Numerze Przeniesionym. Data dokonania Akcji Przeniesienia to data rozpoczęcia świadczenia przez Operatorem Biorcę usług telekomunikacyjnych na Numerze Przeniesionym na rzecz Abonenta. Przeniesienie Numeru Telefonicznego uważa się za dokonaną z chwilą wprowadzenia zmian w systemach komutacyjnych Operatorem Dawcy lub Operatorem Macierzystego powodujących automatyczne kierowanie połączeń na Numer Przeniesiony do sieci Operatorem Biorcy.

**Przyłącz Abonencki** – Końcowa część Sieci Operatorem doprowadzona do Lokalu Abonenta zapewniająca dostęp do Usług.

**Plan Taryfowy** – określony w Cenniku zakres Usługi Telefonicznej.

**Protokół** – dokument potwierdzający wykonanie instalacji, przekazanie sprzętu w użytkowanie Abonentowi lub jego zwrot do Operatorem.

**Regulamin Promocji** – regulamin świadczenia poszczególnych Usług, na innych niż Standardowe Warunki Umowy.

**Regulamin Świadczenia Usług** – niniejszy regulamin świadczenia Usług, przez Tellion Sp. z o.o. będący integralną częścią Umowy Abonenckiej.

**Set Top Box lub STB** – urządzenie umożliwiające odbiór sygnału telewizyjnego transmitowanego w Sieci Operatorem oraz wyświetlenie tego sygnału na odbiorniku telewizyjnym.

**Sieć lub Sieć Operatorem** – zespół środków technicznych umożliwiających przesyłanie sygnałów w sieci telekomunikacyjnej, przeznaczony do realizacji Usługi, będąca własnością Operatorem lub posiadana przez niego na podstawie innego tytułu prawnego.

**Terminal Światłowodowy GPON** – rodzaj Urządzenia Abonenckiego umożliwiające podłączenie do światłowodowej Sieci Operatorem.

**Umowa** – umowa zawarta z Abonentem na piśmie, na podstawie której Operatorem zobowiązuje się świadczyć usługi objęte Umową, a Abonent zobowiązany jest do terminowego regulowania płatności za te usługi.

**Urządzenie Abonenckie** – jakiegokolwiek urządzenie telekomunikacyjne niezbędne do realizacji Usługi (np. terminal światłowodowy, Dekoder Telewizji Cyfrowej) użyczone na czas obowiązywania Umowy i na warunkach określanych w Regulaminie i Cenniku, niezbędne do korzystania z Usług Operatorem, będące własnością Operatorem lub posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego.

**Usługa Internetowa** – usługa polegająca na transmisji danych do innych sieci, w szczególności do sieci Internet.

**Usługa Telefonii Stacjonarnej** – zapewnienia za pośrednictwem Przyłącza Abonenckiego dostęp do sieci telefonii stacjonarnej oraz określonych usług telefonii stacjonarnej, w ramach Planu Taryfowego wybranego przez Abonenta i możliwości technicznych i organizacyjnych Operatorem.

**Usługa Telewizyjna** – usługa telekomunikacyjna polegająca na możliwości odbioru sygnału telewizyjnego w Sieci Operatora.

**Ustawa** – Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. nr 171, poz. 1800 z późn. zm.).

**Wi-Fi** – technologia przesyłania danych drogą radiową opisana standardem IEEE 802.11 b/g/n.

**Zawieszenie Usług** – czasowe zaprzestanie świadczenia Usługi, jej części lub jej elementów na wniosek Abonenta z jednoczesną rezerwacją zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji.

### §3. Umowa o świadczenie Usługi, Warunki zawarcia , Odstąpienie od Umowy

- 3.1. Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej po spełnieniu warunków wymienionych w niniejszym Regulaminie §5.
- 3.2. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony, chyba że odrębny regulamin promocji lub zapis w Umowie stanowi inaczej.
- 3.3. Umowa po upływie okresu, na jaki została zawarta, ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony na tych samych warunkach, chyba że Abonent na co najmniej 30 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy złoży w siedzibie Operatora lub listownie pisemne oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy.
- 3.4. W przypadku, gdy Umowa Abonencka została zawarta przez konsumenta poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość, Abonent może od niej odstąpić bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w ust. 3.4.7, 3.4.8 i 3.4.9 poniżej, w terminie 14 dni od zawarcia Umowy Abonenckiej, składając Operatorowi oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej. Oświadczenie o można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Operator nie zapewni możliwości złożenia oświadczenia o odstąpieniu drogą elektroniczną.
  - 3.4.1. W przypadku odstąpienia od Umowy Abonenckiej, Umowę Abonencką uważa się za niezawartą.
  - 3.4.2. Jeżeli konsument nie został poinformowany przez Operatora o prawie odstąpienia od Umowy Abonenckiej, prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy od upływu terminu, o którym mowa jest w ust. 3.4. powyżej.
  - 3.4.3. Jeżeli konsument został poinformowany przez Operatora o prawie odstąpienia od Umowy Abonenckiej przed upływem terminu, o którym mowa jest w ust. 3.4. powyżej, termin do odstąpienia od Umowy Abonenckiej upływa po 14 dniach od udzielenia konsumentowi informacji o tym prawie.
  - 3.4.4. Operator ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia Sprzętu Operatora. Operator dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. Jeżeli Operator nie zaproponował, że sam odbierze Sprzęt Operatora od konsumenta, Operator może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania Sprzętu Operatora z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie wystąpi wcześniej.
  - 3.4.5. Operator nie jest zobowiązany do zwrotu konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów, jeżeli konsument wybrał sposób dostarczenia Sprzętu Operatora inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Operatora.
  - 3.4.6. Konsument ma obowiązek zwrócić Sprzęt Operatora do Biura Obsługi Klienta Operatora lub przekazać go osobie upoważnionej przez Operatora do odbioru, niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od Umowy Abonenckiej, chyba że Operator zaproponował, że sam odbierze Sprzęt Operatora. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Sprzętu Operatora przed jego upływem.
  - 3.4.7. Konsument ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu Sprzętu Operatora, chyba że Operator zgodził się je ponieść lub nie poinformował konsumenta o konieczności poniesienia tych kosztów.
  - 3.4.8. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Sprzętu Operatora będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Usługi, chyba że Operator nie poinformował konsumenta o prawie odstąpienia od Umowy Abonenckiej.
  - 3.4.9. Jeżeli konsument wykonuje prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej po zgłoszeniu żądania, o którym mowa jest w ust. 3.4.10. poniżej, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy Abonenckiej. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionego w Umowie Abonenckiej wynagrodzenia. Konsument nie ponosi kosztów świadczenia Usługi za czas do odstąpienia od Umowy Abonenckiej, jeżeli:
    - a) Operator nie poinformował konsumenta o prawie odstąpienia od Umowy Abonenckiej i skutkach jego wykonania,
    - b) konsument nie żądał spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy Abonenckiej zgodnie z ust. 3.4.11. poniżej.
  - 3.4.10. Jeżeli na wyraźne żądanie konsumenta wykonywanie Usługi ma rozpocząć się przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy Abonenckiej, Operator wymaga od konsumenta złożenia wyraźnego

oświadczenia zawierającego takie żądanie, przy czym w przypadku zawarcia Umowy Abonenckiej poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora wymaga się, by oświadczenie konsumenta zostało złożone na trwałym nośniku w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014.827).

- 3.4.11 Konsumentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej:
  - a) jeżeli Operator wykonał w pełni Usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Operatora utraci prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej,
  - b) w zakresie dostarczania treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy Abonenckiej i po poinformowaniu go przez Operatora o utracie prawa odstąpienia od Umowy Abonenckiej w zakresie dostarczania treści cyfrowych
- 3.5. Operator świadczy Usługę na zasadach wskazanych w Umowie i Regulaminie, w zakresie posiadanych uprawnień zgodnie z Ustawą.
- 3.6. Świadczenie Abonentowi Usług przez Operatora wymaga zawarcia Umowy w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
- 3.7. W skutek zawarcia Umowy Abonenckiej Operator zobowiązuje się do świadczenia Usługi zgodnie z Regulaminem, Umową Abonencką i Cennikiem, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Umowy Abonenckiej i Regulaminu, w tym do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku. Regulamin i Cennik doręczane są nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową Abonencką, a także na każde jego żądanie, w formie pisemnej lub elektronicznej. Cennik i Regulamin są ponadto dostępne w siedzibie Operatora oraz odpowiednio we właściwym Biurze Obsługi Klienta, a w przypadku Regulaminu również na stronie internetowej Operatora.
- 3.8. Operator może odmówić zawarcia Umowy z Abonentem lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta:
  - 3.8.1. co do którego istnieje zastrzeżenie co do wiarygodności płatniczej, wynikające między innymi z danych będących w posiadaniu Operatora na podstawie przepisów prawa;
  - 3.8.2. zalegającego z płatnościami w stosunku do Operatora lub z którym Operator rozwiązał Umowę z powodu nie wykonania postanowień Regulaminu lub Umowy;
  - 3.8.3. który odmówił przedstawienia danych oraz dokumentów stwierdzających tożsamość Abonenta lub udostępnił dane nieprawdziwe lub przedstawił dokumenty, które budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności;
  - 3.8.4. jeżeli brak jest możliwości technicznych przyłączenia podmiotu do sieci Operatora;
  - 3.8.5. gdy wcześniejsza Umowa o świadczenie Usług zawarta z Zamawiającym została rozwiązana przez Operatora lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu;
  - 3.8.6. Gdy na osobie ubiegającej się o zawarcie Umowy ciążyą wymagalne zobowiązania pieniężne wobec Operatora lub gdy Operator posiada, udostępnione jej przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010r. o udostępnianiu informacji gospodarczej i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. 20120r. Nr 81, poz.530 z późn.zm), informacje podważające wiarygodność płatniczą użytkownika końcowego.
- 3.9. W przypadku, gdy w danym Lokalu znajduje się tylko jedno Gniazdo Abonenckie, Operator nie dopuszcza możliwości zawarcia jednocześnie dwóch odrębnych Umów z różnymi Abonentami dotyczącymi tego samego Lokalu.
- 3.10. Umowę w imieniu Operatora zawiera osoba przez niego upoważniona, przy czym umocowanie do działania winno być wykazane pisemnym imiennym pełnomocnictwem.
- 3.11. Abonent zawiera Umowę Abonencką osobiście lub przez pełnomocnika, przy czym pełnomocnictwo winno być udzielone na piśmie pod rygorem nieważności.
- 3.12. Osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, zawiera Umowę Abonencką przez osoby upoważnione do reprezentacji według właściwych rejestrów lub ewidencji lub przez pełnomocnika.
- 3.13. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Operatora oraz przedstawić ważne pełnomocnictwo.
- 3.14. Umowa może zostać zawarta z Abonentem, który przedstawił Przedstawicielowi Operatora dokument:
  - 3.14.1. potwierdzający jego tożsamość lub status prawny oraz miejsce zameldowania lub siedzibę,
  - 3.14.2. wskazujący na posiadanie tytułu prawnego do Lokalu, w którym będzie instalowane Zakończenie Sieci lub zgody właściciela Lokalu na wykonanie Instalacji,
  - 3.14.3. w przypadku podmiotów innych niż osoby fizyczne – potwierdzający nadanie numeru NIP i REGON,
  - 3.14.4. w przypadku cudzoziemca – paszport oraz dodatkowo kartę pobytu.
- 3.15. Operator ma prawo żądania okazania dodatkowego dokumentu o ile wymienione powyżej nie potwierdzają według Operatora możliwości wykonania zobowiązania wobec Operatora.

- 3.16. Zmiana danych Abonenta będącego Konsumentem zawartych w Umowie powinna nastąpić poprzez złożenie oświadczenia o zmianie danych w formie pisemnej wraz z własnoręcznym podpisem Abonenta w ciągu 14 dni od wystąpienia zmiany.
- 3.17. Operator ma prawo do zawieszenia Usługi Abonentowi, który w rażący sposób naruszy jedno lub więcej postanowień Regulaminu.
- 3.18. Operator wznowi świadczenie zawieszonych Usług po ustaniu przyczyn zawieszenia, w szczególności po dokonaniu przez Abonenta wszystkich zaległych należności.
- 3.19. Abonent może dokonać zawieszenia Usługi na łączny okres nie przekraczający 2 miesięcy w roku kalendarzowym.
- a) Zawieszenie Usługi w trybie ust. 3.21 podlega jednorazowej opłacie według obowiązującej stawki w Cenniku. Opłata ta dotyczy każdorazowej czynności zawieszenia usługi.
- b) W przypadku zawieszenia Usługi Abonent ma obowiązek dokonania przelewu bankowego podając w opisie tytuł płatności oraz nr Umowy której ma dotyczyć zawieszenie Usługi.
- c) Zawieszenie Usługi nastąpi po otrzymaniu przez Operatora Wniosku o Zawieszenie Usługi oraz zaksięgowaniu opłaty za zawieszenie Usługi.
- 3.20. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego powiadomienia Operatora o zmianie danych związanych z Umową, w szczególności:
- 3.20.1. zmianie adresu: zameldowania, zamieszkania, korespondencyjnego oraz miejsca korzystania z Usługi;
- 3.20.2. zmianie imienia, nazwiska lub nazwy (w przypadku podmiotu). W przypadku zmiany danych istotnych do należytego wykonania Umowy Abonenckiej, w szczególności: adresu zamieszkania lub siedziby albo adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy (firmy) lub nazwiska, Abonent zobowiązany jest powiadomić pisemnie Operatora w terminie 14 dni od dnia dokonania zmiany tych danych, przedkładając dokumenty określające aktualne dane lub status prawny. W przypadku nieprzebrzegania tego zobowiązania, Operator może Wstrzymać Świadczenie Usługi, do czasu wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania.
- 3.20.3. Abonent może dokonać zmiany warunków Umowy Abonenckiej, tj. zakresu świadczonej Usługi, w tym zmiany Pakietu lub/i zamówienia Usług Dodatkowych, okresu na jaki została zawarta Umowa Abonencka, sposobu składania zamówień na Pakiety, Usługi Dodatkowe, przystąpić do promocji organizowanych przez Operatora, w formie pisemnej zawierając Aneks do Umowy Abonenckiej lub przy pomocy środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie lub przy użyciu poczty elektronicznej. Przyjęcie zlecenia do realizacji następuje po uprzednim potwierdzeniu tożsamości lub statusu prawnego Abonenta Operator potwierdza Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy Abonenckiej dokonanej przy pomocy środków porozumiewania się na odległość oraz jego zakres i termin wprowadzenia zmian, w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Potwierdzenie powinno zawierać treść zmiany warunków Umowy Abonenckiej dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość lub w przypadku, gdy treść zmiany ze względu na jej objętość utrudniać będzie Abonentowi zapoznanie się z nią – odesłanie do miejsca na stronie internetowej Operatora, gdzie Abonent może się z nią zapoznać, a ponadto informację o złożeniu przez Abonenta oświadczenia o zmianie warunków Umowy Abonenckiej oraz jej zakresie i terminie wprowadzenia tych zmian. Potwierdzenie to Operator dostarcza drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Na żądanie Abonenta lub w przypadku braku możliwości dostarczenia potwierdzenia w sposób opisany powyżej, Operator dostarcza potwierdzenie w formie pisemnej. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej, w terminie 10 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej jeżeli Operator, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie Usługi zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy Abonenckiej. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy Abonenckiej oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, termin, w którym Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej wynosi 3 miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy Abonenckiej. Jeżeli jednak po rozpoczęciu biegu terminu Abonent otrzyma potwierdzenie, termin ulega skróceniu do 10 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia.
- 3.21. Dane niezbędne do zawarcia i realizacji Umowy Abonenckiej Operator utrwała, przechowuje i przetwarza. W przypadku zawarcia Umowy Abonenckiej z osobą fizyczną, Operator gromadzi i przetwarza dane Abonenta zawarte w Umowie Abonenckiej zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.) oraz ustawą z dnia 16

lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2004 r., Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.), dalej Prawo telekomunikacyjne. Abonent ma prawo wglądu do swoich danych i ich poprawiania.

#### §4. Zakres świadczenia usług

- 4.1. Operator świadczy usługi w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych, na warunkach określonych w Umowie Abonenckiej, Regulaminie i Cenniku.
- 4.2. Operator świadczy usługi nieprzerwanie z wyjątkiem przerw technicznych, niezbędnych do poprawnego funkcjonowania sieci. Na przerwy techniczne składają się okresy związane z pracami technicznymi, konserwacją, naprawami, oraz testowaniem sprzętu informatycznego. Operator gwarantuje, że długość przerw technicznych nie będzie większa niż 5% całkowitego czasu pracy łącza w danym Okresie Rozliczeniowym.
- 4.3. Usługi świadczone przez Operatora obejmują:
- 4.3.1. Przyłączenie do Sieci, w tym montaż niezbędnych urządzeń
- 4.3.2. instalację przeprowadzoną przez Operatora lub Podmiot Współpracujący.
- 4.3.3. Usługę szerokopasmowego dostępu do sieci Internet w technologii FTTH.
- 4.3.4. Usługa telefonii stacjonarnej.
- 4.3.4.1 Realizowanie w ruchu automatycznym głosowych połączeń telefonicznych miejscowych i strefowych (na obszarze tej samej strefy numeracyjnej), międzystrefowych, międzynarodowych, połączeń do sieci komórkowych, innych połączeń lub usług w - korzystających techniki komutacji oraz realizowanie połączeń do innych sieci,
- 4.3.4.2 inne połączenia określone w Cenniku.
- 4.3.5. Usługę telewizji cyfrowej.
- 4.3.5.1 Zapewnienie dostępu Terminala do programów radiowych i telewizyjnych transmitowanych za pośrednictwem Sieci.
- 4.3.5.2 Usługa świadczona jest przez 24 godz. na dobę, 7 dni w tygodniu.
- 4.3.6. telefoniczne i internetowe wsparcie instalacji.
- 4.3.7. inne usługi dodatkowe określone w Cenniku.
- 4.3.8. inne usługi świadczone przez inne podmioty, do których Abonenci mają dostęp na mocy umów zawartych pomiędzy Operatorem a tymi podmiotami.

#### §5. Odpowiedzialność

- 5.1. Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie o ile nie przewidziano inaczej w Umowie lub Ustawie.
- 5.2. Abonent ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy Abonenckiej na zasadach i w granicach określonych przepisami prawa oraz w Umowie Abonenckiej, w tym również w Regulaminie, Cenniku oraz Regulaminie Promocji (o ile Abonent korzysta z warunków promocyjnych) stanowiących jej integralną część, w szczególności w zakresie opóźnień lub braku płatności za wykonaną Usługę, korzystania oraz zwrotu Sprzętu Operatora przekazanego Abonentowi w przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi, zwrotu przyznanej ulgi w opłatach, niedozwolonego korzystania lub uszkodzenia Sieci, ingerencji w Sieć.
- 5.3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
- a) gromadzone i przekazywane przez Abonenta treści oraz dane. Za treści przekazane przez Abonenta przy wykorzystaniu sieci Operatora odpowiada wyłącznie Abonent,
- b) blokadę świadczonych usług lub utratę informacji lub danych będącą skutkiem działań Abonenta lub szkodliwego oprogramowania,
- c) pogorszoną jakość lub brak odbioru Usługi spowodowane złym stanem urządzeń odbiorczych Abonenta.
- d) W przypadku uszkodzenia lub zniszczenia Gniazda Sieciowego/Gniazda Dodatkowego lub Sprzętu Operatora, wynikającego z jego nieprawidłowego używania, Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niemożności korzystania przez Abonenta z Usługi.
- 5.4. Abonent nie ma prawa do przesyłania jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym, w tym w szczególności do przesyłania do oznaczonego odbiorcy, nie zamówionej informacji handlowej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204) oraz innych przepisów odnoszących się do świadczenia takich usług.
- 5.5. Operator ponosi odpowiedzialność za szkodę w mieniu znajdującym się w Lokalu, wyrażoną z winy osoby, której Operator powierzył wykonanie przyłącza lub prąd dodatkowych.
- 5.6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, jeżeli ich przyczyną było naruszenie postanowień Umowy Abonenckiej lub Regulaminu przez Abonenta lub działanie siły wyższej.
- 5.7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki użycia niewłaściwych numerów dostępowych lub ich zmiany – ręcznie lub przez działanie oprogramowania.
- 5.8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za połączenia telefoniczne realizowane przez Terminal bez wiedzy Abonenta, w tym połączenia do sieci teleinformatycznych i do sieci Internet, będące wynikiem działania oprogramowania Terminala; obowiązek nadzoru nad poprawnym działaniem Terminala spoczywa na Abencie, który może w celu zabezpieczenia się przed realizowaniem takich połączeń skorzystać z możliwości blokady danego typu połączeń wychodzących, zgodnie z Cennikiem.
- 5.9. W przypadku, gdy Abonent skorzystał z prawa do zachowania ciągłości świadczenia usługi przy zmianie dostawcy, a do zmiany tej nie doszło w terminie

ustalonym z nowym dostawcą usług, to zasadniczo przysługuje Abonentowi jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia. Odszkodowanie to przysługuje Państwu w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi telekomunikacyjne, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych i wypłaca je nowy dostawca usług. Odszkodowanie nie przysługuje Państwu od dotychczasowego dostawcy usług, ani w sytuacji, gdy opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego albo wynikało z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego przeznaczonego do komunikacji między przedsiębiorcami przenoszącymi usługę.

### §6. Opłaty

- 6.1. Operator pobiera opłaty za usługę, na którą składają się:
  - 6.1.1 jednorazowa opłata za przyłączenie w wysokości obowiązującej w dniu rozpoczęcia świadczenia Usługi.
  - 6.1.2 opłaty za Abonament i Usługi Dodatkowe o charakterze stałym lub na żądanie – naliczane z góry i/lub z dołu za każdy Okres Rozliczeniowy
  - 6.1.3 opłaty za inne usługi i świadczenia, w tym koszty usług serwisowych, w wysokości określonej w Cenniku lub Umowie Abonenckiej, wykonane we wskazanym w fakturze VAT Okresie Rozliczeniowym.
  - 6.1.4 opłaty za połączenia, usługi świadczone na rzecz Abonenta w Sieci przez innych operatorów oraz inne świadczenia, w tym koszty usług serwisowych, w wysokości określonej w Cenniku lub Umowie Abonenckiej, wykonane we wskazanym w fakturze VAT Okresie Rozliczeniowym
- 6.2. Abonament zobowiązuje się do zapłaty należności z faktury VAT w kwocie wskazanej na fakturze, w terminie.
- 6.3. Abonament za korzystanie z Usługi, opłacany jest z góry do 10-go dnia danego Miesiąca Obrachunkowego.
- 6.4. Nieopłacony Abonament, to Abonament, za który nie wpłynęła należność do 10-go dnia danego Miesiąca Obrachunkowego.
- 6.5. Wniesienie Opłaty abonamentowej uniezależnia Abonenta od zmian stawek, tzn. że ewentualne podwyżki lub obniżki nie dotyczą Abonenta do końca trwania opłaconego okresu abonamentowego.
- 6.6. Abonent zobowiązany jest do prawidłowego dokonania zapłaty, przez co należy rozumieć m. in. terminowe dokonanie opłaty na konto bankowe wskazane przez Operatora lub w Biurze Obsługi Klienta, w wysokości określonej na fakturze VAT.
- 6.7. Wszelkie wpłaty dokonywane przez Abonenta Operator ma prawo w pierwszej kolejności zaliczyć na poczet zaległych należności Operatora, poczynając od najwcześniejszych wymagalnych.
- 6.8. W razie nieterminowych wpłat, Operator jest uprawniony do naliczania odsetek ustawowych od nie zapłaconej w terminie należności.
- 6.9. Operatorowi przysługuje prawo do zmiany cen świadczonych Usług w każdym czasie. Operator doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Na żądanie Abonenta, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku drogą elektroniczną, na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
- 6.10. W przypadku podwyższenia cen za świadczone przez Operatora Usługi, Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy na zasadach określonych w Regulaminie, z zachowaniem okresu wypowiedzenia. Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi przyznanej Abonentowi, z wyjątkiem przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmiany w Cenniku następuje na skutek zmiany przepisów prawa.
- 6.11. Jeżeli uruchomienie usługi nastąpi w dniu innym niż pierwszy dzień miesiąca, wysokość abonamentu za ten miesiąc zostanie obliczona jako 1/30 abonamentu pomnożona przez ilość dni do końca Miesiąca Obrachunkowego.
- 6.12. Szczegółowy skład opłat jest uzależniony od wybranej Usługi oraz opcji Usługi i znajduje się w Cenniku.
- 6.13. Abonent ma obowiązek niezwłocznie powiadomić Operatora o nieotrzymaniu faktury VAT za Usługę.

### §7. Instalacja oraz korzystanie z urządzeń abonenckich i przyłącza abonenckiego

- 7.1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Urządzeń Abonenckich w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny lub zgodę właściciela Lokalu na Instalację.
- 7.2. Abonent zobowiązuje się do udostępnienia w wyznaczonym terminie Lokalu upoważnionemu pracownikowi Operatora, wykonującemu Instalację. Nieudostępnienie Lokalu we wskazanym terminie spowoduje odpowiednie przesunięcie terminu Instalacji.
- 7.3. Zgoda na instalację i eksploatację Urządzeń Abonenckich oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, zainstalowanie Zakończenia Sieci oraz innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora, w uzgodnionym wcześniej terminie.
- 7.4. Przyłącze Abonenckie przeznaczone jest do używania przez Abonenta na zasadach określonych w Regulaminie.
- 7.5. Przygotowanie Lokalu oraz miejsca wykonania Instalacji należy do Abonenta i obejmuje przenoszenie mebli oraz innych przedmiotów w Lokalu jak i innych czynności w zakresie niezbędnym do montażu lub podłączenia.
- 7.6. Podstawą zakończenia Instalacji jest podpisanie przez Abonenta Protokołu Wykonania Instalacji, oraz Protokołu odbioru sprzętu.
- 7.7. Przez podpisanie Protokołu odbioru Sprzętu, Abonent potwierdza odbiór Urządzenia/i Abonenckich w stanie umożliwiającym dostęp do Usług. Z chwilą

otrzymania Urządzenia Abonenckiego na Abonenta przechodzi ryzyko jego utraty lub uszkodzenia.

- 7.8. Abonent powinien korzystać z Usług świadczonych przez Operatora w sposób nie powodujący zakłóceń w działaniu Sieci Operatora.
- 7.9. W celu realizacji Usługi, Operator użyczy nieodpłatnie Abonentowi na czas obowiązywania umowy Urządzenie Abonenckie o specyfikacji określonej w Protokole Wykonania Instalacji.
- 7.10. Abonent ponosi wszelkie opłaty niezbędne do prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonenckiego (np. za energię elektryczną).
- 7.11. Abonent zobowiązuje się używać Urządzenie Abonenckie zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji.
- 7.12. Abonent nie ma prawa do dokonywania samodzielnych napraw i modernizacji Urządzenia Abonenckiego oraz Przyłącza Abonenckiego polegających w szczególności na zmianie oprogramowania lub jego konfiguracji, bez uprzedniej zgody Operatora.
- 7.13. Abonent (w przypadku kiedy Urządzenie Abonenckie nie stanowi własności Abonenta) odpowiada za uszkodzenie, zniszczenie lub utracenie Urządzenia Abonenckiego lub jego części w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Operatora spowodowane winą umyślną lub rażącym niedbalstwem. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy lub wymiany Urządzenia Abonenckiego lub Przyłącza Abonenckiego w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało w szczególności na skutek:
  - a) samowolnej naprawy lub modernizacji dokonanej przez Abonenta,
  - b) uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji Urządzenia Abonenckiego czy Przyłącza Abonenckiego,
  - c) zmiany oprogramowania urządzenia (firmware).
- 7.14. Abonent nie może bez zgody Operatora wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności, udostępnić Urządzenia Abonenckiego na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego osobie trzeciej. Przez udostępnianie rozumie się również podłączenie do Urządzenia Abonenckiego, bezpośrednio lub pośrednio, Urządzeń Końcowych niebędących w wyłącznej dyspozycji Abonenta, w tym użytkowanych przez Abonenta wspólnie z osobami trzecimi.
- 7.15. Abonent nie ma prawa do korzystania z Urządzeń Abonenckich z innego źródła niż Operator.
- 7.16. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora o opuszczeniu Lokalu, w którym zainstalowane jest Urządzenie Abonenckie.
- 7.17. Niezwłocznie po wygaśnięciu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy Abonent jest zobowiązany do zwrotu Urządzenia Abonenckiego Operatorowi (w przypadku, gdy Operator użyczy Urządzenie Abonenckie na czas trwania Umowy) w stanie nie gorszym niż wskazywałaby na to jego normalna eksploatacja, w terminie 7 dni od dnia wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy.
- 7.18. Jeżeli z przyczyn leżących po stronie Abonenta, Operator w celu dalszego świadczenia Usługi, dokonuje ponownej konfiguracji Terminala, Sprzętu Operatora, a także innych niż Terminal urządzeń niebędących Sprzętem Operatora, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty jednorazowej, zgodnie z obowiązującym Cennikiem
- 7.19. Operator na wniosek Abonenta i na jego koszt może również dokonać modernizacji odcinka Sieci znajdującego się w lokalu.
- 7.20. Abonent ponosi odpowiedzialność za utratę, zdekompletowanie, zniszczenie lub uszkodzenie Sprzętu Operatora wynikające z jego nieprawidłowego używania, a w szczególności ponosi koszty naprawy lub wymiany Sprzętu Operatora. Za nieprawidłowe używanie Sprzętu Operatora uważa się używanie Sprzętu Operatora niezgodnie z jego przeznaczeniem, z Regulaminem, Umową Abonencką, Cennikiem oraz naruszenie lub zniszczenie plomby, jeżeli Sprzęt Operatora był nią zabezpieczony przed otwarciem. Operator określa powyższe koszty w Cenniku, w postaci odpowiednich opłat za naprawę Sprzętu Operatora lub też kar umownych za utratę, zdekompletowanie, zniszczenie (w przypadku braku możliwości naprawy) lub brak zwrotu Sprzętu Operatora, w trybie określonym w ust. 11 Kwalifikacji uszkodzenia Sprzętu Operatora, pod kątem zastosowania postanowienia ust. 5, dokonuje Operator. Operator, w uzasadnionych wypadkach, może odstąpić od obciążenia Abonenta kosztami naprawy lub wymiany. Abonentowi, który nie zgadza się z dokonaną przez Operatora kwalifikacją uszkodzenia Sprzętu Operatora, przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.
- 7.21. W sytuacji określonej w ust. 5, postanowienia § 14 ust. 6, 7 i 8 stosuje się odpowiednio.
- 7.22. Aktywacja Usługi.
  - a) Operator rozpocznie świadczenie Usługi najpóźniej w terminie wskazanym w Umowie, a w przypadku braku terminu w Umowie. – nie później niż w terminie 14 dni w przypadku Usługi internetowej w technologii Światłowodowej,
  - b) Operator rozpoczyna naliczanie opłat za Usługę od dnia podpisania Protokołu Wykonania Instalacji przez Abonenta.

### §8. Zgłaszanie usterek technicznych, zakres obsługi serwisowej, reklamacje

- 8.1. Reklamacje w sprawach Usług objętej niniejszym Regulaminem mogą być wnoszone z tytułu:
  - 8.1.1. niewykonania lub nienależytego wykonania
  - 8.1.2. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.

- 8.2. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o występujących nieprawidłowościach w działaniu i Awariach w Sieci Operatora.
- 8.3. Wszelkie Awarie związane z Usługą należy zgłaszać w Biurze Obsługi Klienta Operatora. Zgłoszenie winno zawierać: dane Abonenta, czas rozpoczęcia Awarii, opis Awarii. Abonentowi po zgłoszeniu Awarii pracownik Operatora powinien przekazać identyfikator Awarii, który jest podstawą do wszelkich czynności związanych z jej usunięciem.
- 8.4. Operator dąży do bezawaryjnej pracy swojej Sieci.
- 8.5. Na prośbę Abonenta i jeśli jest to możliwe, pracownik Operatora może usunąć usterkę spowodowaną z winy Abonenta na warunkach określonych w Cenniku.
- 8.6. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:
- usuwanie nieprawidłowości w pracy Przyłącza Abonenckiego lub Urządzenia Abonenckiego,
  - konserwację, naprawę lub wymianę uszkodzonego Przyłącza Abonenckiego lub Urządzenia Abonenckiego,
  - usuwanie Awarii.
- 8.7. W ramach serwisu Usług Operator zapewnia gotowość służb technicznych do usunięcia Awarii od poniedziałku do piątku, w godzinach pracy Operatora.
- 8.8. Zgłaszanie awarii odbywa się za pośrednictwem służb obsługi Abonentów, tj. telefonicznie bądź osobiście lub pisemnie w Biurze Obsługi Klienta Operatora.
- 8.9. Operator zobowiązuje się do usunięcia Awarii, w czasie gotowości służb technicznych, w terminie 24 godzin od momentu, w którym Operator wykryje Awarię lub Awaria zostanie zgłoszona przez Abonenta osobiście lub telefonicznie.
- 8.10. Uszkodzenie Sieci powstałe na skutek działań Abonenta, będą usuwane na jego koszt, którego wysokość określa Cennik, w postaci odpowiednich opłat.
- 8.11. Reklamacja powinna być złożona w terminie 12 miesięcy:
- od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi,
  - od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana,
  - od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie opłat z tytułu Usługi.
- 8.12. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 8.11. pozostawia się bez rozpoznania, o czym komórka organizacyjna Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia Abonenta.
- 8.13. Reklamacja powinna zawierać:
- imię i nazwisko, firmę albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
  - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - identyfikator Awarii, o którym mowa w 8.3.,
  - datę zawarcia Umowy i termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej opóźnienia określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
  - wysokość zwrotu uiszczonych miesięcznych opłat abonamentowych lub wypłaty kar umownych – w przypadku żądania ich wypłaty,
  - numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty kwot podlegających zwrotowi lub wypłaty kar umownych
  - podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- 8.14. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się datę wpływu reklamacji do komórki organizacyjnej Operatora.
- 8.15. Abonent może złożyć reklamację pisemnie, telefonicznie, ustnie do protokołu sporządzonego w komórce organizacyjnej Operatora. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w komórce organizacyjnej Operatora, pracownik Operatora lub osoba upoważniona przez Operatora przyjmująca reklamację niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej.
- 8.16. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub telefonicznie, Operator w terminie 14 dni, potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej, chyba że udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. W potwierdzeniu Operator określa nazwę, adres i numer telefonu komórki organizacyjnej rozpatrującej reklamację.
- 8.17. W przypadku, gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych Regulaminem upoważniona osoba przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia.
- 8.18. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w Regulaminie, o ile komórka organizacyjna Operatora rozpatrująca reklamację uzna, iż elementy te konieczne są do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Operator niezwłocznie informuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, wzywając jednocześnie Abonenta do uzupełnienia braków reklamacji w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania.
- 8.19. W przypadku użyczenia urządzeń Abonentowi Operator udziela gwarancji w całym okresie trwania Umowy z zastrzeżeniem, że Abonent może zostać obciążony kosztem naprawy/wymiany Urządzenia Abonenckiego w przypadku stwierdzenia uszkodzenia dokonanego z winy Abonenta.
- 8.20. Zgłoszenie przez Abonenta reklamacji nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania faktury VAT we wskazanym terminie.
- 8.21. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, Operator wystawia fakturę korygującą. Kwoty przysługujące Abonentowi w związku z uwzględnieniem reklamacji w pierwszej kolejności zostaną zaliczone na poczet zadłużenia Abonenta wobec Operatora, a w przypadku braku zadłużenia, zgodnie z wnioskiem Abonenta wyżej wymienione kwoty zwracane są bez zbędnej zwłoki przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy.
- 8.22. Komórka organizacyjna rozpatrująca reklamację udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona.
- 8.23. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
- nazwę komórki organizacyjnej rozpatrującej reklamację,
  - powołanie podstawy prawnej,
  - rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - w przypadku przyznania zwrotu miesięcznych opłat abonamentowych lub kar umownych – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty,
  - pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest Abonent będący osobą fizyczną, który zawarł Umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, także o prawie dochodzenia roszczeń przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach postępowania mediacyjnego,
  - podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Tellion, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
- 8.24. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 Abonamentu.
- 8.25. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą.
- 8.26. Spór cywilnoprawny między Abonentem będącym konsumentem w rozumieniu przepisów prawa a Operatorem może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta lub z urzędu, lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
- §9. Rozwiązanie Umowy (odstąpienie, wstrzymanie, wygaśnięcie)**
- 9.1. W przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony, każdej ze stron przysługuje prawo do rozwiązania Umowy w każdym czasie z zachowaniem terminu wypowiedzenia równemu co najmniej jednemu Miesiącowi Obrachunkowemu. Bieg terminu wypowiedzenia rozpoczyna się od ostatniego dnia Miesiąca Obrachunkowego, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu zostało złożone.
- 9.2. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi wszelkie opłaty za korzystanie z Usług Operatora, naliczane zgodnie z Umową podlegającą wypowiedzeniu.
- 9.3. Abonent może wypowiedzieć świadczenie Usługi ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli z przyczyn leżących po stronie Operatora nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres 30 dni.
- 9.4. W przypadku rozwiązania Umowy przez którąkolwiek ze Stron, Abonent obowiązany jest niezwłocznie zaprzestać korzystania z Usług oraz zwrotu Urządzeń Abonenckich w terminie do 14 dni kalendarzowych. Zwrotu Urządzeń Abonenckich należy dokonać w siedzibie Operatora.
- 9.5. W przypadku odmowy zwrócenia lub uniemożliwienia deinstalacji przez Abonenta Urządzeń Abonenckich w wyznaczonym terminie, Operator ma prawo do naliczenia oraz obciążenia Abonenta karą umowną, równą odwrotowi wartości Urządzeń Abonenckich w dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
- 9.6. Operator może jednostronnie, bez zachowania okresu wypowiedzenia rozwiązać Umowę Abonencką w następujących przypadkach:
- ograniczenia uprawnień lub cofnięcia zezwoleń przyznanych Operatorowi.
  - nie usunięcia przyczyn Wstrzymania Świadczenia Usługi lub ograniczenia Usług Dodatkowych świadczonych Abonentowi, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do usunięcia przyczyn Wstrzymania Świadczenia Usługi w terminie nie krótszym niż 3 dni, w przypadku naruszenia przez Abonenta warunków Umowy Abonenckiej lub Regulaminu, w tym w szczególności zwłoki w płatności za usługi.
- 9.7. Umowa Abonencka wygasa wskutek:
- śmierci Abonenta.
  - wykreślenia Abonenta niebędącego osobą fizyczną z właściwego rejestru lub ewidencji.
  - powzięcia wiadomości przez Operatora o utracie tytułu prawnego, o którym mowa w §3 ust. 3.14.2.
  - przyłączenia do Sprzętu Operatora lub do Gniazda Sieciowego urządzeń niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy lub przyłączenia do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych w punktach niebędących jej zakończeniami.
  - niedopuszczenia przez Abonenta do okresowej kontroli Gniazda Sieciowego/Gniazda Dodatkowego i/lub Sprzętu Operatora, po bezskutecznym upływie wyznaczonego przez Operatora dodatkowego terminu na wykonanie tego obowiązku, nie krótszego niż 3 dni i nie dłuższego niż 7 dni.
  - podłączenia przez Abonenta do Sieci lub Sprzętu Operatora więcej niż jednego Terminala, o ile warunki świadczenia Usługi określone w Umowie Abonenckiej nie stanowią inaczej.
  - postawienia Abonenta w stan likwidacji.
- 9.8. W razie śmierci Abonenta jego małżonek, zstępni lub wstępni, mogą wystąpić o zawarcie Umowy Abonenckiej i świadczenie Usługi na warunkach

- dotychczasowej Umowy Abonenckiej. Po otrzymaniu wniosku Operator zawiera Umowę Abonencką i kontynuuje świadczenie Usługi na warunkach dotychczasowej Umowy Abonenckiej na rzecz nowego Abonenta.
- 9.9. Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej następuje na wniosek Abonenta i osoby spełniającej warunki określone w Regulaminie, pod warunkiem uzyskania uprzedniej zgody Operatora. Operator może uzależnić zgodę na cesję od uiszczenia przez cesjonariusza kaucji i wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wynikających z Umowy Abonenckiej.
- 9.10. Na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z żadną opłatą na rzecz Operatora, Operator może zawiesić świadczenie Usługi. Wniosek, zawierający przewidywany okres zawieszenia, musi być doręczony Operatorowi najpóźniej w 14-tym dniu przed końcem Okresu Rozliczeniowego poprzedzającego okres, w którym ma nastąpić zawieszenie.
- 9.11. Zawieszenie świadczenia Usługi liczone jest w pełnych miesiącach kalendarzowych i nie może trwać dłużej niż 3 miesiące w ciągu roku kalendarzowego. Za zawieszenie świadczenia Usługi Operator pobiera opłatę jednorazową, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
- 9.12. Po upływie wnioskowanego przez Abonenta okresu zawieszenia, Operator wznawia świadczenie Usługi, na dotychczasowych, wynikających z Umowy Abonenckiej warunkach, bez osobnego powiadomienia Abonenta.
- 9.13. Umowa Abonencka może być rozwiązana przez Operatora, z ważnych przyczyn, w szczególności, gdy zastosowana przez Operatora technologia nie pozwoli na osiągnięcie w Lokalu wymaganych parametrów łącza telekomunikacyjnego lub gdy parametry te ulegną pogorszeniu z przyczyn niezależnych od Operatora, z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Okres wypowiedzenia biegnie od dnia doręczenia Abonentowi wypowiedzenia.
- 9.14. W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
- 9.15. Dostawca usług wykonuje Aktywację Usługi w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia obowiązywania umowy łączącej Abonenta z dotychczasowym dostawcą usług dostępu do sieci Internet.
- 9.16. W przypadku rozwiązania Umowy, Dostawca usług jest zobowiązany świadczyć Usługę na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet z Abonentem terminu aktywacji tej nowej usługi.
- 9.17. W przypadku, gdy Abonent skorzystał z prawa do zachowania ciągłości świadczenia usługi przy zmianie dostawcy, a do zmiany tej nie doszło w terminie 30 dni od ustalonego z nowym dostawcą dnia rozpoczęcia świadczenia usług, to wówczas wniosek o zmianę dostawcy oraz związane z nią czynności uważa się za niebyłe. Oznacza to, że (1) wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą staje się bezskuteczne, a dotychczasowa umowa jest kontynuowana – chyba, że złożą Państwo odmienne oświadczenie w tym zakresie i wyrażą wolę zakończenia dotychczasowej umowy, zaś (2) umowę z nowym dostawcą usługi dostępu do Internetu uważa się za niezawartą.

### §10. Usługa Internetowa

- 10.1. W zakresie Umowy o świadczenie usług Szerokopasmowego Światłowodowego Dostępu do Sieci Internet Operator świadczy w szczególności następujące usługi:
- 10.1.1 instalację przeprowadzoną przez Operatora lub Podmiot Współpracujący,
- 10.1.2 pomoc techniczną w rozwiązywaniu problemów związanych z Usługą.
- 10.2. Operator zastrzega sobie prawo, bez pogorszenia jakości świadczonej Usługi, do modyfikowania sposobu realizacji Usługi stosownie do zakresu i warunków wynikających z posiadanych uprawnień, a także odpowiednio do posiadanych możliwości technicznych.
- 10.3. Usługi Internetowe w technologii FTTH
- 10.3.1. Usługa jest świadczona w opcjach Usługi o parametrach technicznych i funkcjonalnościach wskazanych w Cenniku i Regulaminie Promocji, wybieranych przez Abonenta.
- 10.3.2. Operator w Cenniku określa szybkość transferu (w tym maksymalną).
- 10.3.3. Prędkość wysyłania danych stanowi do 30% prędkości pobierania danych w danej opcji Usługi wskazanej w cenniku.
- 10.3.4. Operator nie określa minimalnych przepustowości łącza Abonenta.
- 10.3.5. W ramach Usług Dodatkowych Operator umożliwia uruchomienie w Lokalu Abonenta Sieci WiFi. Nazwę sieci bezprzewodowej, hasło zabezpieczające określa Abonent.
- 10.3.6. Operator zastrzega sobie możliwość dostosowania parametrów sygnału radiowego w taki sposób aby był dostępny wyłącznie w Lokalu Abonenta.
- 10.3.7. Operator ogranicza maksymalną liczbę urządzeń bezprzewodowych mogących pracować w sieci WiFi Abonenta do 8.
- 10.4. Instalacja przyłącza
- a) Przyłącze światłowodowe wykonane jest z kabla światłowodowego zakończonego wtykiem światłowodowym typu SC/APC.
- b) W czasie wykonywania instalacji w Lokalu powinien przebywać Abonent lub pełnoletnia osoba wyznaczona przez niego.
- c) Prawidłowe wykonanie instalacji i odbiór Urządzenia Abonenckiego Abonent powinien potwierdzić podpisem na przedłożonym przez Przedstawiciela Operatora dokumencie. Termin rozpoczęcia świadczenia

Usługi określony jest w Umowie. Dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi jest moment Aktywacji Usługi.

- d) Do dokonywania wszelkich zmian, konserwacji, usuwania usterek upoważnione są wyłącznie Służby Techniczne Operatora.
- 10.5. W razie wystąpienia Awarii Operator zobowiązuje się do podjęcia działań interwencyjnych i usunięcia Awarii średnio w ciągu 24 godzin, nie dłużej jednak niż w ciągu 72 godzin, od momentu powzięcia wiadomości o Awarii, z wyłączeniem jednak dni ustawowo wolnych od pracy i świąt. W przypadku, gdy usunięcie Awarii wymaga podjęcia działań w Lokalu Abonenta, w którym zainstalowane jest Gniazdo Sieciowe lub Sprzęt Operatora, termin usunięcia Awarii liczony będzie od momentu udostępnienia Lokalu służbom technicznym Operatora w celu usunięcia Awarii.
- 10.6. Abonent zobowiązany jest do umożliwienia Operatorowi przeglądu odcinka Sieci w Lokalu, Sprzętu Operatora i Terminala, o ile zachodzi podejrzenie zaburzenia pracy Sieci, w związku z niepoprawną pracą Terminala, pod rygorem natychmiastowego rozwiązania Umowy.
- 10.7. Abonent nie ma prawa naruszania ani podejmowania prób naruszenia bezpieczeństwa i integralności Sieci, sieci Internet lub usług Operatora ani zachwiania integralności urządzeń sieciowych innych użytkowników sieci Internet, z Siecią łącznie. Za naruszenie lub próby naruszenia, o których mowa wyżej, uważane są w szczególności: blokowanie działania, próby włamań do systemów oraz wszelkie inne działania powodujące zakłócenia w pracy Sieci, sieci Internet, bądź urządzeń innych użytkowników. Operator zastrzega sobie możliwość przekazania właściwym służbom w trybie przewidzianym prawem, informacji o takim naruszeniu i jego sprawcy. W razie ujawnienia takiego zachowania Abonenta, Operator ma prawo Wstrzymać Świadczenie Usługi, rozwiązać Umowę Abonencką w trybie natychmiastowym, a ponadto podjąć inne przewidziane prawem działania.
- 10.8. Za bezpodstawne wezwanie Operatora Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłaty jednorazowej zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
- 10.9. Abonent nie ma prawa do przesyłania jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym, w tym w szczególności do przesyłania do oznaczonego odbiorcy, niezamówionej informacji handlowej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204) oraz innych przepisów odnoszących się do świadczenia takich usług.
- 10.10. Zasięg i warunki działania Usługi (Usługi Dodatkowej) świadczonej w oparciu o technologię bezprzewodową (radiową), zależne mogą być od specyfiki Lokalu, w którym świadczona jest przedmiotowa Usługa. Ze względu na rodzaj technologii zastosowanej przez Operatora świadczenie Usługi w niektórych Pakietach na niektórych obszarach może być wyłączone. Szczegółowe informacje o Pakietach dostępnych na danym obszarze oraz stosowanej technologii dostępne są w Biurach Obsługi Klienta oraz Infolinii Operatora.
- 10.11. Liczba adresów IP przydzielanych w ramach Usługi zależna jest od liczby Terminali, jakie może przyłączyć Abonent zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu, chyba że szczegółowe warunki świadczenia Usługi zawarte w ofercie lub Cenniku stanowią inaczej.
- 10.12. Podstawowa konfiguracja Terminala Światłowodowego GPON stosowana przez Operatora to uruchomiona usługa translacji adresów NAT. Inne konfiguracje są możliwe do realizacji z zastrzeżeniem, iż liczba przydzielonych przez operatora publicznych adresów IP v4 wynosić będzie 1. Abonent chcący otrzymać większą liczbę publicznych adresów IPv4, wnioskuje do Operatora o przydział dodatkowych adresów IP. Operator zastrzega sobie możliwość odmowy przydzielenia dodatkowych publicznych adresów IPv4
- 10.13. Korzystanie, w ramach Usługi, z dynamicznego adresu IP może skutkować wyłączeniem lub ograniczeniem możliwości korzystania przez Abonenta z niektórych serwisów, usług lub aplikacji wymagających statycznego, publicznego adresu IP.
- 10.14. Korzystając z Usługi Abonent może mieć dostęp do dodatkowych funkcjonalności (usług towarzyszących), które nie stanowią elementu Umowy Abonenckiej i nie są objęte gwarancją ze strony Operatora. Szczegółowe informacje zawarte są w Cenniku.
- 10.15. Operator umożliwia Abonentowi ograniczenie zakresu Usługi poprzez rezygnację z Usług Dodatkowych, chyba że Umowa Abonencka, w tym regulamin promocji do której przystąpił Abonent, stanowią inaczej.

### §11. Usługa Telefoniczna

- 11.1. W zakresie Umowy o świadczenie usług telefonicznych Operator świadczy w szczególności następujące usługi:
- a) instalację przeprowadzoną przez Operatora lub Podmiot Współpracujący,
- b) telefoniczne i internetowe wsparcie instalacji,
- c) realizowanie w ruchu automatycznym głosowych połączeń telefonicznych miejscowych i strefowych (na obszarze tej samej strefy numeracyjnej), międzystrefowych, międzynarodowych, połączeń do sieci komórkowych, innych połączeń lub usług wy - korzystających techniki komutacji oraz realizowanie połączeń do innych sieci,
- d) inne połączenia określone w Cenniku,
- e) inne usługi dodatkowe określone w Cenniku,
- f) inne usługi świadczone przez inne podmioty, do których Abonent ma dostęp na mocy umów zawartych pomiędzy Operatorem a tymi podmiotami.
- 11.2. Numer Telefoniczny:

- a) Numer Telefoniczny służy do identyfikacji Urządzeń Abonenckich w sieci telekomunikacyjnej i nadawany jest przez Operatora.
- b) Abonentowi przysługuje prawo do wyboru Numeru Telefonicznego w trakcie podpisywania Umowy z puli numerów udostępnionych przez Operatora.
- c) Operator umożliwi Abonentowi wybór numeru „na życzenie”. Szczegółowy opis usługi numeru „na życzenie” znajduje się w Cenniku.
- d) Numer Telefoniczny może być zmieniony odpłatnie na życzenie Abonenta, gdy jest to technicznie możliwe lub nieodpłatnie w przypadku uzasadnionego wniosku Abonenta.
- e) Abonent może żądać przy zmianie Operatora przeniesienia przydzielonego numeru do sieci nowego operatora na obszarze tej samej strefy numeracyjnej w przypadku numerów geograficznych lub na terenie całego kraju w przypadku numerów niegeograficznych.
- f) W przypadku niedotrzymania terminu wskazanego w Umowie jako termin przeniesienia numeru Abonentowi przysługuje od dotychczasowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, a w przypadku Abonentów usługi przedpłaconej w wysokości 1/4 sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 78 ust. 4 Prawa Telekomunikacyjnego. W przypadku, gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie dotychczasowego dostawcy usług, przysługuje mu zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, z winy którego nastąpiło opóźnienie. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłyną do dnia przeniesienia numeru.
- g) W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w nowej sieci Abonentowi przysługuje od nowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, a w przypadku Abonentów usługi przedpłaconej w wysokości 1/2 sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłyną do dnia aktywacji numeru w sieci dotychczasowego Dostawcy Usług lub uzyskania zgody Abonenta na aktywację numeru w sieci nowego dostawcy
- 11.3. Kierowanie ruchu na stanowiska numerów alarmowych.
- a) Operator realizuje połączenia alarmowe do centrum powiadamiania ratunkowego lub innych jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy właściwych dla podanego w Umowie miejsca świadczenia Usługi (Lokalu). Abonent ponosi odpowiedzialność za wszelkie następstwa wykonania połączenia na numery alarmowe spoza miejsca świadczenia usługi (Lokalu).
- b) Abonentowi przysługuje prawo do zmiany w dowolnym momencie trwania Umowy, strefy kierowania połączeń alarmowych.
- 11.4. Opłaty.
- a) Opłaty za połączenia są naliczane na podstawie czasu połączenia w ruchu automatycznym, rejestrowanego w centrali telefonicznej Dostawcy Usług od chwili zgłoszenia się urządzenia wywołującego do chwili rozłączenia się Urządzenia Abonenckiego wywołującego. Podstawą do ustalania należności za połączenia jest obowiązujący Cennik.
- b) Dostawca Usług udostępnia Abonentowi na jego wniosek szczegółowy wykaz wykonanych połączeń na zasadach określonych w Prawie Telekomunikacyjnym, Umowie i Cenniku.
- c) Połączenia na numery alarmowe są bezpłatne.
- d) Dostawca Usług ustala Limit Kwotowy w wysokości 400 zł (bez uwzględnienia ulg udzielanych w Umowie od ceny cennikowej). W przypadku przekroczenia tego limitu Dostawca Usług ma prawo do zawieszenia możliwości realizacji połączeń wychodzących (nie dotyczy połączeń alarmowych) do czasu uregulowania zaliczki wynikającej z należności za usługi telekomunikacyjne równej wysokości ustalonego Limitu Kwotowego.
- e) Operator może udostępniać niezbędne dane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy Abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych. Zamieszczenie danych Abonenta będącego osobą fizyczną w spisie Abonentów, udostępnianie informacji o numerach telefonicznych Abonentów będących osobami fizycznymi, przekazanie danych Abonenta, który wyraził zgodę na przekazanie danych w tym celu innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy Abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, wymaga zgody Abonenta. Operator umożliwi Abonentowi złożenie oświadczenia w przedmiocie wyrażenia zgody, o której mowa w zdaniu poprzednim, w szczególności w Biurach Obsługi Klienta (osobiście) oraz na pisemny wniosek wraz z odrębnym podpisem Abonenta, przesłany na adres Biura Obsługi Klienta, wg danych adresowych umieszczonych na stronie WWW Operatora.
- f) W przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną Operator, za uprzednią zgodą Abonenta, podaje w publicznie dostępny sposób, udostępniając w spisie abonentów lub przez telefoniczną informację o numerach, następujące dane:  
- numer Zakończenia Sieci,  
- nazwiska i imiona Abonenta,  
- nazwę miejscowości i ulicy w miejscu zamieszkania, przy której znajduje się Zakończenie Sieci.
- 11.5. Zmiana zakresu Usług.
- a) Abonent ma prawo do zmiany zakresu Usług w ramach Usług telefonicznych objętych Umową, w szczególności planu taryfowego, na warunkach określonych w Cenniku.
- b) Zmiana zakresu Usług dokonywana jest na wniosek Abonenta złożonego osobiście w Biurze Obsługi Klienta Operatora, korespondencyjnie lub za pomocą formularza na stronie internetowej.
- c) Składany przez Abonenta wniosek powinien zawierać dane Abonenta objęte Umową, numer Umowy, zakres zmiany oraz termin, od którego zmiana ma obowiązywać.
- d) Zmiana planu taryfowego zostanie zrealizowana najwcześniej od pierwszego dnia kolejnego Miesiąca Obrachunkowego, następującego po Miesiącu Obrachunkowym, w którym Abonent złożył wniosek.
- e) W szczególnych przypadkach istotna zmiana zakresu Usług objętych Umową może skutkować koniecznością zawarcia aneksu do Umowy.
- 11.6. Wymagania odnośnie warunków technicznych, które muszą być spełnione do prawidłowego funkcjonowania Usługi CTS Tellion.
- a) Abonent powinien zapewnić łącze internetowe o przepustowości min 75 kb/s w kierunkach od i do Abonenta, na każdy aparat telefoniczny. W przypadku usługi Fax2email prędkość ta powinna wynosić min 100 kb/s.
- b) W przypadku gdy Abonent nie zapewni odpowiedniej jakości połączenia, spełniającego minimalne wymagania techniczne, Operator nie gwarantuje prawidłowego działania Usługi i nie może być to powodem roszczeń reklamacyjnych.
- 11.7. Czas trwania połączenia w ruchu automatycznym jest rejestrowany przez Operatora od chwili zgłoszenia się wywołującego urządzenia końcowego do chwili rozłączenia się urządzenia wywołującego i stanowi podstawę do naliczenia opłaty zgodnie z Cennikiem obowiązującym w dniu wykonania połączenia.
- 11.8. Operator udostępni Abonentowi na jego wniosek szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych na zasadach określonych w ustawie z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2004 r., Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.), dalej Prawo telekomunikacyjne, Umowie Abonenckiej i Cenniku.
- 11.9. Operator ogranicza lub wyłącza możliwość korzystania lub łączenia niektórych Planów Taryfowych, Usług Dodatkowych oferowanych przez Operatora. Szczegółowe informacje zawarte są w Cenniku. Dodatkowo, Operator zastrzega możliwość blokowania połączeń na prefiksy, na które nie określono stawek w Cenniku. Połączenia do sieci krajowych i międzynarodowych stacjonarnych i komórkowych rozliczane są zgodnie z prefiksami jakie operatorzy otrzymali od regulatora w danym kraju.
- 11.10. Abonent nie ma prawa kierować do Sieci Operatora ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych, bez zgody Operatora.
- 11.11. Operator zastrzega, że zabronione jest generowanie sztucznego ruchu, tj. ruchu charakteryzującego się sekwencyjnym czasem połączenia do wybranego numeru lub numerów, najczęściej wprowadzanego za pomocą generatorów ruchu, dialerów lub innych urządzeń o podobnej funkcjonalności, lub używanie automatycznych systemów wywołujących pod rygorem Wstrzymania Świadczenia Usługi i rozwiązania Umowy Abonenckiej, bez okresu wypowiedzenia.
- 11.12. Darmowe połączenia przyznawane przez Operatora mogą być wykorzystywane wyłącznie w celu prowadzenia rozmów telefonicznych lub przesyłania faksów bądź łączenia się z siecią Internet przez numery dostępne Operatora. Niewykorzystane połączenia przyznane przez Operatora w ramach danego Planu Taryfowego lub Usługi Dodatkowej nie mogą być rozliczane w kolejnych Okresach Rozliczeniowych, chyba że Umowa, w tym regulamin promocji do której przystąpił Abonent, lub Cennik stanowią inaczej.
- §12. Usługa Telewizyjna**
- 12.1. Zmianę w Ofercie Usług Operatora, stanowiącą zmianę warunków Umowy Abonenckiej, stanowić będzie obniżenie liczby programów telewizyjnych składających się na Pakiet, poniżej liczby programów gwarantowanej przez Operatora. W takim przypadku, Abonent uprawniony będzie do wypowiedzenia Umowy Abonenckiej, z zachowaniem terminów wskazanych w Regulaminie. Abonent zostanie poinformowany o tej zmianie na piśmie, przed jej wprowadzeniem, oraz poprzez informacyjny kanał planszowy emitowany przez Operatora, z wyprzedzeniem co najmniej trzech pełnych miesięcy kalendarzowych przed wprowadzeniem tych zmian w życie.
- 12.2. Usługa świadczona przez Operatora obejmuje.
- a) zapewnienie dostępu Urządzeniu Abonenckiemu do programów radiowych i telewizyjnych transmitowanych za pośrednictwem Sieci.
- b) Usługi Dodatkowe i inne świadczenia określone w Cenniku.
- c) Na minimalne oferowane poziomy jakości Usługi składają się:
- d) gwarantowana przez Operatora liczba programów telewizyjnych składająca się na dany Pakiet,

- e) termin rozpoczęcia świadczenia Usługi określony zgodnie z § 15 ust. 1 Regulaminu.
- f) dostępność Usługi rozumiana w ten sposób, że Usługa świadczona jest przez 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu, z zastrzeżeniem postanowień § 3 ust. 15 i 16 niniejszego Regulaminu.
- g) Operator ogranicza lub wyłącza możliwość korzystania lub łączenia niektórych Pakietów, Usług Dodatkowych oferowanych przez Operatora. Szczegółowe informacje zawarte są w Cenniku.
- h) Korzystając z Usługi Abonent może mieć dostęp do dodatkowych funkcjonalności (usług towarzyszących), które nie stanowią elementu Umowy Abonenckiej i nie są objęte gwarancją ze strony Operatora. Szczegółowe informacje zawarte są w Cenniku Operatora
- i) Operator umożliwi Abonentowi ograniczenie zakresu Usługi poprzez rezygnację z Usług Dodatkowych, chyba że Umowa Abonencka, w tym regulamin promocji do której przystąpił Abonent, stanowi inaczej.
- j) Operator nie określa funkcjonalności dekoderów dostępnych na potrzeby świadczenia Usługi w technologii cyfrowej, poza funkcjonalnością w postaci wyposażenia dekodera w cyfrowe wyjście wideo umożliwiające transmisję sygnału w standardzie HD w szczególności HDMI zabezpieczone protokołem HDCP.
- 12.3. Operator świadczy Usługę Multiroom na warunkach określonych w niniejszym regulaminie.
- 12.4. Operator dostarcza urządzenia STB wskazane w Umowie Mooltiroom.
- 12.5. Usługa Multiroom dostępna jest wyłącznie za pośrednictwem STB dostarczonych przez Operatora.
- 12.6. Opłaty za Usługę Multiroom zawarte są w Cenniku Usług Telewizji Cyfrowej.
- 12.7. W ramach opłaty aktywacyjnej Operator zapewnia wykonanie technicznego połączenia urządzeń Operatora zapewniających dostęp do usługi.
- 12.8. W przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej na Usługę Telewizji Cyfrowej przez którąkolwiek ze stron, rozwiązaniu ulegają wszystkie Umowy zawarte przez Abonenta na Usługę Multiroom.
- 12.9. Każdej ze stron przysługuje prawo do rozwiązania Umowy w każdym czasie z zachowaniem terminu wypowiedzenia równemu co najmniej trzem Miesiącům Obrachunkowym. Bieg terminu wypowiedzenia rozpoczyna się od ostatniego dnia Miesiąca Obrachunkowego, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu zostało złożone.
- 12.10. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi wszelkie opłaty za korzystanie z Usług Operatora, naliczane zgodnie z Umową podlegającą wypowiedzeniu.
- §13. Postanowienia końcowe, zmiana Umowy i czas trwania Umowy Usługi Telewizyjnej**
- 13.1. W sprawach nieuregulowanych w Umowie i Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004r., Nr 171, poz.1800 z późn. zm.) przepisy wykonawcze do w/w ustawy oraz Kodeksu Cywilnego.
- 13.2. Operator zapewnia tajemnicę telekomunikacyjną w zakresie wymaganym przez Ustawę.
- 13.3. Wprowadzenie przez Operatora nowej, dodatkowej pozycji w Cenniku, nowego pakietu lub opcji, jak też obniżenie należności wynikającej z Umowy, w tym Opłaty Abonamentowej nie stanowi zmiany Umowy lub Regulaminu uprawniającej Abonenta do wcześniejszego, niż to wynika z treści Umowy i Regulaminu, rozwiązania Umowy.
- 13.4. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany Umowy i Regulaminu, przy czym powiadomienie o zmianie powinno nastąpić z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wejściem tych zmian w życie. Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi, chyba że konieczność wprowadzenia tych zmian, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa w tym usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.
- 13.5. Każdą propozycję zmiany Umowy i Regulaminu Operator zobowiązany jest doręczyć na piśmie Abonentowi będącemu stroną Umowy zawartej na piśmie oraz podać do publicznej wiadomości. Na żądanie Abonenta Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy i Regulaminu drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
- 13.6. Operator niezwłocznie informuje na piśmie Abonentów oraz podaje do publicznej wiadomości informację o zmianie nazwy, adresu lub siedziby. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy. Na żądanie Abonenta Operator dostarcza powyższe informacje drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
- 13.7. W przypadku zmiany danych istotnych do należytego wykonania Umowy Abonenckiej, w szczególności: adresu zamieszkania lub siedziby albo adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy (firmy) lub nazwiska, Abonent zobowiązany jest powiadomić pisemnie Operatora w terminie 14 dni od dnia dokonania zmiany tych danych, przedkładając dokumenty określające aktualne dane lub status prawny. W przypadku nieprzestrzegania tego zobowiązania, Operator może Wstrzymać Świadczenie Usługi, do czasu wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania.
- 13.8. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.12.2017 r.



Załącznik nr 1 do Regulaminu Świadczenia usług Telekomunikacyjnych

## WZÓR FORMULARZA

### ODSTĄPIENIA OD UMOWY ABONENCKIEJ

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od Umowy Abonenckiej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość)

Adresat:

Tellion Sp. z o.o.

ul. Św. Katarzyny 32

33-100 Tarnów

Ja/My\* niniejszym informuję/informujemy\* o moim/naszym\* odstąpieniu od Umowy Abonenckiej o świadczenie Usługi Światłowodowego Dostępu do Sieci Internet Tellion.

Data zawarcia Umowy Abonenckiej:.....

Imię i nazwisko Konsumenta(ów):.....

Adres Konsumenta(ów):.....

Data, Podpis Konsumenta(ów): .....

\* Niepotrzebne skreśli