REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG ORAZ DOSTARCZANIA USŁUG/TREŚCI CYFROWYCH PRZEZ VECTRA S.A.

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1. Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług oraz Dostarczania Usług/Treści Cyfrowych przez Vectra S.A., dalej zwany „Regulaminem" określa zasady świadczenia Usług oraz związanych z nimi innych usług, a także dostarczania Usług Cyfrowych i Treści Cyfrowych przez VECTRA S.A. z siedzibą w Gdyni 81-525, przy Al. Zwycięstwa 253, nr tel.: 58 6248352, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000089460, NIP: 586-20-40-690, kapitał zakładowy - 328.602.730,00 zł, w całości wpłacony, zwaną dalej „Dostawcą Usług".

1.2. Dostawca Usług może wprowadzić odrębne Regulaminy Szczegółowe dla świadczonych przez siebie Usług oraz dostarczanych Usług Cyfrowych i Treści Cyfrowych.

1.3. Postanowienia Umowy, Regulaminów Szczegółowych, odrębnych Regulaminów Usług Dodatkowych oraz Cennika odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

2. DEFINICJE

Określenia użyte w treści Regulaminu oznaczają:

ABONENT - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę z Dostawcą Usług.

AKTYWACJA - uzyskanie dostępu do Sieci z wykorzystaniem Przyłącza lub poprzez mobilne Urządzenie Abonenckie, podlegające opłacie w wysokości określonej w Informacjach Przedumownych.

AWARIA - czasowy brak możliwości korzystania z Usługi spowodowany wadliwą pracą Sieci lub Urządzenia Abonenckiego należącego do Dostawcy Usług, w tym także pogorszenie jakości sygnału utrudniające lub uniemożliwiające korzystanie z Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych lub modernizacyjnych.

BEZPODSTAWNE WEZWANIE SERWISANTA - wezwanie przez Abonenta służb technicznych Dostawcy Usług do usunięcia Awarii, która nie miała miejsca lub wynikała z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Abonenta.

BIURO OBSŁUGI KLIENTA/SALON FIRMOWY - lokal przeznaczony do obsługi Abonentów.

CENNIK - wykaz Usług i/lub Usług Dodatkowych wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat; Cennik może stanowić kilka dokumentów, wyodrębnionych w szczególności ze względu na rodzaj Usług lub Usług Dodatkowych.

CENTRUM OBSŁUGI KLIENTA - jednostka Dostawcy Usług wykonująca czynności związane z obsługą Abonentów głównie za pomocą środków porozumiewania się na odległość.

DODATKOWE OPCJE USŁUGI – usługi świadczone przez Dostawcę Usług na rzecz Abonenta równolegle z Usługą lub w ramach tej Usługi, za dodatkową opłatą, niebędącą Opłatą Abonamentową, określoną w Cenniku, o charakterze:

- *jednorazowym - na czas określony do końca Okresu Rozliczeniowego, w którym Abonent skorzystał z Dodatkowych Opcji Usługi albo do wyczerpania przyznanego limitu,*
- *ciągłym - na czas nieokreślony, z możliwością wypowiedzenia świadczenia Dodatkowej Opcji Usługi zgodnie z pkt. 3.28. Regulaminu,*

lub

- *okresowym - na wskazany, z góry oznaczony czas, do końca Okresu Rozliczeniowego, w którym ten czas upływa, z możliwością wypowiedzenia świadczenia Dodatkowej Opcji Usługi zgodnie z pkt. 3.28. Regulaminu,*

Przez Dodatkowe Opcje Usługi rozumie się: zwiększenie zakresu lub limitu dotychczas świadczonych Usług (np. transferu danych, liczby SMS, limitu połączeń), bez zmiany Okresu Zobowiązania. Dodatkowe Opcje Usługi mogą być ograniczone wyłącznie do niektórych ofert promocyjnych, a ich zakres wskazany jest każdorazowo w Informacjach Przedumownych.

FORMY I KANAŁY ZAWARCIA UMOWY – Dostawca Usług dopuszcza zawarcie Umowy w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej z użyciem następujących kanałów kontaktu:

- *W LOKALU Dostawcy Usług – wszelkie czynności związane z Umową Abonencką, w szczególności zawieranie i/lub zmiana Warunków Umowy, dokonywane w Biurze Obsługi Klienta/Salonie Firmowym Dostawcy Usług.*
- *POZA LOKALEM – wszelkie czynności związane z Umową Abonencką, w szczególności zawieranie i/lub zmiana Warunków Umowy, dokonywane poza siedzibą i/lub Biurem Obsługi Klienta/Salonem Firmowym Dostawcy Usług, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron, a także wszelkie czynności związane z Umową Abonencką dokonywane w Lokalu Dostawcy Usług lub za pomocą Środków Porozumiewania się na Odległość, o ile czynności te zostały dokonane bezpośrednio po fakcie nawiązania kontaktu z Abonentem poza Lokalem za Pomocą Środków Porozumiewania się na Odległość Dostawcy Usług (tj. w tym samym dniu, najpóźniej do godziny zamknięcia właściwego ze względu na miejsce świadczenia Usług Biura Obsługi Klienta/Salonu Firmowego), a przy jednoczesnej fizycznej obecności stron.*
- *ZA POMOCĄ ŚRODKÓW POROZUMIEWANIA SIĘ NA ODLEGŁOŚĆ – wszelkie czynności związane z Umową Abonencką, w szczególności zawieranie i/lub zmiana Warunków Umowy, dokonywane z wykorzystaniem strony internetowej, poczty elektronicznej, telefonicznie i/lub faksem.*

Dopuszczalność zawarcia Umowy w określonej formie uzależniona jest od możliwości technicznych oraz charakteru danego kanału kontaktu.

GNIAZDO ABONENCKIE - zakończenie Sieci w Lokalu, umożliwiające dostęp do Sieci w celu korzystania z Usług lub Usług Dodatkowych.

INSTALACJA - wykonanie Przyłącza w Lokalu w celu zapewnienia dostępu do Sieci, podlegające opłacie w wysokości określonej w Informacjach Przedumownych.

KANAŁ INFORMACYJNY - kanał telewizyjny emitowany przez Dostawcę Usług, w którym przekazuje on m.in. istotne informacje o świadczonych Usługach lub Usługach Dodatkowych, ich modyfikacji oraz o Ofercie Usług.

KANAŁY KONTAKTU - jednokierunkowe lub dwukierunkowe środki komunikacji pomiędzy Dostawcą Usług a Abonentem, w szczególności Strona WWW Dostawcy Usług, telefon, w tym krótkie wiadomości tekstowe (sms), faks, poczta elektroniczna, Kanał Informacyjny lub Dekoder Telewizji Cyfrowej, Strefa Klienta, a także osobisty kontakt z Przedstawicielem Dostawcy Usług w Biurze Obsługi Klienta lub w innym miejscu.

KARTA DOSTĘPU WARUNKOWEGO - karta pozwalająca na Aktywację i korzystanie z Usługi Telewizji cyfrowej.

KAUCJA - kwota środków pieniężnych wpłacana przy zawieraniu Umowy bądź w trakcie jej trwania przez Abonenta na rzecz Dostawcy Usług w celu zabezpieczenia roszczeń z tytułu wykonania Umowy lub innych należności związanych ze świadczeniem Usług lub Usług Dodatkowych.

KONSUMENT - osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

LOKAL - budynek lub lokal mieszkalny lub użytkowy wskazany w Umowie, jako miejsce świadczenia Usługi.

NUMER EWIDENCYJNY - nadawany przez Dostawcę Usług unikalny numer identyfikacyjny Abonenta, wykorzystywany do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą Usług, w szczególności w zakresie rozliczeń, zamieszczany na każdym rachunku lub fakturze.

NUMER PIN - numer, przy użyciu którego Abonent korzysta z funkcji określonych w menu Telewizji cyfrowej, w tym może potwierdzać zakup Usług Dodatkowych; w przypadku nieokreślenia przez Abonenta Numeru PIN, Abonent korzysta z domyślnego Numeru PIN określonego w menu Telewizji cyfrowej.

OFERTA USŁUG - zestawienie Usług, Usług Dodatkowych lub Dodatkowych Opcji Usługi, cen i warunków ich świadczenia (zróżnicowane terytorialnie) dostępne za pośrednictwem Kanałów Kontaktu właściwe ze względu na specyfikę poszczególnych Usług lub Usług Dodatkowych.

OFERTA WIĄZANA - Oferta Usług, obejmująca co najmniej usługę dostępu do internetu lub usługę komunikacji interpersonalnej wykorzystującą numery wraz z inną usługą komunikacji elektronicznej.

OKRES PODSTAWOWY - wskazany w Umowie oraz Regulaminie Promocji okres obowiązywania Opłaty Abonamentowej określonej w Promocyjnych Warunkach Umowy w przypadku Umowy zawartej bez Okresu Zobowiązania.

OKRES ROZLICZENIOWY - okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy Usług z tytułu świadczenia Usług, w tym komunikacji elektronicznej, Usług Dodatkowych lub Dodatkowych Opcji Usługi, rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez Dostawcę Usług dniach i miesiącach; o ile nie wskazano inaczej, Okres Rozliczeniowy wynosi 1 miesiąc kalendarzowy.

OKRES ZOBOWIĄZANIA – wskazany w Umowie minimalny okres wymagany do skorzystania z wybranych Promocyjnych Warunków Umowy.

OPŁATA ABONAMENTOWA - opłata należna Dostawcy Usług od Abonenta za każdy Okres Rozliczeniowy, naliczana stosownie do zakresu i warunków świadczonej Usługi lub Usługi Dodatkowej, zgodnie z Umową lub Cennikiem.

OPŁATA POWIĄZANA - opłata niebędąca Opłatą Abonamentową oraz opłatą za Usługi Dodatkowe, powiązana z Usługą, określona w Cenniku, np. opłata za dostęp do pakietów programowych Telewizji cyfrowej, niezbędna do świadczenia Usługi.

OPŁATA ZA UTRZYMANIE ŁĄCZA INTERNETOWEGO – Opłata Abonamentowa, należna Dostawcy Usług od Abonenta za każdy Okres Rozliczeniowy, za utrzymanie łącza internetowego celem świadczenia Usługi Internetu na obszarach Operatora Sieci Dystrybucyjnej (OSD) lub objętych Programem Operacyjnym Polska Cyfrowa.

OPŁATA ZA UTRZYMANIE ŁĄCZA TELEKOMUNIKACYJNEGO – Opłata Abonamentowa, należna Dostawcy Usług od Abonenta za każdy Okres Rozliczeniowy za utrzymanie łącza telekomunikacyjnego w budynku mieszkalnym jednorodzinnym (przez budynek mieszkalny jednorodzinny należy rozumieć budynek wolno stojący albo budynek w zabudowie bliźniaczej, szeregowej lub grupowej, służący zaspoka-

janiu potrzeb mieszkaniowych, stanowiący konstrukcyjnie samodzielną całość, w którym dopuszcza się wydzielenie nie więcej niż dwóch lokali mieszkalnych albo jednego lokalu mieszkalnego i lokalu użytkowego o powierzchni całkowitej nieprzekraczającej 30% powierzchni całkowitej budynku) celem świadczenia usługi. Opłata należna wyłącznie w przypadku zawarcia Umowy o świadczenie Usługi Telewizji, Internetu lub Telefonii Stacjonarnej w zasięgu Sieci Dostawcy Usług. W przypadku zawarcia umowy o świadczenie więcej niż jednej Usługi wymienionej w zdaniu poprzedzającym, pobierana jest jedna Opłata za Utrzymanie Łącza Telekomunikacyjnego.

OPŁATY ZA USŁUGI SERWISOWE - opłaty uiszczane przez Abonenta za czynności zlecone Dostawy Usług niezwiązane bezpośrednio z dostarczaniem Usług lub Usług Dodatkowych, a dotyczące usług serwisowych, np. konfiguracji Sprzętu Odbiorczego lub rozbudowy Przyłącza; opłacie tej podlega również przywrócenie właściwego stanu Sieci lub Urządzenia Abonenckiego w Lokalu po nieuprawnionej ingerencji w Sieć lub Urządzenia Abonenckie przez Abonenta lub osoby trzecie.

PRAWO KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ - ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U. z dn. 9 sierpnia 2024 r., poz. 1221).

PROGRAM/PAKIET PREMIUM - program telewizyjny dodatkowo płatny lub pakiet takich programów, stanowiący Usługę Dodatkową.

PRZEDSTAWICIEL DOSTAWCY USŁUG - osoba występująca w imieniu Dostawcy Usług, posiadająca identyfikator i upoważnienie do wykonywania stosownych czynności.

PRZYŁĄCZE - część Sieci umiejscowiona w Lokalu zakończona Gniazdem Abonenckim.

REGULAMIN PROMOCJI - zasady promocyjnego świadczenia Usług, Usług Dodatkowych lub Dodatkowych Opcji Usługi, w tym publicznie dostępnej usługi komunikacji elektronicznej w rozumieniu Prawa komunikacji elektronicznej, odmienne od zasad Standardowych Warunków Umowy, Regulaminu i Regulaminów Szczegółowych, polegające na możliwości skorzystania z opłat abonamentowych w wysokości określonej w Promocyjnych Warunkach Umowy lub określający zasady świadczenia przez Dostawcę Usług poszczególnych usług, w tym komunikacji elektronicznej nie związanych z obniżeniem opłaty (np. zwiększony transfer internetowy).

REGULAMIN SZCZEGÓŁOWY - regulamin świadczenia poszczególnych Usług, w tym publicznie dostępnej usługi komunikacji elektronicznej w rozumieniu Prawa komunikacji elektronicznej, określający ogólne zasady świadczenia przez Dostawcę Usług poszczególnych usług w tym komunikacji elektronicznej oraz związanych z nimi innych Usług na Standardowych Warunkach Umowy.

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG – niniejszy regulamin świadczenia Usług, w tym publicznie dostępnej usługi komunikacji elektronicznej w rozumieniu Prawa komunikacji elektronicznej oraz dostarczania Usług Cyfrowych i Treści Cyfrowych, określający ogólne zasady świadczenia przez Dostawcę Usług komunikacji elektronicznej oraz związanych z nimi Usług Dodatkowych i Dodatkowych Opcji Usługi.

SIEĆ - sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usługi.

SIŁA WYŻSZA - zdarzenie zewnętrzne, które ma charakter nadzwyczajny i którego skutkom Dostawca Usług nie może zapobiec nawet przy dołożeniu należytej staranności, w szczególności działanie sił przyrody, pożary o dużych rozmiarach, szkody górnicze, katastrofy budowlane, wybuchy, zamieszki, strajki generalne oraz działania zbrojne.

SPRZĘT ODBIORCZY - telekomunikacyjne urządzenie końcowe należące do Abonenta, służące do odbioru sygnału dostarczanego przez Dostawcę Usług, np. odbiornik telewizyjny, radiowy, aparat telefoniczny, komputer.

STRONA WWW - serwis internetowy Dostawcy Usług dostępny pod adresem www.vectra.pl, obejmujący m.in. informacje o świadczonych Usługach, Usługach Dodatkowych lub Dodatkowych Opcjach Usługi ich dostępności oraz cenach.

ŚRODOWISKO CYFROWE - sprzęt komputerowy, oprogramowanie i połączenia sieciowe wykorzystywane przez Abonenta w celu uzyskania dostępu do Treści Cyfrowej lub Usługi Cyfrowej lub w celu korzystania z nich.

TREŚCI CYFROWE - dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej bezpłatnie lub za dodatkową opłatą.

TRWAŁY NOŚNIK - materiał lub narzędzie (w tym urządzenie i oprogramowanie) umożliwiające Abonentowi lub Dostawcy Usług przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci; w szczególności papier lub inny materiał pisarski, pamięć USB, płyty CD-ROM, DVD, karty pamięci, dyski twarde komputerów, lub poczta elektroniczna.

UMOWA - umowa o odpłatne świadczenie Usług, Usług Dodatkowych lub Dodatkowych Opcji Usługi oraz o dostarczanie Usług/Treści Cyfrowych zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą Usług, wraz z jej integralnymi częściami.

URZĄDZENIE ABONENCKIE - urządzenie telekomunikacyjne niezbędne do dostarczenia Usługi, Usługi Dodatkowej lub Dodatkowych Opcji Usługi, np. modem (Internet), terminal (telefon), dekoder (w tym dekoder Programu Premium, Dekoder Telewizji Cyfrowej z Kartą Dostępu Warunkowego oraz zewnętrzny moduł CI z Kartą Dostępu Warunkowego), wraz z ich częściami składowymi, nowe bądź regenerowane.

USŁUGI - usługi, w szczególności publicznie dostępne usługi komunikacji elektronicznej, świadczone przez Dostawcę Usług, m.in. dostęp do Internetu, usługi telefoniczne oraz usługi rozprowadzania programów telewizyjnych, a także utrzymanie łącza telekomunikacyjnego.

USŁUGI CYFROWE - rodzaj Usługi Dodatkowej oznaczający:

a) usługę pozwalającą Abonentowi na wytwarzanie, przetwarzanie i przechowywanie danych lub dostęp do nich w postaci cyfrowej; lub

b) usługę pozwalającą na wspólne korzystanie z danych w postaci cyfrowej, które zostały przesłane lub wytworzone przez Abonenta lub innych użytkowników tej usługi, lub inne formy interakcji przy pomocy takich danych.

USŁUGI DODATKOWE - usługi świadczone przez Dostawcę Usług na rzecz Abonenta równolegle z Usługami lub w ramach tych Usług, w ramach Opłaty Abonamentowej za Usługę lub za dodatkową opłatą, o charakterze jednorazowym lub ciągłym, w tym m.in. dostęp techniczny do określonych treści, serwisów lub funkcji, usługi finansowe, sprzedaż urządzeń telekomunikacyjnych i innych produktów lub inne Usługi, w tym Usługi świadczone drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, określone w szczególności w Cenniku, Regulaminach Szczegółowych, menu Telewizji cyfrowej lub odrębnych regulaminach określających zasady świadczenia tych Usług. Informacja o warunkach świadczenia oraz opłatach za Usługi Dodatkowe dostępna będzie przez Kanały Kontaktu właściwe ze względu na specyfikę poszczególnych Usług Dodatkowych szczegółowo wskazanych w treści Umowy, Regulaminu i Regulaminów Szczegółowych.

USŁUGI POWIĄZANE – usługi dodatkowe, z uwagi na technologię, specyfikę ich świadczenia lub warunki cenowe, wzajemnie zależne od Usługi podstawowej, których świadczenie lub rozliczanie w sposób rozdzielny może być niemożliwe bądź szczególnie utrudnione.

WARUNKI UMOWY:

1. *STANDARDOWE – warunki świadczenia Usług oraz dostarczania Usług/Treści Cyfrowych określone aktualnie obowiązującymi zapisami Umowy, Regulaminu Świadczenia Usług, Regulaminów Szczegółowych, odrębnych Regulaminów Usług Dodatkowych oraz aktualnie obowiązującego Cennika, obowiązujące na czas nieokreślony.*

2. *PROMOCYJNE – warunki świadczenia Usług oraz dostarczania Usług/Treści Cyfrowych, odmienne od standardowych, określone w Umowie lub Regulaminie Promocji, mogące zawierać obniżone opłaty, obowiązujące w Okresie Zobowiązania albo Okresie Podstawowym, wskazanym w Umowie lub inne odmienne od standardowych warunki.*

WIDEO NA ŻĄDANIE (VoD) - Usługa Dodatkowa polegająca na umożliwieniu Abonentowi dostępu do filmów, audycji lub innych zawartości aktualizowanej cyklicznie bazy, składająca się z dwóch komponentów:

a. usługi technicznej obejmującej aktywację, rezerwację pasma transmisyjnego, weryfikację uprawnień (personalizację dostępu), transmisję danych oraz zabezpieczenie przed niewłaściwym wykorzystaniem,

b. usługi kontentowej obejmującej dostęp do treści filmów, audycji lub innych zawartości. Informacja o warunkach świadczenia oraz opłatach za Wideo Na Żądanie dostępna będzie za pośrednictwem Kanałów Kontaktu właściwych ze względu na specyfikę tej Usługi Dodatkowej.

ZAKOŃCZENIE SIECI – część Sieci telekomunikacyjnej znajdująca się w Lokalu Abonenta, zakończona Gniazdem lub Urządzeniem Abonenckim niezbędnym do dostarczenia Usługi lub Usług Dodatkowych umożliwiające podłączenie Sprzętu Odbiorczego do Zakończenia Sieci i korzystanie z Usług.

ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUGI - czasowe zaprzestanie świadczenia Usługi, jej części lub Usług Dodatkowych, z jednoczesną rezerwacją na rzecz Abonenta zasobów sieciowych niezbędnych dla jej realizacji.

3. WARUNKI ZAWARCIA I ROZWIĄZANIA UMOWY, ODSTĄPIENIE OD UMOWY, PROMOCJE

3.1. Przez zawarcie Umowy Dostawca Usług zobowiązuje się świadczyć Usługę za pośrednictwem Sieci lub dostarczać Usługi/Treści Cyfrowe zgodnie z Umową, Cennikiem, Regulaminem oraz Regulaminami Szczegółowymi, a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania płatności oraz do przestrzegania postanowień Umowy, Cennika, Regulaminu oraz Regulaminów Szczegółowych.

3.2. Umowa w zakresie usług, w tym Usług komunikacji elektronicznej, zostaje zawarta w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej po spełnieniu przez Abonenta wymogów zawartych w regulaminie. Umowa zawarta jest z dniem jej podpisania lub akceptacji jej warunków w przypadku zawarcia Umowy w formie dokumentowej.

3.3. Dostawca Usług dopuszcza zawarcie Umowy:

- *a. w Biurze Obsługi Klienta – Lokalu Dostawcy Usług,*
- *b. poza Lokalem Dostawcy Usług poprzez Przedstawiciela Dostawcy Usług, także po wcześniejszym zamówieniu usługi w Centrum Obsługi Klienta za pomocą jednego z Kanałów Kontaktu:*
  - *Biura Obsługi Klienta/Salonu Firmowego (poprzez kontakt osobisty, mailowy lub telefoniczny) których dane kontaktowe zawarte są na Stronie WWW Dostawcy Usług,*
  - *Przedstawiciela Handlowego*
- *c. za Pomocą Środków Porozumiewania się na Odległość.*

3.4. Dostawca Usług może uzależnić zawarcie Umowy od:

- *a. spełnienia warunków określonych Regulaminem,*
- *b. dostarczenia przez zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania wobec Dostawcy Usług zobowiązania wynikającego z Umowy,*
- *c. pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej zamawiającego, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy Usług lub udostępnionych przez Biuro Informacji Gospodarczej zgodnie z przepisami prawa,*
- *d. złożenia Kaucji bądź też złożenia innego odpowiedniego zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Urządzeń Abonenckich, bądź też nieterminową wpłatą należności z tytułu świadczenia Usług, Usług Dodatkowych lub Dodatkowych Opcji Usługi*

e. zawarcia umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego, o ile realizacja takiego przyłącza jest niezbędna do świadczenia Usług, w tym zapewnienia przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej.

3.5. Dostawca Usług zastrzega sobie również prawo do odmowy zawarcia Umowy w przypadku braku możliwości świadczenia usługi lub nieracjonalności ekonomicznej zawarcia Umowy oraz w przypadku, gdyby zawarcie takiej Umowy naruszało obowiązujące przepisy prawa lub warunki umów zawartych z nadawcami programów radiowych lub telewizyjnych.

3.6. Kaucja nie jest przedpłatą ani zaliczką na poczet przyszłych należności Dostawcy Usług. Dostawca Usług ma prawo potrącić swoją wymagalną wierzytelność z tytułu wykonania Umowy lub innych należności związanych ze świadczeniem Usług, Usług Dodatkowych lub Dodatkowych Opcji Usługi z kwoty Kaucji i w każdym czasie może żądać uzupełnienia Kaucji do pierwotnej wysokości, jeżeli Kaucja uległa zmniejszeniu.

3.7. Dostawca Usług deponuje środki pieniężne pobrane od Abonenta tytułem Kaucji na odrębnym nieoprocentowanym rachunku bankowym Dostawcy Usług.

3.8. Jeśli nie zachodzą przesłanki do potrącenia, o którym mowa w pkt 3.6., Dostawca Usług zwróci Abonentowi Kaucję w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.

3.9. W przypadku, gdy w danym Lokalu znajduje się tylko jedno Gniazdo Abonenckie, Dostawca Usług nie dopuszcza możliwości zawarcia jednocześnie dwóch odrębnych Umów z różnymi Abonentami.

3.10. Umowę w imieniu Dostawcy Usług zawiera osoba przez niego upoważniona, przy czym umocowanie do działania winno być wykazane pisemnym imiennym pełnomocnictwem.

3.11. Abonent zawiera Umowę osobiście lub przez pełnomocnika, przy czym pełnomocnictwo winno być udzielone pod rygorem nieważności na piśmie. Podpis mocodawcy może uwierzytelnić upoważniony pracownik Dostawcy Usług.

3.12. Abonent będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej zawiera Umowę przez osoby upoważnione do jej reprezentowania, przy czym umocowanie do działania winno być wykazane stosownym dokumentem (np. aktualny odpis z KRS, aktualny odpis z Ewidencji Działalności Gospodarczej).

3.13. Abonent będący osobą fizyczną powinien przy zawieraniu Umowy uwiarygodnić swoją tożsamość w oparciu o dokument potwierdzajacy tożsamość (dowód osobisty, paszport, karta pobytu lub inny dokument zaakceptowany przez Przedstawiciela Dostawcy Usług).

3.14. Przy zawieraniu Umowy Abonent winien udostępnić i udokumentować następujące dane:

a. imię/imiona, nazwisko/nazwiska, adres zamieszkania/adres do korespondencji oraz numer ewidencyjny PESEL/seria i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość - w przypadku osoby fizycznej,

b. nazwę firmy przedsiębiorcy/jednostki organizacyjnej, adres siedziby/adres do korespondencji, numer NIP, numer REGON oraz inne dane objęte wpisem do KRS lub Ewidencji Działalności Gospodarczej - w przypadku osoby prawnej lub innej jednostki organizacyjnej.

3.15. Dostawca Usług może odmówić zawarcia Umowy, jeżeli zamawiający nie posiada tytułu prawnego do Lokalu.

3.16. Dostawca Usług może wyrazić zgodę na zawarcie Umowy z dwiema osobami fizycznymi spełniającymi warunki określone w Regulaminie, z zastrzeżeniem wynikającym z pkt. 3.9.

W takim przypadku każdy z Abonentów posiada prawo do samodzielnego złożenia wniosku o zmianę Umowy (zmianę zakresu świadczonej Usługi lub Usługi Dodatkowej) oraz do rozwiązania Umowy z zachowaniem następujących zasad:

a. obowiązki wynikające z Umowy spoczywają solidarnie na Abonentach,

b. w przypadku złożenia sprzecznych dyspozycji Dostawca Usług ma prawo wezwać Abonentów będących stroną takiej Umowy do złożenia wspólnego oświadczenia o dalszym korzystaniu z Usługi lub Usługi Dodatkowej, z podaniem jej zakresu, pod rygorem rozwiązania Umowy,

c. zmiana Umowy dotycząca przeniesienia Gniazda Abonenckiego do innej lokalizacji, cesja Umowy oraz rozwiązanie Umowy z jednym z Abonentów z zachowaniem jej obowiązywania w stosunku do drugiego z Abonentów może nastąpić pod warunkiem złożenia przez Abonentów wspólnego oświadczenia.

3.17. Zmiana danych Abonenta będącego Konsumentem zawartych w Umowie powinna nastąpić poprzez złożenie oświadczenia o zmianie danych w ciągu 14 dni od wystąpienia zmiany.

3.18. Abonent niebędący Konsumentem zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy Usług o wszelakich zmianach dotyczących jego statusu prawnego oraz zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy. W przypadku niedopełnienia tego obowiązku przez Abonenta niebędącego Konsumentem wszelką korespondencję nadaną przez Dostawcę Usług na dotychczasowy adres lub zawierającą dotychczasowe dane uważa się za prawidłowo dostarczoną.

3.19. Abonent będący konsumentem, zawierający Umowę poza lokalem Dostawcy Usług lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość ma prawo do odstąpienia od Umowy (w zakresie danej Usługi lub Usługi/Treści Cyfrowej) w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, za wyjątkiem kosztów określonych w punkcie 3.25 i 3.26. Bieg terminu do odstąpienia od Umowy rozpoczyna się od dnia zawarcia Umowy.

3.20. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Abonent może złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik do Regulaminu. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

3.21. Abonent może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od Umowy również drogą elektroniczną, z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej:

a. przy wykorzystaniu wzoru formularza odstąpienia od Umowy, którego wzór stanowi załącznik do Regulaminu i przesłanie na adres odstapienia@vectra.pl,

b. przez złożenie oświadczenia na stronie WWW Dostawcy Usług.

3.22. Dostawca Usług niezwłocznie przesyła Abonentowi na Trwałym Nośniku potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, złożonego w formie elektronicznej, na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo w formie oświadczenia złożonego na stronie WWW Dostawcy Usług.

3.23. W przypadku złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Abonent obwiązany jest do zwrotu Urządzeń Abonenckich udostępnionych Abonentowi przez Dostawcę Usług w związku z zawartą Umową na swój koszt, w terminie 14 dni od daty złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. Na wniosek Abonenta Dostawca Usług może odpłatnie odebrać Urządzenie Abonenckie z Lokalu. Abonent uiszcza opłatę za usługę odbioru Urządzenia Abonenckiego w wysokości określonej w Cenniku.

3.24. Jeżeli na wyraźne żądanie Abonenta wykonywanie usługi, w tym Usługi komunikacji elektronicznej, ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem Dostawcy Usług lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, Dostawca Usług wymaga od Abonenta złożenia wyraźnego oświadczenia zawierającego takie żądanie wraz z oświadczeniem, że przyjął do wiadomości informację o utracie prawa do odstąpienia od umowy z chwilą jej pełnego wykonania. Żądanie powyższe odbierane jest na Trwałym Nośniku.

3.25. Z chwilą złożenia przez Abonenta oświadczenia o odstąpieniu od Umowy:

a. w przypadku dostarczania Treści Cyfrowej lub Usługi Cyfrowej konsument jest zobowiązany do zaprzestania korzystania z tej Treści Cyfrowej lub Usługi Cyfrowej i udostępniania jej osobom trzecim;

b. jeżeli konsument wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu żądania, o którym mowa w pkt. 3.24 ma obowiązek zapłaty za świadczenie spełnione do chwili odstąpienia od Umowy.

Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu wykonanego świadczenia usług, z uwzględnieniem uzgodnionej w Umowie ceny.

3.26. W chwili odstąpienia przez Abonenta od Umowy zawartej za pomocą środków porozumiewania się na odległość lub poza lokalem Dostawcy Usług wygasają Umowy na Usługi Powiązane zawarte przez Abonenta. Abonent nie ponosi kosztów związanych z wygaśnięciem tych Umów za wyjątkiem kosztów wykonanych w pełni usług (np. koszty połączeń Usługi telefonicznej lub Usługi VoD).

3.27. Przepisy dotyczące konsumenta zawarte w pkt. 3.19.-3.26. powyżej stosuje się do osoby fizycznej zawierającej Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej Umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

3.28. Każda ze stron ma prawo rozwiązania Umowy z jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia, przy czym wypowiedzenie Umowy przez Dostawcę Usług może nastąpić z ważnych przyczyn określonych w wypowiedzeniu. Dla Umów zawartych z Okresem Zobowiązania, w Okresie Zobowiązania termin wypowiedzenia biegnie od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło wypowiedzenie. Dla Umów zawartych na czas nieokreślony lub po zakończeniu Okresu Zobowiązania okres wypowiedzenia biegnie od dnia, w którym nastąpiło wypowiedzenie. Datą nadającą bieg terminowi jest data wpływu wypowiedzenia do siedziby Dostawcy Usług lub Biura Obsługi Klienta. Wypowiedzenie powinno zostać złożone na piśmie, elektronicznie lub w formie dokumentowej na adres: wypowiedzenia@vectra.pl. Pismo składane przez Abonenta powinno zostać przesłane na adres siedziby Dostawcy Usług lub Biura Obsługi Klienta, których dane kontaktowe zawarte są na Stronie WWW Dostawcy Usług.

3.29. Dostawca Usług może dochodzić odszkodowania w przypadku, gdy Umowa została wypowiedziana przez Abonenta lub przez Dostawcę Usług z winy Abonenta, przed upływem Okresu Zobowiązania. Odszkodowanie to nie może przekroczyć sumy należnych Dostawcy Usług opłat abonamentowych za świadczone Usługi, za okres od dnia rozwiązania umowy do dnia upływu Okresu Zobowiązania. Odszkodowanie nie przysługuje w przypadku wypowiedzenia przez konsumenta Umowy przed rozpoczęciem przyłączenia go do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a w przypadku gdy przyłączenie nie jest wykonywane - przed rozpoczęciem świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz w następstwie cofnięcia przez Prezesa UKE prawa udzielonego Dostawcy Usług w przedmiocie wykorzystywania zasobów numeracji, jeżeli istnieje bezpośrednie zagrożenie naruszenia w krótkim czasie interoperacyjności lub ciągłości świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych w publicznych sieciach telekomunikacyjnych albo naruszenie takie nastąpiło.

3.30. Umowa wygasa w przypadku:

a. śmierci Abonenta albo ustania bytu osoby prawnej (o ile w prawa Abonenta nie wstąpią inne osoby),

b. likwidacji bądź zaprzestania działalności gospodarczej przez Dostawcę Usług (o ile inne podmioty nie wejdą w prawa i obowiązki Dostawcy Usług w zakresie umożliwiającym dalsze wykonywanie Umowy),

c. utraty przez Dostawcę Usług uprawnień do świadczenia Usługi lub dostarczania Usługi/Treści Cyfrowej objętej Umową, w szczególności wymaganych zezwoleń (o ile inne podmioty nie wejdą w prawa i obowiązki Dostawcy Usług w zakresie umożliwiającym dalsze wykonywanie Umowy).

3.31. *Dostawca Usług ma prawo do rozwiązania Umowy lub Zawieszenia Świadczenia Usługi, w tym w zakresie Usług Dodatkowych lub Dodatkowych Opcji Usługi, w przypadku stwierdzenia korzystania z Usługi, Usługi Dodatkowej lub Dodatkowych Opcji Usługi niezgodnego z prawem lub Warunkami Umowy, w tym również określonymi w Regulaminie, Regulaminie Szczegółowym lub odrębnym regulaminie Usług Dodatkowych.*

3.32. *Dostawca Usług dopuszcza możliwość rozwiązania Umowy w zakresie pojedynczej Usługi objętej Ofertą Wiązaną.*

3.33. *Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy dostęp do konta poczty elektronicznej oraz Strony WWW udostępnionych w zasobach Dostawcy Usług i konta poczty głosowej Abonenta zostaje zablokowany, a znajdujące się tam dane są przechowywane i usuwane zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.*

4. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

4.1. *Dostawca Usług zapewnia zgodne z obowiązującymi w Polsce normami parametry sygnału telekomunikacyjnego dostarczanego do Gniazda Abonenckiego. W tym celu Dostawca Usług stosuje wewnętrzne procedury pomiaru i organizacji ruchu w Sieci polegające na stałym monitorowaniu obciążenia Sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów, współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę w przypadku Usług świadczonych przy wykorzystaniu sieci innego operatora, zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. Stosowane procedury mają na celu zachowania jakości świadczonych Usług.*

4.2. *Dostawca Usług zobowiązuje się dochować należytej staranności w celu zapewnienia właściwej jakości świadczonych Usług, odpowiedniej do posiadanych możliwości sprzętowych i technicznych, z zachowaniem standardów świadczenia Usług, określonych w specyfikacji technicznej. Specyfikacja techniczna oraz dane o jakości Usług publikowane są dodatkowo na Stronie http://www.vectra.pl/o-nas/jakosc*

Zapewnianie właściwej jakości świadczonych Usług oznacza spełnianie co najmniej minimalnych wymogów, co do ich jakości, określonych poniżej.

Dostawca Usług gwarantuje dla wszystkich Usług, w tym Usług telekomunikacyjnych minimalne poziomy jakości:

Wskaźnik	**Minimalna wartość**
Bezprzerwowy czas dostępności/świadczenia Usług	od 90%
Czas podłączenia Usług, w tym telekomunikacyjnych	14 dni
Czas podłączenia Usług, w tym telekomunikacyjnych w technologii XGS-PON	30 dni
Wskaźnik poprawności faktur z ostatnich 6 miesięcy w zakresie wysokości Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej	96%

4.3. *Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi, Usługi Dodatkowej lub Dodatkowych Opcji Usługi w zakresie i na warunkach zgodnych z Umową, Regulaminem, Regulaminami Szczegółowymi, Cennikiem oraz odrębnymi regulaminami Usług Dodatkowych, a także przepisami prawa.*

4.4. *Abonent jest zobowiązany do:*

a. *udostępnienia na żądanie Dostawcy Usług Lokalu w zakresie, jaki jest niezbędny do kontroli stanu technicznego, funkcjonowania Przyłącza lub wymiany Urządzenia Abonenckiego, wynikającej w szczególności ze zmiany technologii świadczenia Usługi lub sposobu kodowania Programów. Osoby przeprowadzające kontrolę zobowiązane są - na żądanie Abonenta - okazać pisemne umocowanie do dokonania czynności określonych wyżej,*

b. *używania Urządzenia Abonenckiego zgodnego z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.*

4.5. *Naruszeniem warunków Umowy przez Abonenta jest:*

a. *dołączanie do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy prawa lub urządzeń nieprzeznaczonych do dołączania do sieci telekomunikacyjnej,*

b. *dołączanie do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych w punktach niebędących jej zakończeniem,*

c. *korzystanie z Sieci w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem i mogący powodować zakłócenia w jej działaniu lub mające negatywne konsekwencje dla innych użytkowników,*

d. *samowolna ingerencja ze strony Abonenta w Przyłącze, jego uszkodzenie lub nieuprawniona rozbudowa,*

e. *udostępnienie Przyłącza lub Urządzenia Abonenckiego, lub sygnału, choćby nieumyślnie, osobom trzecim bez zgody Dostawcy Usług, w tym podłączenie dodatkowego urządzenia do Przyłącza lub umożliwienie korzystania z Usługi za pomocą Sieci poza Lokalem,*

f. *dokonywanie jakichkolwiek zmian technicznych (programowych lub sprzętowych) w udostępnionym Urządzeniu Abonenckim, w tym także używanie niezgodnie z przeznaczeniem, łamanie zabezpieczeń, przerabianie lub kopiowanie Karty Dostępu Warunkowego i innych Urządzeń Abonenckich,*

g. *podłączenie nieautoryzowanego Urządzenia Abonenckiego bez wykupienia przez Abonenta stosownej Usługi Dodatkowej określonej w aktualnym Cenniku,*

h. *korzystaniu z Usług, Usług Dodatkowych lub Dodatkowych Opcji Usługi z naruszeniem przepisów prawa, w szczególności dostarczania przez Abonenta treści o charakterze bezprawnym.*

4.6. *Naruszenie postanowień pkt 4.4. i 4.5. oraz dopuszczenie się naruszeń określonych w pkt 6.7. może skutkować:*

a. *Zawieszeniem Świadczenia usługi,*

b. *zablokowaniem dostępu do Usługi, Usługi Dodatkowej lub Dodatkowych Opcji Usługi*

4.7. *W przypadku naruszeń warunków Umowy przez Abonenta stanowiących naruszenie prawa, mogących skutkować po stronie Dostawcy Usług wyrządzeniem znacznej szkody lub powodujących znaczne utrudnienia w korzystaniu z usług innym Abonentom Dostawcy Usług, Dostawca Usług może zastosować sankcje opisane w pkt. 4.6. bez wcześniejszego wezwania Abonenta do zaniechania naruszeń, informując go jednocześnie w formie pisemnej, drogą elektroniczną lub za pomocą innych środków porozumiewania na odległość o przyczynie zaprzestania świadczenia usług. Jednocześnie Dostawca Usług może wezwać Abonenta do przywrócenia stanu zgodnego z Umową w ciągu 7 dni. Jeżeli w wyznaczonym terminie Abonent nie zrealizuje ww. żądania lub przywrócenie stanu zgodnego z Umową nie będzie możliwe, wówczas Dostawca Usług uprawniony będzie do wypowiedzenia Abonentowi Umowy w trybie pkt. 3.28. niniejszego Regulaminu.*

4.8. *W przypadku naruszenia Warunków Umowy przez Abonenta w innym zakresie niż wskazany w pkt. 4.7, Abonent wzywany będzie na piśmie, drogą elektroniczną lub za pomocą innych środków porozumiewania na odległość do niezwłocznego zaprzestania działań niezgodnych z Warunkami Umowy, w terminie nie krótszym niż 7 dni. W przypadku przywrócenia przez Abonenta stanu zgodnego z Warunkami Umowy w podanym wyżej terminie Spółka przywróci mu świadczenia usług zgodnie z Warunkami Umowy w terminie nie dłuższym niż 7 dni. W przypadku braku przywrócenia przez Abonenta stanu zgodnego z Warunkami Umowy Dostawca Usług uprawniony będzie do wypowiedzenia Abonentowi Umowy w trybie pkt. 3.28. niniejszego Regulaminu.*

4.9. *Zastosowanie przez Dostawcę Usług sankcji, o których mowa w pkt. 4.6. lit. b. nie uchybia obowiązkowi uiszczania Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej za okres do dnia rozwiązania Umowy oraz kary umownej z tytułu naruszenia Warunków Umowy, określonej w Cenniku. Abonent w uzasadnionych przypadkach może wystąpić o obniżenie kary umownej. Dostawca Usług może domagać się ponadto zwrotu kosztów przywrócenia Przyłącza do stanu poprzedniego lub odszkodowania z tytułu zniszczenia Przyłącza.*

4.10. *Dostawca Usług w przypadku zagrożenia naruszeniem lub podatnością na wystąpienie naruszenia, które mogą mieć wpływ na usługi świadczone Abonentowi, będącemu konsumentem:*

a. *uwzględnia możliwość wystąpienia sytuacji szczególnego zagrożenia,*

b. *zapewnia środki techniczne i organizacyjne zapewniające poufność, integralność, dostępność i autentyczność przetwarzanych danych, a także poziom bezpieczeństwa adekwatny do poziomu zidentyfikowanego ryzyka, minimalizujące w szczególności wpływ, jaki na sieci telekomunikacyjne, usługi komunikacji elektronicznej lub podmioty korzystające z tych sieci lub usług może mieć wystąpienie sytuacji szczególnego zagrożenia z uwzględnieniem aktualnego stanu wiedzy technicznej oraz kosztów wprowadzenia tych środków,*

c. *podejmuje środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami. Podjęte środki zapewniają poziom bezpieczeństwa odpowiedni do stopnia ryzyka, przy uwzględnieniu najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków,*

d. *ewidencjonuje i gromadzi rezerwy przeznaczone na utrzymanie ciągłości świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych i ich odtworzenie w sytuacji szczególnego zagrożenia oraz współpracuje z dostawcami sprzętu oraz usług serwisowych i naprawczych,*

e. *informuje użytkowników o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia lub podatności na wystąpienie naruszenia sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Dostawcę Usług, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa.*

4.11. *Dostawca Usług w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa sieci lub usług podejmuje proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych z usługami świadczonymi konsumentowi, w tym w szczególności poprzez:*

a. *eliminację naruszenia, która zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług,*

b. *przerwanie lub ograniczenie świadczenia usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu sieci, z którego następuje naruszenie zagrażające bezpieczeństwu sieci lub usług,*

c. *w przypadku utraty ciągłości dostarczania sieci lub usług odtwarzanie dostarczania publicznych sieci telekomunikacyjnych lub przywrócenie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.*

4.12. *Dostawca Usług przekazuje informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą lub Usługą Dodatkową, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych poprzez zamieszczenie ich na Stronach WWW:*

http://www.vectra.pl/pomoc/telewizja/pliki

http://www.vectra.pl/pomoc/internet/pliki

http://www.vectra.pl/pomoc/internet-mobilny/pliki

http://www.vectra.pl/pomoc/telefon/pliki

http://www.vectra.pl/pomoc/VOD/pliki

5. INSTALACJA PRZYŁĄCZA

5.1. Przyłącze przeznaczone jest do używania przez Abonenta na zasadach określonych w Regulaminie i Regulaminach Szczegółowych dla danej Usługi.

5.2. Podstawowym wyposażeniem Przyłącza jest jedno Gniazdo Abonenckie.

5.3. Abonent wyraża zgodę na wykonanie prac instalacyjnych, tj. wiercenie otworów, instalację niezbędnych elementów Przyłącza i położenie kabla.

5.4. Dostawca Usług zobowiązuje się do montażu Przyłącza w Lokalu zgodnie z zasadami sztuki budowlanej i obowiązującymi normami, do miejsca wskazanego przez Abonenta. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Gniazda Abonenckiego.

5.5. Abonent jest zobowiązany udostępnić Lokal w celu wykonania Instalacji w umówionym terminie.

5.6. Przygotowanie Lokalu do montażu Przyłącza jest obowiązkiem Abonenta i obejmuje przestawienie mebli i wyposażenia znajdującego się w Lokalu Abonenta w celu udostępnienia miejsca na Instalację Przyłącza i Urządzenia Abonenckiego.

5.7. W czasie Instalacji w Lokalu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

5.8. Prawidłowe wykonanie Instalacji i przekazanie Urządzenia Abonenckiego zostaje potwierdzone na dokumencie dostarczonym Abonentowi przez Dostawcę Usług w formie odpowiadającej Formie Zawarcia Umowy. Termin rozpoczęcia świadczenia Usługi określony jest w Umowie. Dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi jest moment Aktywacji Usługi.

5.9. Do dokonywania wszelkich zmian, konserwacji, montażu dodatkowych Gniazd Abonenckich, a także usuwania Awarii upoważnione są wyłącznie służby techniczne Dostawcy Usług.

5.10. Na wniosek Abonenta Przyłącze może być rozbudowane o większą liczbę Gniazd Abonenckich na warunkach i za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.

5.11. Warunki Instalacji i korzystania z Przyłącza dotyczące osób prawnych (w szczególności hoteli, pensjonatów, itp.) będą ustalane w Umowach zawartych z tymi podmiotami. W takich przypadkach, o ile Umowa nie ureguluje warunków świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych inaczej, zastosowanie będzie miał niniejszy Regulamin.

6. ZASADY KORZYSTANIA Z UDOSTĘPNIONYCH URZĄDZEŃ ABONENCKICH

6.1. Jeżeli jest to niezbędne do korzystania z Usługi lub Usługi Dodatkowej, Dostawca Usług udostępnia Abonentowi, na zasadach określonych w Regulaminie oraz Regulaminach szczegółowych odpowiednich dla każdej z usług, Urządzenia Abonenckie określone w Protokole Przekazania Urządzeń Abonenckich, stanowiącym integralną część Umowy. Za udostępnienie Urządzenia Abonenckiego może być naliczana opłata określona w Umowie.

6.2. Urządzenie Abonenckie, jeżeli w Umowie nie zostało to określone inaczej, stanowi własność Dostawcy Usług. Abonent ma prawo używania Urządzenia Abonenckiego przez okres trwania Umowy.

6.3. Abonent jest zobowiązany do używania wyłącznie Urządzeń Abonenckich przekazanych przez Dostawcę Usług i o numerach seryjnych znanych Dostawcy Usług. W przypadku Usługi Dostępu do Internetu Mobilnego, Dostawca Usług dopuszcza korzystanie przez Abonenta z własnego modemu.

6.4. Abonent nie jest upoważniony do rozporządzania ani dysponowania Urządzeniem Abonenckim, w szczególności nie ma prawa udostępniania go (odpłatnie lub nieodpłatnie) osobom trzecim.

6.5. Abonent zobowiązany jest do korzystania z Urządzenia Abonenckiego w sposób zgodny z jego przeznaczeniem, do utrzymywania go w stanie niepogorszonym, nieprzekraczającym zużycia wynikającego z normalnej eksploatacji. Abonent nie ma prawa dokonywać w Urządzeniu Abonenckim jakichkolwiek zmian technicznych (programowych, ani sprzętowych) niezleconych przez Dostawcę Usług. Wszelkie nieprawidłowości w pracy Urządzenia Abonenckiego należy niezwłocznie zgłaszać Dostawcy Usług.

6.6. Abonent nie ma prawa łamać zabezpieczeń, przerabiać, ani kopiować Karty Dostępu Warunkowego. Abonent obowiązany jest do zabezpieczania przed nieuprawnionym użyciem przez niepowołane podmioty udostępnionych przez Dostawcę Usług haseł, loginów i innych danych umożliwiających korzystanie z Usług lub Usług Dodatkowych, w szczególności Numeru PIN i ponosić będzie wszelką odpowiedzialność wobec Dostawcy Usług i innych podmiotów za udostępnienie tychże danych, choćby nieumyślnie, podmiotom niepowołanym.

6.7. W przypadku naruszenia Warunków Umowy przez Abonenta, w tym również określonych w Regulaminie lub Regulaminach Szczegółowych, a w szczególności, gdy:

a. Abonent używa Urządzenia Abonenckiego stanowiącego własność Dostawcy Usług po rozwiązaniu/wygaśnięciu Umowy,

b. Abonent używa Urządzeń Abonenckich nie przekazanych przez Dostawcę Usług i o numerach seryjnych nie znanych Dostawcy Usług, z wyjątkiem Usługi Dostępu do Internetu Mobilnego, odnośnie której Dostawca Usług dopuszcza korzystanie przez Abonenta z własnego modemu,

c. Abonent udostępnia Urządzenia Abonenckie (odpłatnie lub nieodpłatnie) osobom trzecim,

d. Abonent korzysta z Urządzenia Abonenckiego w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem, w sposób powodujący jego pogorszenie, przekraczający zużycie wynikające z normalnej eksploatacji,

e. Abonent w Urządzeniu Abonenckim dokonuje jakichkolwiek zmian technicznych (programowych, sprzętowych) niezleconych przez Dostawcę Usług,

f. Abonent łamie zabezpieczenia, przerabia lub kopiuje Kartę Dostępu Warunkowego,

g. Abonent dokonuje naruszeń określonych w pkt 4.4. i 4.5. Regulaminu.

Dostawca Usług może podjąć działania określone w pkt 4.6 oraz naliczyć kary i opłaty, określone w Cenniku.

Dostawca Usług uprawniony jest do natychmiastowej dezaktywacji Urządzenia Abonenckiego bez zachowania obowiązku wcześniejszego powiadomienia Abonenta, względnie do zablokowania i unieważnienia Karty Dostępu Warunkowego lub Zawieszenia Świadczenia Usług w inny sposób.

6.8. Otrzymanie Urządzenia Abonenckiego w stanie umożliwiającym dostęp do Usług lub Usług Dodatkowych zostaje potwierdzone na dokumencie dostarczonym Abonentowi przez Dostawcę Usług w formie odpowiadającej Formie Zawarcia Umowy. Z chwilą otrzymania Urządzenia Abonenckiego na Abonenta przechodzi ryzyko jego utraty lub uszkodzenia.

6.9. Wymiana Urządzenia Abonenckiego następuje:

a. nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się w trakcie Instalacji lub w okresie eksploatacji tego urządzenia ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w nim przed przekazaniem Abonentowi oraz w przypadku zmiany technologii świadczenia Usług,

b. odpłatnie w przypadku utraty lub uszkodzeń będących następstwem używania Urządzenia Abonenckiego niezgodnie z warunkami Umowy lub jego przeznaczeniem. W takim przypadku Abonent ponosi koszt naprawy Urządzenia Abonenckiego lub jego wymiany w wysokości określonej w Cenniku. O przypadku utraty bądź uszkodzenia Urządzenia Abonenckiego Abonent powinien powiadomić Dostawcę Usług w przeciągu 2 dni od uzyskania wiadomości o zaistnieniu zdarzenia, jednego z Kanałów Kontaktu: Centrum Obsługi Klienta (poprzez kontakt telefoniczny) lub Biura Obsługi Klienta/ Salonu Firmowego (poprzez kontakt osobisty, mailowy lub telefoniczny), których dane kontaktowe zawarte są na Stronie WWW Dostawcy Usług,

c. odpłatnie w sytuacji zmiany zakresu Usługi, Usługi Dodatkowej lub Dodatkowych Opcji Usługi wymagającej zmiany Urządzenia Abonenckiego, w wysokości określonej w Cenniku.

6.10. W terminie 14 dni od daty rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy albo zmiany Urządzenia Abonenckiego, Abonent zobowiązany jest zwrócić Urządzenie Abonenckie Dostawcy Usług w stanie nie gorszym, niż wynikający z normalnej eksploatacji, dostarczając je na własny koszt do Biura Obsługi Klienta.

6.11. Na wniosek Abonenta Dostawca Usług może odpłatnie odebrać Urządzenie Abonenckie z Lokalu. Abonent uiszcza opłatę za usługę odbioru Urządzenia Abonenckiego w wysokości określonej w Cenniku.

6.12. W przypadku, gdy sprawne Urządzenie Abonenckie zostanie zwrócone pomiędzy 14-tym a 180-tym dniem po dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy albo zmiany Urządzenia Abonenckiego, a Dostawca Usług obciążył już Abonenta opłatą za niezwrócone Urządzenie Abonenckie, wówczas Dostawca Usług anuluje obowiązek uiszczenia tej opłaty. W przypadku anulowania tego obowiązku uiszczona opłata podlega zwrotowi. Zwrot należności następuje w formie przelewu środków pieniężnych na konto bankowe lub przekazem pocztowym na wskazany adres na koszt Abonenta. Zwrot należności zostanie wykonany w przypadku niezalegania z jakimikolwiek płatnościami wobec Dostawcy Usług, a w przypadku istnienia zaległości, w tym w szczególności opłaty za nieterminowe zwrócenie Urządzenia Abonenckiego, kwota należności będzie w pierwszej kolejności zaliczona na poczet ich uregulowania. W przypadku anulowania opłaty za niezwrócone Urządzenie Abonenckie Dostawca Usług nalicza opłatę z tytułu nieterminowego zwrócenia sprawnego Urządzenia Abonenckiego. Naliczenie opłaty za nieterminowe zwrócenie sprawnego Urządzenia Abonenckiego dotyczy odrębnie każdego Urządzenia Abonenckiego przekazanego Abonentowi do używania. Odpowiednie opłaty umowne, określone w Cenniku lub Informacjach Przedumownych, naliczane są niezależnie i ulegają zsumowaniu.

6.13. W przypadku uchybienia terminowi zwrotu Urządzenia Abonenckiego po 180 dniach od daty rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, Abonent zobowiązany jest do zapłaty odszkodowania w formie opłaty za każde niezwrócone lub zwrócone uszkodzone w tym terminie Urządzenie w wysokości określonej w Cenniku lub Informacjach Przedumownych. Zwrot Urządzenia Abonenckiego po tym terminie nie powoduje anulowania nałożonej opłaty.

6.14. W przypadku dostarczenia uszkodzonego lub niekompletnego Urządzenia Abonenckiego, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty kwoty określonej w Cenniku lub Informacjach Przedumownych.

6.15. Jeżeli wysokość szkody Dostawcy Usług przewyższa wysokość opłaty (kary umownej), Dostawcy Usług przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość opłaty (kary umownej).

6.16. Dostawca Usług ma prawo do wprowadzenia lub wymiany używanego przez Abonenta Urządzenia Abonenckiego oraz wprowadzenia lub aktualizacji jego oprogramowania. Z powodu wprowadzenia lub wymiany Urządzenia Abonenckiego bądź też wprowadzenia lub aktualizacji jego oprogramowania Abonentowi nie przysługują roszczenia wobec Dostawcy Usług.

7. USŁUGI SERWISOWE I USUWANIE AWARII

7.1. W celu realizacji Umowy Dostawca Usług świadczy Abonentowi usługi serwisowe polegające na:

a. nadzorze nad stanem technicznym Sieci mającym na celu zagwarantowanie ciągłego zasilania wszystkich aktywnych Gniazd Abonenckich i urządzeń końcowych w sygnał telekomunikacyjny,

b. okresowych przeglądach wszystkich elementów Sieci i ewentualnych wymaganych regulacjach,

c. *podejmowaniu działań zmierzających do zabezpieczenia Sieci przed ingerencją osób niepowołanych,*

d. *asyście technicznej obejmującej udzielanie informacji dotyczących konfiguracji, instalacji Urządzenia Abonenckiego,*

e. *dokonywaniu w Lokalu czynności związanych z konfiguracją lub instalacją Urządzenia Abonenckiego i inną czynnością uzgodnioną uprzednio z Abonentem,*

f. *dokonywaniu odbioru Urządzenia Abonenckiego na życzenie Abonenta.*

7.2. Aktualny Cennik zawierający informacje o kosztach Usług Serwisowych dostępny jest w Biurach Obsługi Klienta oraz na Stronie WWW Dostawcy Usług. Za usługi serwisowe, wymienione w pkt. 7.1 lit. e, f oraz za Wezwanie Serwisanta, w tym Bezpodstawne Wezwanie Serwisanta będzie pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku.

7.3. Dostawca Usług zobowiązuje się do podjęcia działań w celu usunięcia Awarii w możliwie najkrótszym czasie.

7.4. Abonent powinien zapewnić dostęp do miejsca wystąpienia Awarii, o ile jest podejrzenie, że miejsce jej występowania znajduje się w Lokalu lub innym miejscu kontrolowanym przez Abonenta, pod rygorem Zawieszenia Świadczenia Usług.

7.5. Awarie powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, wynikające choćby z nieumyślnego działania Abonenta będą usuwane na jego koszt.

7.6. Zapytania dotyczące Usługi serwisowej oraz zgłoszenia Awarii Usług mogą być dokonywane przez Abonenta za pomocą dedykowanych dla tej sytuacji Kanałów Kontaktu, tj. Biura Obsługi Klienta (poprzez kontakt osobisty, mailowy lub telefoniczny) lub Centrum Obsługi Klienta (poprzez kontakt telefoniczny), których dane kontaktowe zawarte są na Stronie WWW Dostawcy Usług.

7.7. Poinformowanie Dostawcy Usług o zauważonej Awarii nie wyklucza możliwości jednoczesnego złożenia reklamacji z tytułu nienależytego świadczenia usługi w tym Usługi komunikacji elektronicznej.

7.8. Celem skutecznego dokonania diagnozy i niezwłocznego usunięcia Awarii zaleca się zgłaszanie stwierdzonej Awarii z miejsca świadczenia usługi. Nie wyklucza to możliwości zgłaszania Awarii z innego miejsca.

7.9. W celu świadczenia usług serwisowych Abonent obowiązany jest udzielić Dostawcy Usług w niezbędnym zakresie informacji dotyczących m.in.: numeru klienta (numeru Umowy), numeru Karty Dostępu Warunkowego, numeru seryjnego, numeru oprogramowania, rodzaju dekodera telewizji cyfrowej, MAC adresu modemu i karty sieciowej, rodzaju systemu operacyjnego, oprogramowania zainstalowanego na komputerze Abonenta oraz rodzajów i liczby sprzętu zainstalowanego w Lokalu.

7.10. Dokonywanie przez Dostawcę Usług konserwacji i modernizacji Sieci może spowodować brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub nienależytą jego jakość.

7.11. O planowanej konserwacji lub modernizacji Sieci, mogącej spowodować brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub nienależytą jego jakość, Abonent zostanie powiadomiony za pośrednictwem przynajmniej jednego z Kanałów Kontaktu, tj.:

• Strony WWW Dostawcy Usług,

• poczty elektronicznej,

• Kanału Informacyjnego.

8. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

8.1. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji. Reklamację złożoną przez osobę nieuprawnioną pozostawia się bez rozpoznania.

8.2. Reklamacje mogą dotyczyć:

a. *niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, w tym niezapewniania właściwej jakości świadczonych usług (minimalnej jakości Usług) określonych w punkcie 4.2.*

b. *nieprawidłowego ustalenia należności z tytułu świadczenia usługi lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku,*

c. *niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi.*

8.3. Reklamację wnosi się:

a. *w formie pisemnej na adres Biura Obsługi Klienta lub Centrum Obsługi Klienta;*

b. *ustnie do protokołu;*

c. *telefonicznie;*

d. *na adres poczty elektronicznej kontakt@vectra.pl lub przy użyciu formularza zgłoszeniowego znajdującego sie na Stronie WWW Dostawcy Usług.*

8.4. Reklamacja usługi komunikacji elektronicznej lub fakultatywnego obciążania rachunku zawiera w szczególności:

a. *imię i nazwisko albo nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;*

b. *określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;*

c. *przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;*

d. *przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę Usług lub adres miejsca zakończenia sieci;*

e. *datę zawarcia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi;*

f. *wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub z przepisów prawa - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty;*

g. *numer rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności;*

h. *sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;*

i. *podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.*

8.4.[1] Reklamacja Usługi/Treści Cyfrowej powinna zawierać następujące informacje:

a. *imię i nazwisko (nazwę) Abonenta oraz adres zamieszkania albo jego siedziby,*

b. *określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,*

c. *przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,*

d. *Numer Ewidencyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę Usług lub adres miejsca Zakończenia Sieci (jeżeli dotyczy)*

e. *datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi,*

f. *numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności.*

8.5. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych odpowiednio w punktach 8.4. lub 8.4.[1], Dostawca Usług, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia w terminie 7 dni, wskazując zakres tego uzupełnienia z pouczeniem, że nie uzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

8.6. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w pkt 8.4. lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Dostawca Usług traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

8.7. W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu przyjęcia reklamacji w Biurze Obsługi Klienta, upoważniony pracownik Dostawcy Usług przyjmujący reklamację potwierdza niezwłocznie jej przyjęcie na trwałym nośniku.

8.8. W przypadku wniesienia reklamacji Usługi komunikacji elektronicznej telefonicznie, korespondencyjnie lub drogą elektroniczną Dostawca Usług potwierdza jej złożenie w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy Usług rozpatrującej reklamację (dotyczy to także sytuacji opisanej w pkt 8.7) i jest przekazywane Abonentowi na trwałym nośniku. Powyższego postanowienia nie stosuje się w przypadku nadania odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

8.8.[1] W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu, Dostawca Usług sporządza protokół ze złożenia reklamacji, obejmujący co najmniej informacje, o których mowa w pkt. 8.4. lit. a-c. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana Abonentowi na trwałym nośniku.

8.9. Reklamacja Usługi komunikacji elektronicznej może być wniesiona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego określonego w Umowie, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi albo od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia rachunku/faktury zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku. Reklamację wniesioną po upływie terminów, o których mowa w zdaniu poprzednim, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca Usług powiadamia niezwłocznie Abonenta.

8.10. W przypadku uznania reklamacji, Dostawca Usług rozliczy z Abonentem kwotę wynikającą z uznanej reklamacji. Rozliczenie kwoty należnej z tytułu uwzględnienia reklamacji dotyczącej przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności następuje w formie przelewu środków pieniężnych na konto bankowe lub przekazem pocztowym na wskazany adres, chyba że Abonent zwróci się o dokonanie rozliczenia w formie zaliczenia tej kwoty na poczet przyszłych należności z tytułu świadczenia Usługi. Odszkodowanie lub zwrot innej należności zostanie wykonany w przypadku niezalegania z jakimikolwiek płatnościami wobec Dostawcy Usług, w przypadku istnienia zaległości, kwota odszkodowania lub innej należności będzie w pierwszej kolejności zaliczona na poczet ich uregulowania.

8.11. Dostawca Usług jest zobowiązany rozpatrzyć:

a. *reklamację Usługi komunikacji elektronicznej w terminie 30 dni od dnia wniesienia reklamacji*

b. *reklamację Usługi Dodatkowej, niebędącej usługą komunikacji elektronicznej w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji.*

Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem terminu przez Dostawcę Usług odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

8.12. Dostawca Usług przekazuje Abonentowi wezwanie do uzupełnienia braków formalnych reklamacji oraz odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji, a gdyby nie został on określony - w sposób określony w dokumentacji umownej, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania Umowy albo w sposób, w jaki została złożona reklamacja.

8.13. [usunięty]

8.14. *W przypadku, gdy Dostawca Usług nie uwzględnił reklamacji, w odpowiedzi wskazuje uzasadnienie faktyczne i prawne zajętego przez siebie stanowiska. Jeśli odpowiedź na reklamację wskazaną w zdaniu poprzedzającym jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana Abonentowi przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób*

8.15. *Odpowiedź reklamacyjna jest ostatecznym rozstrzygnięciem w sprawie wyczerpuje drogę wewnętrznego postępowania reklamacyjnego. Po jego zakończeniu Abonent ma prawo dochodzenia swoich roszczeń na drodze postępowania sądowego. Dodatkowo, spór cywilnoprawny między Abonentem, będącym konsumentem a Dostawcą Usług może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez właściwy podmiot uprawniony:*

a. *Prezesa UKE w sprawach dotyczących Usług komunikacji elektronicznej - strona internetowa Prezesa UKE, jako podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów, znajduje się pod adresem www.uke.gov.pl, lub*

b. *Inspekcji Handlowej w sprawach dotyczących Usług Dodatkowych niebędących Usługą komunikacji elektronicznej - adresy stron internetowych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, jako podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów, znajdują się pod adresem www.uokik.gov.pl/wojewodzkie_inspektoraty_inspekcji_handlowej.php#faq4685*

Zasady i tryb postępowania w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów reguluje ustawa Prawo komunikacji elektronicznej (art. 383-385) w zakresie Usług komunikacji elektronicznej, ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz akty wykonawcze do tych ustaw.

8.16. *Odpowiedź na reklamację zawiera:*

a. *nazwę i dane kontaktowe Dostawcy Usług rozpatrującego reklamację, umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym: numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej Dostawcy Usług, który umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników,*

b. *datę złożenia reklamacji,*

c. *informację o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji,*

d. *w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności wynikającej z Umowy lub z przepisów prawa - wskazanie wysokości kwot odszkodowania lub innej należności oraz:*
   - *terminu ich wypłat, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo*
   - *informacji, że kwoty te zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności,*

e. *w przypadku przyznania kwoty zwrotu należności wynikającej z tytułu usługi fakultatywnego obciążania rachunku - wskazanie wysokości tej kwoty i:*
   - *terminu jej wypłaty, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo*
   - *informacji, że kwota ta zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności,*

f. *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 w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,*

8.17. *Jeżeli wysłana przez Dostawcę Usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Dostawca Usług, na żądanie Abonenta, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób wskazany przez Abonenta w tym żądaniu.*

8.18. *W przypadku gdy w następstwie złożonej reklamacji spór nie został rozwiązany, Dostawca Usług przekazuje Abonamentowi na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o zamiarze, zgodzie albo odmowie udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.*

9. ZMIANY PO STRONIE ABONENTA, ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG

9.1. *W przypadku wszczęcia w stosunku do Abonenta, pozostającego osobą prawną, postępowania układowego, likwidacyjnego, upadłościowego lub egzekucyjnego, Abonent zobowiązany jest niezwłocznie o powyższym fakcie poinformować Dostawcę Usług. Dostawca Usług niezwłocznie po otrzymaniu informacji o wszczęciu w stosunku do Abonenta któregokolwiek z tych postępowań może (w zakresie dopuszczonym przez prawo) uzależnić dalsze świadczenie Usług na rzecz Abonenta od złożenia przez niego zabezpieczenia w wysokości, formie i terminie wskazanym w wezwaniu, a w przypadku niespełnienia tych warunków wstrzymać usługi świadczone Abonentowi w oparciu o Umowę.*

9.2. *W przypadku zbycia Lokalu przez Abonenta lub utraty tytułu prawnego do Lokalu w inny sposób, Abonent może pod warunkiem otrzymania zgody Dostawcy Usług przekazać prawa i obowiązki wynikające z Umowy, na rzecz nabywcy praw do Lokalu, poprzez podpisanie umowy cesji w Biurze Obsługi Klienta, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia zbycia Lokalu lub utraty tytułu prawnego do Lokalu w inny sposób. Umowa cesji musi jednoznacznie wskazywać, która ze stron Umowy ponosi opłatę cennikową za cesję oraz zawierać oświadczenie cesjonariusza, że od dnia wejścia w życie postanowień cesji dobrowolnie wstępuje we wszelkie prawa i obowiązki wynikające z Umowy. W przypadku nieprzejęcia praw i obowiązków Abonenta przez nabywcę Lokalu, Umowa może być rozwiązana przez Abonenta jedynie w trybie przewidzianym w Regulaminie.*

9.3. *W przypadku opóźnienia Abonenta z uiszczeniem należności wobec Dostawcy Usług przez okres dłuższy niż 30 dni od daty wymagalności i braku dokonania wpłaty należności, Dostawca Usług ma prawo ograniczenia świadczenia usług wobec Abonenta, za uprzednim powiadomieniem Abonenta przez Dostawcę Usług o takim zamiarze, w terminie 7 dni od doręczenia tego powiadomienia. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa wyżej, Dostawca Usług może ograniczyć świadczenie tej usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia usługi Abonent nie zapłacił zaległych należności, Dostawca Usług niezwłocznie powiadamia tego abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia Abonent nie zapłaci zaległych należności, Dostawca Usług może zawiesić świadczenie usługi. Zawieszenie to skutkuje możliwością korzystania przez abonenta jedynie z połączeń na numery alarmowe.*

Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, Dostawca Usług powiadamia tego abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi, Dostawca Usług może zawiesić świadczenie tej usługi.

Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej nie ustały przyczyny jej zawieszenia, Dostawca Usług powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia umowy z winy abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku gdy abonent nie zapłaci zaległych należności. W takim przypadku Abonent zobowiązany będzie do zapłaty zaległych należności oraz odszkodowania, o którym mowa w pkt. 3.29. Regulaminu, o ile Umowa została zawarta na Warunkach Promocyjnych z Okresem Zobowiązania.

Powiadomienia, o których mowa w niniejszym punkcie, Dostawca Usług wysyła do Abonenta na trwałym nośniku (w tym w formie elektronicznej, telefonicznej i innej formie przyjętej do komunikacji z Abonentami).

W przypadku Zawieszenia Świadczenia usługi dotyczącego Umowy na Warunkach Promocyjnych Okres Zobowiązania ulega przedłużeniu o czas Zawieszenia Świadczenia Usługi w zakresie, w jakim nie narusza to art. 301 Prawo komunikacji elektronicznej.

Jeżeli przed złożeniem Abonentowi przez Dostawcę Usług wypowiedzenia Umowy Abonent ureguluje całość zaległej należności wraz z należnymi odsetkami, Dostawca Usług wznowi świadczenie usług na rzecz Abonenta w terminie 3 dni od dnia otrzymania płatności.

9.4. *Dostawca Usług na wniosek Abonenta dokonuje Zawieszenia Świadczenia Usługi na okres nieprzekraczający trzech kolejnych miesięcy. Wniosek o Zawieszenie Usługi winien być zgłoszony do Biura Obsługi Klienta, Centrum Obsługi Klienta lub siedziby Dostawcy Usług. Za Zawieszenie Świadczenia Usługi na wniosek Abonenta pobierana jest opłata wynikająca z Cennika. W okresie Zawieszenia Świadczenia Usługi Abonent zwolniony jest z obowiązku uiszczania na rzecz Dostawcy Usług opłat wymienionych w pkt. 7. lit. c., d., e. i f. Ogólnych Warunków Umowy. W przypadku Zawieszenia Świadczenia Usługi dotyczącego Umowy na Warunkach Promocyjnych Okres Zobowiązania promocji ulega przedłużeniu o czas Zawieszenia Świadczenia Usługi w zakresie, w jakim nie narusza to art. 301 Prawa komunikacji elektronicznej. Zawieszenie Świadczenia Usługi na wniosek Abonenta może nastąpić w przypadku niezalegania z jakimikolwiek płatnościami wobec Dostawcy Usług.*

9.5. *Zawieszenie Świadczenia Usługi na wniosek Abonenta może nastąpić tylko dwa razy w okresie 12 kolejnych miesięcy, przy czym okres pomiędzy kolejnymi zawieszeniami nie może być krótszy niż 3 Okresy Rozliczeniowe.*

10. UDOGODNIENIA PRZEZNACZONE DLA OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI, W TYM Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

10.1. *Dostawca Usług, w tym publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej w rozumieniu Prawa komunikacji elektronicznej, zapewnia ich dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami, poprzez udogodnienia opisane w niniejszym rozdziale.*

10.2. *Dostawca Usług w wybranych Biurach Obsługi Klienta/Salonach Firmowych, wskazanych na liście, o której mowa w pkt 10.11, zapewnia obsługę osób ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami, na stanowiskach wyposażonych w:*

a. *urządzenia umożliwiające komunikację z osobami z niepełnosprawnością narządu słuchu lub mowy, w tym z możliwością zdalnego dostępu online do usługi tłumacza polskiego języka migowego,*

b. *urządzenia umożliwiające komunikację pracowników tych placówek z osobami z niepełnosprawnością narządu wzroku.*

10.3. *Dostawca Usług zapewnia bezpłatnie urządzenia, o których mowa w pkt 10.2, w wybranych Biurach Obsługi Klienta/Salonach Firmowych, w godzinach pracy tych placówek, a zdalny dostęp online do usługi tłumacza polskiego języka migowego z poziomu strony internetowej Dostawcy Usług – w godzinach pracy infolinii Dostawcy Usług w sposób bezpośredni, w formie rozmowy.*

10.4. *W wybranych Biurach Obsługi Klienta/Salonach Firmowych Dostawca Usług zapewnia osobom z niepełnosprawnością narządu wzroku bezpłatny dostęp do urządzeń, o których mowa w pkt 10.2 lit. b, oraz obsługę takich osób poza kolejnością.*

10.5. *Dostawca Usług zapewnia udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami, polegające na przystosowaniu wybranych Biur Obsługi Klienta/Salonów Firmowych do obsługi osób z niepełnosprawnością narządu ruchu oraz obsługę takich osób poza kolejnością.*

10.6. *Przy zawieraniu Umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami, oraz na każde żądanie takiej osoby Dostawca Usług oferuje, w swoich Biurach Obsługi Klienta/Salonach Firmowych, telefonicznie lub za pośrednictwem zdalnego dostępu online do tłumacza polskiego języka migowego, pomoc osoby reprezentującej Dostawcę Usług we właściwym skonfigurowaniu Urządzenia Abonenckiego lub uruchomieniu świadczonej Usługi. Pomoc jest bezpłatna.*

10.7. *Na żądanie osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnością, Dostawca Usług doręcza informacje przedumowne, zwięzłe podsumowanie*

warunków umowy oraz pozostałe informacje wymagane w Umowie o świadczenie publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej, na trwałym nośniku, na wskazany w tym żądaniu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej, w postaci wybranej przez tę osobę spośród następujących:

a. *na nośniku elektronicznym, w formacie tekstowym lub w formie dostępnej cyfrowo nadającej się do odczytu maszynowego albo*

b. *na papierze, przy użyciu dużej czcionki o wielkości nie mniejszej niż 14 punktów albo*

c. *w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną – w formacie tekstowym lub w formie dostępnej cyfrowo nadającej się do odczytu maszynowego.*

10.8. Na żądanie osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnością, Dostawca Usług doręcza wzorce dokumentów stosowanych w celu zawarcia Umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej, na wskazany w żądaniu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej, w postaci wybranej przez tę osobę spośród wskazanych w pkt 10.7 lit. a–c.

10.9. W swoich Biurach Obsługi Klienta/Salonach Firmowych oraz na stronie internetowej www.vectra.pl/udogodnienia-dla-osob-z-niepełnosprawnościami Dostawca Usług udostępnia wzorce dokumentacji abonenckiej stosowane w celu zawarcia Umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej. Dostawca Usług udostępnia powyższe na papierze, przy użyciu dużej czcionki o wielkości nie mniejszej niż 14 punktów lub w formie dostępnej cyfrowo nadającej się do odczytu maszynowego.

10.10. Na żądanie Abonenta ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnością, Dostawca Usług doręcza informacje o wszystkich oferowanych udogodnieniach dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnością, na trwałym nośniku, na wskazany w żądaniu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej. Dostawca Usług doręcza informacje w postaci wybranej przez Abonenta spośród wskazanych w pkt 10.7 lit. a–c.

10.11. W swoich Biurach Obsługi Klienta/Salonach Firmowych oraz na stronie internetowej www.vectra.pl/udogodnienia-dla-osob-z-niepełnosprawnościami Dostawca Usług udostępnia informacje o wszystkich oferowanych udogodnieniach dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami, oraz listę Biur Obsługi Klienta/Salonów Firmowych przystosowanych do obsługi tych osób. Dostawca Usług udostępnia powyższe na papierze, przy użyciu dużej czcionki o wielkości nie mniejszej niż 14 punktów lub w formie dostępnej cyfrowo nadającej się do odczytu maszynowego. Na żądanie tych osób Dostawca Usług udostępnia w Biurze Obsługi Klienta/Salonie Firmowym, w którym zgłoszono żądanie, także informacje o świadczonych Usługach i zapewnieniu ich dostępności dla tych osób oraz zapewnia możliwość wydruku wszystkich informacji, o których mowa w niniejszym punkcie.

10.12. Dostawca Usług na żądanie osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnością, będącej stroną Umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej zawieranej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, doręcza na trwałym nośniku, na wskazany w żądaniu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej, informacje o danych zawartych na fakturze oraz podstawowy wykaz wykonanych usług, a także szczegółowy wykaz wykonanych usług, w postaci wybranej przez tę osobę spośród wskazanych w pkt 10.7 lit. a–c.

11. ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG

11.1. Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, Regulaminach Szczegółowych lub odrębnych regulaminach Usług Dodatkowych oraz właściwych przepisach prawa, w szczególności Prawie komunikacji elektronicznej, Ustawie o prawach konsumenta oraz Kodeksie cywilnym.

11.2. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za brak Usług oraz Usług Cyfrowych i Treści Cyfrowych, nienależytą jakość sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub jego całkowity brak lub szkody po stronie Abonenta, wynikające z:

a. *przyczyn niezależnych od Dostawcy Usług, takich jak: Siła Wyższa, działalność osób trzecich, za które Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności,*

b. *nielegalnego lub niezgodnego z Umową, Regulaminem, Regulaminem Szczegółowym lub odrębnym regulaminem Usługi Dodatkowej korzystania z Sieci, Usług, Usług Dodatkowych, Dodatkowych Opcji Usługi lub Usług Cyfrowych i Treści Cyfrowych,*

c. *uszkodzeń powstałych z przyczyn leżących po stronie Abonenta, przy czym usunięcie takich uszkodzeń następuje na wniosek i koszt Abonenta,*

d. *wadliwego działania Sprzętu Odbiorczego/Środowiska Cyfrowego Abonenta lub jego niedostosowania do obowiązujących standardów technicznych,*

e. *niewykonania przez Abonenta obowiązku współpracy w celu ustalenia, czy brak zgodności w odpowiednim czasie Usługi Cyfrowej lub Treści Cyfrowej z Umową, wynika z cech Środowiska Cyfrowego Abonenta.*

f. *braku zasilania energetycznego w miejscu świadczenia Usługi (w lokalu Abonenta),*

g. *uszkodzenia Urządzenia Abonenckiego z winy Abonenta do czasu przywrócenia jego poprawnego działania.*

11.3. Dostawca Usług nie jest zobowiązany do dokonywania napraw, modyfikacji i regulacji Sprzętu Odbiorczego należącego do Abonenta lub Środowiska Cyfrowego, z którego Abonent korzysta.

11.4. Dostawca Usług gwarantuje minimalne poziomy jakości usług dotyczące terminu uruchomienia usługi, w tym czasu wstępnego przyłączenia, oraz ciągłości świadczenia usługi, a także poprawności faktur, o których mowa w pkt 4.2. W przypadku:

a. *niedotrzymania terminu uruchomienia usługi, w tym czasu wstępnego przyłączenia, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 1/30 przewidzianej w Umowie Opłaty Abonamentowej;*

b. *niezachowania ciągłości świadczenia usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień przerwy w Świadczeniu usług, w wysokości 1/30 średniej Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, bądź w wysokości 1/30 należnej Opłaty Abonamentowe i Opłaty Powiązanej w przypadku, gdy okres Świadczenia usług na rzecz Abonenta był krótszy niż 3 pełne Okresy Rozliczeniowe.*

c. *niezachowania wskaźnika poprawności faktur z ostatnich 6 miesięcy, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy stwierdzony błąd, dotyczący prawidłowo naliczonej należności, w wysokości 1/10 różnicy pomiędzy błędnie naliczoną wysokością Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej a prawidłową wysokością Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej liczonej według rachunków z ostatnich sześciu Okresów Rozliczeniowych.*

d. *gdy Dostawca Usług nie zareagował odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień w wysokości 1/30 średniej Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych.*

11.5. Niezależnie od ewentualnego odszkodowania, o którym mowa w pkt. 11.4., za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi trwająca łącznie dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej. W przypadku przerwy w świadczeniu Usługi trwającej cały miesiąc, zwracana jest cała Opłata Abonamentowa i Opłata Powiązana.

11.6. Odszkodowanie i obniżenie Opłat Abonamentowych następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego określonego w pkt. 8, przy czym w przypadku Awarii pod warunkiem zawiadomienia o niej Dostawcy Usług za pomocą jednego z Kanałów Kontaktu, chyba że mimo braku zawiadomienia Dostawca Usług o Awarii wiedział. Wypłata odszkodowania następuje w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia wpłynięcia wniosku.

11.7. W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych (za wyłączeniem Usługi dostępu do Internetu), a warunkami określonymi w Umowie, konsument po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z tytułu nienależytego wykonania Umowy, wypowiedzieć ją z winy Dostawcy Usług. W takim przypadku Dostawcy Usług nie przysługuje odszkodowanie, o którym mowa w pkt. 3.29 Regulaminu, a wypowiedzenie rozciąga się na wszystkie Usługi objęte Ofertą Wiązaną.

11.8. Jeżeli Usługa/Treść Cyfrowa jest niezgodna z Umową, Abonent może żądać doprowadzenia jej do zgodności z Umową. Dostawca Usług może odmówić doprowadzenia Usługi/Treści Cyfrowej do zgodności z Umową jeżeli jest to niemożliwe lub wymagałoby nadmiernych kosztów.

11.9. Niezależnie od postanowień pkt. 11.8., jeżeli Treść Cyfrowa lub Usługa Cyfrowa są niezgodnie z Umową, Abonent może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy, gdy:

a. *doprowadzenie Usługi/Treści Cyfrowej do zgodności z Umową jest niemożliwe lub wymaga nadmiernych kosztów ze strony Dostawcy Usług;*

b. *Dostawca Usług nie doprowadził Usługi/Treści Cyfrowej do zgodności z Umową mimo zgłoszenia nieprawidłowości przez Abonenta;*

c. *brak zgodności Usługi/Treści Cyfrowej z Umową występuje nadal, mimo że przedsiębiorca próbował doprowadzić Usługę/Treść Cyfrową do zgodności z Umową;*

d. *brak zgodności Usługi/Treści Cyfrowej z Umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny lub odstąpienie od Umowy bez uprzedniego wzywania Dostawcy Usług do doprowadzenia tej Usługi/Treści Cyfrowej do zgodności z Umową*

e. *z oświadczenia przedsiębiorcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że Dostawca Usług nie doprowadzi Usługi/Treści Cyfrowej do zgodności z Umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Abonenta.*

Roszczenie o odstąpienie od Umowy nie przysługuje, jeśli Usługa/Treść Cyfrowa jest dostarczana w ramach Opłaty, w tym Abonamentowej, a brak zgodności Usługi/Treści Cyfrowej z Umową jest nieistotny.

11.10. Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy o dostarczanie Usługi/Treści Cyfrowej, jeśli Usługa/Treść Cyfrowa nie została dostarczona w terminie, a Dostawca Usług nie dostarczy jej niezwłocznie lub w terminie dodatkowo wyznaczonym przez Abonenta. Abonent może odstąpić od Umowy o dostarczanie Usługi/Treści Cyfrowej bez wzywania do jej dostarczenia, jeżeli:

a. *Dostawca Usług oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Usługi/Treści Cyfrowej, lub*

b. *Dostawca Usług i Abonent uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Usługi/Treści Cyfrowej miał istotne znaczenie dla Abonenta, a Dostawca Usług nie dostarczył jej w tym terminie.*

11.11. Zwrot należności wynikającej z pozytywnie rozpatrzonej reklamacji Usługi/ Treści Cyfrowej następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy lub obniżeniu ceny.

12. TAJEMNICA KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

12.1. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Dostawca Usług zapewnia tajemnicę informacji przekazywanych w Sieci, danych osobowych Abonenta, informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia, a także identyfikacji bądź lokalizacji Zakończeń Sieci, pomiędzy którymi dokonano połączenia telekomunikacyjnego oraz treści indywidualnych komunikatów w taki sposób, w jaki umożliwia to technologia stosowana przez Dostawcę Usług, z wyjątkiem przypadków opisanych w pkt. 12.2. oraz w innych przypadkach, w których Dostawca Usług jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.

12.2. Środki techniczne stosowane przez Dostawcę Usług zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Dostawca Usług nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji w przypadku Awarii, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego i innych przypadków niezależnych od Dostawcy Usług.

12.3. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do monitorowania Sieci oraz Urządzeń Abonenckich, w tym gromadzenia danych o lokalizacji urządzeń końcowych, zgodnie z zasadami zachowania tajemnicy telekomunikacyjnej. Dostawca Usług jest zobowiązany do zapewnienia warunków dostępu i utrwalania oraz do udostępniania uprawnionym podmiotom, a także sądowi i prokuratorowi przetwarzanych przez siebie danych związanych z świadczoną Usługą.

12.4. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do rejestrowania niektórych rozmów telefonicznych prowadzonych przez jego pracowników z Abonentami, o czym każdorazowo Abonent zostanie poinformowany przed rozpoczęciem rozmowy.

13. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

13.1. W sprawach nieuregulowanych Umową, Regulaminem, Regulaminami Szczegółowymi oraz odrębnymi regulaminami Usług Dodatkowych mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności Prawa komunikacji elektronicznej, Ustawy o prawach konsumenta oraz Kodeksu cywilnego.

13.2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 17.11.2026 r. dla Umów/Usług zawieranych/nabywanych od 17.11.2026 r.