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

Za każdym razem, gdy w tym Regulaminie piszemy:

- ***my*** *– mamy na myśli Dostawcę Usług, czyli VECTRA S.A.,*
- ***Ty*** *– mamy na myśli Abonenta.*

W tym Regulaminie stosujemy pojęcia, którym nadaliśmy szczególne znaczenie. Zapisujemy je zawsze dużą literą. Ich definicje znajdziesz w słowniku na końcu tego Regulaminu.

Czego dotyczy Regulamin

1. Ten Regulamin określa, na jakich warunkach będziemy:
   a. świadczyć Ci Usługi i Usługi Dodatkowe,
   b. dostarczać Ci Usługi Cyfrowe i Treści Cyfrowe.
2. W Regulaminie znajdziesz informacje o tym, jak działamy, jakie masz prawa i obowiązki oraz na jakich warunkach korzystasz z naszych usług.
3. Ten Regulamin obowiązuje od 17 listopada 2026 r. Dotyczy Umów i Usług, które zostaną przez Ciebie zawarte lub zamówione od tego dnia.
4. W sprawach, których nie opisujemy w Twojej Dokumentacji, stosujemy odpowiednie przepisy prawa – w szczególności:
   a. Prawo komunikacji elektronicznej,
   b. Ustawę o prawach konsumenta,
   c. Kodeks cywilny.
5. Możemy wprowadzać odrębne Regulaminy Szczegółowe dla poszczególnych Usług, Usług Cyfrowych i Treści Cyfrowych, które świadczymy lub dostarczamy.
6. Jeśli Umowa, Regulaminy Szczegółowe, odrębne regulaminy Usług Dodatkowych lub Cennik zawierają inne postanowienia niż ten Regulamin, to postanowienia z tamtych dokumentów mają przed tym Regulaminem pierwszeństwo.

Warunki zawarcia Umowy

7. Przez zawarcie Umowy zobowiązujemy się świadczyć Ci Usługę przez naszą Sieć lub dostarczać Ci Usługi Cyfrowe lub Treści Cyfrowe zgodnie z Umową, Cennikiem, Regulaminem i Regulaminami Szczegółowymi.
8. Gdy zawierasz z nami Umowę, zobowiązujesz się:
   a. opłacać należności w terminie,
   b. przestrzegać zapisów Umowy, Cennika, Regulaminu i Regulaminów Szczegółowych.
9. Jeśli spełnisz warunki, które opisujemy w tym Regulaminie, możesz zawrzeć z nami Umowę na Usługi, w tym Usługi komunikacji elektronicznej.
10. Umowę możesz zawrzeć z nami w jednej z trzech form:
    a. pisemnej – podpisujesz ją własnoręcznym podpisem,
    b. elektronicznej – podpisujesz ją kwalifikowanym podpisem elektronicznym,
    c. dokumentowej – składasz oświadczenie w formie, która pozwala ustalić Twoją tożsamość (np. przez e-mail, SMS lub w nagranej rozmowie telefonicznej).
11. Umowa jest zawarta:
    a. jeśli zawrzesz ją w formie dokumentowej – w dniu, w którym zaakceptujesz warunki Umowy,
    b. jeśli zawrzesz ją w formie pisemnej lub elektronicznej – w dniu, w którym podpiszesz Umowę.
12. Możesz zawrzeć z nami Umowę na kilka sposobów:
    a. w naszym lokalu – osobiście w naszym Biurze Obsługi Klienta lub Salonie Firmowym,
    b. poza naszym lokalem – poza naszą siedzibą i poza naszym lokalem, przy jednoczesnej obecności Twojej i naszego Przedstawiciela,
    c. zdalnie – za pomocą naszej Strony WWW, poczty elektronicznej lub telefonu.
13. Jeśli chcesz zawrzeć Umowę poprzez naszego Przedstawiciela, możesz najpierw złożyć zamówienie:

a. w Biurze Obsługi Klienta lub w Salonie Firmowym,
b. przez kontakt telefoniczny z Centrum Obsługi Klienta,
c. przez formularz na naszej Stronie WWW,
d. u naszego Przedstawiciela handlowego.

14. To, czy zawrzemy z Tobą Umowę, możemy uzależniać od tego, czy:
    a. spełnisz wymagania, które opisujemy w Regulaminie,
    b. dostarczysz dokumenty, które potwierdzą, że będziesz w stanie wywiązać się z Umowy,
    c. pozytywnie ocenimy Twoją wiarygodność płatniczą – na podstawie naszych danych lub informacji z Biura Informacji Gospodarczej, udostępnionych na podstawie przepisów prawa,
    d. wpłacisz kaucję lub inne zabezpieczenie, na przykład na wypadek, gdyby uszkodzone lub utracone zostało Twoje Urządzenie Abonenckie albo jeśli będziesz się spóźniać z płatnościami,
    e. zawrzesz z nami umowę na wykonanie przyłącza telekomunikacyjnego – jeśli będzie to konieczne, aby świadczyć Ci Usługi (w tym przyłączyć Twój Lokal do publicznej sieci telekomunikacyjnej).
15. Możemy odmówić Ci zawarcia Umowy, jeśli:
    a. nie mamy technicznej możliwości świadczenia usługi,
    b. byłoby to nieuzasadnione ekonomicznie,
    c. byłoby to niezgodne z przepisami prawa albo naruszałoby warunki naszych umów z nadawcami programów radiowych lub telewizyjnych,
    d. nie masz prawa korzystać z lokalu, w którym mielibyśmy świadczyć Ci Usługi.
16. Jeśli w Lokalu znajduje się tylko jedno Gniazdo Abonenckie, nie będziemy zawierać dwóch osobnych umów o świadczenie usług w tym Lokalu z różnymi Abonentami jednocześnie.
17. Umowę w naszym imieniu zawiera osoba, która ma nasze pisemne pełnomocnictwo.
18. Umowę zawierasz osobiście albo przez pełnomocnika. Pełnomocnictwo musi być udzielone na piśmie – inaczej jest nieważne.

Twój podpis może potwierdzić nasz pracownik, który ma do tego upoważnienie.

19. Jeśli jesteś osobą prawną lub działasz jako jednostka organizacyjna bez osobowości prawnej, umowę zawierają osoby, które są upoważnione do tego, aby Cię reprezentować. Muszą one okazać odpowiedni dokument, który potwierdzi upoważnienie – na przykład aktualny odpis z KRS lub z Ewidencji Działalności Gospodarczej.
20. Jeśli jesteś osobą fizyczną, przy zawieraniu umowy musisz potwierdzić swoją tożsamość. Wystarczy, że okażesz dokument, który potwierdza tożsamość – na przykład dowód osobisty, paszport, kartę pobytu lub inny dokument zaakceptowany przez naszego Przedstawiciela.
21. Jeśli jesteś osobą fizyczną, aby zawrzeć z nami umowę, musisz udostępnić nam i udokumentować dane:
    a. imię i nazwisko,
    b. rodzaj i numer dokumentu, który potwierdza tożsamość, albo PESEL,
    c. adres zamieszkania,
    d. adres korespondencyjny.
22. Jeśli jesteś osobą prawną lub inną jednostką organizacyjną, aby zawrzeć z nami umowę, musisz udostępnić nam i udokumentować dane:
    a. nazwę firmy lub jednostki organizacyjnej,
    b. NIP, REGON oraz inne dane z wpisu do KRS lub Ewidencji Działalności Gospodarczej,
    c. adres siedziby,
    d. adres korespondencyjny.
23. Warunki instalacji i korzystania z Przyłącza dla osób prawnych – na przykład hoteli czy pensjonatów – ustalimy indywidualnie w Umowie. Jeśli w Umowie nie określimy indywidualnych warunków, na jakich będziemy świadczyć Ci Usługi lub Usługi Dodatkowe, obowiązują Cię zasady, które opisujemy w tym Regulaminie.

24. Jeśli nie wykonamy umowy lub zrobimy to niewłaściwie, ponosimy za to odpowiedzialność – zgodnie z zapisami Umowy, Regulaminu, Regulaminów Szczegółowych, a także obowiązującym prawem. Dotyczy to w szczególności przepisów Prawa komunikacji elektronicznej, Ustawy o prawach konsumenta i Kodeksu cywilnego.
25. Rozpoczniemy świadczyć Ci usługę w momencie jej Aktywacji. Termin ten określamy w Umowie.
26. Od dnia, w którym zaczniemy świadczyć Ci usługę, możesz z niej korzystać w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie, Cenniku, Regulaminach Szczegółowych i obowiązujących przepisach prawa. Dotyczy to również Usług Dodatkowych oraz Dodatkowych Opcji Usługi.
27. Możemy zgodzić się, aby tę samą umowę zawarły z nami dwie osoby fizyczne – z zastrzeżeniem, które opisujemy w punkcie 16.
28. Jeśli zawierasz Umowę wspólnie z inną osobą, czyli z drugim Abonentem, każde z Was może samodzielnie złożyć wniosek o zmianę Umowy lub ją rozwiązać. Pamiętaj jednak, że:
    a. oboje jesteście odpowiedzialni za obowiązki, które wynikają z Umowy – wspólnie i solidarnie,
    b. jeśli Wasze decyzje są sprzeczne, możemy poprosić Was o wspólne oświadczenie, czy i w jakim zakresie Umowa ma być kontynuowana. W przeciwnym razie możemy rozwiązać Umowę,
    c. jeśli chcecie przenieść Gniazdo Abonenckie do innego miejsca, przepisać Umowę na inną osobę lub rozwiązać ją tylko z jedną osobą (a druga chce z niej dalej korzystać) – musicie złożyć wspólne oświadczenie.

Przyłącze

29. Możesz używać Przyłącza zgodnie z zasadami, które opisujemy w tym Regulaminie oraz w Regulaminach Szczegółowych dla danej usługi.
30. Podstawowym elementem Przyłącza jest jedno Gniazdo Abonenckie.

31. Wyłącznie nasze służby techniczne mają prawo:
    a. wykonywać zmiany i konserwację,
    b. montować dodatkowe Gniazda Abonenckie,
    c. usuwać Awarie.
32. Prace instalacyjne wykonamy wtedy, gdy wyrazisz na to zgodę. W takiej sytuacji masz obowiązek udostępnić nam Lokal w terminie, na który się umówimy. Oznacza to, że w trakcie prac możemy wiercić otwory, instalować niezbędne elementy Przyłącza i położyć kabel.
33. Masz obowiązek przygotować swój Lokal do montażu Przyłącza. Upewnij się, czy nie musisz przesunąć mebli i innego wyposażenia – czasem jest to niezbędne, abyśmy mogli zainstalować Przyłącze i Urządzenie Abonenckie.
34. Gdy będziemy wykonywać Instalację, masz obowiązek być wtedy w Lokalu. Możesz też upoważnić do tego inną pełnoletnią osobę.
35. Zobowiązujemy się wykonać montaż Przyłącza w Twoim Lokalu zgodnie ze sztuką budowlaną i obowiązującymi normami – o ile jest to możliwe w miejscu, które wskażesz. Kabel poprowadzimy możliwie najkrótszą drogą do Gniazda Abonenckiego.
36. Prawidłowe wykonanie Instalacji i przekazanie Urządzenia Abonenckiego potwierdzimy protokołem. Dostarczymy Ci go w takiej samej formie, w jakiej zawarliśmy Umowę. Termin rozpoczęcia świadczenia Usług określamy w Umowie. Rozpoczniemy świadczyć Ci Usługi w dniu ich Aktywacji.
37. Na Twój wniosek możemy rozbudować Przyłącze o dodatkowe Gniazda Abonenckie – zgodnie z warunkami i opłatami, które określamy w Cenniku.

Urządzenia Abonenckie

38. Jeśli to niezbędne, aby korzystać z Usługi lub Usługi Dodatkowej, udostępnimy Ci Urządzenia Abonenckie – zgodnie z zasadami, które określamy w tym Regulaminie i Regulaminach Szczegółowych danej usługi.
39. Za Urządzenie Abonenckie, które Ci udostępniamy, możemy naliczać Ci opłatę – zgodnie z Umową.

40. Urządzenie Abonenckie, które Ci przekazujemy, określamy w Protokole Przekazania Urządzeń Abonenckich. Protokół jest częścią Umowy.
41. Gdy odbierzesz Urządzenie Abonenckie gotowe do tego, aby korzystać z Usług lub Usług Dodatkowych, potwierdzimy to w Protokole Przekazania Urządzeń Abonenckich. Przekażemy Ci go w formie zgodnej z Umową.
42. Jeśli w Umowie nie określiliśmy tego inaczej, Urządzenie Abonenckie, które Ci udostępniamy, pozostaje naszą własnością.
43. Gdy odbierzesz od nas Urządzenie Abonenckie, przejmujesz na siebie obowiązek ochrony tego Urządzenia przed uszkodzeniem lub utratą.
44. Masz obowiązek korzystać z Urządzenia Abonenckiego zgodnie z przepisami prawa, które obowiązują w tym zakresie.
45. Jeśli Urządzenie Abonenckie nie działa prawidłowo, masz obowiązek poinformować nas o tym jak najszybciej.
46. Jeśli Urządzenie Abonenckie zostanie uszkodzone lub je utracisz, poinformuj nas o tym w ciągu 2 dni od momentu, gdy się o tym dowiesz. Możesz skontaktować się z nami:
    a. telefonicznie przez Centrum Obsługi Klienta,
    b. osobiście, telefonicznie lub e-mailowo w Biurze Obsługi Klienta lub Salonie Firmowym.

    Dane kontaktowe znajdziesz na naszej Stronie WWW.
47. Masz prawo korzystać z Urządzenia Abonenckiego przez cały okres, w którym trwa Umowa.
48. Możesz korzystać tylko z Urządzeń Abonenckich, które otrzymasz od nas. Powinny to być urządzenia z numerami seryjnymi, które mamy w naszej bazie.
49. Wyjątkiem jest Usługa Dostępu do Internetu Mobilnego. W przypadku tej Usługi możesz korzystać z własnego modemu.
50. Nie masz prawa:
    a. rozporządzać i dysponować Urządzeniem Abonenckim,
    b. udostępniać Urządzenia Abonenckiego osobom trzecim – ani za opłatą, ani bezpłatnie.

51. Masz obowiązek korzystać z Urządzenia Abonenckiego zgodnie z jego przeznaczeniem. Utrzymuj Urządzenie Abonenckie w dobrym stanie. Utrzymuj Urządzenie Abonenckie w stanie, który nie przekroczy zużycia, jaki wynika z normalnego użytkowania.
52. Bez naszego wyraźnego zlecenia nie możesz samodzielnie wprowadzać zmian technicznych (programowych i sprzętowych) w Urządzeniu Abonenckim.
53. Nie masz prawa łamać zabezpieczeń, przerabiać ani kopiować Karty Dostępu Warunkowego.
54. Jeśli naruszysz warunki Umowy – także te, które określamy w Regulaminie lub Regulaminach Szczegółowych – możemy:
    a. zawiesić świadczenie usługi,
    b. zablokować dostęp do Usług, Usług Dodatkowych lub Dodatkowych Opcji Usługi,
    c. natychmiast dezaktywować Urządzenie Abonenckie i nie poinformować Cię o tym wcześniej,
    d. zablokować lub unieważnić Kartę Dostępu Warunkowego,
    e. naliczyć Ci kary i opłaty zgodnie z Cennikiem.

    Dotyczy to w szczególności sytuacji, gdy:
    a. po zakończeniu Umowy nadal korzystasz z Urządzenia Abonenckiego, które jest naszą własnością,
    b. używasz Urządzeń Abonenckich, których Ci nie przekazaliśmy, a ich numery seryjne nie są nam znane – z wyjątkiem Usługi Dostępu do Internetu Mobilnego,
    c. udostępniasz Urządzenia Abonenckie osobom trzecim – odpłatnie lub nieodpłatnie,
    d. używasz Urządzenia Abonenckiego niezgodnie z jego przeznaczeniem, w sposób, który powoduje jego pogorszenie przekraczające zużycie, jakie wynika z normalnego użytkowania,
    e. samodzielnie – bez naszego zlecenia – wprowadzasz w Urządzeniu Abonenckim zmiany techniczne (sprzętowe lub programowe),
    f. łamiesz zabezpieczenia, przerabiasz lub kopiujesz Kartę Dostępu Warunkowego.

55. Masz obowiązek chronić hasła, loginy, Numer PIN i inne dane, które umożliwiają dostęp do Usług lub Usług Dodatkowych. Nie możesz ich udostępniać osobom nieuprawnionym. Za każde takie udostępnienie ponosisz pełną odpowiedzialność – także wtedy, gdy nastąpiło ono nieumyślnie.
56. Możemy wymienić Urządzenie Abonenckie, z którego wykorzystasz, albo wprowadzić lub zaktualizować na nim oprogramowanie. Nie przysługuje Ci z tego powodu żadne roszczenie wobec nas.
57. Wymienimy Urządzenie Abonenckie bezpłatnie, jeśli:
    a. podczas instalacji albo późniejszego użytkowania okaże się, że ma ukrytą wadę, która istniała jeszcze zanim przekazaliśmy Ci sprzęt lub
    b. zmienimy technologię świadczenia Usług i konieczna będzie wymiana urządzenia.
58. Wymienimy Urządzenie Abonenckie odpłatnie, czyli ponosisz koszt naprawy lub wymiany zgodnie z Cennikiem, jeśli:
    a. utracisz urządzenie lub zostanie uszkodzone z Twojej winy – na przykład wtedy, gdy było używane niezgodnie z Umową albo niezgodnie z jego przeznaczeniem.
    b. zmienisz zakres Usług, Usług Dodatkowych lub Dodatkowych Opcji Usługi i będzie to wymagać innego urządzenia.
59. Gdy wymienimy Urządzenie Abonenckie, masz 14 dni na zwrot poprzedniego urządzenia. Sprzęt powinien być w stanie nie gorszym niż ten, który wynika z normalnego użytkowania. Zwracasz go na własny koszt. Możesz zwrócić Urządzenie Abonenckie na kilka sposobów, na przykład:
    a. odesłać te urządzenia na swój koszt, na przykład kurierem, na poniższy adres:
       Centrum Serwisowe Usług Abonenckich
       ul. Pułaskiego 17 41-800 Zabrze
    b. zamówić wizytę naszego pracownika, który odbierze je z Twojego Lokalu – naliczymy Ci za to opłatę zgodną z Cennikiem.

Wszystkie dostępne sposoby zwrotu urządzeń znajdziesz na stronie: https://www.vectra.pl/zwrot-sprzetu

Jeśli nie zwrócisz nam Urządzenia Abonenckiego albo zwrócisz je uszkodzone, możemy naliczyć Ci opłaty, o których piszemy w punktach 178 - 182.

Serwis i Awarie

60. Możesz zgłaszać Awarie oraz zapytania, które dotyczą usługi serwisowej. Skorzystaj z Kanałów Kontaktu:
    a. Centrum Obsługi Klienta – telefonicznie, e-mailowo lub przez formularz na Stronie WWW,
    b. Strefa Klienta,
    c. Biuro Obsługi Klienta – osobiście.

    Dane kontaktowe znajdziesz na naszej Stronie WWW.
61. Aby realizować Umowę świadczymy Ci usługi serwisowe. Są to:
    a. nadzór nad technicznym stanem Sieci – tak, aby zapewnić ciągły dostęp do sygnału telekomunikacyjnego w Gniazdach Abonenckich i urządzeniach końcowych,
    b. okresowe przeglądy elementów Sieci i niezbędne regulacje,
    c. działania w celu zabezpieczenia Sieci przed ingerencją osób nieuprawnionych,
    d. pomoc techniczna – na przykład informacje o konfiguracji lub instalacji Urządzenia Abonenckiego,
    e. działania w Twoim Lokalu, takie jak instalacja lub konfiguracja Urządzenia Abonenckiego – gdy wcześniej to z Tobą uzgodnimy,
    f. odbiór Urządzenia Abonenckiego – na Twoje życzenie.
62. Aby świadczyć Ci usługi serwisowe, potrzebujemy niektórych danych. Podajesz nam między innymi:
    a. numer klienta (numer Umowy),
    b. numer Karty Dostępu Warunkowego,
    c. numer seryjny i wersję oprogramowania,

d. typ dekodera, MAC adres modemu lub karty sieciowej,
e. rodzaj systemu operacyjnego i zainstalowanego oprogramowania,
f. typ i liczbę urządzeń, które masz zainstalowane w Lokalu.

63. Opłaty za Usługi serwisowe znajdziesz w Cenniku. Możesz go otrzymać w Biurach Obsługi Klienta lub pobrać z naszej Strony WWW.
64. Pamiętaj, że możemy naliczyć Ci opłatę za:
    a. działania, które wykonamy w Twoim Lokalu (punkt 61 lit. e i f),
    b. wezwanie serwisanta, w tym również za Bezpodstawne Wezwanie Serwisanta.
65. Aby szybko i skutecznie zdiagnozować problem najlepiej zgłoś Awarię z miejsca, w którym korzystasz z usługi. Jeśli nie masz takiej możliwości, możesz zgłosić Awarię również z innego miejsca.
66. Zobowiązujemy się podjąć działanie jak najszybciej, żeby usunąć Awarię.
67. Jeśli podejrzewamy, że problem występuje w Twoim Lokalu lub innym miejscu, które kontrolujesz – masz obowiązek umożliwić nam do niego dostęp. Jeśli tego nie zrobisz, możemy Zawiesić Świadczenie Usług.
68. Jeśli Awaria powstanie z przyczyn leżących po Twojej stronie – nawet przypadkowo – usuniemy ją na Twój koszt.
69. Nawet, gdy zgłaszasz Awarię, możesz złożyć reklamację, jeśli uważasz, że w niewłaściwy sposób świadczyliśmy Ci usługę – w tym Usługę komunikacji elektronicznej.
70. Na naszą prośbę masz obowiązek udostępnić Lokal – w takim zakresie, jaki jest potrzebny, aby:
    a. sprawdzić stan techniczny lub działanie Przyłącza,
    b. wymienić Urządzenie Abonenckie – na przykład ze względu na zmianę technologii świadczenia Usługi albo sposobu kodowania Programów.

    Osoby, które wykonują te czynności muszą – na Twoje życzenie – okazać pisemne upoważnienie do ich wykonania.

71. Podczas prac konserwacyjnych lub modernizacji Sieci może wystąpić brak sygnału telekomunikacyjnego albo może się on pogorszyć.
72. O planowanych pracach, które mogą powodować brak sygnału lub obniżyć jego jakość, poinformujemy Cię przez co najmniej jeden z naszych Kanałów Kontaktu, czyli:
    a. Stronę WWW,
    b. e-mail,
    c. Kanał Informacyjny.

Nasza odpowiedzialność i jakość usług

73. Nie odpowiadamy za brak Usług i Usług Cyfrowych lub Treści Cyfrowych, niską jakość sygnału telekomunikacyjnego lub jego brak oraz Twoją szkodę z tego powodu, jeśli są one spowodowane:
    a. przyczynami, na które nie mamy wpływu – na przykład Siłą Wyższą albo działaniem osób trzecich,
    b. tym, że korzystasz z Sieci, Usług, Usług Dodatkowych, Dodatkowych Opcji Usługi lub Usług Cyfrowych i Treści Cyfrowych niezgodnie z warunkami określonymi w Twojej Dokumentacji,
    c. uszkodzeniami, w tym uszkodzeniami Urządzenia Abonenckiego, z przyczyn leżących po Twojej stronie – w takim przypadku naprawimy uszkodzenie na Twój wniosek i na Twój koszt,
    d. wadliwym działaniem Twojego Sprzętu Odbiorczego lub Środowiska Cyfrowego, albo tym, że nie są one dostosowane do wymaganych standardów technicznych,
    e. tym, że nie współpracujesz z nami, aby ustalić czy brak zgodności Usługi Cyfrowej lub Treści Cyfrowej z Umową wynika z cech Twojego Środowiska Cyfrowego,
    f. brakiem zasilania energetycznego w Lokalu.
74. Nie mamy obowiązku naprawiać, modyfikować i regulować Twojego Sprzętu Odbiorczego ani Środowiska Cyfrowego, z którego korzystasz.
75. Zapewniamy parametry sygnału telekomunikacyjnego, który dostarczamy do Gniazda Abonenckiego, zgodne z obowiązującymi w Polsce normami. Stosujemy procedury pomiaru i organizacji

ruchu w Sieci, które pozwalają nam utrzymać stabilność i jakość świadczonych Usług:

a. monitorujemy na bieżąco obciążenie Sieci w kluczowych punktach oraz w miejscach połączeń z sieciami innych operatorów,
b. zarządzamy ruchem i transmisją danych,
c. współpracujemy z dostawcami infrastruktury, jeśli Usługę świadczymy Ci przy wykorzystaniu sieci innego operatora,
d. dbamy o stan naszej infrastruktury i urządzeń, aby zapobiegać przeciążeniom.

76. Zobowiązujemy się, że:
    a. uruchomimy Ci Usługi w terminie, który ustalimy wcześniej – dotyczy to także czasu wstępnego przyłączenia,
    b. będziemy zapewniać Ci ciągłość świadczenia Usług,
    c. będziemy poprawnie wystawiać Ci faktury
    – więcej informacji znajdziesz w punkcie 82.
77. Jeśli nie dotrzymamy terminu uruchomienia usługi – w tym czasu wstępnego przyłączenia – masz prawo złożyć wniosek o odszkodowanie w wysokości 1/30 Opłaty Abonamentowej, którą określamy w Umowie – za każdy dzień opóźnienia.
78. Jeśli nie zapewnimy Ci ciągłości świadczenia Usługi, masz prawo złożyć wniosek o odszkodowanie za każdy dzień przerwy w wysokości:
    a. 1/30 średniej Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej z trzech ostatnich Okresów Rozliczeniowych albo
    b. 1/30 Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej należnej za bieżący Okres Rozliczeniowy – jeśli świadczymy Ci Usługi krócej niż trzy pełne Okresy Rozliczeniowe.
79. Niezależnie od ewentualnego odszkodowania – jeśli przerwa w świadczeniu Usługi trwa łącznie ponad 12 godzin w jednym dniu, należy Ci się zwrot 1/30 miesięcznej Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej. Jeśli przerwa trwa cały miesiąc, zwrócimy Ci całą Opłatę Abonamentową i Opłatę Powiązaną.
80. Jeśli nie zachowaliśmy wskaźnika poprawności faktur z ostatnich 6 miesięcy, możesz złożyć wniosek o odszkodowanie. Za każdy

stwierdzony błąd, który dotyczy należności, masz prawo złożyć wniosek o odszkodowanie w wysokości 1/10 różnicy między błędnie naliczoną a właściwą Opłatą Abonamentową i Opłatą Powiązaną. Wysokości te obliczamy na podstawie rachunków z ostatnich sześciu Okresów Rozliczeniowych.

81. Jeśli nie zareagowaliśmy w odpowiedni sposób na zagrożenie bezpieczeństwa, naruszenie bezpieczeństwa lub lukę w systemie bezpieczeństwa, przysługuje Ci prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie za każdy dzień w wysokości 1/30 średniej Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej z trzech ostatnich Okresów Rozliczeniowych.
82. Zobowiązujemy się dochować należytej staranności, aby zapewnić Ci jakość Usług zgodną z naszymi możliwościami technicznymi i sprzętowymi. Działamy według standardów, które opisujemy w specyfikacji technicznej. Informacje o niej oraz o danych jakościowych Usług znajdziesz na stronie www.vectra.pl/o-nas/jakosc. Oznacza to, że spełniamy co najmniej minimalne wymogi, co do jakości Usług. Gwarantujemy poziomy jakości dla wszystkich Usług, w tym Usług telekomunikacyjnych – określamy je w tabeli poniżej.

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%

83. Jeśli Usługa Cyfrowa lub Treść Cyfrowa nie jest zgodna z Umową, możesz żądać od nas, aby ją naprawić lub doprowadzić do zgodności z Umową.
84. Jeśli jest to niemożliwe albo wiązałoby się z nadmiernymi kosztami, możemy odmówić Ci przywrócenia zgodności Usługi Cyfrowej lub Treści Cyfrowej z Umową.
85. Jeśli Treść Cyfrowa lub Usługa Cyfrowa nie są zgodne z Umową, możesz złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu od Umowy. Masz do tego prawo, gdy:

a. przywrócenie zgodności jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów,
b. mimo Twojego zgłoszenia, nie doprowadziliśmy Usługi Cyfrowej lub Treści Cyfrowej do zgodności z Umową,
c. brak zgodności z Umową nadal występuje, mimo że próbowaliśmy go wyeliminować,
d. niezgodność jest na tyle istotna, że uzasadnia, abyś żądał obniżenia ceny lub odstąpił od Umowy – bez wzywania nas do usunięcia tej niezgodności,
e. z naszego oświadczenia lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie naprawimy problemu w rozsądnym czasie albo bez nadmiernych trudności dla Ciebie.

86. Nie możesz odstąpić od Umowy, jeśli Usługę Cyfrową lub Treść Cyfrową dostarczamy Ci w ramach Opłaty, w tym Opłaty Abonamentowej, a brak zgodności z Umową jest nieistotny.
87. Jeśli nie dostarczyliśmy Ci Usługi Cyfrowej lub Treści Cyfrowej na czas i nie naprawimy tego natychmiast albo w dodatkowym terminie, który nam wyznaczysz, masz prawo odstąpić od Umowy. Możesz też odstąpić od Umowy o dostarczanie Usługi Cyfrowej lub Treści Cyfrowej od razu – bez wzywania do jej dostarczenia – jeśli:

    a. z naszego oświadczenia lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczymy Usługi Cyfrowej lub Treści Cyfrowej,
    b. z naszych wspólnych ustaleń lub okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Usługi Cyfrowej lub Tre-

ści Cyfrowej miał dla Ciebie istotne znaczenie, a my nie dostarczyliśmy jej w tym terminie.

Kaucja

88. Kaucja nie jest ani przedpłatą, ani zaliczką. Nie traktujemy jej jako zapłaty za przyszłe należności.
89. Jeśli masz wobec nas zaległości, które wynikają ze świadczenia Usług, Usług Dodatkowych lub Dodatkowych Opcji Usługi albo innych należności z nimi związanych, możemy je rozliczyć z Twojej Kaucji. W takim przypadku, jeśli wykorzystamy część Kaucji – w każdym czasie możemy poprosić Cię o jej uzupełnienie do pierwotnej wysokości.
90. Pieniądze, które wpłacasz jako Kaucję, przechowujemy na osobnym, nieoprocentowanym rachunku bankowym.
91. Jeśli nie ma podstaw, aby potrącić Ci kwotę Kaucji, zwrócimy Ci ją, gdy zakończy się Umowa między nami.

Opóźnienia w płatnościach

92. Jeśli spóźnisz się z płatnością o więcej niż 30 dni od terminu płatności i nadal nie uregulujesz należności, mamy prawo ograniczyć świadczenie usług. Zanim to zrobimy, powiadomimy Cię o tym z wyprzedzeniem. Od momentu, w którym doręczymy Ci powiadomienie, będziesz miał 7 dni na zapłatę.
93. Powiadomienia, które dotyczą opóźnień w płatnościach wysyłamy do Ciebie na Trwałym Nośniku. Możemy to zrobić elektronicznie, telefonicznie lub w inny sposób, który uzgodniliśmy do komunikacji z Tobą.
94. Jeśli nie zapłacisz w ciągu 7 dni od momentu, w którym dostarczymy Ci powiadomienie, możemy ograniczyć świadczenie usługi. Nie zrobimy tego tylko wtedy, gdy byłoby to technicznie niewykonalne albo ekonomicznie nieopłacalne.
95. Jeśli minęło 7 dni od ograniczenia Usługi (albo od momentu, gdy nie mogliśmy jej ograniczyć), a Ty nadal nie opłacisz zaległości – powiadomimy Cię, że planujemy zawiesić świadczenie usługi.

96. Jeśli nie zapłacisz zaległości w ciągu 3 dni od momentu, gdy doręczymy Ci powiadomienie, możemy zawiesić świadczenie usługi. Po zawieszeniu możesz korzystać tylko z połączeń na numery alarmowe.
97. Jeśli masz Umowę na Warunkach Promocyjnych, a my zawiesimy Ci usługę, Twój Okres Zobowiązania przedłuża się o czas zawieszenia – o ile nie narusza to art. 301 Prawa komunikacji elektronicznej.
98. Jeśli uregulujesz wszystkie zaległości i odsetki zanim wypowiemy Ci Umowę, wznowimy świadczenie Usługi w ciągu 3 dni od momentu, gdy otrzymamy Twoją płatność.
99. Jeśli regularnie spóźniasz się z płatnościami, powiadomimy Cię o tym, że zamierzamy zawiesić Ci usługę. Jeśli nie uregulujesz zaległości w ciągu 14 dni od momentu, w którym doręczymy Ci powiadomienie, możemy zawiesić świadczenie usługi.
100. Jeśli w ciągu 7 dni od zawieszenia Usługi nie uregulujesz zaległości, poinformujemy Cię o zamiarze wypowiedzenia Ci Umowy z Twojej winy. Jeśli nie zapłacisz w ciągu kolejnych 7 dni od momentu, w którym doręczymy do Ciebie powiadomienie, możemy wypowiedzieć Ci Umowę. Pamiętaj, że w takiej sytuacji musisz zapłacić wszystkie zaległości. Dodatkowo, jeśli masz Umowę na Warunkach Promocyjnych z trwającym Okresem Zobowiązania, będziemy mogli wymagać od Ciebie odszkodowania. Jego maksymalna wysokość to suma opłat, które pozostały do końca Umowy (od dnia rozwiązania Umowy do końca Okresu Zobowiązania).
101. Jeśli jesteś osobą prawną i wszczęto wobec Ciebie postępowanie układowe, likwidacyjne, upadłościowe lub egzekucyjne – masz obowiązek niezwłocznie nas o tym poinformować. Po otrzymaniu takiej informacji możemy – jeśli pozwalają na to przepisy prawa – uzależnić dalsze świadczenie Usług od tego, czy złożysz zabezpieczenie w określonej wysokości, formie i terminie. Jeśli nie złożysz zabezpieczenia, możemy wstrzymać świadczenie Usług, które wynikają z Umowy.

Reklamacje

102. Masz prawo złożyć reklamację. Możesz to zrobić, gdy:
    a. nie wykonaliśmy usługi, albo działała ona nieprawidłowo i nie zapewniliśmy jakości, do której się zobowiązaliśmy – poziomy jakości znajdziesz w punkcie 82,
    b. błędnie naliczyliśmy Ci opłaty z tytułu świadczenia usługi lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku,
    c. nie dotrzymaliśmy terminu uruchomienia usługi, który określiliśmy w Umowie.
103. Możesz złożyć reklamację na kilka sposobów:
    a. pisemnie pocztą tradycyjną na adres Biura Obsługi Klienta lub Centrum Obsługi Klienta,
    b. ustnie do protokołu,
    c. telefonicznie,
    d. elektronicznie na adres kontakt@vectra.pl lub przez formularz zgłoszeniowy na naszej Stronie WWW lub w Strefie Klienta.
104. W reklamacji, która dotyczy usługi komunikacji elektronicznej lub fakultatywnego obciążania rachunku, wskaż przede wszystkim:
    a. Twoje imię i nazwisko albo nazwę firmy oraz adres zamieszkania albo siedziby,
    b. co reklamujesz i za jaki okres,
    c. okoliczności, które uzasadniają reklamację,
    d. numer, którego dotyczy reklamacja, Numer Klienta lub adres miejsca zakończenia sieci,
    e. datę zawarcia Umowy i przewidziany w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi – jeśli składasz reklamację z uwagi na to, że nie dotrzymaliśmy terminu aktywacji usługi,
    f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności, która wynika z Umowy lub z przepisów prawa – jeśli się o nie ubiegasz,
    g. numer rachunku bankowego, rachunku w kasie oszczędnościowo-kredytowej, adres do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wskaż, że chcesz je zaliczyć na poczet przyszłych płatności,
    h. w jaki sposób mamy przesłać Ci odpowiedź,

i. Twój podpis – jeśli składasz reklamację na papierze.

105. W reklamacji, która dotyczy Usługi Cyfrowej lub Treści Cyfrowej, wskaż przede wszystkim:
   a. Twoje imię i nazwisko albo nazwę firmy oraz adres zamieszkania albo siedziby,
   b. co reklamujesz i za jaki okres,
   c. okoliczności, które uzasadniają reklamację,
   d. Numer Klienta lub adres miejsca zakończenia sieci – jeśli to dotyczy Twojej sprawy,
   e. datę zawarcia Umowy i przewidziany w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi – jeśli reklamacja dotyczy niedotrzymania tego terminu z naszej winy,
   f. numer rachunku bankowego albo adres do wypłaty odszkodowania czy innej należności albo wskaż, że chcesz je zaliczyć na poczet przyszłych płatności.

106. Jeśli Twoja reklamacja nie zawiera wszystkich danych, których potrzebujemy, aby prawidłowo ją rozpatrzyć (wskazujemy je w punktach 104. lub 105.), niezwłocznie skontaktujemy się z Tobą i poprosimy o ich uzupełnienie w terminie 7 dni oraz wskażemy Ci co dokładnie musisz uzupełnić. Pamiętaj, że jeśli nie uzupełnisz reklamacji w terminie, nie będziemy jej rozpatrywać – poinformujemy Cię o tym w wezwaniu.

107. Jeśli w reklamacji nie wskażesz kwoty odszkodowania lub zwrotu innej należności, a nie ma wątpliwości, że przysługuje Ci zwrot lub odszkodowanie oraz ile powinien wynosić – potraktujemy reklamację tak, jakby ta kwota została przez Ciebie wskazana.

108. Jeśli składasz reklamację pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta, nasz pracownik niezwłocznie potwierdza na Trwałym Nośniku, że ją przyjęliśmy. W potwierdzeniu podamy datę złożenia reklamacji, a także nazwę, adres i numer telefonu naszej jednostki, która ją rozpatruje.

109. Jeśli złożysz reklamację telefonicznie, pocztą tradycyjną lub elektronicznie, potwierdzimy na Trwałym Nośniku w ciągu 14 dni, że ją przyjęliśmy. W potwierdzeniu podamy datę złożenia reklamacji, a także nazwę, adres i numer telefonu naszej jednost-

ki, która ją rozpatruje. Jeśli jednak w ciągu tych 14 dni od razu udzielimy Ci odpowiedzi na reklamację, nie otrzymasz osobnego potwierdzenia, że wcześniej ją przyjęliśmy.

110. Jeśli składasz reklamację ustnie do protokołu, sporządzimy protokół ze złożenia reklamacji. W protokole wskażemy co najmniej:
    a. Twoje imię i nazwisko albo nazwę firmy oraz adres zamieszkania albo siedziby,
    b. co reklamujesz i za jaki okres,
    c. okoliczności, które uzasadniają reklamację.

    Kopia protokołu jest potwierdzeniem złożenia przez Ciebie reklamacji i niezwłocznie przekażemy Ci ją na Trwałym Nośniku.

111. Reklamację Usługi komunikacji elektronicznej, możesz złożyć w ciągu 12 miesięcy. Termin ten liczymy od:
    a. ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi,
    b. dnia, kiedy nie wykonaliśmy usługi lub wykonaliśmy ją nieprawidłowo,
    c. dnia, kiedy dostarczyliśmy Ci fakturę z opłatami za usługi lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku, które naliczyliśmy błędnie.

    Jeśli złożysz reklamację po tym terminie, nie rozpatrzymy Twojej reklamacji – poinformujemy Cię o tym niezwłocznie.

112. Jeśli reklamację złoży osoba, która nie jest do tego uprawniona, nie rozpatrzymy tej reklamacji.

113. Aby otrzymać odszkodowanie lub obniżenie opłat, złóż wniosek, który rozpatrzymy w trybie postępowania reklamacyjnego. W przypadku Awarii pamiętaj, że musisz nas o niej powiadomić za pomocą jednego z Kanałów Kontaktu. Wyjątkiem jest sytuacja, gdy mimo braku Twojego zgłoszenia wiedzieliśmy o awarii.

114. Wypłacimy Ci przyznane odszkodowanie w ciągu 30 dni od dnia, w którym otrzymamy Twój wniosek.

115. Jeśli uznamy Twoją reklamację, która dotyczy Usługi Cyfrowej lub Treści Cyfrowej, zwrócimy Ci należność nie później

niż w ciągu 14 dni od dnia, kiedy otrzymamy Twoje oświadczenie o odstąpieniu od Umowy albo obniżeniu ceny.

116. Rozpatrzenie Twojej reklamacji oznacza to, że udzieliliśmy na nią odpowiedzi i poinformowaliśmy Cię, czy reklamację tę uznajemy, czy nie.
117. Mamy obowiązek rozpatrzyć reklamację, która dotyczy:
    a. Usługi komunikacji elektronicznej – w ciągu 30 dni od dnia, kiedy ją złożysz,
    b. Usługi Dodatkowej (innej niż Usługa komunikacji elektronicznej) – w ciągu 14 dni od dnia, kiedy ją otrzymamy.
118. Wezwanie do uzupełnienia reklamacji oraz odpowiedź na Twoją reklamację przekażemy Ci w sposób, który wskażesz w tej reklamacji, a gdyby nie został on określony:
    a. w sposób, który określamy w dokumentacji umownej, albo
    b. w sposób, który wskażesz w czasie obowiązywania Umowy, albo
    c. w ten sam sposób, w który składasz reklamację.
119. Nasza odpowiedź na Twoją reklamację zawiera:
    a. nazwę Dostawcy Usług i dane kontaktowe, które umożliwiają szybki i skuteczny kontakt z nami w sprawie reklamacji, w tym: numer telefonu oraz adres e-mail albo inny środek komunikacji elektronicznej, którym możesz wysłać nam wiadomość tekstową i załączniki,
    b. datę złożenia przez Ciebie reklamacji,
    c. decyzję – czy uznaliśmy Twoją reklamację, czy ją odrzuciliśmy,
    d. jeśli uznaliśmy reklamację i przyznaliśmy odszkodowanie albo zwrot innej należności - wysokość przyznanej kwoty oraz:
        • termin jej wypłaty, który przypada nie później niż 30 dni od dnia uznania przez nas Twojej reklamacji, albo
        • informację, że kwotę tę zaliczymy na poczet Twoich przyszłych płatności,
    e. jeśli przyznaliśmy kwotę zwrotu należności, która wynika z usługi fakultatywnego obciążania rachunku - wysokość przyznanej kwoty oraz:

- termin jej wypłaty, który przypada nie później niż 30 dni od dnia uznania przez nas Twojej reklamacji, albo
- informację, że kwotę tę zaliczymy na poczet Twoich przyszłych płatności,

f. pouczenie o tym, że droga postępowania reklamacyjnego została wyczerpana oraz o możliwości dochodzenia roszczeń w sądzie. Jeśli reklamację zgłaszasz jako Konsument – również o możliwości dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

120. Jeśli nasza odpowiedź na Twoją reklamację, nie została Ci doręczona, na Twoją prośbę przekażemy Ci ją ponownie – nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia przez Ciebie takiego żądania i w sposób, który w nim wskażesz.

121. Jeśli uznamy Twoją reklamację, rozliczymy kwotę, która z niej wynika. Jeśli będzie przysługiwać Ci odszkodowanie lub zwrot innej należności:

a. przekażemy Ci tę kwotę przelewem na konto bankowe lub przekazem pocztowym na adres, który wskażesz w reklamacji albo

b. zaliczymy tę kwotę na poczet Twoich przyszłych płatności – jeśli takie życzenie wskażesz we wniosku.

Wykonamy te kroki tylko wtedy, gdy nie masz wobec nas zaległości. W innym przypadku najpierw odejmujemy kwotę odszkodowania albo zwrotu od Twoich zaległości.

122. Jeśli nie uznamy Twojej reklamacji, w odpowiedzi wskażemy Ci uzasadnienie faktyczne i prawne naszej decyzji. Jeśli na tę reklamację udzielimy Ci odpowiedzi w formie papierowej, przekażemy Ci ją przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.

123. Jeśli reklamacja nie rozwiąże sporu, poinformujemy Cię o naszym zamiarze, naszej zgodzie albo odmowie udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Nasze oświadczenie przekażemy Ci na papierze lub innym Trwałym Nośniku.

124. Nasza odpowiedź na reklamację kończy wewnętrzne postępowanie reklamacyjne.
125. Po zakończeniu wewnętrznego postępowania reklamacyjnego masz prawo dochodzenia swoich roszczeń w postępowaniu sądowym. Jeśli jesteś Konsumentem, spór cywilnoprawny między Tobą a nami może być zakończony polubownie. Oznacza to, że możesz skorzystać z postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Zasady i tryb takiego postępowania określa Prawo komunikacji elektronicznej (art. 383–385) w zakresie Usług komunikacji elektronicznej i ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz akty wykonawcze do tych ustaw. Postępowania prowadzi właściwy podmiot, który jest do tego uprawniony:
    a. Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE) – w sprawach, które dotyczą usług komunikacji elektronicznej. Strona internetowa Prezesa UKE znajduje się pod adresem www.uke.gov.pl
    b. Inspekcja Handlowa – w sprawach, które dotyczą Usług Dodatkowych, a Usługi te nie są Usługami komunikacji elektronicznej. Adresy stron internetowych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej znajdziesz na stronie www.uokik.gov.pl/wojewodzkie_inspektoraty_inspekcji_handlowej.php#faq4685

Zawieszenie na wniosek klienta

126. Jeśli wiesz, że przez jakiś czas nie będziesz korzystać z Usługi, którą dla Ciebie Świadczymy – możesz ją zawiesić (Zawieszenie Świadczenia Usługi).
127. Zawieszenie Świadczenia Usługi wiąże się z opłatą – jej wysokość znajdziesz w Cenniku.
128. Z Zawieszenia Świadczenia Usługi możesz skorzystać:
    a. przez okres maksymalnie 3 kolejnych miesięcy,
    b. nie częściej niż dwa razy w ciągu kolejnych 12 miesięcy,
    c. nie szybciej niż po upływie 3 Okresów Rozliczeniowych od poprzedniego zawieszenia na Twój wniosek,
    d. jeśli masz opłacone wszystkie należności.

129. Wniosek o Zawieszenie Świadczenia Usługi możesz zgłosić:
    a. przez Biuro Obsługi Klienta,
    b. przez Centrum Obsługi Klienta, lub
    c. pisemnie, na adres naszej siedziby.
130. W trakcie Zawieszenia Świadczenia Usługi nie będziemy naliczać Ci:
    a. Opłaty Abonamentowej,
    b. opłaty za Usługi Dodatkowe,
    c. Opłaty Powiązanej,
    d. opłat za połączenia, za Usługi, które świadczą Ci w Sieci inni Operatorzy, oraz za inne świadczenia. Wysokości tych opłat określiliśmy w Cenniku, Ofercie Usług lub Umowie.
131. Jeśli Zawieszenie Świadczenia Usługi dotyczy Umowy na Warunkach Promocyjnych, Twój Okres Zobowiązania przedłuża się o czas zawieszenia – o ile nie narusza to art. 301 Prawa komunikacji elektronicznej.

Zmiana Twoich danych

132. Jeśli jesteś Konsumentem, masz obowiązek zgłaszać nam zmianę swoich danych zawartych w Umowie. Jeśli zmienią się Twoje dane – złóż odpowiednie oświadczenie w ciągu 14 dni od momentu zmiany.
133. Jeśli nie jesteś Konsumentem – na przykład reprezentujesz firmę lub inną organizację – masz obowiązek niezwłocznie informować nas o zmianach Twojego statusu prawnego oraz innych danych zawartych w Umowie. Pamiętaj, że jeśli nie zgłosisz nam zmian – korespondencję z Twoimi dotychczasowymi danymi i na dotychczasowy adres będziemy uważać za prawidłowo dostarczoną.

Cesja

134. Jeśli utracisz tytuł prawny do Lokalu, którego dotyczy Umowa (na przykład sprzedasz go lub przestaniesz go wynajmować), możesz – za naszą zgodą – w ciągu 14 dni od tego momentu zawrzeć umowę cesji.
135. Umowę cesji zawierają między sobą:

- cedent (Ty),
- cesjonariusz (nabywca praw do Lokalu),
- Dostawca Usług (my).

136. Umowę cesji wszystkie strony zawierają w Biurze Obsługi Klienta. W momencie zawarcia takiej umowy cesjonariusz oświadcza, że dobrowolnie przejmie wszystkie prawa i obowiązki, które wynikają z dotychczasowej Umowy.
137. Zawarcie umowy cesji wiąże się z opłatą – jej wysokość znajdziesz w Cenniku. W umowie cesji wskażemy, która strona – cedent czy cesjonariusz – poniesie tę opłatę.
138. Jeśli nie przeniesiesz Umowy na cesjonariusza – możesz rozwiązać ją jedynie na zasadach, które opisujemy w rozdziale „Zakończenie Umowy".

Bezpieczeństwo

139. Przeciwdziałamy szczególnym zagrożeniom bezpieczeństwa dla Konsumentów, które mogą mieć wpływ na sieć, usługi, przekazywane komunikaty i przetwarzane przez nas dane.
140. Stosujemy procesy i technologie, które pozwalają nam dostosować poziom bezpieczeństwa do aktualnych zagrożeń bezpieczeństwa sieci telekomunikacyjnych, usług komunikacji elektronicznej i podmiotów, które z nich korzystają.
141. Zabezpieczamy środki potrzebne do tego, by:
    a. zapewnić ciągłość świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych,
    b. w razie potrzeby odtworzyć te usługi.
142. W przypadku zagrożenia naruszeniem lub podatnością na wystąpienie naruszenia, które mogą mieć wpływ na usługi przez nas świadczone Tobie jako konsumentowi:
    a. uwzględniamy możliwość wystąpienia sytuacji szczególnego zagrożenia,
    b. zapewniamy 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. podejmujemy środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami. Podjęte przez nas środki zapewniają poziom bezpieczeństwa odpowiedni do stopnia ryzyka, przy uwzględnieniu najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków,
d. ewidencjonujemy i gromadzimy rezerwy przeznaczone na utrzymanie ciągłości świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych i ich odtworzenie w sytuacji szczególnego zagrożenia oraz współpracujemy z dostawcami sprzętu oraz usług serwisowych i naprawczych,
e. informujemy użytkowników o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia lub podatności na wystąpienie naruszenia sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne przez nas podjętych, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa.

143. W związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa sieci lub usług podejmujemy proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych z usługami świadczonymi Tobie jako 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 telekomunikacyj-

nych lub przywrócenie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.

144. Informacje o zagrożeniach bezpieczeństwa i sposobach ochrony bezpieczeństwa i prywatności dla poszczególnych Usług zamieszczamy na stronach:
    - www.vectra.pl/pomoc/telewizja/pliki
    - www.vectra.pl/pomoc/internet/pliki
    - www.vectra.pl/pomoc/internet-mobilny/pliki
    - www.vectra.pl/pomoc/telefon/pliki
    - www.vectra.pl/pomoc/VOD/pliki

Naruszenia i ich konsekwencje

145. Jesteś zobowiązany do:
    a. udostępnienia na nasze żądanie Lokalu w zakresie niezbędnym 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 Twoją prośbę pokazać nasze pisemne upoważnienie.
    b. używania Urządzenia Abonenckiego zgodnego z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.

146. Za naruszenie przez Ciebie warunków Umowy uznajemy:
    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. Twoją samowolną ingerencję w Przyłącze, jego uszkodzenie lub nieuprawnioną rozbudowę, udostępnienie Przyłącza lub Urządzenia Abonenckiego, lub sygnału, choćby nieumyślnie, osobom trzecim bez naszej zgody, w tym podłączenie dodat-

kowego urządzenia do Przyłącza lub umożliwienie korzystania z Usługi za pomocą Sieci poza Lokalem,

e. dokonywanie jakichkolwiek zmian technicznych (programowych lub sprzętowych) w udostępnionym przez nas Urządzeniu Abonenckim, w tym także używanie niezgodnie z przeznaczeniem, łamanie zabezpieczeń, przerabianie lub kopiowanie Karty Dostępu Warunkowego i innych Urządzeń Abonenckich,
f. podłączenie nieautoryzowanego Urządzenia Abonenckiego bez wykupienia przez Ciebie stosownej Usługi Dodatkowej określonej w aktualnym Cenniku,
g. korzystanie z Usług, Usług Dodatkowych lub Dodatkowych Opcji Usługi z naruszeniem przepisów prawa, w szczególności dostarczania przez Ciebie treści o charakterze bezprawnym.

147. Za naruszenia postanowień pkt 145. i 146. lub pkt 54. możemy:
a. dokonać Zawieszenia Świadczenia usługi,
b. zablokować dostęp do Usługi, Usługi Dodatkowej lub Dodatkowych Opcji Usługi.

148. W przypadku naruszenia przez Ciebie warunków Umowy stanowiących naruszenie prawa, mogących skutkować po naszej stronie wyrządzeniem znacznej szkody lub powodujących znaczne utrudnienia w korzystaniu z usług innym naszym Abonentom możemy zastosować sankcje opisane w pkt. 147. bez wcześniejszego wezwania Ciebie do zaniechania naruszeń, informując Cię jednocześnie w formie pisemnej, drogą elektroniczną lub za pomocą innych środków porozumiewania na odległość o przyczynie zaprzestania świadczenia usług. Jednocześnie możemy Cię wezwać do przywrócenia stanu zgodnego z Umową w ciągu 7 dni. Jeżeli w wyznaczonym terminie nie zrealizujesz ww. żądania lub przywrócenie stanu zgodnego z Umową nie będzie możliwe, wówczas uprawnieni będziemy do wypowiedzenia Ci Umowy w trybie opisanym w pkt. 165. – 170. niniejszego Regulaminu.

149. W przypadku naruszenia przez Ciebie Warunków Umowy w innym zakresie niż wskazany w pkt. 148, będziesz wezwany 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 Ciebie stanu zgodnego z Warunkami Umowy w podanym wyżej terminie przywrócimy Ci świadczenie usług zgodnie z Warunkami Umowy w terminie nie dłuższym niż 7 dni. W przypadku braku przywrócenia przez Ciebie stanu zgodnego z Warunkami Umowy będziemy uprawieni do wypowiedzenia Ci Umowy w trybie opisanym w pkt. 165. – 170. niniejszego Regulaminu.
150. Nasze sankcje, o których mowa w pkt. 147. lit. b. nie uchybiają obowiązkowi uiszczania Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej za okres do dnia rozwiązania Umowy oraz kary umownej z tytułu naruszenia Warunków Umowy, określonej w Cenniku. W uzasadnionych przypadkach możesz wystąpić o obniżenie kary umownej. Możemy ponadto domagać się zwrotu kosztów przywrócenia Przyłącza do stanu poprzedniego lub odszkodowania z tytułu zniszczenia Przyłącza.

Tajemnica komunikacji elektronicznej

151. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy zapewniamy tajemnicę informacji przekazywanych w Sieci, danych osobowych, 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 nas, z wyjątkiem przypadków opisanych w pkt. 152. oraz w innych przypadkach, w których jesteśmy zobowiązani do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.
152. Stosowane przez nas środki techniczne zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Nie gwarantujemy

jednak bezpieczeństwa przekazu informacji w przypadku Awarii, popełnienia przez osobę trzecią lub Ciebie czynu niedozwolonego i innych przypadków od nas niezależnych.

153. Zastrzegamy sobie prawo do monitorowania Sieci oraz Urządzeń Abonenckich, w tym gromadzenia danych o lokalizacji urządzeń końcowych, zgodnie z zasadami zachowania tajemnicy telekomunikacyjnej. Jesteśmy zobowiązani do zapewnienia warunków dostępu i utrwalania oraz do udostępniania uprawnionym podmiotom, a także sądowi i prokuratorowi przetwarzanych przez siebie danych związanych z świadczoną Usługą.
154. Zastrzegamy sobie prawo do rejestrowania niektórych rozmów telefonicznych prowadzonych z Tobą przez naszych przedstawicieli, o czym każdorazowo zostaniesz poinformowany przed rozpoczęciem rozmowy.

Zakończenie Umowy
Odstąpienie od Umowy

155. Jeśli jesteś Konsumentem, masz prawo odstąpić od Umowy, o ile dodatkowo:
    a. od dnia zawarcia Umowy minęło nie więcej niż 14 dni oraz
    b. umowa podpisana była poza naszym lokalem lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość.
156. Takie prawo masz również wtedy, gdy nie jesteś Konsumentem (ale wciąż spełniasz pozostałe warunki) oraz jednocześnie:
    a. jesteś osobą fizyczną, która prowadzi działalność gospodarczą,
    b. zawierasz Umowę bezpośrednio związaną z tą działalnością,
    c. z treści Umowy wynika, że nie ma ona dla Ciebie charakteru zawodowego.

    To, czy Umowa ma dla Ciebie charakter zawodowy, wynika z tego, jaki jest charakter Twojej działalności (zgodnie z przepisami o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej).

157. Jeśli zgłosisz nam takie wyraźne żądanie, możemy zacząć świadczyć Ci usługi (w tym Usługi komunikacji elektronicznej) przed upływem terminu na odstąpienie. W takim wypadku składasz oświadczenie, że przyjmujesz do wiadomości informację o utracie prawa do odstąpienia od umowy z chwilą jej pełnego wykonania. Takie żądanie i oświadczenie odbieramy od Ciebie na Trwałym Nośniku.

158. Nie musisz wyjaśniać, dlaczego chcesz odstąpić od Umowy. Nie naliczymy Ci też w związku z tym żadnych dodatkowych opłat. Zapłacisz wyłącznie za:
    a. usługi, w tym Usługi Komunikacji Elektronicznej, które Ci świadczyliśmy – proporcjonalnie za okres od rozpoczęcia ich świadczenia do chwili odstąpienia od Umowy, jeżeli złożyłeś oświadczenie, o którym mowa w pkt 157,
    b. wykonane w pełni usługi, na przykład koszty połączeń (Usługi telefoniczne) lub filmy, które wypożyczysz w VoD (Usługi VoD).

159. Odstąpienie od Umowy możesz zgłosić na kilka sposobów:
    a. pocztą tradycyjną,
    b. e-mailem na adres odstapienia@vectra.pl,
    c. za pomocą formularza elektronicznego na naszej stronie WWW.

    Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy możesz złożyć na formularzu, którego wzór jest załącznikiem do tego Regulaminu. Wystarczy, że wyślesz go najpóźniej w 14 dniu od zawarcia Umowy.

160. Jeśli złożysz odstąpienie od Umowy e-mailem lub na naszej stronie WWW, niezwłocznie prześlemy Ci na Trwałym Nośniku potwierdzenie, że je otrzymaliśmy.

161. Od momentu, w którym odstępujesz od Umowy, nie możesz dłużej korzystać z Treści Cyfrowych i Usług Cyfrowych, od których odstępujesz, ani udostępniać ich innym osobom. Wygasają też Twoje Umowy na Usługi Powiązane.

162. W ciągu 14 dni od momentu, w którym złożysz odstąpienie musisz zwrócić nam Urządzenia Abonenckie, które Ci udostępniliśmy.

Możesz zwrócić Urządzenie Abonenckie na kilka sposobów, na przykład:

a. odesłać te urządzenia na swój koszt, na przykład kurierem, na adres:
   Centrum Serwisowe Usług Abonenckich
   ul. Pułaskiego 17
   41-800 Zabrze
b. zamówić wizytę naszego pracownika, który odbierze je z Twojego Lokalu – naliczymy Ci za to opłatę zgodną z Cennikiem.

Wszystkie dostępne sposoby zwrotu urządzeń znajdziesz na stronie: https://www.vectra.pl/zwrot-sprzetu

---

Wygaśnięcie Umowy

163. Umowa wygasa, jeśli Abonent umrze lub, w przypadku osoby prawnej, przestanie istnieć – chyba, że jego prawa i obowiązki przejmie inna osoba.
164. Umowa wygasa również wtedy, gdy:
    a. Vectra S.A. zostanie zlikwidowana lub przestanie prowadzić działalność gospodarczą
       lub
    b. utracimy prawo lub zezwolenia do świadczenia Usług lub do dostarczania Usług Cyfrowych lub Treści Cyfrowych objętych Umową
       – chyba, że inny podmiot przejmie nasze prawa i obowiązki w zakresie, który umożliwi kontynuowanie Umowy.

Wypowiedzenie Umowy

165. Zarówno Ty, jak i my możemy wypowiedzieć Umowę.
166. Jeśli to my wypowiadamy Umowę – musimy wskazać ważne przyczyny, dla których to robimy.
167. Okres wypowiedzenia wynosi jeden miesiąc. Liczymy go:

a. dla Umów w trakcie Okresu Zobowiązania – od pierwszego dnia kolejnego miesiąca po dniu, w którym otrzymamy Twoje wypowiedzenie albo to my wypowiemy Ci Umowę,
b. dla pozostałych umów – od dnia, w którym otrzymamy Twoje wypowiedzenie albo to my wypowiemy Ci Umowę.

168. Możesz również rozwiązać Umowę w zakresie pojedynczej Usługi, która objęta jest Ofertą Wiązaną.
169. Wypowiedzenie możesz złożyć na piśmie, elektronicznie lub w formie dokumentowej:
    a. pocztą tradycyjną – na adres naszej siedziby lub Biura Obsługi Klienta,
    b. e-mailem na adres wypowiedzenia@vectra.pl.
170. Możemy rozwiązać Umowę z Twojej winy – jeśli stwierdzimy, że korzystasz z Usług lub Usług Dodatkowych niezgodnie z prawem lub zasadami opisanymi w Twojej Dokumentacji.
171. Jeśli wypowiesz Umowę lub my wypowiemy Umowę z Twojej winy, a nie zakończył się jeszcze Okres Zobowiązania, będziemy mogli wymagać od Ciebie zapłaty odszkodowania. Maksymalna wysokość odszkodowania to suma opłat pozostałych do końca Okresu Zobowiązania (za okres od dnia rozwiązania Umowy do końca Okresu Zobowiązania).
172. Nie będziemy wymagać od Ciebie zapłaty odszkodowania, jeśli jesteś Konsumentem i wypowiesz umowę:
    a. zanim zaczniemy świadczyć Ci usługę telekomunikacyjną,
    b. zanim zaczniemy przyłączać Cię do publicznej sieci telekomunikacyjnej – jeśli takie przyłączenie było konieczne.
173. Nie będziemy wymagać od Ciebie zapłaty odszkodowania również jeśli:
    a. Prezes UKE odbierze nam prawo do wykorzystywania zasobów numeracji,
    b. wystąpiło naruszenie interoperacyjności lub ciągłości świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych w publicznych sieciach telekomunikacyjnych,
    c. jest bezpośrednie zagrożenie, że takie naruszenie wystąpi w najbliższym czasie.

174. Odszkodowania nie naliczymy także wtedy, gdy wypowiesz Umowę z powodu problemów z jakością naszych usług (to znaczy: gdybyśmy nienależycie wykonywali naszą Umowę). Więcej o takich przypadkach piszemy w rozdziale „Nasza odpowiedzialność i jakość usług".

Takie wypowiedzenie możesz zgłosić pod warunkiem, że problemy te jednocześnie:

- dotyczą jakości usług telekomunikacyjnych, innych niż Usługa dostępu do Internetu,
- są znaczące i występują stale lub często, oraz
- zostały wcześniej zgłoszone w ramach reklamacji i droga postępowania reklamacyjnego została wyczerpana.

Jeśli składasz wypowiedzenie w związku z takimi problemami, to dotyczyć będzie ono wszystkich Usług objętych Ofertą Wiązaną.

Wynik zakończenia Umowy

175. Jeśli Twoja Umowa się zakończyła i nie masz żadnych zaległych opłat – zwrócimy Ci Kaucję.

176. W ciągu 14 dni od zakończenia Umowy musisz zwrócić nam Urządzenia Abonenckie, które Ci udostępniliśmy. Możesz zwrócić Urządzenie Abonenckie na kilka sposobów, na przykład:

a. odesłać te urządzenia na swój koszt, na przykład kurierem, na adres:
Centrum Serwisowe Usług Abonenckich
ul. Pułaskiego 17
41-800 Zabrze

b. zamówić wizytę naszego pracownika, który odbierze je z Twojego Lokalu – naliczymy Ci za to opłatę zgodną z Cennikiem.

Wszystkie dostępne sposoby zwrotu urządzeń znajdziesz na stronie: https://www.vectra.pl/zwrot-sprzetu

---

177. Urządzenie nie może być uszkodzone, ale może mieć ślady, które wynikają z normalnego użycia.
178. Jeśli przekroczysz termin 14 dni na zwrot Urządzenia Abonenckiego, możemy naliczyć Ci za nie opłatę („Opłata za niezwrócenie sprzętu"). Jeśli zwrócisz nam urządzenie po tym terminie, ale nie później niż 180 dni od zakończenia umowy – anulujemy tę opłatę. Jeśli zapłaciłeś już tę opłatę – zwrócimy ją na Twoje konto bankowe lub przekazem pocztowym. Jeśli masz jakieś zaległe opłaty – możemy odjąć je od kwoty zwrotu. Zamiast tego naliczymy Ci opłatę za opóźnienie (Opłata za nieterminowy zwrot sprawnego sprzętu).
179. Jeśli zwrócisz Urządzenie Abonenckie później niż w ciągu 180 dni od zakończenia umowy – nie anulujemy Opłaty za niezwrócenie sprzętu i będziesz mieć obowiązek ją zapłacić.
180. Jeśli Urządzenie Abonenckie, które zwrócisz, będzie niekompletne lub uszkodzone – naliczymy Ci za nie odpowiednią opłatę („Opłata za zwrócenie uszkodzonego sprzętu").
181. Opłaty, które wymieniamy w punktach 178–180, naliczymy za każde urządzenie osobno i zsumujemy. Ich wysokość znajdziesz w Cenniku lub Informacjach Przedumownych.
182. Jeśli opłaty te nie wystarczą, by pokryć stratę związaną z uszkodzonym lub niezwróconym Urządzeniem Abonenckim – mamy prawo dochodzić dodatkowego odszkodowania.
183. Jeśli kończy się Umowa, w ramach której korzystasz z udostępnionych w naszych zasobach:
    a. poczty elektronicznej,
    b. Strony WWW,
       lub
    c. poczty głosowej.
       – zablokujemy Ci do nich dostęp. Dane, które się tam znajdują, będziemy przechowywać i usuwać zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.

Udogodnienia przeznaczone dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami

184. Zapewniamy bezpłatnie:

- dostępność usług dla osób lub użytkowników końcowych będących osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami, poprzez udogodnienia dla tych osób,
- urządzenie albo rozwiązanie, w postaci obsługi osób lub użytkowników końcowych ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami na stanowiskach wyposażonych w:
  — urządzenie umożliwiające komunikację z osobą niesłyszącą lub z osobą niemówiącą, w tym z możliwością zdalnego dostępu online do usługi tłumacza polskiego języka migowego,
  — urządzenie ułatwiające komunikację z osobą niewidomą lub z osobą słabowidzącą,
  — rozwiązanie, w tym z poziomu naszej Strony WWW, zapewniające komunikację audiowizualną osobie lub użytkownikowi końcowemu ze szczególnymi potrzebami, z tłumaczem polskiego języka migowego w czasie rzeczywistym

  w naszych Biurach Obsługi Klienta/Salonach Firmowych w godzinach pracy tych placówek, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz 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.
- udogodnienia dla osób lub użytkowników końcowych ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami, polegające na przystosowaniu naszych Biur Obsługi Klienta/ Salonów Firmowych do obsługi osób z niepełnosprawnością narządu ruchu oraz obsługę takich osób poza kolejnością.

185. W naszych Biurach Obsługi Klienta/Salonach Firmowych udostępniamy udogodnienia dla osób lub użytkowników końcowych ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami, polegające na udostępnieniu stanowisk do obsługi wyposażonych

w komputer stacjonarny lub komputer przenośny z panelem do nawigowania, oferującym możliwość powiększenia na ekranie czcionki i treści co najmniej trzykrotnie oraz umożliwiającym stosowanie kontrastu do potrzeb wyżej wskazanych osób lub użytkowników końcowych.

186. Przy zawieraniu Umowy o świadczenie Usług komunikacji elektronicznej z osobami lub użytkownikami końcowymi ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami oraz na każde żądanie takiej osoby lub użytkownika końcowego oferujemy, w swoich Biurach Obsługi Klienta/Salonach Firmowych telefonicznie lub za pośrednictwem zdalnego dostępu online do tłumacza polskiego języka migowego, pomoc osoby nas reprezentującej we właściwym skonfigurowaniu Urządzenia Abonenckiego lub uruchomieniu świadczonej Usługi. Pomoc jest bezpłatna.

187. Na żądanie osoby lub użytkownika końcowego ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnością narządu wzroku tj. osoby niewidomej lub osoby słabowidzącej:

- doręczamy informacje przedumowne, zwięzłe podsumowanie warunków umowy oraz pozostałe informacje wymagane w Umowie o świadczenie publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej,
- udostępniamy wzorce dokumentów stosowanych w celu zawarcia Umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej,

sporządzone na trwałym nośniku, w postaci wybranej przez tę osobę lub użytkownika końcowego, na wskazany w tym żądaniu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej:

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,

c. w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną na wskazany w żądaniu adres poczty elektronicznej – w formacie tekstowym lub w formie dostępnej cyfrowo nadającej się do odczytu maszynowego.

188. W naszych Biurach Obsługi Klienta/Salonach Firmowych oraz na stronie internetowej www.vectra.pl/udogodnienia-dla-osob-z-niepełnosprawnościami udostępniamy:
- wzorce dokumentacji abonenckiej stosowane w celu zawarcia Umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej na papierze, przy użyciu dużej czcionki o wielkości nie mniejszej niż 14 punktów lub w formie dostępnej cyfrowo nadającej się do odczytu maszynowego,
- informacje o wszystkich oferowanych udogodnieniach dla tych osób, w tym listę Biur Obsługi Klienta/Salonów Firmowych przystosowanych do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami na papierze, przy użyciu dużej czcionki o wielkości nie mniejszej niż 14 punktów lub w formie dostępnej cyfrowo nadającej się do odczytu maszynowego.

189. Na żądanie osoby lub użytkownika końcowego ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnością, przekazujemy informacje o wszystkich oferowanych udogodnieniach dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnością, w postaci papierowej lub elektronicznej. W przypadku osoby lub użytkownika końcowego ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnością narządu wzroku tj. osoby niewidomej lub osoby słabowidzącej przekazujemy informacje:

a. sporządzone na papierze, albo
b. na nośniku elektronicznym, w formacie tekstowym lub w formie dostępnej cyfrowo nadającej się do odczytu maszynowego albo
c. sporządzone na papierze przy użyciu dużej czcionki o wielkości nie mniejszej niż 14 punktów albo
d. w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną na wskazany w żądaniu adres poczty elektronicznej – w formacie teksto-

wym lub w formie dostępnej cyfrowo nadającej się do odczytu maszynowego.

190. Na żądanie użytkownika końcowego ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnością narządu wzroku tj. osoby niewidomej lub osoby słabowidzącej, będącej stroną Umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej zawieranej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, udostępniamy informacje o danych zawartych na fakturze oraz podstawowy wykaz wykonanych usług, a także szczegółowy wykaz wykonanych usług:
    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,
    c. w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną na wskazany w żądaniu adres poczty elektronicznej – w formacie tekstowym lub w formie dostępnej cyfrowo nadającej się do odczytu maszynowego.
191. Szczegółowe informacje o udogodnieniach dedykowanych dla osób lub użytkowników końcowych ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami publikujemy na stronie internetowej www.vectra.pl/udogodnienia-dla-osob-z-niepełnosprawnościami.

Definicje

192. W tym Regulaminie stosujemy pojęcia, którym nadaliśmy szczególne znaczenie. Zapisujemy je zawsze dużą literą:

- **Abonent (Ty)** – strona Umowy z nami (Dostawcą Usług). Abonentem może być osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna, która nie posiada osobowości prawnej.
- **Aktywacja** – nasze działanie, w wyniku którego otrzymujesz dostęp do Sieci poprzez Przyłącze lub mobilne Urządzenie Abonenckie. Aktywacja wiąże się z opłatą, której wysokość określamy w Informacjach Przedumownych.
- **Awaria** – sytuacja, w której przez przez wadliwą pracę Sieci, Urządzenia Abonenckiego lub pogorszenie jakości sygnału nie

możesz korzystać z Usług lub jest to utrudnione. Awarią nie jest przerwa w świadczeniu usług związana z koniecznymi pracami konserwacyjnymi lub modernizacyjnymi.

- **Bezpodstawne Wezwanie Serwisanta** – sytuacja, w której wzywasz nasze służby techniczne do usunięcia Awarii, choć z naszej strony nic nie wskazuje na to, że taka Awaria rzeczywiście wystąpiła. O Bezpodstawnym Wezwaniu Serwisanta mówimy wtedy, gdy służby techniczne stwierdzą, że Awaria nie miała miejsca lub powstała z przyczyn leżących po Twojej stronie.
- **Biuro Obsługi Klienta / Salon Firmowy** – lokal, w którym obsługujemy Abonentów.
- **Cennik** – wykaz Usług lub Usług Dodatkowych. Zawiera też rodzaj i wysokości opłat za te Usługi. Cennik może składać się z kilku dokumentów – na przykład w podziale na różne rodzaje Usług.
- **Centrum Obsługi Klienta** – działy, w których obsługujemy Abonentów za pomocą Środków Porozumiewania Się na Odległość.
- **Dodatkowe Opcje Usługi** - usługi, które świadczymy Ci równolegle z Usługą główną, lub w ramach niej. Polegają na zwiększeniu zakresu lub limitu dotychczas świadczonych Usług (np. transferu danych, liczby SMS, limitu połączeń), bez zmiany Okresu Zobowiązania. Mogą być ograniczone do niektórych ofert promocyjnych, a ich zakres zawsze wskazujemy w Informacjach Przedumownych. Opłata za Dodatkowe Opcje Usługi określona jest w Cenniku. Rodzaje Dodatkowych Opcji Usługi:
  - Jednorazowe - na czas określony, aktywne do końca Okresu Rozliczeniowego, w którym zostały uruchomione albo do wyczerpania przyznanego limitu,
  - Ciągłe - na czas nieokreślony, z możliwością wypowiedzenia ich świadczenia zgodnie z pkt. 165. - 169. Regulaminu,
  - Okresowe - na wskazany, z góry określony czas, aktywne do końca Okresu Rozliczeniowego, w którym ten czas upływa, z możliwością wypowiedzenia ich świadczenia zgodnie z pkt. 165. - 169. Regulaminu.

- **Dostawca Usług (my)** – VECTRA S.A. z siedzibą w Gdyni.
  Nasze dane:
  Adres: Al. Zwycięstwa 253,
  81-525 Gdynia
  nr tel.: (58) 624 83 52
  Numer KRS: 0000089460 – w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ dla miasta Gdańsk, VIII Wydział Gospodarczy – Krajowego Rejestru Sądowego
  Kapitał zakładowy – wpłacony: 328 602 730,00 zł.
- **Formy i Kanały Zawarcia Umowy** – Umowę możesz zawrzeć w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej.
  Wszystkie czynności, które są związane z Umową – szczególnie zawarcie i zmiana jej Warunków – możesz wykonać:
  — w naszym lokalu – osobiście w naszym Biurze Obsługi Klienta lub Salonie Firmowym,
  — poza naszym lokalem – poza naszą siedzibą i poza naszym lokalem, przy jednoczesnej obecności Twojej i naszego Przedstawiciela.

Za zawarcie Umowy poza lokalem uważamy również takie przypadki, gdy przychodzisz do naszego lokalu bezpośrednio po tym, gdy wcześniej tego samego dnia kontaktowaliśmy się z Tobą w celu zawarcia lub zmiany Umowy za Pomocą Środków Porozumiewania na Odległość. Chodzi na przykład o sytuację, gdy ustalamy warunki umowy przez telefon, a następnie tego samego dnia przychodzisz do Salonu Firmowego, by fizycznie podpisać umowę.

  — zdalnie – za pomocą naszej Strony WWW, poczty elektronicznej lub telefonu.
  Możesz zawrzeć umowę w wybranym kanale, jeśli pozwala na to rodzaj danej umowy lub możliwości techniczne.

- **Gniazdo Abonenckie** – zakończenie Sieci w Lokalu, które umożliwia dostęp do Sieci. Dzięki temu możesz korzystać z Usług i Usług Dodatkowych.
- **Instalacja** – nasze działanie, w ramach którego wykonujemy Przyłącze w Lokalu. Dzięki temu zapewniamy Ci dostęp do Sieci. Instalacja wiąże się z opłatą, której wysokość określamy w Informacjach Przedumownych.
- **Kanał Informacyjny** – nasz specjalny kanał telewizyjny, za pomocą którego przekazujemy Ci informacje o Usługach, Usługach Dodatkowych, ich zmianach oraz Ofercie Usług.
- **Kanały Kontaktu** – wszystkie jednokierunkowe lub dwukierunkowe środki, które pozwalają nam komunikować się z Tobą, na przykład:
    - — nasza Strona WWW,
    - — telefon,
    - — SMS,
    - — e-mail,
    - — Kanał Informacyjny,
    - — Dekoder Telewizji Cyfrowej,
    - — Strefa Klienta,
    - — kontakt osobisty z naszym Przedstawicielem – w Biurze Obsługi Klienta lub w innym miejscu.
- **Karta Dostępu Warunkowego** – karta, która pozwala przeprowadzić Aktywację i korzystać z Usług Telewizji cyfrowej.
- **Kaucja** – zabezpieczenie pieniężne, które wpłacasz przy zawieraniu Umowy lub w trakcie jej trwania. Kaucja może zabezpieczać koszty wykonania Umowy lub inne należności, które związane są z Usługami lub Usługami Dodatkowymi.
- **Konsument** – osoba fizyczna, która dokonuje czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- **Lokal** – budynek lub lokal mieszkalny lub użytkowy wskazany w Umowie jako miejsce, w którym świadczymy Ci Usługę.
- **Numer Klienta** – unikalny numer, który nadajemy Ci po to, by identyfikować Cię jako konkretnego Abonenta w kontaktach z nami. Numer Klienta znajdziesz na Umowie i na każdej fakturze.

- **Numer PIN** – numer, za pomocą którego możesz korzystać z funkcji w menu Telewizji cyfrowej oraz potwierdzić zakup Usług Dodatkowych. Domyślny Numer PIN znajdziesz w menu Telewizji cyfrowej, ale możesz również zmienić go na własny.
- **Oferta Usług** – wykaz Usług, Usług Dodatkowych lub Dodatkowych Opcji Usługi oraz opłat za nie i warunków ich świadczenia. Oferta Usług jest dostępna za pośrednictwem Kanałów Kontaktu odpowiednich dla danego rodzaju Usług lub Usług Dodatkowych. Może być różna dla różnych obszarów kraju.
- **Oferta Wiązana** – rodzaj połączonej Oferty Usług, która obejmuje co najmniej usługę dostępu do Internetu lub usługę komunikacji interpersonalnej wykorzystującą numery (na przykład telefoniczną) oraz inną usługę komunikacji elektronicznej.
- **Okres Podstawowy** - okres, przez który obowiązuje Opłata Abonamentowa określona w Promocyjnych Warunkach Umowy, kiedy zawierasz Umowę bez Okresu Zobowiązania. Wskazujemy go w Umowie.
- **Okres Rozliczeniowy** – okres, za który wystawiamy fakturę za Usługi (w tym komunikacji elektronicznej), Usługi Dodatkowe lub Dodatkowe Opcje Usługi. Rozpoczyna się i kończy w konkretnych dniach i miesiącach – o ile nie wskazaliśmy inaczej, wynosi 1 miesiąc kalendarzowy.
- **Okres Zobowiązania** – minimalny okres, przez który zobowiązujesz się korzystać z Usług lub Usług Dodatkowych po to, by obowiązywały Cię wybrane Promocyjne Warunki Umowy. Wskazujemy go w Umowie.
- **Opłaty** – opłaty, które naliczamy Ci zgodnie z Umową. W ich skład wchodzą: Opłaty Abonamentowe, Opłaty Powiązane i Opłaty za Usługi Serwisowe.
- **Opłata Abonamentowa** – opłata naliczana za każdy Okres Rozliczeniowy, stosownie do zakresu i warunków Usługi lub Usługi Dodatkowej, którą Ci świadczymy. Jej wysokość określamy w Umowie lub Cenniku.
- **Opłata Powiązana** – opłata powiązana z Usługą, inna niż Opłata Abonamentowa i opłata za Usługi Dodatkowe. Jest niezbędna do tego, byśmy mogli świadczyć Ci tę Usługę. Jej wysokość okre-

ślamy w Cenniku. Może być to na przykład opłata za dostęp do pakietów programowych Telewizji Cyfrowej.

- **Opłaty za Usługi Serwisowe** – opłata za zlecone nam czynności serwisowe, które nie są związane bezpośrednio z dostarczaniem Usług lub Usług Dodatkowych. Może być to na przykład opłata za konfigurację Sprzętu Odbiorczego, rozbudowę Przyłącza lub za przywrócenie Sieci lub Urządzenia Abonenckiego do właściwego stanu po ingerencji w nie bez naszej zgody.
- **Opłata za Utrzymanie Łącza Internetowego** – rodzaj Opłaty Abonamentowej. Pobieramy ją za utrzymanie łącza internetowego w celu świadczenia Usługi Internetu na obszarach Operatora Sieci Dystrybucyjnej (OSD) lub objętych Programem Operacyjnym Polska Cyfrowa. Opłatę tę będziemy naliczać za każdy Okres Rozliczeniowy.
- **Opłata za Utrzymanie Łącza Telekomunikacyjnego** – rodzaj Opłaty Abonamentowej. Pobieramy ją za utrzymanie łącza telekomunikacyjnego w budynku mieszkalnym jednorodzinnym. Będziemy naliczać ją tylko wtedy, gdy zawrzesz Umowę o świadczenie Usługi Telewizji, Internetu lub Telefonii Stacjonarnej w zasięgu naszej Sieci. Niezależnie od tego, z ilu z wymienionych w poprzednim zdaniu Usług korzystasz – opłatę tę będziemy naliczać tylko raz w każdym Okresie Rozliczeniowym.

Budynek mieszkalny jednorodzinny to budynek, który jednocześnie:

- *jest budynkiem wolnostojącym, w zabudowie bliźniaczej, szeregowej, lub grupowej,*
- *służy zaspokajaniu potrzeb mieszkaniowych,*
- *stanowi konstrukcyjnie samodzielną całość, oraz*
- *w którym są wydzielone nie więcej niż dwa lokale mieszkalne albo jeden lokal mieszkalny i lokal użytkowy (o ile jego powierzchnia całkowita stanowi do 30% powierzchni całkowitej budynku).*

- **Prawo komunikacji elektronicznej** – ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U. z dn. 9 sierpnia 2024 r., poz. 1221).
- **Program Premium (Pakiet Premium)** – dodatkowo płatny program telewizyjny (lub pakiet takich programów). Jest rodzajem Usługi Dodatkowej.
- **Przedstawiciel Dostawy Usług (nasz Przedstawiciel)** – osoba, która ma upoważnienie do występowania i wykonywania czynności w naszym imieniu. Nasz Przedstawiciel zawsze ma odpowiedni identyfikator.
- **Przyłącze** – część Sieci, która znajduje się w Lokalu i kończy się Gniazdem Abonenckim.
- **Regulamin Promocji** – dokument, w którym określamy specjalne, promocyjne zasady świadczenia Usług, Usług Dodatkowych lub Dodatkowych Opcji Usługi (w tym publicznie dostępnej usługi komunikacji elektronicznej w rozumieniu Prawa komunikacji elektronicznej). Zasady te są inne niż te zawarte w Standardowych Warunkach Umowy, Regulaminie i Regulaminach Szczegółowych.

  W Regulaminie Promocji możemy określić:
  - zasady, na jakich możesz skorzystać z promocyjnych opłat abonamentowych – ich wysokość określamy w Promocyjnych Warunkach Umowy,
  - specjalne zasady świadczenia Usługi (w tym komunikacji elektronicznej) – na przykład zwiększony transfer internetowy.
- **Regulamin Szczegółowy** – dokument, w którym określamy zasady świadczenia poszczególnych Usług (w tym publicznie dostępnej usługi komunikacji elektronicznej w rozumieniu Prawa komunikacji elektronicznej) oraz związanych z nią innych Usług na Standardowych Warunkach Umowy.
- **Regulamin** – ten dokument, czyli Regulamin Świadczenia Usług oraz Dostarczania Usług/Treści Cyfrowych przez Vectra S.A. Określamy w nim zasady świadczenia Usług (w tym publicznie dostępnej usługi komunikacji elektronicznej w rozumieniu Prawa komunikacji elektronicznej), związanych z nimi Usług Dodatko-

wych i Dodatkowych Opcji Usługi oraz dostarczania Usług Cyfrowych i Treści Cyfrowych.

- **Sieć** – sieć telekomunikacyjna, za pomocą której świadczymy Usługę.
- **Siła Wyższa** – nadzwyczajne zdarzenie zewnętrzne, którego skutkom nie mogliśmy zapobiec nawet przy zachowaniu należytej staranności.

  Siłą Wyższą są na przykład :
  — działania sił przyrody,
  — pożary o dużych rozmiarach,
  — szkody górnicze,
  — katastrofy budowlane,
  — wybuchy,
  — zamieszki,
  — strajki generalne,
  — działania zbrojne.
- **Sprzęt Odbiorczy** – należące do Ciebie telekomunikacyjne urządzenie końcowe, za pomocą którego odbierasz dostarczany przez nas sygnał. Sprzętem Odbiorczym jest na przykład:
  — telewizor,
  — radio,
  — telefon,
  — komputer.
- **Strona WWW** – nasz serwis internetowy, dostępny pod adresem: www.vectra.pl.

  Na Stronie WWW prezentujemy między innymi informację o Usługach, Usługach Dodatkowych lub Dodatkowych Opcjach Usługi oraz ich dostępności i cenach.
- **Środowisko Cyfrowe** – sprzęt komputerowy, oprogramowanie i połączenia sieciowe, za pomocą których uzyskujesz dostęp do i korzystasz z Treści Cyfrowej lub Usługi Cyfrowej.
- **Treści Cyfrowe** – dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej bezpłatnie lub za dodatkową opłatą.
- **Trwały Nośnik** – materiał, narzędzie lub urządzenie i oprogramowanie, pozwalające przechować informację, którą kierujemy do Ciebie – lub Ty do nas.

Trwały Nośnik powinien:

— umożliwiać dostęp do tej informacji w przyszłości – tak długo, jak dana informacja będzie potrzebna lub przydatna,

— pozwalać odtworzyć tę informację w niezmienionej postaci.

Trwałym Nośnikiem może być na przykład:

— papier,
— pamięć USB,
— poczta elektroniczna,
— karta pamięci,
— dysk twardy,
— płyta CD lub DVD.

- **Twoja Dokumentacja** – dokumenty, w których opisujemy zasady, na jakich świadczymy Usługi, to znaczy:
  — Umowa,
  — Regulamin Świadczenia Usług,
  — Regulaminy Szczegółowe,
  — regulaminy Usług Dodatkowych,
  — Cenniki.
- **Umowa** – zawarta między Tobą i nami umowa o świadczenie Usług, Usług Dodatkowych lub Dodatkowych Opcji Usługi oraz dostarczanie Usług Cyfrowych lub Treści Cyfrowych, wraz z jej integralnymi częściami.
- **Urządzenie Abonenckie** – urządzenie telekomunikacyjne niezbędne do tego, byśmy mogli dostarczać Ci Usługi, Usługi Dodatkowe lub Dodatkowe Opcje Usługi.

  Urządzenie Abonenckie udostępniamy Ci razem z akcesoriami (częściami składowymi). Może być ono fabrycznie nowe lub odnowione.

  Urządzeniem Abonenckim jest na przykład:

  — modem,
  — terminal,
  — dekoder (w tym dekoder Programu Premium, Dekoder Telewizji Cyfrowej z Kartą Dostępu Warunkowego oraz zewnętrzny moduł CI z Kartą Dostępu Warunkowego).

- **Usługi** – usługi, które świadczymy – w szczególności publicznie dostępne usługi komunikacji elektronicznej. Należą do nich między innymi usługi:
  — dostępu do Internetu,
  — telefoniczne,
  — rozprowadzania programów telewizyjnych,
  — utrzymania łącza telekomunikacyjnego.
- **Usługi Cyfrowe** – Usługa Dodatkowa, za pomocą której możesz:
  a. wytwarzać, przetwarzać, przechowywać i uzyskiwać dostęp do danych w formie cyfrowej, lub
  b. korzystać z danych w formie cyfrowej wspólnie z innymi osobami – na przykład udostępniać takie dane innym użytkownikom lub uzyskiwać dostęp do danych wytworzonych lub przesłanych przez nich.
- **Usługi Dodatkowe** – usługi, które świadczymy Ci równolegle do (lub w ramach) naszych Usług. Usługi Dodatkowe mogą być zawarte w Opłacie Abonamentowej za Usługę lub możemy pobierać za nie dodatkową opłatę. Mogą być jednorazowe lub ciągłe.
  Usługami Dodatkowymi mogą być na przykład:
  — dostęp do treści, serwisów lub funkcji,
  — usługi finansowe,
  — sprzedaż urządzeń telekomunikacyjnych i innych produktów,
  — inne Usługi (w tym Usługi świadczone drogą elektroniczną w ro zumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną).

  Szczegóły, które dotyczą Usług Dodatkowych, określamy w Cenniku, Regulaminach Szczegółowych, innych regulaminach lub w menu Telewizji cyfrowej.
  Informacje o opłatach i warunkach, na jakich świadczymy konkretne Usługi Dodatkowe, dostępne są w Kanałach Kontaktu odpowiednich dla tych usług. Kanały te wskazujemy w Umowie, Regulaminie i Regulaminach Szczegółowych.
- **Usługi Powiązane** – usługi dodatkowe, które są bezpośrednio zależne od innej, podstawowej Usługi. Ze względu na technolo-

gię, sposób ich świadczenia lub rozliczeń – nie możemy świadczyć takich usług osobno.

- **Warunki Umowy** – zasady, zgodnie z którymi świadczymy Usługi oraz dostarczamy Usługi Cyfrowe lub Treści Cyfrowe. Warunki Umowy mogą być:
  - — Standardowe – obowiązują na czas nieokreślony. Szczegóły tych warunków znajdziesz w Twojej Dokumentacji i Regulaminach Usług Dodatkowych.
  - — Promocyjne – obowiązują w Okresie Zobowiązania albo Okresie Podstawowym i określają odmienne od standardowych warunki, na przykład obniżone opłaty. Szczegóły tych warunków znajdziesz w Umowie lub Regulaminie Promocji.
- **Wideo na Żądanie (VoD)** – Usługa Dodatkowa, w której umożliwiamy Ci dostęp do filmów, audycji lub innych treści.
  Baza treści, które są dostępne w Wideo na Żądanie, jest cyklicznie aktualizowana.
  Poza dostępem do treści, Wideo na Żądanie obejmuje również usługi techniczne z nim związane, to znaczy:
  - — Aktywację,
  - — rezerwację pasma transmisyjnego,
  - — weryfikację uprawnień (personalizację dostępu),
  - — transmisję danych,
  - — zabezpieczenie usługi przed niewłaściwym wykorzystaniem.

  Informacje o opłatach i warunkach, na jakich świadczymy Wideo na Żądanie, są dostępne są w Kanałach Kontaktu odpowiednich dla tej usługi.
- **Zakończenie Sieci** – część Sieci, która znajduje się w Lokalu i kończy się Gniazdem Abonenckim lub Urządzeniem Abonenckim. Do Zakończenia Sieci możesz podłączyć Sprzęt Odbiorczy i korzystać z Usług.
- **Zawieszenie Świadczenia Usługi** – sytuacja, w której tymczasowo nie świadczymy Usługi, jej części lub Usług Dodatkowych. W tym okresie rezerwujemy zasoby sieciowe niezbędne do tego, by dalej świadczyć Ci te usługi.