

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

### I. Wstęp oraz definicje

#### § 1.

- Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, zwany dalej „Regulaminem”, określa warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych, tj. Usługę dostępu do Internetu, Usługę telefonii VOIP, Usługę TV oraz innych Usług Dodatkowych, w Lokalu wskazanym przez Abonenta, z wykorzystaniem urządzeń własnych Abonenta lub Sprzętu udostępnionego przez Dostawcę, w wybranym przez Abonenta Pakiecie taryfowym lub jako pojedyncza Usługa przez **Dostawcę usług** – KAJA Komputer, 67-400 Wschowa, ul. Pocztowa 11A wpisanego do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych Prezesa UKE pod nr **4411 z tym zastrzeżeniem, że w części w jakiej umowa została zawarta dla świadczenia Usług Telewizji, Dostawcą usług jest łącznie KAJA Komputer, 67-400 Wschowa, ul. Pocztowa 11A (dalej jako „KAJA Komputer”) oraz Korbank Media Cyfrowe spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Nabicińskiej 19, zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy KRS w rejestrze przedsiębiorców pod numerem KRS: 0000263862, NIP: 897-17-21-120, REGON: 020373926 (dalej jako „Korbank”), reprezentowaną przez Kaja Komputer.
- Dane kontaktowe Dostawcy usług:
  - BOK: Wschowa, Pocztowa 11a, oraz Sława, Waryńskiego 43
  - e-mail: handlowy@kajakom.pl
  - telefon: 65 547 6000
  - strona internetowa: www.kajakom.pl
- Niniejszy Regulamin jest integralną częścią zawartej z Abonentem Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
- Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:
  - Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Dostawcą usług;
  - Aktywacja** – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług lub korzystanie z nich na zmienionych warunkach a w

przypadku Usług mobilnego Internetu przez udostępnienie Abonentowi Podstawowego lub Dodatkowego Pakietu Danych;

- Awaria** – techniczna wada Sieci Dostawcy usług, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług;
- Biuro Obsługi Klienta/BOK** - miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Dostawcy usług. Informacja o aktualnym adresie BOK znajduje się na stronie internetowej Dostawcy usług;
- Bramka VOIP** – urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające wykonywanie połączeń z użyciem Telefonu stacjonarnego POTS za pośrednictwem VOIP.
- Cenniki** - łącznie cenniki świadczenia usług telekomunikacyjnych w zakresie dostępu do Internetu – dalej **Cennik usług**, usług telefonii VOIP – dalej **Cennik usług telefonii**, oraz cennik usług telewizji – dalej **Cennik TV**, stanowiące zestawienie cen za Usługi świadczone przez Dostawcę usług;
- EBOK (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta)** - dostępna na stronie internetowej Dostawcy usług aplikacja, umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie Umową i usługami dla Abonenta i przez Abonenta, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i hasła dostępu;
- Instalacja** – czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci i/lub montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci Dostawcy usług i świadczenia mu Usług;
- Konsument** - osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie Usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z Usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;
- Lokal** – budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług;
- Numer Identyfikacyjny** - oznacza numer nadany Abonentowi przez Dostawcę usług, umożliwiający m.in. rozliczenia z Abonentem, identyfikację Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, w tym do logowania się do EBOK i/lub TV Panelu;

Niniejszy Regulamin obowiązuje klientów, którzy zawarli Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych od dnia 12 grudnia 2018 r.

którzy zawarli Umowę o świadczenie usług

- 12. Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług;
- 13. Pakiet Taryfowy** – zakres Usługi wybrany w Umowie przez Abonenta;
- 14. Programy** - uporządkowane zestawy audycji telewizyjnych, reklam i innych przekazów, regularnie nadawane przez nadawcę w ściśle określonych ramach czasowych (ramówce programowej);
- 15. Przedstawiciel** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, w tym na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub/i do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu;
- 16. Rachunek** – dokument, w tym faktura bądź faktura elektroniczna, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem EBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, jeśli Abonent nie prowadzący działalności gospodarczej nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury;
- 17. Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych.
- 18. Regulamin promocji** – regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia Usług przez Dostawcę usług, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za Usługi bądź innych opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy;
- 19. Set Top Box / STB / Dekoder** - urządzenie pozwalające na dekodowanie dostarczanego sygnału telewizyjnego w Lokalu Abonenta oraz na dostęp do wszelkich innych Usług Dodatkowych dostępnych z jego wykorzystaniem i oferowanych przez Dostawcę usług. STB zostaje użyczony Abonentowi do korzystania przez czas trwania Umowy. Abonent może wykorzystać własny STB, o ile z jego wykorzystaniem technicznie możliwe będzie świadczenie Usług telewizji;
- 20. Sieć** – publiczna sieć telekomunikacyjna Dostawcy usług, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi;
- 21. Siła wyższa** – zdarzenie niezależne od Abonenta i Dostawcy usług, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powodzie, strajki;
- 22. Sprzęt** – urządzenia techniczne (np. modem, karta dekodująca) umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci, stanowiące własność Dostawcy usług bądź posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług przez Abonenta;
- 23. Telefon** – aparat telefoniczny, posiadający dokument lub znak stwierdzający zgodność tego urządzenia z obowiązującymi przepisami prawa, dopuszczony do pracy w sieci telekomunikacyjnej,
- 24. Treść cyfrowa** - dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej np. oprogramowanie, treści w usłudze VOD;
- 25. Tytuł prawny do Lokalu** - prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu celem świadczenia Abonentowi Usług;
- 26. TV Panel** - serwis dostępny za pomocą odbiornika telewizyjnego podłączonego do Set Top Box'a Abonenta w miejscu Instalacji, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i hasła dostępu;
- 27. Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie Usługi dostępu do Internetu i/lub Usługi telefonii VOIP i/lub Usługi telewizji, zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług w formie pisemnej Dostawcy usług, a jeśli Dostawca usług przewiduje i oferuje możliwość zawarcia Umowy także w formie elektronicznej, za pośrednictwem wiadomości mailowej, telefonicznie lub EBOK, przy czym Dostawca każdorazowo poinformuje Abonenta jakie formy na moment podpisania Umowy oferuje;

Niniejszy Regulamin obowiązuje klientów, którzy zawarli Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych od dnia 12 grudnia 2018 r.

- 1) **Umowa zawierana na odległość** - Umowa zawarta z Konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy wyłącznie,
- 2) **Umowa zawierana poza lokalem Dostawcy** - Umowa z Konsumentem zawarta:
  - a) przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy;
  - b) w wyniku przyjęcie oferty przez Konsumenta w warunkach, o których mowa w lit. a;
  - c) w lokalu przedsiębiorstwa Dostawcy lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z Konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron,

**28. Urządzenie/a** – komputer, telefon, tzw. bramka VoIP, odbiornik telewizyjny lub inne podobne urządzenie zlokalizowane w miejscu świadczenia Usług, umożliwiające Abonentowi nadawanie, przetwarzanie i odbiór danych w celu korzystania z Usług, będące własnością Abonenta. Urządzeniami są także przekazane na własność lub sprzedane przez Dostawcę usług Abonentowi inne urządzenia niezbędne do korzystania z Usług np. dekodery, Set Top Box, router, chyba że Dostawca usług bez przenoszenia ich własności udostępnia je (odpłatnie lub nieodpłatnie) Abonentowi do korzystania wyłącznie przez okres obowiązywania Umowy, a wówczas są traktowane jako **Sprzęt**;

**29. Usługi** - łącznie Usługa internetowa (Usługa dostępu do Internetu) i/lub Usługa telefonii i/lub Usługa telewizji i/lub Usługi Dodatkowe, świadczone za pośrednictwem Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług;

**30. Usługi Dodatkowe** – usługi towarzyszące Usługom, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Dostawcę usług, takie jak: usługi transmisji danych we własnej sieci, usługi hostingowe, VoD (Video on Demand), RMFon, EPG – elektroniczny

przewodnik po programach, usługa blokady rodzicielskiej i ewentualnie inne znajdujące się w ofercie Dostawcy usług;

**31. Usługa dostępu do Internetu/Usługa internetowa** - usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu stałego (nielimitowanego czasowo) dostępu do Internetu, świadczona w technologii światłowodowej lub radiowej, zgodnie z wyborem Abonenta lub według możliwości technicznych Dostawcy;

**32. Usługa telefonii (Usługa VOIP)** - usługa telekomunikacyjna, świadczona w Sieci Dostawcy usług lub w sieci innego dostawcy, pozwalająca na inicjowanie i odbieranie głosowych połączeń krajowych i międzynarodowych, lokalnych i strefowych, międzystrefowych, do i z sieci komórkowych, oraz uzyskanie dostępu do służb powołanych do niesienia pomocy, za pomocą Sieci internetowej Dostawcy;

**33. Usługa telewizji** - usługa telekomunikacyjna, polegająca na dostarczaniu Programów metodą cyfrowej transmisji sygnału telewizyjnego za pomocą Sieci obsługującej protokół IP;

**34. Usterka** – techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, obniżająca jakość Usług, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie lecz umożliwiająca korzystanie z Usług;

**35. Zakończenie Sieci** – sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona odpowiednim gniazdem lub wtykiem RJ45, umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu Dostawcy usług i korzystanie z Usług;

**36. Zamawiający** - podmiot wnoszący o zawarcie Umowy lub przyjmujący ofertę Dostawcy usług zawarcia Umowy.

## II. Postanowienia ogólne. Zakres Usług. Sposób składania zamówień na Pakiety Taryfowe oraz dodatkowe opcje Usług

### § 2.

1. Dostawca zapewnia przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą

Niniejszy Regulamin obowiązuje klientów, którzy zawarli Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych od dnia 12 grudnia 2018 r.

którzy zawarli Umowę o świadczenie usług

- telekomunikacyjną jest wymagane na podstawie przepisów prawa.
2. Dostawca może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, związane z akcjami promocyjnymi (Regulaminy promocji), obowiązujące Abonentów, o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej.
  3. Postanowienia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz odrębnych Regulaminów promocji odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
  4. Cennik obowiązujący u Dostawcy oraz Regulamin, a także Regulaminy promocji dostępne są w BOK, a Regulamin dodatkowo na stronie internetowej Dostawcy, a także są przekazywane nieodpłatnie przez Dostawcę usług przed zawarciem Umowy oraz później na każde żądanie Abonenta na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub w formie wiadomości mailowej, na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie. Na wniosek Zamawiającego/Abonenta dokumenty te, wraz z wzorem Umowy przesyłane są przez Dostawcę usług w formacie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przesłanych wzorców i informacji w niezmienionej postaci) na wskazany przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w BOK.
  5. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, za zgodą Abonenta informacje, o których mowa w art. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2017 r. poz. 683), będą mu przesyłane w pliku PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci) pocztą elektroniczną przed podpisaniem Umowy, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
  6. W ramach świadczonych Usług, Abonent otrzymuje Numer Identyfikacyjny Abonenta, który służy do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, dokonywania zmian w Usługach, logowania się w E-BOK.
  7. Abonent może zgłosić zamówienie na dodatkowe Pakiety Taryfowe lub Usługi Dodatkowe:
    - a) pisemnie na adres Dostawcy,
    - b) osobiście w BOK,
    - c) poprzez dostępny na stronie internetowej Dostawcy ([www.kajakom.pl](http://www.kajakom.pl)) formularz kontaktowy
    - d) za pośrednictwem EBOK,
    - e) telefonicznie pod numerem 655476000
  8. Zamówienie powinno wskazywać oznaczenie Abonenta, datę i oznaczenie umowy zawartej z Dostawcą usług, w sposób umożliwiający jego identyfikację. Dostawca usług potwierdza Abonentowi otrzymanie zamówienia.
  9. Dostawca usług dostarcza Abonentowi treść zmienionych i uzgodnionych warunków Umowy albo oświadczenie o niemożliwości świadczenia Usług zgodnie ze złożonym zamówieniem, niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni od dnia złożenia zamówienia przez Abonenta, w sposób określony w ust. 11 poniżej.
  10. W przypadku, gdy do zmiany warunków Umowy dochodzi w jeden ze sposobów określonych w ust. 7 pkt c), d) i e), Abonent jest zobowiązany do wysłania potwierdzenia związania się warunkami dostarczonymi przez Dostawcę usług w jeden ze sposobów określonych w ust. 7 pkt c), d) i e) powyżej. Z chwilą otrzymania przez Dostawcę usług oświadczenia Abonenta o związaniu się zmienionymi warunkami, zostaje zawarty aneks do Umowy o treści uzgodnionej przez Strony.
  11. Wszelkie oświadczenia składane przez Strony w formie telefonicznej, za pośrednictwem wiadomości mailowych lub innych środków porozumiewania się na odległość (EBOK) będą przesyłane są przez Dostawcę usług w formacie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przesłanych wzorców i informacji w niezmienionej postaci, w każdym czasie) na wskazany przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępniane i przekazywane są w BOK oraz EBOK.
  12. Zmiana Pakietu Taryfowego polegającą na zamówieniu dodatkowego Pakietu Taryfowego i/lub Usług i/lub Usług Dodatkowych następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie, z zastrzeżeniem, że jeśli Dostawca usług oferuje taką możliwość, wówczas niektóre Usługi Dodatkowe mogą być aktywowane i dezaktywowane przez Abonenta bez konieczności zmiany Umowy np. poprzez ich aktywację/dezaktywację za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość. Informacja o Usługach,

Niniejszy Regulamin obowiązuje klientów, którzy zawarli Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych od dnia 12 grudnia 2018 r.

których aktywacja/dezaktywacja nie wymaga zmiany Umowy znajduje się na stronie internetowej Dostawcy oraz będzie przekazana Abonentowi telefonicznie na jego wniosek w każdym czasie lub przesłana mu na adres e-mail. Dodanie/usunięcie Pakietu Taryfowego/Usług/Usług Dodatkowych następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, występującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, pod warunkiem dokonania ich zmiany na nie krócej niż 5 dni przed zakończeniem danego Okresu Rozliczeniowego, za wyjątkiem niektórych Usług Dodatkowych, których aktywacja/dezaktywacja może nastąpić od następnego dnia roboczego po dokonaniu zlecenia zmiany przez Abonenta (informacje w tym zakresie zawarte są na stronie internetowej Dostawcy oraz mogą być przekazane Abonentowi telefonicznie lub pocztą e-mail na jego wniosek w każdym czasie).

### III. Jakość i funkcjonalność Usług § 3.

1. Dostawca usług świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej bądź w jego materiałach promocyjnych. Ponadto Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranego przez Abonenta Pakietu według minimalnych transferów od i do Urzędu określonych i gwarantowanych w Umowie lub Cennikach 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu. Dostawca usług gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi internetowej dla danych wysyłanych i odbieranych na poziomach prędkości maksymalnej, zwykle dostępne oraz minimalnej. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej pod adresem [www.kajakom.pl](http://www.kajakom.pl) za pomocą urządzenia serwisowego Dostawcy usług podłączonego do Sprzętu w Lokalu Abonenta. Z uwagi na to, że świadczenie Usług telewizji oparte jest na protokole IP (Usługi mają charakter telewizji IPTV) Dostawca usług gwarantuje ich jakość według parametrów przepustowości
- transmisji danych jak dla Usługi internetowej.
2. Rodzaj świadczonych Usług zawarty jest w Cenniku.
3. Rozpoczęcie świadczenia Usług nastąpi nie później niż w ciągu 30 dni od dnia podpisania Umowy. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, na wniosek Abonenta będącego Konsumentem, Aktywacja może nastąpić przed upływem ustawowego, czternastodniowego terminu na odstąpienie od Umowy.
4. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej.
5. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług oraz działania, jakie Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług, zawarte są w Regulaminie oraz w Umowie.
6. Dostawca zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianym służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy.
7. Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie.
8. Monitorowanie i organizacja ruchu w Sieci nie wpływa też na prywatność i ochronę danych osobowych Abonentów.
9. W czasie świadczenia usługi dostępu do Internetu, Dostawca traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsumowane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne, co nie stoi na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków zarządzania ruchem.
10. Użytkownicy końcowi mają prawo – za pomocą usługi dostępu do Internetu – do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranych urządzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca

Niniejszy Regulamin obowiązuje klientów, którzy zawarli Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych od dnia 12 grudnia 2018 r.

pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.

11. W ramach zarządzania Siecią i usługami, Dostawca stosuje środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU, IETF). Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii ruchu, Dostawca usług stosuje odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki te polegają na wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu użytkownika końcowego, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług (np. dotyczące opóźnienia, wahań opóźnienia, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.

12. Dostawca usług może stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmienić, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:

- a) zapewnić zgodność z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami krajowymi, którym podlega Dostawca usług, w tym prawu karnemu nakazującym np. blokowanie określonych treści, aplikacji lub usług, lub ze zgodnymi z prawem Unii Europejskiej środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawodawczych Unii Europejskiej lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami (np. obowiązek wykonania orzeczeń sądowych lub nakazanego przez organy publiczne blokowania nielegalnych treści),
- b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług

świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych,

c) zapobiec grożącym przeciążeniom sieci oraz łagodzić skutki przeciążenia sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

13. Prędkość przesyłu i pobierania danych w stacjonarnej Sieci Internet mają wpływ na uprawnienia Abonenta dostępu do poszczególnych treści lub korzystania z aplikacji za pośrednictwem sieci Internet. Korzystanie z poszczególnych treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji danych niż deklarowana zgodnie z pakietem, z którego korzysta Abonent na podstawie Umowy, może być utrudnione lub niemożliwe. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili prędkość przesyłu i pobierania danych może różnić się od maksymalnej lub deklarowanej w Umowie i uzależniona jest w szczególności od: bieżących możliwości Sieci w tym ograniczeń technologicznych tej Sieci, możliwości technicznych oraz stanu technicznego Urządzenia czy przeciążeń Sieci.

14. Znaczne obniżenie prędkości przesyłu i odbioru danych w stosunku do prędkości deklarowanych może tymczasowo wpływać na ograniczenie uprawnień Abonenta do dostępu do określonych treści, aplikacji lub usług w szczególności tych, które wymagają wyższej prędkości niż aktualnie dostępna.

15. W przypadkach jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi transmisji danych na rzecz Abonenta będącego Konsumentem pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi a wykonaniem wynikającym z Umowy, jeśli rozbieżności takie stanowią nienależyte wykonanie Umowy, Abonentowi będącemu Konsumentem przysługuje uprawnienie do złożenia reklamacji zgodnie z postanowieniami §15 i n. Regulaminu, a także rozstrzygnięcie sporu polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w trybie opisanym we wskazanych postanowieniach Regulaminu.

16. Maksymalne, minimalne i zwykle dostępne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych określone zostały w Umowie i Cenniku. Rzeczywista osiągalna przez Abonenta prędkość zależy od wielu czynników, w tym

Niniejszy Regulamin obowiązuje klientów, telekomunikacyjnych od dnia 12 grudnia 2018 r.

którzy zawarli Umowę o świadczenie usług

od wykorzystywanego Urządzenia telekomunikacyjnego, jego kategorii i oprogramowania, w tym działających aplikacji, wykorzystywanej technologii sieciowej, siły i jakości sygnału radiowego odległości od stacji bazowej, czynników wpływających na propagację fal radiowych (takich jak uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne, struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku), ilości i aktywności innych użytkowników końcowych. Na niektórych obszarach działania Dostawcy dostępne są tylko wybrane technologie sieciowe, a zatem parametry usługi dostępu do Internetu mogą być różne w zależności od miejsca korzystania z tej usługi.

#### **IV. Zawarcie Umowy. Weryfikacja wiarygodności i tożsamości płatniczej**

##### **§ 4.**

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony lub nieokreślony w formie pisemnej bądź, jeśli Dostawca udostępni możliwość zawarcia Umowy w takiej formie, w formie elektronicznej, za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy, za pośrednictwem EBOK lub telefonicznie.
2. Umowa może zostać zawarta z Dostawcą usług:
  - a) w jego lokalu Biura Obsługi Klienta,
  - b) poza jego lokalem BOK w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2017 r. poz. 683),
  - c) na odległość, tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron, z wyłącznym wykorzystaniem formularza znajdującego się na stronie www Dostawcy usług, jeśli zaoferuje on możliwość zawierania umów w taki sposób.
3. Jeżeli Umowa została zawarta poza lokalem Dostawcy usług lub na odległość, w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2017 r. poz. 683), Abonent będący konsumentem może od Umowy lub od zmienionych warunków Umowy, odstąpić bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy lub aneksu do Umowy, składając Dostawcy usług oświadczenie, zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to można złożyć z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Dostawcę usług w

siedzibie lub BOK Dostawcy usług lub wysłać listownie na adres BOK, przy czym nadanie listu w powyższym 14 dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. W przypadku odstąpienia Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie wydany mu Sprzęt, a Dostawca usług zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta, Dostawca usług zwraca Abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Jeśli Dostawca usług udostępnił lub sprzedał Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy np. router, STB itp. uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.

4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi, przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Dostawcy usług za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. W odniesieniu do opłat abonamentowych, Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku.
5. Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług wedle wybranego przez Zamawiającego Pakietu taryfowego, Usługi i lokalizacji.
6. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Dostawcy usług dokument potwierdzający Tytuł prawny do Lokalu bądź zgodę na Instalację osoby, której Tytuł prawny do Lokalu przysługuje.
7. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty Tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Dostawcy usług o tej okoliczności. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej lub za pośrednictwem BOK.
8. Postanowienia Umowy i Regulaminu mają także odpowiednie zastosowanie do

Niniejszy Regulamin obowiązuje klientów, którzy zawarli Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych od dnia 12 grudnia 2018 r.

którzy zawarli Umowę o świadczenie usług

Umowy zawieranej elektronicznie za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług.

#### § 5.

1. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:
  - a) nazwisko i imiona,
  - b) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
  - c) numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej, w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu,
  - d) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawy usług z Umowy;
  - e) zawarte w dokumentach potwierdzających Tytuł prawny do Lokalu.
2. W przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej Dostawca usług może żądać w szczególności odpisu z właściwego rejestru lub innego dokumentu, na podstawie którego dana jednostka funkcjonuje oraz zaświadczenia z Urzędu Skarbowego o braku zaległości w zapłacie podatków.
3. Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy od:
  - a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy,
  - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz.U. z 2018 r. poz. 470 t.j.), przy czym Dostawca usług obowiązany jest powiadomić

Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności,

- c) weryfikacji tożsamości Abonenta w przypadku Umowy zawieranej w formie elektronicznej, za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług, wedle procedury określonej na jego stronie internetowej.
4. Dostawcy usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe - jeżeli nie jest możliwa weryfikacja tożsamości Zamawiającego, zamierzającego zawrzeć Umowę w formie elektronicznej lub dokonano negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego.

#### V. Instalacja i zasady korzystania ze Sprzętu i Urządzeń, ograniczenia w zakresie korzystania z udostępnionego Sprzętu i Urządzeń.

##### § 6.

1. Zawierając Umowę wraz z zapewnieniem przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu (jeśli jest to konieczne do korzystania Usług), do którego posiada Tytuł prawny lub zgodę osoby, której taki Tytuł przysługuje. Instalacja nastąpi w terminie wspólnie uzgodnionym przez Strony, a podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
2. Jeśli korzystanie ze Sprzętu jest niezbędne do korzystania z Usług, wówczas Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie wykonania Instalacji oraz udostępnienia Sprzętu, w tym karty dekodującej dla Usługi telewizji następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na **Protokole przekazania Sprzętu i Instalacji**, którego wzór stanowi Załącznik nr 5 do niniejszej Umowy, przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy usług po wykonaniu Instalacji.
3. Zasilanie Sprzętu i Urządzeń w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.
4. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z instrukcją postępowania

Niniejszy Regulamin obowiązuje klientów, którzy zawarli Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych od dnia 12 grudnia 2018 r.

którzy zawarli Umowę o świadczenie usług



- ze Sprzętem, przekazaną lub udzieloną mu przez Przedstawiciela Dostawcy usług.
5. Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, względnie o ile nie dokonano jego sprzedaży na podstawie odrębnej umowy (lub dokumentu sprzedaży np. faktury) zawieranej wraz z Umową.
  6. O ile nie dokonano sprzedaży Sprzętu, Abonent jest uprawniony do bezpłatnego używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Dostawcy usług, pod rygorem nieważności.
  7. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o powierzony mu Sprzęt. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego mu do używania. Abonent nie ma prawa modyfikować, rozkręcać ani wykorzystywać Udostępnionego Sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem, jak również udostępnić go osobom trzecim.
  8. Abonent powinien umożliwić Dostawcy usług dokonywanie okresowych kontroli prawidłowości działania Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu oraz usuwania Awarii bądź Usterek. O zamiarze przeprowadzenia kontroli, Abonent zostanie powiadomiony za pomocą wiadomości SMS lub telefonicznie ze stosownym wyprzedzeniem, nie krótszym niż 7 dni, a Strony wspólnie ustalą dogodny dla nich termin kontroli. W przypadku Awarii lub Usterki Abonent powinien udostępnić Lokal celem ich usunięcia niezwłocznie od zawiadomienia, przy czym w trakcie usuwania Awarii lub Usterki w Lokalu winien przebywać Abonent lub osoba pełnoletnia przez niego upoważniona.
  9. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia, jak również odstąpienia przez Abonenta od Umowy w trybie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2017 r. poz. 683), Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu, jeśli nie stanowi on własności Abonenta. Zwrotu dokonuje się w BOK, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie – nie później niż w terminie 7 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta. Abonent ponosi ponadto odpowiedzialność względem Dostawcy usług za zmniejszenie wartości Sprzętu, będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza jego przeznaczenie, w tym za uszkodzenie lub zużycie w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.
  10. W przypadku naruszenia postanowień ust. 1 powyżej, jak również w razie zwrotu Sprzętu uszkodzonego Dostawca usług odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub jego naprawy pod rygorem zapłaty kary umownej w wysokości określonej w Cenniku bądź zapłaty jego równowartości określonej **w Protokole przekazania Sprzętu i Instalacji**.
  11. Żądanie odszkodowania, przewyższającego wysokość kary umownej o której stanowi ust. 10 powyżej jest dopuszczalne.
  12. Prócz opłaty za niezwrócony lub uszkodzony Sprzęt, w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu na jaki Umowa-związana z przyznaniem ulg Abonentowi - została zawarta, Dostawcy usług przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej Abonentowi ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe. Kwota ulg określona jest w Umowach, a także ewentualnie w Regulaminie promocji lub Cennikach. Przepis ten stosuje się odpowiednio w przypadku rozwiązania Umowy w zakresie jednej bądź niektórych z Usług świadczonych na podstawie Umowy. W takim wypadku proporcjonalnego zwrotu ulg Dostawca usług będzie domagał się wyłącznie od Usług, w zakresie których rozwiązano Umowę, w przypadku pozostałych Usług, będą one od rozwiązania Umowy świadczone na warunkach nie promocyjnych wedle cen opisanych w odpowiednim Cenniku dla umów na czas nieokreślony, chyba że odrębny Regulamin promocji będzie stanowił inaczej.
  13. Zwrot ulg nastąpi na podstawie wystawionej przez Dostawcę usług noty obciążeniowej.
  14. Prócz powyższych opłat, Abonent zobowiązany jest także do zapłaty za świadczenia spełnione, zgodnie z treścią punktu IV § 4 ust. 4 Regulaminu.

## § 7.

Niniejszy Regulamin obowiązuje klientów, którzy zawarli Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych od dnia 12 grudnia 2018 r.

1. Urządzenia podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Urządzeń, chyba że wynika to z powodu okoliczności jego dotyczących. Dostawca usług zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urzędzeniu oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Urządzenia, jak też do kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą sieci Internet.
3. Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenie i Sprzęt podczas wyłączeń atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej powinien także odłączyć kabel sygnałowy od Urządzenia Abonenta.
2. W przypadku, gdy na zakupiony Sprzęt producent udziela gwarancji, treść gwarancji oraz sposób jej realizacji są ustalane w oświadczeniu gwarancyjnym producenta. Okres gwarancji rozpoczyna się w dniu zakupu przez Abonenta Sprzętu. W celu zgłoszenia roszczeń z tytułu gwarancji należy zwrócić się z dowodem zakupu i dokumentem gwarancyjnym Sprzętu, jeśli został wydany, do podmiotu świadczącego usługi serwisowe w imieniu producenta. Informacja o podmiotach świadczących usługi serwisowe Sprzętu dostępnego w ofercie Dostawcy usług oraz informacje o sposobie kontaktowania się z tymi podmiotami dostępne są w Biurze Obsługi Klienta. Informacji o kosztach usług serwisowych Sprzętu udzielają podmioty, o których mowa w zdaniu poprzednim.
3. W razie sprzedaży na rzecz Abonenta Sprzętu Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie.
4. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z instrukcją postępowania ze Sprzętem, przekazaną lub udzieloną mu przez Dostawcę.

## **VI. Czas obowiązywania Umowy**

### **§ 8.**

1. W przypadku Abonenta będącego Konsumentem początkowy okres obowiązywania Umowy zawieranej z nim po raz pierwszy nie może być dłuższy niż 24 miesiące.
2. Po upływie okresu na jaki Umowa została zawarta Umowa może:
  - a) ulec przedłużeniu na czas nieokreślony, przy czym Abonent będzie zobowiązany do zapłaty opłat wynikających z Cennika ogólnego (nie na warunkach promocyjnych);
  - b) ulega rozwiązaniu.

## **VII. Zasady korzystania ze Sprzętu, nabytego na własność przez Abonenta**

### **§ 9.**

1. Dostawca usług informuje, iż w przypadku zakupu Sprzętu, sprzedawca ma obowiązek dostarczyć Sprzęt bez wad. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli sprzedany Sprzęt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia). Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi za wady fizyczne, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania Sprzętu.

## **VIII. Usługa telefonii**

### **§10.**

1. Dostawca usług świadczy Usługę telefonii w jego Sieci lub w zasięgu dowolnej sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług w zakresie zapewnianych przez niego możliwości technicznych. Łącze internetowe Abonenta winno zapewniać niezbędną jakość do poprawnej transmisji danych głosowych. O wymaganiach tych Dostawca usług poinformuje Abonenta na jego wniosek telefonicznie lub na adres poczty elektronicznej Abonenta.
2. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących i przychodzących zgodnie z ofertą Dostawcy usług lub obowiązującymi przepisami prawa. W szczególności oznacza to prawo Abonenta do żądania od Dostawcy usług nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów, jak również poszczególnych rodzajów takich usług, jak również domagania się poinformowania przez Dostawcę usług lub zablokowania możliwości wykonywania połączeń w razie osiągnięcia w Okresie Rozliczeniowym określonego progu kwotowego, przy czym Dostawca usług oferuje co najmniej cztery

Niniejszy Regulamin obowiązuje klientów, którzy zawarli Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych od dnia 12 grudnia 2018 r.

progi kwotowe, które wynoszą 0, 35, 100 i 200 złotych. Obowiązek poinformowania o osiągnięciu w Okresie Rozliczeniowym określonego progu kwotowego uznaje się za wykonany, jeśli Dostawca usług wykonał co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od osiągnięcia progu kwotowego.

3. Jeżeli Abonent nie określi progu kwotowego z proponowanych przez Dostawcę usług, próg ten wynosi 35 złotych w Okresie Rozliczeniowym. Po osiągnięciu progu kwotowego, świadczenie usług na numery o podwyższonej opłacie jest możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego, niż już osiągnięty, progu kwotowego, spośród tych oferowanych przez Dostawcę usług
4. Dostawca usług dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym Rachunkiem podstawowy wykaz Usług zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach telefonicznych z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telekomunikacyjnych (numer wywoływany, data i godzina rozpoczęcia połączenia, czas trwania połączenia i jego koszty) dostarczany jest Abonentowi na jego żądanie odpłatnie, wedle stawki określonej w Cenniku Usług telefonii.
5. W przypadkach, w których jest to konieczne, aby:
  - a) utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci oraz usług,
  - b) zapobiec grożącym przeciążeniom sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia sieci.Dostawca może stosować szczególne środki zarządzania ruchem wykraczające poza środki określone powyżej (w takim przypadku równoważne rodzaje transferu danych są traktowane jednakowo), w szczególności wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności sieci lub usług oraz przerwać lub ograniczyć świadczenie Usługi Telefonii, z której następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług.
6. Szczególne środki zarządzania ruchem stosowane są wyłącznie przez okres konieczny do osiągnięcia celów opisanych powyżej i mogą wiązać się z pogorszeniem parametrów jakości usługi dostępu do Internetu.

## **IX. Usługa telewizji. Interoperacyjność Treści cyfrowych ze sprzętem i oprogramowaniem. Ich funkcjonalność i środki ochrony.**

### **§ 11.**

1. Usługa telewizji jest świadczona wspólnie przez KAJA Komputer oraz Korbank, przy czym Umowę na świadczenie Usług telewizji zawiera Kaja Komputer w imieniu własnym oraz w imieniu i na rzecz Korbank, na podstawie stosownego pełnomocnictwa. Obsługę w zakresie Usług telewizji prowadzi wyłącznie Kaja Komputer, w tym w szczególności KAJA Komputer pozostaje właściwy dla dokonywania rozliczeń, obsługi serwisowej czy kontaktu z Abonentem z tytułu Umowy na świadczenie Usług telewizji. Wszelkie dane kontaktowe pod którymi Abonent może się kontaktować z Dostawcą usług zostały wskazane w § 1 ust. 2 Regulaminu oraz na stronie [www.kajakom.pl](http://www.kajakom.pl)
2. Postanowienia niniejszego Regulaminu stosuje się odpowiednio do Usług telewizji, za wyjątkiem postanowień § 10 Regulaminu
3. Dostawca zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia Sieci sygnały Programów telewizyjnych o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi. W ramach wybranego przez Abonenta Pakietu taryfowego Usługi telewizji, Dostawca usług udostępnia Abonentowi Programy telewizyjne oraz ewentualnie inne świadczenia wyrażone w opisie takiego Pakietu. Powyższe nie wyklucza udostępnienia, zwłaszcza w okresach promocyjnych usług dodatkowych programów lub świadczeń, niewskazanych w opisie pakietu, o ile nie będą zobowiązywać Abonenta do dodatkowej zapłaty. Zmiana, o której mowa w zdaniu powyższym, nie wymaga zmiany warunków Umowy, a dodatkowe Programy na wniosek Abonenta mogą w każdej chwili zostać wycofane.
4. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów telewizyjnych oraz zmiany ramówki Programów.
5. Abonent może kopiować audycje nadawane w ramach Programów telewizyjnych w całości lub ich części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiąganie korzyści majątkowych. Dostawca usług może ograniczyć nagrywanie Programów telewizyjnych i innych treści na zewnętrznych nośnikach danych.

Niniejszy Regulamin obowiązuje klientów, którzy zawarli Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych od dnia 12 grudnia 2018 r.

6. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość dostarczonych przez nadawców Programów informacji o audycjach telewizyjnych, w tym zawartych w treści EPG - elektronicznego przewodnika po programach.
7. Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi telewizji wyłącznie na użytek własny, w sposób nie łączący się z osiąganiem korzyści majątkowych, w Lokalu który ze względu na swój charakter nie jest dostępny dla większej – nieograniczonej – grupy osób, chyba że Umowa stanowi inaczej.
8. Dostawca usług w ramach oferty udostępnia Programy telewizyjne pogrupowane w pakiety. Minimalny pakiet Programów, jaki Abonent jest zobowiązany posiadać określany jest w Cenniku.
9. Dostawca usług oprócz dostępu do Programów telewizyjnych świadczy również dostęp do Usług Dodatkowych, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Dostawcę usług, takie jak: VoD (Video on Demand), RMFon, EPG – elektroniczny przewodnik po programach, usługa blokady rodzicielskiej i ewentualnie inne znajdujące się w ofercie Dostawcy usług, kanały radiowe, dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych, i inne, wskazane w Umowie bądź innych jej załącznikach, szczególnie w Regulaminach Promocji.
10. W zależności od wybranej Usługi Dodatkowej, dostęp do niej może być uwzględniony zarówno w cenie lub może być dodatkowo płatny. Szczegółowe postanowienia w tym zakresie określa Umowa, Cennik lub Regulaminy Promocji.
11. Funkcjonalność Treści cyfrowych to możliwe sposoby ich wykorzystywania:
  - a) W przypadku korzystania przez Abonenta z usług VOD – Treściami cyfrowymi są udostępniane filmy i seriale. W ramach VOD Abonent może bez ograniczeń ilościowych oglądać wypożyczone bądź zakupione przez siebie utwory za pośrednictwem posiadanego przez Abonenta sprzętu (własnego albo udostępnionego przez Dostawcę usług) w określonym czasie wskazanym w Panelu TV. Abonenci nie mogą nagrywać przedmiotowych utworów oraz ich publicznie odtwarzać (dozwolone jest jedynie prywatne odtwarzanie).
  - b) EPG – Treściami cyfrowymi są udostępniane Abonentom w formie

komunikatów na ekranie telewizora informacje, w tym informacje na temat programów telewizyjnych dostępnych w ramach Usługi telewizji. W ramach EPG Abonent może bez ograniczeń korzystać z udostępnionych im informacji.

12. Interoperacyjność Treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem oznacza rodzaj sprzętu i oprogramowania, jaki niezbędny jest do korzystania z treści cyfrowych. Treści cyfrowe w ramach Usługi telewizji są przez Dostawcę usług wytwarzane i dostarczane Abonentom w przypadku, gdy korzystają z następujących usług dodatkowych:
  - a) VOD – w celu korzystania z usługi VOD konieczne jest posiadania telewizora o standardzie HD umożliwiającego korzystania z przekazanego dekodera;
  - b) EPG – w celu korzystania z usługi EPG konieczne jest posiadania telewizora o standardzie HD umożliwiającego korzystania z przekazanego dekodera.

#### **X. Odpowiedzialność Dostawcy usług, wysokość odszkodowania, zasady i terminy jego wypłaty**

##### **§ 12.**

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa oraz postanowień Umowy i jej załączników.
2. Postanowienia Umowy dotyczące zapewniania jakości świadczonych Usług nie będą stosowane w odniesieniu do następujących dni: 24 grudnia, 31 grudnia, 1 stycznia oraz innych dni, w których wystąpią zdarzenia powodujące istotne zwiększenie poziomu ruchu telekomunikacyjnego do/od użytkowników końcowych Sieci, a które to zdarzenia nie są zależne od Dostawcy usług.
3. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu,
  - b) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem

Niniejszy Regulamin obowiązuje klientów, którzy zawarli Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych od dnia 12 grudnia 2018 r.

którzy zawarli Umowę o świadczenie usług

Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu,

- c) nieprawidłowe funkcjonowanie Sprzętu, chyba że zostało spowodowane przez Dostawcę usług lub osoby, za które Dostawca usług odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę.
4. W razie przerwy w świadczeniu Usług lub pogorszeniu jej jakości, wywołanej Awarią lub Usterką, w tym w sytuacji, kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości jak poniżej.
5. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.
6. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
7. Z tytułu niedotrzymania z winy Dostawcy usług wyznaczonego terminu rozpoczęcia świadczenia usług za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje Abonentowi odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w umowie miesięcznej opłaty abonamentowej.
8. Wysokość kar umownych określonych powyżej, nie może przekroczyć wysokości kar umownych określonych w ust. 4.
9. Abonent ma prawo do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, w razie poniesienia przez niego innej szkody.
10. Zwrot (upust w opłacie) opłat i/lub odszkodowanie, są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec Dostawcy usług.
11. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie abonamentu oraz wypłaty odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej

w trybie określonym dalej w § 15 i n. Regulaminu.

## **XI. Obowiązki i odpowiedzialność Abonenta**

### **§13.**

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i Regulaminu, zarówno w stosunku do Dostawcy usług jak i osób trzecich.
2. Abonentowi zabrania się kierowania do Sieci lub/i do sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych w celu uzyskania korzyści majątkowych związanych z realizacją ruchu hurtowego (Sztuczny Ruch).
3. Dostawca eliminuje przypadki Sztucznego Ruchu w terminie 16 godzin od wykrycia Sztucznego Ruchu w dni robocze, a w przypadku dni świątecznych i ustawowo wolnych od pracy w terminie 4 godzin liczonych od godziny 8:00 najbliższego dnia roboczego następującego po takim dniu świątecznym i ustawowo wolnym od pracy lub dniu roboczym.
4. Eliminacja Sztucznego Ruchu, o której mowa powyżej, polega na rozwiązaniu przez Dostawcę Umowy.
5. Korzystając z Usług, Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:
  - a) naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich,
  - b) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,
  - c) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. SPAM),
  - d) korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci,
  - e) szkody wynikłe z braku stosownych zabezpieczeń.
6. Dostawca usług zaleca Abonentowi:
  - a) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu,
  - b) zainstalowanie zabezpieczeń danych oraz oprogramowania urządzeń telekomunikacyjnych,

Niniejszy Regulamin obowiązuje klientów, którzy zawarli Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych od dnia 12 grudnia 2018 r.

którzy zawarli Umowę o świadczenie usług

- c) stosowanie do EBOK oraz innych aplikacji wymagających podania hasła, haseł o długości co najmniej 8 znaków, zawierających oprócz małych i dużych liter także cyfry i inne znaki, w tym interpunkcyjne.
5. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci telekomunikacyjnej oraz zawieszenie świadczenia Usług, bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta stosownie do brzmienia § 5 ust. 2 Umowy.

## **XII. Usługa serwisowa**

### **§ 14.**

1. Dostawca usług zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Dostawca usług zapewnia:
  - a) bieżącą naprawę Usterek i Awarii Sieci,
  - b) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i Pakietach stosowanych przez Dostawcę usług, trwających promocjach i ofertach specjalnych,
  - c) rozpatrywanie reklamacji,
  - d) informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem EBOK.
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informacji na temat Usług:
  - a) pod numerem telefonu BOK Dostawcy usług wskazanym na stronie internetowej Dostawcy usług,
  - b) osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
3. Opłaty za połączenie z numerem BOK Dostawcy usług nie będą wyższe niż opłata za zwykłe połączenia telefoniczne, zgodne z wybranym przez Abonenta Pakietem taryfowym.
4. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczanym na stronie internetowej Dostawcy usług oraz dostarczonym przy zawieraniu Umowy, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
5. Dane w spisie abonentów prowadzonego przez Dostawcę zawierające numer telefonu, imię i nazwisko Abonenta oraz miejsce zamieszkania umieszczane są pod warunkiem uzyskania od Abonenta zgody.

Dane Abonentów umieszczane są w spisie w kolejności alfabetycznej.

6. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 3 dni robocze od dnia powiadomienia o Usterce lub Awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.

## **XIII. Reklamacje.**

### **§ 15.**

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Dostawcy terminu rozpoczęcia świadczenia usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
2. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik (na podstawie pełnomocnictwa udzielonego w formie pisemnej) w każdym Biurze Obsługi Klienta. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia jej złożenia. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług.
3. Reklamacje winny być zgłaszane Dostawcy usług w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w BOK lub przesyłką pocztową, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w BOK, w formie elektronicznej pocztą elektroniczną.
4. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d) Numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres miejsca świadczenia Usług;
  - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania

Niniejszy Regulamin obowiązuje klientów, którzy zawarli Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych od dnia 12 grudnia 2018 r.

- z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy usług;
- f) wysokość odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa jeśli reklamujący żąda ich wypłaty, oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
- g) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w BOK, w formie pisemnej lub ustnie, przedstawiciel Dostawcy jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub elektronicznie przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Dostawca usług zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.
6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu BOK obsługującego reklamację.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w BOK nie spełnia warunków określonych w ust. 4, upoważniony przedstawiciel Dostawcy usług, przyjmując reklamację, jest zobowiązany, o ile to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania. W przypadku gdy reklamacja złożona w inny sposób aniżeli wynika to ze zdania pierwszego nie spełnia warunków określonych w ust. 4, BOK rozpatrujące reklamację, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia, wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli jednak w reklamacji nie została wskazana kwota, o której mowa w ust. 4 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą

wątpliwości, BOK traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

#### **§ 16.**

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym BOK rozpatrujący reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - a) nazwę BOK i jego adres,
  - b) informację o dniu złożenia reklamacji,
  - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta,
  - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 109 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2016 r. poz. 1489),
  - f) dane identyfikujące upoważnienia upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
  - g) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

#### **§ 17.**

1. Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.

Niniejszy Regulamin obowiązuje klientów, którzy zawarli Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych od dnia 12 grudnia 2018 r.

którzy zawarli Umowę o świadczenie usług

2. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
3. Przepisu ust. 1 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.
4. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone powyżej odpowiednio dla potwierdzenia/złożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
5. Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca usług, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
6. Abonent, w porozumieniu z Dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 5, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na

Niniejszy Regulamin obowiązuje klientów, telekomunikacyjnych od dnia 12 grudnia 2018 r.

reklamację.

7. Dostawca usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
8. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Dostawcy usług lub składając wniosek o zawiązanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji. W przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, spór cywilnoprawny między Abonentem a Dostawcą usług może być również zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej jako podmiotu uprawnionego, na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Abonenta, zgodnie z zasadami określonymi w art. 109 ustawy Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2016 r. poz. 1489). Informacje o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej znajdują się na stronie <https://cik.uke.gov.pl/>

#### **XIV. Sposób przekazywania informacji o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami**

##### **§ 18.**

Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta zamieszczone są w § 13 Regulaminu, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

#### **XV. Dane osobowe**

##### **§ 19.**

1. Administratorem danych osobowych, zbieranych w związku z zawarciem Umowy jest Krzysztof Jasek prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą KAJA Komputer Krzysztof Jasek z siedzibą we Wschowie, ul. Poczтовая 11a (dalej jako „Administrator”). Dane kontaktowe Administratora, pod którymi

którzy zawarli Umowę o świadczenie usług



można kontaktować się w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych i ochroną tych danych: mail: [handlowy@kajakom.pl](mailto:handlowy@kajakom.pl), telefon: 65 547 6000, adres: Wschowa, Poczta 11a.

2. Dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej jako „RODO”) oraz pozostałych przepisów obowiązującego prawa w celu:
    - a) prawidłowego wykonania Umowy pomiędzy Administratorem a Abonentem przez czas trwania tej Umowy oraz okres przedawnienia roszczeń z Umowy wynikających. Po wykonaniu Umowy, dane osobowe Abonenta będą przetwarzane w zakresie w jakim są niezbędne w celu realizacji uprawnień windykacyjnych oraz obowiązków nałożonych na Administratora przepisami powszechnie obowiązującego prawa;
    - b) marketingu Usług własnych w zakresie w jakim stanowi to prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora, przy czym używanie dla celów marketingu bezpośredniego telekomunikacyjnych urządzeń końcowych jak komputer, laptop, tablet oraz telefon komórkowy oraz stosowanie automatycznych systemów wywołujących wymaga zgody Abonenta;
    - c) spełnieniu obowiązków wynikających z przepisów prawa w tym w zakresie przechowywania lub zatrzymywania danych osobowych w celach przewidzianych w ustawie o rachunkowości z dnia 29 września 1994 r. (Dz. U 1994, nr. 121, poz. 591 z późn. zm.), w ustawie Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (Dz.U. 2004, nr 171, poz. 1800 z późn. zm.) czy w ustawach podatkowych (łącznie tzw. „**retencja danych**”);
  3. Podanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Umowy jest dobrowolne jednak ich niepodanie uniemożliwia zawarcie i prawidłowe wykonanie Umowy.
  4. Odbiorcą danych osobowych będą podmioty świadczące usługi na rzecz Administratora z zakresu rachunkowości i księgowości, usługi informatyczne,
- Niniejszy Regulamin obowiązuje klientów, którzy

świadczące usługi z zakresu promocji i marketingu, pracownicy Administratora w granicach upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w określonym celu i w ramach konkretnej czynności przetwarzania, firmy kurierskie oraz realizujące przesyłki na rzecz Dostawcy.

5. Dane osobowe będą przechowywane przez cały okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu w zakresie w jakim jest to niezbędne dla wykonania ciężących na Administratorze danych obowiązków retencji danych oraz do czasu przedawnienia roszczeń wynikających z Umowy – dla potrzeb windykacji zaległych należności. Dane osobowe przetwarzane w celu marketingu bezpośredniego własnych produktów i Usług będą przetwarzane przez okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu – za zgodą Abonenta przez okres do dwóch lat.
6. W ramach wykonania Umowy, Dostawca usług przetwarza dane osobowe Abonenta w sposób zautomatyzowany, które polega na wykorzystaniu danych osobowych do oceny jej wiarygodności płatniczej oraz zdolności wykonania obowiązków wynikających z Umowy w zakresie terminowego regulowania płatności na rzecz Dostawcy usług („profilowanie”). Konsekwencją profilowania jest monitorowanie zadłużenia na indywidualnym koncie Abonenta oraz w razie negatywnej weryfikacji w tym zakresie, automatyczne zawieszenie lub blokowanie Usług do czasu uregulowania zaległych opłat na rzecz Dostawcy usług. W takim przypadku, Abonentowi przysługuje prawo do uzyskania interwencji ludzkiej ze strony Administratora, do wyrażenia własnego stanowiska i do zakwestionowania decyzji podjętej w sposób określony w zdaniu poprzedzającym.
7. Abonentowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania i sprostowania oraz – w zakresie wynikającym z przepisów - do usunięcia, ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania oraz prawie do ich przenoszenia. Abonentowi przysługuje również prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego właściwego dla przetwarzania. Jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie udzielonej zgody Abonentowi przysługuje prawo do cofnięcia udzielonej zgody w każdym czasie, w dowolny sposób. Cofnięcie zgody nie

zawarli Umowę o świadczenie usług

wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

**XVI. Postanowienia końcowe**  
**§ 20.**

1. W trakcie trwania Umowy, Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
2. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 12 grudnia 2018 r. i dotyczy wyłącznie Umów zawartych po tej dacie.

**Potwierdzam otrzymanie Regulaminu (wraz ze wszystkim zawartymi w nim informacjami) do zapoznania się przed podpisaniem Umowy.**

---

(podpis Abonenta)