

## Rozdział I Postanowienia ogólne

### §1 [Przedmiot Regulaminu]

1. Niniejszy regulamin określa szczegółowe zasady świadczenia Usług przez Przedsiębiorstwo PROMAX sp.j. Zofia Fórmanek-Okrój, Wiesław Okrój z siedzibą w Ostrowie Wielkopolskim (63-400) przy ul. Wolności 19, NIP 622-010-61-52, wpisane do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 87709 oraz rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 316, adres poczty elektronicznej biuro@promax.media.pl, tel./fax: 62 735 31 11, (opłata nie wyższa niż za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent), zwane dalej **Operatorem/PROMAX**.
2. Operator świadczy Usługi w zasięgu Sieci tvk i w zakresie istniejących możliwości technicznych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
3. Podstawę korzystania z Usług, jak również ich świadczenia, stanowią,
  - Zamówienie usług telekomunikacyjnych, zwane dalej **Zamówieniem**,
  - Umowa abonencka o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zwana dalej **Umową abonencką/Umową**,
  - Regulamin świadczenia usług dostępu do Internetu oraz telefonii stacjonarnej, zwany dalej **Regulaminem**,
  - Cennik świadczenia usług dostępu do Internetu oraz telefonii stacjonarnej, zwany dalej **Cennikiem**,
  - **Regulamin promocji**, jeżeli Umowa abonencka zawarta zostanie na warunkach promocyjnych.
4. Z zastrzeżeniem postanowień Umowy abonenckiej przewidujących dokonanie czynności prawnej w formie szczególnej:
  - Operator będzie porozumiewał się z Abonentem z wykorzystaniem danych kontaktowych podanych przez niego w tym celu i za pomocą środka umożliwiającego kontaktowanie się przy wykorzystaniu tych danych (poczta tradycyjna, poczta elektroniczna, telefon lub sms, w zależności od zakresu zgód udzielonych Operatorowi przez Abonenta);
  - Abonent może kontaktować się z Operatorem w analogiczny sposób za pośrednictwem danych kontaktowych wskazanych w ust. 1, jak również osobiście w Biurze Obsługi Abonenta.

### §2 [Definicje]

Użyte w Umowie abonenckiej, Regulaminie i Cenniku, Regulaminach promocji, a także pozostałych dokumentach stosowanych przez Operatora nazwy oznaczają:

**Abonament** – należna Operatorowi od Abonenta stała opłata miesięczna za korzystanie z Usług Operatora;

**Abonent** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna, albo jednostka niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, z którą Operator zawarł Umowę abonencką;

**Awaria** – nieplanowana przez Operatora nieprawidłowość funkcjonowania Sieci tvk, Sprzętu lub innych urządzeń, skutkująca zaprzestaniem lub istotnym pogorszeniem jakości świadczonych przez Operatora Usług, w tym niedotrzymaniem parametrów jakości określonych w Umowie abonenckiej lub Regulaminie;

**Biuro Obsługi Abonenta** – lokal Operatora, przeznaczony do obsługi Abonentów i Zamawiających, i oznaczony zgodnie z przepisami o działalności gospodarczej;

**Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z Operatorem czynności prawnej (zawarcia Umowy abonenckiej) niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Jeżeli dokumenty wskazane w § 1 ust. 3 nie stanowią inaczej, zapisy dotyczące Konsumenta stosuje się również do Abonenta będącego osobą fizyczną, który zawiera Umowę bezpośrednio związaną z jego działalnością gospodarczą, gdy z treści tej Umowy wynika, że nie posiada ona dla niego charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez niego działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej;

**Lokal** – wydzielona trwałymi ścianami w obrębie budynku izba lub zespół izb, w którym świadczone są lub mają być świadczone Usługi;

**Okres rozliczeniowy** – miesięczny okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług, pokrywający się z miesiącem kalendarzowym;

**Podstawowa obsługa serwisowa** – obejmuje usługi w zakresie prawidłowości funkcjonowania Sieci tvk oraz Sprzętu, w zakresie wskazanym w §7 Regulaminu;

**Przedstawiciel Operatora/PROMAX** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy abonenckiej lub uprawniona do wykonywania jej postanowień, a także osoba wykonująca w imieniu Operatora czynności techniczne konieczne do świadczenia Usług na rzecz Abonenta;

**Punkt dostępu** – fizyczny punkt, w którym Abonent uzyskuje dostęp do Sieci tvk, znajdujący się w Lokalu, umożliwiający podłączenie Urządzeń Abonenta i Sprzętu, celem korzystania z Usług;

**Sieć tvk** – sieć telekomunikacyjna Operatora wykorzystywana przez Operatora do świadczenia Usługi przewodowego dostępu do Internetu oraz telefonii stacjonarnej;

**Siła wyższa** – zewnętrzne zdarzenie niezależne od Stron, które nie jest możliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności: wojny, katastrofy naturalne, strajki;

**Sprzęt** – wszelkie urządzenia elektryczne lub elektroniczne, przeznaczone do świadczenia przez Operatora Usług (w szczególności modem kablowy lub Sprzęt GPON wraz z osprzętem), stanowiące własność Operatora oraz oddane do używania Abonentowi. Postanowienia Regulaminu stosuje się odpowiednio, w przypadku Abonenta dysponującego własnym Sprzętem;

**Terminal** – urządzenie Abonenta umożliwiające korzystanie z Usług, w szczególności telefon oraz komputer osobisty spełniający wymagania opisane w §12 ust. 18;

**Treść cyfrowa** – dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej;

**Trwały nośnik** – materiał lub narzędzie umożliwiające Abonentowi lub Operatorowi przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci; w szczególności papier, pamięć, USB, płyty CD-ROM, DVD, karty pamięci, dyski twarde komputerów, sms lub poczta elektroniczna;

**Umowa abonencka/Umowa** – umowa o świadczenie Usług zawarta w formie pisemnej lub w formie elektronicznej, za pomocą formularza udostępnionego w serwisach internetowych Operatora [www.promax.media.pl](http://www.promax.media.pl) lub [e.promax.media.pl](mailto:e.promax.media.pl), a w przypadku udostępnienia przez Operatora takiej możliwości także w inny sposób w formie elektronicznej lub dokumentowej, pomiędzy Operatorem a Abonentem;

**Umowa zawarta 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 łącznie;

**Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora/PROMAX** – Umowa z Konsumentem zawarta:

a. przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Operatora (siedzibą Operatora lub Biurem Obsługi Abonenta),

b. w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Konsumenta w okolicznościach, o których mowa pod lit. a,

c. w lokalu przedsiębiorstwa Operatora (siedzibie Operatora lub Biurze Obsługi Abonenta) 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 Operatora (siedzibą Operatora lub Biurem Obsługi Abonenta), przy jednoczesnej fizycznej obecności stron.

**Usługa** – usługa dostarczania Sieci tvk, przeznaczonej do świadczenia Usługi dostępu do Internetu lub Usługi telefonii stacjonarnej, Usługa dostępu do Internetu lub Usługa dostępu do stacjonarnej sieci telefonicznej wraz z Usługami dodatkowymi, jak również usługi serwisowe, świadczone na rzecz Abonenta przez Operatora. Zakres Usług świadczonych na rzecz poszczególnych Abonentów określa Umowa abonencka, w treści uwzględniającej dokonane przez Strony zmiany zakresu świadczonych Usług;

**Usługi dodatkowe** – usługi świadczone przez Operatora, powiązane z Usługami, wskazane w Cenniku, w tym w szczególności usługa poczty elektronicznej oraz utrzymania serwisu internetowego;

**Zamawiający** – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy abonenckiej;

**Zamówienie** – porozumienie, na podstawie którego Strony wskazują zakres Usług, które mają być przedmiotem Umowy abonenckiej, pozwalające na ustalenie faktu istnienia możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci tvk, stworzenie takich możliwości lub określenie kosztów ich stworzenia. Dokumentem Zamówienia jest dokument warunkowo zawartej Umowy abonenckiej.

## Rozdział II Warunki zawarcia Umowy abonenckiej

### §3 [Zawarcie Umowy abonenckiej]

1. Umowa abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej, a w przypadku udostępnienia przez Operatora takiej możliwości, także w formie elektronicznej lub w formie dokumentowej, w tym za pomocą formularza udostępnionego w serwisach internetowych Operatora [www.promax.media.pl](http://www.promax.media.pl) lub [e.promax.media.pl](mailto:e.promax.media.pl). Abonentowi przysługuje prawo wyboru formy umowy spośród udostępnionych przez Operatora. Umowa zostaje zawarta po spełnieniu przez Zamawiającego określonych w Regulaminie warunków oraz stwierdzeniu przez Operatora istnienia możliwości technicznych świadczenia usług, w tym w szczególności na podstawie Zamówienia, złożonego przez Zamawiającego. Zapisy niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio w przypadku rozszerzania zakresu Umowy abonenckiej o Usługę kolejnego rodzaju, tzn. Usługę dostępu do Internetu, Usługę telefonii stacjonarnej lub Usługę dostępu do telewizji i radia.

2. W przypadku braku możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci tvk, jak również występowania okoliczności istotnie utrudniających przyłączenie Lokalu do Sieci tvk lub rodzących znaczne jego koszty, w szczególności gdy Lokal znajduje się poza zasięgiem Sieci tvk, Operator może uzgodnić z Abonentem w osobnym porozumieniu sposób wykonania zleconych Usług, w szczególności możliwy termin i koszt ich wykonania. W zakres standardowej usługi przyłączenia do Sieci tvk, także w przypadku zmiany Lokalu oraz zmian w Sieci tvk w obrębie Lokalu, takich jak montaż kolejnego Punktu dostępu lub jego przeniesienie, wchodzi do 2 przewiertów przez ścianę oraz montaż do 10 m przewodu.

3. W przypadku zawarcia Umowy abonenckiej na warunkach promocyjnych, Regulaminy promocji traktować należy jako uregulowania szczególne wobec Regulaminu oraz Cennika.

4. W przypadku Abonenta będącego Konsumentem, czas oznaczony, stanowiący początkowy czas obowiązywania Umowy abonenckiej, nie może być dłuższy niż 24 miesiące.

5. O ile Regulamin, Umowa, Cennik, Regulamin promocji lub bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, wszelkie oświadczenia mogą być składane w formie pisemnej, elektronicznej (w rozumieniu art. 78[1] KC) lub w formie dokumentowej (w rozumieniu art. 77[2] KC). W przypadku oświadczeń składanych za pomocą poczty elektronicznej lub telefonu Abonent zobowiązany jest do korzystania z adresu (numeru telefonu) podanego Operatorowi przy zawarciu Umowy (z uwzględnieniem dokonanych przez Abonenta późniejszych zmian).

6. W przypadku gdy oświadczenia woli (w tym oświadczenia o zawarciu lub zmianie umowy) składane są w formie dokumentowej, dostawca usług utrwała i dostarcza abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków umowy oraz oświadczenie abonenta o związaniu się tymi warunkami na Trwałym nośniku.

7. W przypadku gdy Operator umożliwia zawarcie Umowy w formie dokumentowej, jej rozwiązanie, odstąpienie od niej albo jej wypowiedzenie może być dokonane w formie dokumentowej. Postanowienie zdania poprzedniego ma pierwszeństwo stosowania w przypadku sprzeczności z pozostałymi postanowieniami dokumentów określających warunki Umowy.

8. W przypadku, w którym Umowa zawarta na czas oznaczony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony po okresie jej obowiązywania, Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia usług telekomunikacyjnych objętych Umową.

### §4 [Lokal]

1. Operator zawrze Umowę abonencką, obejmującą przyłączenie Lokalu do Sieci tvk, wyłącznie z Zamawiającym, któremu przysługuje odpowiedni tytuł prawny do tego Lokalu. Operator może odmówić przyłączenia Lokalu do Sieci tvk, w przypadkach opisanych we właściwych przepisach, w szczególności uzależnić wykonanie takiej czynności od współdziałania uprawnionego, o którym mowa w art. 684 KC w związku z art. 32 ustawy o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych.

2. Operator może żądać przedstawienia informacji lub dokumentów, potwierdzających przysługiwanie Abonentowi tytułu prawnego, o którym mowa w ust. 1.

3. Abonent zobowiązany jest umożliwić Przedstawicielom Operatora dostęp do Sprzętu oraz Sieci tvk, znajdującej się na terenie Lokalu w zakresie, w którym jest to niezbędne dla zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Sieci tvk, w tym w szczególności celem jej konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji.

### §5 [Abonent]

1. Umowa abonencka jest zawierana:

1.1 w imieniu Operatora przez osobę przez niego umocowaną,

1.2 przez Abonenta – osobiście lub przez działającego w jego imieniu i na jego rzecz przedstawiciela ustawowego lub pełnomocnika. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Operatora oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej.

2. Zawarcie Umowy abonenckiej może zostać uzależnione od podania przez Abonenta pełnych danych:

2.1 w przypadku osoby fizycznej: nazwisko i imiona, imiona rodziców, miejsce i data urodzenia, dokładny i aktualny adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeżeli jest inny niż adres zamieszkania, adres poczty elektronicznej, numer ewidencji PESEL lub numer paszportu lub karty pobytu w przypadku obcokrajowca; Abonent może dodatkowo, za własną zgodą podać dobrowolnie inne dane np. numer ewidencji podatkowej NIP Abonenta, numer konta bankowego czy numery telefonów kontaktowych,

2.2 w przypadku osób prawnych, przedsiębiorstw i jednostek organizacyjnych niebędących osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną, i osób fizycznych zawierających Umowę abonencką w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą: nazwa firmy, aktualny i dokładny adres siedziby firmy oraz przedstawienie podstawowych dokumentów identyfikujących status prawny Abonenta, w szczególności: odpis z rejestru lub ewidencji oraz kopia zaświadczenia NIP i wydania numeru Regon.

3. Operator, w przypadku powzięcia wątpliwości odnośnie możliwości wykonania przez Abonenta zobowiązań, może uzależnić zawarcie Umowy abonenckiej od:

3.1 dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora,

3.2 pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych; Operator powiadamia Abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.

4. Operator może odmówić zawarcia Umowy abonenckiej lub zawrzeć Umowę abonencką na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta, w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta. W szczególności Operator może odmówić zawarcia Umowy abonenckiej na warunkach promocyjnych lub żądać zabezpieczenia wierzytelności wynikających z Umowy abonenckiej poprzez dokonanie przedpłaty w wysokości sumy opłaty przyłączeniowej oraz aktywacyjnej, jak również sześciokrotności należnej Opłaty abonamentowej. Operator może również żądać złożenia kaucji za Sprzęt oddany do użytkowania.

5. Operatorowi przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy abonenckiej, jeżeli Zamawiający posługuje się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności.

6. Postanowienia Regulaminu dotyczące zawierania Umowy stosuje się odpowiednio w przypadku zmiany zakresu świadczonych Usług.

### §6 [Rozpoczęcie świadczenia Usług]

1. Operator świadczyć będzie Usługi na rzecz Abonenta na podstawie Umowy abonenckiej.
2. Umowa abonencka winna zostać zawarta najpóźniej z chwilą rozpoczęcia świadczenia Usług na rzecz Abonenta. Operator zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług w terminie wskazanym w Umowie abonenckiej, nie później jednakże niż w terminie 30 dni od jej zawarcia.
3. Zawierając Umowę abonencką, Abonent wyraża zgodę na przeprowadzenie przez Przedstawicieli Operatora prac w Lokalu, niezbędnych dla przyłączenia Lokalu do Sieci tvk, w tym w szczególności poprowadzenie kabli, w tym przez nieruchomości gruntową, na której położony jest Lokal, przewiercenie niezbędnych otworów, zainstalowanie Punktu dostępu oraz montaż Sprzętu. Przyłączenie Lokalu do Sieci tvk nie będzie uniemożliwiać prawidłowego korzystania z Lokalu ani nieruchomości gruntowej, na której położony jest Lokal.
4. Abonent jest zobowiązany współpracować z Przedstawicielem Operatora, w sposób gwarantujący dokonanie przyłączenia do Sieci tvk w możliwie najkrótszym czasie.
5. Przedstawiciel Operatora nie jest zobowiązany do obsługi bądź naprawy Terminali Abonenta, w szczególności do ich konfiguracji. Operator nie jest odpowiedzialny za zły stan techniczny Terminali Abonenta, ani za zakłócenia techniczne spowodowane tym stanem.
6. W Lokalu Abonenta zostaje zainstalowany jeden Punkt dostępu będący własnością Operatora. Za przyłączenie drugiego oraz kolejnych Punktów dostępu w Lokalu, jak również za uprawnienie do przyłączenia do Punktu dostępu drugiego oraz kolejnych Terminali Abonent ponosi opłaty zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
7. Operator uprawniony jest do zróżnicowania zakresu oraz cen Usług dostępnych dla poszczególnych grup Abonentów, w tym w szczególności z uwagi na to czy Umowa jest zawierana bezpośrednio w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową. Zakres oferowanych Usług zależy również od istniejących możliwości technicznych.

### § 6<sup>1</sup> [Usługa w technologii GPON]

1. Jeżeli pozwalają na to możliwości techniczne Usługa telefonii stacjonarnej lub Usługa dostępu do Internetu może być świadczona przy wykorzystaniu sieci optycznej GPON (Gigabit Passive Optical Network).
2. Świadczenie Usług GPON ograniczone jest wyłącznie do Lokalów znajdujących się w zasięgu Sieci tvk Operatora objętej technologią GPON, w których w momencie składania Zamówienia istnieją warunki techniczne do świadczenia przez Abonenta Usług GPON w wybranym przez Abonenta Pakiecie. Informację w sprawie obszarów Sieci tvk Operatora objętych technologią GPON dla w poszczególnych Pakietach uzyskać można w Biurach Obsługi Abonenta.
3. Dla świadczenia Usług GPON przez Operatora niezbędne jest wykorzystanie odpowiedniego urządzenia ONT, stanowiącego własność Operatora i oddanego Abonentowi do używania na czas realizacji Usługi GPON (zwanego: **Sprzętem GPON**). Sprzęt GPON zastępuje modem kablowy w przypadku świadczenia Usługi dostępu do Internetu.

### §7 [Sprzęt]

1. Wszelkie elementy Sieci tvk oraz Sprzęt zamontowany w Lokalu pozostają własnością Operatora.
2. Sprzęt może być używany jedynie w Lokalu Abonenta wskazanym w Umowie abonenckiej lub innym miejscu uzgodnionym przez Strony w formie pisemnej.
3. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Sprzętem, a w szczególności do udostępniania go (bezpłatnie i odpłatnie) osobom trzecim, jak również jego samodzielnego konfigurowania. Abonent nie jest uprawniony do przyłączania do Sieci tvk Urządzeń innych niż Sprzęt.
4. Udostępnienie Abonentowi Sprzętu, jak również przyłączenie Lokalu do Sieci tvk potwierdzone zostaną w protokole odbioru.
5. Z chwilą wydania Sprzętu lub innych elementów Sieci tvk zainstalowanych w Lokalu Abonent zobowiązany jest do przechowywania ich w sposób zabezpieczający je przed uratą (w tym również spowodowanej kradzieżą), zniszczeniem lub uszkodzeniem.
6. Abonent zobowiązuje się używać Sprzętu zgodnie z instrukcją obsługi, jego przeznaczeniem oraz nie dokonywać w nim żadnych zmian. Operator

zaleca, aby podczas wyłączeń atmosferycznych Sprzęt i Terminal zostały odłączone od zasilania energetycznego oraz Punktu dostępu.

7. Abonent zobowiązany jest powiadomić Operatora – w terminie 48 godzin – o stwierdzeniu utraty lub zniszczenia Sprzętu.
8. W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Sprzętu po jego wydaniu Abonentowi koszty naprawy lub wymiany ponosi Abonent, chyba że to zniszczenie lub uszkodzenie wynikało z wad Sprzętu lub Sieci tvk, za które odpowiedzialność ponosi Operator lub producent Sprzętu.
9. Wymiana lub naprawa Sprzętu może zostać uzależniona od pokrycia jej kosztów przez Abonenta, zgodnie z Cennikiem, w przypadku braku przesłanek odpowiedzialności Operatora lub producenta Sprzętu, w tym w szczególności w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień ust. 3 lub ust. 6.
10. Z zastrzeżeniem jednoznacznie odmiennych postanowień Umowy abonenckiej lub Regulaminu, a w szczególności wskazanych w niniejszym paragrafie, Operator nie wprowadza ograniczeń w zakresie korzystania ze Sprzętu, jak również oświadcza, że nie zostały one wprowadzone na jego zlecenie.

### §8 [Zwrot Sprzętu]

1. **Abonent zobowiązany jest zwrócić na swój koszt Sprzęt do Biura Obsługi Abonenta, w ciągu 5 dni** od dnia odstąpienia od Umowy abonenckiej albo jej rozwiązania, z zastrzeżeniem szczególnych postanowień dotyczących przypadku odstąpienia od Umowy zawartych w pouczeniu o odstąpieniu od Umowy stanowiącym załącznik do Umowy abonenckiej (dotyczy Umów zawartych z Konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość).
2. Na żądanie i koszt Abonenta Sprzęt może zostać odebrany z Lokalu przez Przedstawiciela Operatora, z zastrzeżeniem szczególnych postanowień dotyczących przypadku odstąpienia od Umowy zawartych w pouczeniu o odstąpieniu od Umowy stanowiącym załącznik do Umowy (dotyczy Umów zawartych z Konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość).
3. Abonent zobowiązany jest do zapłaty kary umownej z tytułu zwłoki w zwrocie Sprzętu przekraczającej termin opisany w ust. 1., w wysokości wskazanej w Cenniku.
4. Zapłata kary umownej z tytułu zwłoki w zwrocie Sprzętu nie zwalnia Abonenta z obowiązku zwrotu Sprzętu. W przypadku naliczenia kary umownej z tytułu braku zwrotu Sprzętu, kary umownej z tytułu zwłoki w zwrocie Sprzętu nie nalicza się. Pobrana kara umowna z tytułu zwłoki w zwrocie Sprzętu ulega zaliczeniu na poczet kary umownej z tytułu braku zwrotu Sprzętu.

### §9 [Awarie, niewykonywanie lub nienależyte wykonywanie Usług]

1. Operator zobowiązuje się do usuwania Awarii w terminie nie dłuższym niż 2 dni roboczych od daty powzięcia o nich informacji, w tym w szczególności ich zgłoszenia przez Abonenta. Za dni robocze uważa się dni od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00 – 20.00, o ile Abonent nie uzgodnił z Operatorem innego terminu. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii w terminie opisanym w zdaniu pierwszym, Operator określi termin jej usunięcia i poinformuje o takim terminie Abonenta.
2. Operator uprawniony jest do naliczenia opłaty, zgodnie z obowiązującym Cennikiem, z tytułu niewchodzącej w zakres Podstawowej obsługi serwisowej interwencji serwisu technicznego z przyczyn, za które odpowiedzialności nie ponosi Operator.
3. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o występujących zakłóceniach w korzystaniu z Usług.
4. Za każdy dzień niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług, o ile nie stanowi ono przejawu działania Siły wyższej lub zwinionego działania lub zaniechania (braku działania) Abonenta, Abonentowi przysługują:
  - a. prawo obniżenia Abonamentu za okres rozliczeniowy, w którym doszło do niewykonania lub nienależytego wykonywania Usług,
  - b. prawo do kary umownej.
5. Prawo obniżenia Abonamentu oraz prawo do kary umownej przysługują w wysokościach stanowiących równowartość 1/30 Abonamentu należnego za miesiąc, w którym doszło do niewykonywania lub istotnie nienależytego wykonywania Usług, za każdy dzień niewykonywania lub istotnie nienależytego wykonywania Usług trwającego ponad 3 godziny.
6. Obniżenie Abonamentu oraz zapłata kary umownej nastąpią poprzez obniżenie kwoty do zapłaty z tytułu pierwszego Abonamentu

(oraz ewentualnie następnych), należnego po dniu powstania prawa Abonenta. Zapłata kwoty należnej z tytułu obniżenia Abonamentu oraz kary umownej może nastąpić poprzez dokonanie przelewu na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy lub poprzez wypłatę w Biurze Obsługi Abonenta, na wniosek Abonenta, w terminie 7 dni od złożenia odpowiedniego wniosku. Wniosek o dokonanie płatności przelewem lub poprzez wypłatę winien zostać doręczony Operatorowi do ostatniego dnia miesiąca, w którym stwierdzone zostało roszczenie Abonenta o zapłatę.

7. W celu dochodzenia obniżenia Abonamentu lub zapłaty kar umownych Abonent winien złożyć reklamację, zgodnie z postanowieniami Rozdziału VI Regulaminu.

8. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio w przypadku, gdy nie został osiągnięty gwarantowany przez Operatora poziom jakości świadczonej Usługi.

## **Rozdział IV Opłaty**

### **§10 [Usługi]**

1. Za przyłączenie Lokalu do Sieci tvk i aktywację Usług, Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłaty za przyłączenie do Sieci tvk oraz opłaty za aktywację Sprzętu. Za uruchomienie świadczenia Usług w Lokalu przyłączonym do Sieci tvk, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za aktywację Sprzętu. Wysokość opłat podana została w Cenniku.

2. W przypadkach określonych w Cenniku Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłat dodatkowych nie objętych Abonamentem.

3. Abonent zobowiązany jest w szczególności do uiszczenia opłaty w wysokości wskazanej w Cenniku, w przypadku zmiany Lokalu, w którym mają być świadczone Usługi. Zmiana ta jest możliwa, jeśli nowy Lokal, w którym mają być świadczone Usługi znajduje się w obrębie Sieci tvk i istnieją warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usługi, w tym w szczególności Lokal wyposażony jest w Punkt dostępu. W przypadku, gdy nowy Lokal nie znajduje się w obrębie Sieci tvk Operator może odmówić zmiany Lokalu, jak przy zawarciu Umowy abonenckiej.

4. Operator, w ramach Abonamentu, świadczy wyłącznie Podstawowe usługi serwisowe. Pozostałe usługi z zakresu obsługi serwisowej wskazane w Regulaminie lub Cenniku, w tym w szczególności interwencja serwisu technicznego z przyczyn, za które odpowiedzialności nie ponosi Operator, montaż drugiego oraz kolejnych Punktów dostępu, zmiana lokalizacji Punktów dostępu oraz odbiór Sprzętu na żądanie Abonenta w Lokalu przez Przedstawiciela Operatora, podlegają opłacie zgodnie z obowiązującym Cennikiem. Operator zapewnia nieodpłatną (nie dotyczy opłaty z tytułu wykonania połączenia, w przypadku połączeń telefonicznych) możliwość kontaktu ze służbami odpowiedzialnymi za obsługę serwisową za pośrednictwem poczty elektronicznej, pod adresem [biuro@promax.media.pl](mailto:biuro@promax.media.pl) oraz telefonicznie, pod numerem telefonu 62 735 31 11.

5. Operator zobowiązuje się świadczyć Usługi z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych. Operator oświadcza, iż ponad 90% przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Usług usuwanych jest w terminie 24 godzin od uzyskania o nich informacji a wskaźnik ilości reklamacji na 1000 Abonentów w ciągu jednego miesiąca nie przekracza 10. PROMAX oświadcza, że średni czas oczekiwania na przyłączenie do Sieci tvk wynosi 25 dni od dnia podpisania Umowy. Szczegółowe dane, dotyczące jakości Usług świadczonych przez Operatora dostępne są w Regulaminie oraz Biurze Obsługi Abonenta.

6. Operator zapewnia osiągnięcie parametrów świadczonych Usług, wynikających z odpowiednich postanowień Umowy abonenckiej, Regulaminów oraz Cennika, z zastrzeżeniem §12 ust. 5 w przypadku usługi dostępu do Internetu, wyłącznie we własnej Sieci tvk. Operator nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli nieosiągnięcie parametrów świadczonych Usług wynika z ograniczeń Terminala, w tym w szczególności jeżeli nie spełnia on wymagań wskazanych w §12 ust. 18.

7. Usługa telefonii stacjonarnej zapewnia możliwość połączenia z numerami alarmowymi. Operator nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych, z tym zastrzeżeniem, iż miejscem lokalizacji Terminalu, wskazanym w przypadku zapytania uprawnionych służb wskazany zostanie Lokal.

8. Operator nie gromadzi danych o lokalizacji Terminalu Abonenta oraz Sprzętu w celach związanych z zapewnieniem funkcjonalności Usługi.

9. Operator nie wprowadza ograniczeń w dostępie ani korzystaniu z Usługi, innych niż jednoznacznie określone w Umowie abonenckiej, Regulaminie

oraz Regulaminie promocji, w przypadku zawarcia Umowy abonenckiej na warunkach promocyjnych.

10. Operator wprowadza następujące procedury w celu pomiaru ruchu w Sieci tvk:

a) zautomatyzowana analiza obciążenia ruchem wybranych elementów Sieci w czasie rzeczywistym (w przypadku usługi dostępu do Internetu, także procedury zarządzania ruchem w Sieci wskazane w § 12 ust. 8).

b) interwencja serwisu technicznego.

11. Procedury opisane w ust. 10 nie wpływają negatywnie na bezpieczeństwo i integralność Sieci tvk lub jakość Usługi.

12. Operator przekazywać będzie Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych pocztą elektroniczną, na adres wskazany przez Abonenta w Umowie abonenckiej, jak również za pośrednictwem konta Abonenta, dostępnego za pośrednictwem serwisu internetowego Operatora [www.promax.media.pl](http://www.promax.media.pl) W szczególnych przypadkach, za uprzednią zgodą Abonenta Operator może także przekazać te informacje telefonicznie lub krótką wiadomością tekstową, wysłaną na numer telefonu podany w tym celu przez Abonenta w Umowie abonenckiej. W przypadku informacji dotyczących ogółu lub większej grupy Abonentów, Operator może ponadto przekazać przedmiotową informację w formie komunikatu umieszczonego bezpośrednio w serwisie internetowym Operatora [www.promax.media.pl](http://www.promax.media.pl).

13. Operator będzie niezwłocznie (nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia) przekazywał Abonentowi będącemu osoba fizyczną informację o naruszeniu jego danych osobowych, które mogło mieć niekorzystny wpływ na jego prawa. Przez naruszenie danych osobowych, które może wyrzucić niekorzystny wpływ na prawa Abonenta rozumie się takie naruszenie, które w szczególności może skutkować nieuprawnionym posługiwaniem się danymi osobowymi, szkodą majątkową, naruszeniem dóbr osobistych, ujawnieniem tajemnicy bankowej lub innej ustawowo chronionej tajemnicy zawodowej. Postanowienia ust. 12, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji, stosuje się odpowiednio. Zawiadomienie nie będzie wymagane w zakresie, w którym Operator wdrożył przewidziane przepisami o ochronie danych osobowych odpowiednie techniczne i organizacyjne środki ochrony, które uniemożliwiają odczytanie danych przez osoby nieuprawnione oraz zastosował je do danych, których ochrona została naruszona.

14. Operator informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa posiadanej sieci telekomunikacyjnej, wymagającego podjęcia środków wykraczających poza podjęte przez Operatora środki techniczne i organizacyjne, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Postanowienia ust. 12, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji stosuje się odpowiednio.

15. Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, w zakresie wynikającym z podjętych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych z Usługą. Postanowień zdania pierwszego nie stosuje się w przypadku zakazania przez Prezesa UKE stosowania takich środków.

16. Operator informuje, że ewentualne usługi posprzedażne, o których mowa w ust. 2 (w tym również usługi serwisowe nie wchodzące w zakres Podstawowej obsługi serwisowej) wraz należną za nie opłatą wskazane zostały w Cenniku.

17. Operator informuje, że na usługi gwarancyjne składają się usługi wchodzące w zakres Podstawowej obsługi serwisowej.

### **§11 [Warunki płatności]**

1. Faktura VAT wystawiona przez Operatora zawiera informacje o:

1.1 opłatach za Usługi świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta, w szczególności o terminie oraz sposobie płatności,

1.2 Usługach świadczonych na rzecz Abonenta w okresie, którego dotyczy wystawiona faktura VAT,

1.3 numerze wykorzystywanym do świadczenia usługi o podwyższonej opłacie, z której Abonent skorzystał, oraz informację o stronie podmiotowej BIP UKE, na której jest zamieszczony rejestr, o którym mowa w art. 65 ust. 2 Ustawy,

1.4 informację o możliwości złożenia żądania, o którym mowa w art. 64a Ustawy (żądania blokowania połączeń wychodzących lub przychodzących dotyczących usług o podwyższonej opłacie oraz żądania ustalenia progu kwotowego korzystania z takich usług).

2. Operator dostarczy, na żądanie Abonenta, szczegółowy wykaz wykonanych Usług. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług obejmuje Okresy rozliczeniowe poprzedzające o nie więcej niż 12 miesięcy Okres rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie. Operator dostarczy szczegółowy wykaz wykonanych Usług w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.

3. Operator będzie dostarczał, na żądanie Abonenta, szczegółowy wykaz wykonanych Usług, wraz z fakturą VAT wystawioną za Okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz. Operator będzie dostarczał szczegółowy wykaz wykonanych Usług począwszy od bieżącego Okresu rozliczeniowego, do końca Okresu rozliczeniowego uzgodnionego z Abonentem.

4. Operator może wystawiać i udostępniać faktury VAT drogą elektroniczną, w szczególności za pośrednictwem serwisu internetowego Operatora [www.promax.media.pl](http://www.promax.media.pl) lub [e.promax.media.pl](mailto:e.promax.media.pl), na zasadach określonych w obowiązujących przepisach.

5. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłat za świadczone Usługi, na podstawie doręczonej przez Operatora faktury VAT, z góry, nie później niż ostatniego dnia miesiąca, w którym świadczona była dana Usługa. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Operatora o niedoręczeniu faktury VAT do 21 dnia miesiąca, w którym świadczona była dana Usługa. Opłaty, których wysokość zależy od zakresu korzystania przez Abonenta z Usług, w tym w szczególności opłaty za połączenia telefoniczne wykonane przy wykorzystaniu Terminala lub Punktu dostępu, uiszczane być winny z dołu, do ostatniego dnia okresu rozliczeniowego następującego po miesiącu, w którym Usługi te były świadczone. Opłaty za przyłączenie do Sieci tvk lub aktywację Usług należne są w terminie 14 dni od dnia wystawienia faktury.

6. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Operator zastrzega sobie prawo do naliczenia opłaty za świadczoną Usługę w terminie późniejszym, niż w fakturze stwierdzającej należność za okres rozliczeniowy, w którym Usługa ta była świadczona.

7. Wszelkie płatności należne Operatorowi z tytułu realizacji Umowy powinny być regulowane na rachunek bankowy Operatora wskazany na fakturze VAT stanowiącej podstawę tej płatności lub w kasie Operatora lub innego wskazanego przez niego podmiotu. Dniem zapłaty jest data wpływu należności na rachunek bankowy wskazany w fakturze VAT lub dzień uiszczenia należności w kasie Operatora lub innego podmiotu wskazanego przez Operatora. Listę udostępnionych kas Operatora, jak również innych wskazanych podmiotów Operator umieszcza w serwisie internetowym [www.promax.media.pl](http://www.promax.media.pl).

8. Wygaśnięcie Umowy abonenckiej lub zawieszenie świadczenia Usług przez Operatora, nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi z zastrzeżeniem postanowień dotyczących uprawnień do odstąpienia od Umowy przez Konsumenta, o których mowa w Umowie abonenckiej oraz w pouczeniu o odstąpieniu od Umowy stanowiącym załącznik do Umowy abonenckiej (dotyczy Umów zawartych z Konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość).

9. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia odsetek od kwot należnych Operatorowi, za każdy dzień opóźnienia w ich płatności, na podstawie wystawionego przez Operatora dokumentu księgowego. Odsetki obliczone zostaną w wysokości odsetek maksymalnych, w rozumieniu art. 359 Kodeksu cywilnego.

10. Najpóźniej w chwili wyrażenia przez Konsumenta woli związania się Umową Operator ma obowiązek uzyskać wyraźną zgodę Konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne Operatora. Jeżeli Operator nie otrzymał wyraźnej zgody Konsumenta, lecz założył jej istnienie przez zastosowanie domyślnych opcji, które Konsument musi odrzucić w celu uniknięcia dodatkowej płatności, Konsument ma prawo do zwrotu uiszczonej płatności dodatkowej. Postanowienia niniejszego ustępu nie dotyczą Abonentów, o których mowa w zdaniu drugim definicji „Konsumenta” określonej w § 2 Regulaminu.

## **Rozdział V**

### **Warunki świadczenia Usług**

#### **§12 [Dostęp do Internetu]**

1. Usługa dostępu do Internetu umożliwia Abonentowi uzyskanie dostępu do informacji i treści oraz ich rozpowszechnianie, a także korzystanie z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępnianie. Operator nie ogranicza możliwości połączenia z jakimikolwiek dostępnymi zakończeniami sieci Internet. Przepisy prawa oraz postanowienia Umowy (w tym Regulaminu oraz Cennika) mogą wprowadzać szczególne ograniczenia.

2. Dostęp realizowany jest w pakiecie taryfowym wybranym przez Abonenta, przy pomocy Terminala wybranego przez Abonenta i spełniającego warunki techniczne wynikające ze specyfiki Usługi dostępu do Internetu oraz wymagania określone przepisami.

3. Operator nie limituje ilości przesyłanych danych. Wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienia w ich przesyłaniu pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług. Zgodnie z dokumentami Komisji Europejskiej szybki dostęp do Internetu to nie mniej niż 30 Mb/s pobierania danych. Ultraszybki dostęp do Internetu to nie mniej niż 100 Mb/s pobierania danych. Dla poszczególnych zastosowań można określić następujące przykłady parametrów (dla każdego Terminala osobno):

- usługi telefoniczne VoIP - 64 kb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;

- przeglądanie stron www - 1 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;

- oglądanie wideo w jakości SD - 2 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;

- oglądanie wideo w jakości HD - 6 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;

- oglądanie wideo w jakości 4K - 18 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;

- rozmowy wideo HD - 1,5 Mb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;

- gry sieciowe czasu rzeczywistego - 2 Mb/s pobierania i 1,5 Mb/s wysyłania, opóźnienie 30 ms.

Operator gwarantuje, że parametry Usługi obejmujące wahanie opóźnienia oraz utratę pakietów nie ograniczają możliwości korzystania z wyżej opisanych usług.

4. Wyjaśnienie stosowanych przez Operatora w Cennikach prędkości zawarto w Umowie abonenckiej.

5. Faktyczne ograniczenia zapewnianych parametrów dostępu do Internetu mogą negatywnie wpływać na możliwość korzystania z aplikacji, usług czy treści, w szczególności w przypadku, w którym parametry te spadną poniżej wartości wskazanych w ust. 3.

6. Operator traktuje wszystkie transmisje równo, bez dyskryminacji, ograniczania czy ingerencji.

7. W celu utrzymania optymalnych warunków dostępu do Internetu Operator stosuje środki monitorowania ruchu oraz zarządzania ruchem, takie jak: kolejowanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń. Środki te są stosowane nie dłużej, niż jest to konieczne. Operator dopuszcza stosowanie środków zarządzania ruchem w oparciu o zdefiniowane kategorie ruchu wyłącznie w przypadku, w którym okaże się to nieuniknione z technicznego punktu widzenia. Środki zarządzania ruchem nie są dyktowane względami handlowymi.

8. Środki zarządzania ruchem nie blokują, nie spowalniają, nie zmieniają, nie ograniczają, nie pogarszają jakości ani nie faworyzują określonych treści, aplikacji ani usług, z wyjątkiem przypadków, w których jest to konieczne (i jedynie tak długo, jak jest to konieczne), aby:

a) zapewnić zgodność z przepisami prawa lub środkami służącymi ich wykonaniu,

b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci tvk, Usług oraz Sprzętu,

c) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci tvk oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci tvk, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

Środki te mogą spowodować czasowe pogorszenie parametrów świadczonej Usługi, w szczególności wydłużenie opóźnienia a także ograniczenie prędkości transmisji danych lub jej czasowe wstrzymanie.

9. Na zasadach określonych w przepisach prawa Operator może oferować usługi niebędące usługami dostępu do Internetu, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług. Usługi te nie wpływają na ogólną dostępność lub jakość Usługi dostępu do Internetu.

10. Znaczące i stałe lub regularnie powtarzające się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu a wykonaniem opisanym w ust. 4, ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE stanowią nienależyte wykonanie Umowy zawartej z Konsumentem (nie dotyczy Abonentów, o których mowa w zdaniu drugim definicji „Konsumenta” określonej w § 2 Regulaminu).

11. W przypadkach znaczących i stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu a wykonaniem opisanym w ust. 4, Abonentowi przysługują środki opisane w § 16 oraz § 24.

12. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść danych przesyłanych lub pobieranych przez Abonenta.

13. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie Terminala oraz zawartych w nim danych przed dostępem osób trzecich. Operator nie ponosi odpowiedzialności za uzyskanie dostępu do poczty elektronicznej lub serwisu internetowego Abonenta przez osoby trzecie, chyba że uzyskanie

tego dostępu było zawinione przez Operatora. Operator w szczególności nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z utratą lub ujawnieniem przez Abonenta hasła dostępu do poczty elektronicznej lub serwisu internetowego.

14. W przypadku brak odmiennych zapisów Umowy abonenckiej, Cennika lub Regulaminu promocji, zawarcie Umowy abonenckiej uprawnia do korzystania z każdej z Usług przy pomocy wyłącznie jednego Terminala.

15. Operator uprawniony jest do usunięcia plików oraz wiadomości poczty elektronicznej, umieszczonych na serwerze Operatora w związku ze świadczeniem Usług poczty elektronicznej oraz hostingu serwisu internetowego, w dniu zaprzestania świadczenia Usług.

16. Operator może zapewnić Abonentowi bez dodatkowych opłat lepsze parametry świadczonych Usług, w szczególności wyższą przepustowość usługi dostępu do Internetu w okresach testowych lub promocyjnych. Zapewnienie jak i wycofanie takich lepszych parametrów świadczonych Usług nie wymaga zmiany Umowy abonenckiej, zgody Abonenta, jak również jego wcześniejszego powiadomienia i nie uprawnia Abonenta do rozwiązania Umowy abonenckiej.

17. Komputer osobisty, stanowiący Terminal, dla prawidłowego korzystania z Usługi dostępu do Internetu, powinien posiadać procesor klasy PIII 733 MHz i pamięć RAM 512 MB oraz kartę sieciową 100 Mbit/s. Operator w szczególności nie gwarantuje możliwości korzystania z Usługi dostępu do Internetu przy wykorzystaniu portu USB.

18. Usługi dodatkowe poczty elektronicznej oraz utrzymania serwisu internetowego dostępne są na zasadach opisanych w Regulaminie oraz serwisie internetowym Operatora. Regulamin stanowi jednocześnie regulamin w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Korzystanie z tych Usług dodatkowych następuje przy użyciu Komputera osobistego o parametrach nie gorszych niż opisane w ust. 6. Operator zapewnia sobie prawo usunięcia lub uniemożliwienia dostępu do danych przechowywanych w związku ze świadczeniem Usług dodatkowych, zgodnie z postanowieniami Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Niedopuszczalne jest dostarczanie przez Abonenta, przy wykorzystaniu Usług dodatkowych, treści o charakterze bezprawnym.

#### **§ 12<sup>1</sup> [Prawo do zachowania ciągłości Usługi dostępu do Internetu]**

1. W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia tej usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. Nowy dostawca aktywuje tę usługę w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia umowy z dotychczasowym dostawcą, potwierdzonym niezwłocznie na Trwałym nośniku. Dotychczasowy dostawca jest obowiązany świadczyć usługę na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę z Abonentem terminu aktywacji tej usługi.

2. Abonent powiadomi Operatora o zamiarze zawarcia z nim Umowy z wykorzystaniem prawa określonego w ust. 1.

3. Za czynności związane z realizacją prawa Abonenta do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu nie pobiera się opłat od Abonenta.

4. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu z przyczyn leżących po stronie Operatora działającego jako dotychczasowy dostawca tej usługi, Abonentowi przysługuje od Operatora jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie Usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów rozliczeniowych u Operatora.

5. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu z przyczyn leżących po stronie Operatora działającego jako nowy dostawca tej usługi, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od Operatora za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych u dotychczasowego dostawcy usługi dostępu do Internetu.

6. W przypadkach, o których mowa w ust. 4 i 5 kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od terminu aktywacji usługi dostępu do Internetu uzgodnionego przez nowego dostawcę z Abonentem do dnia rozpoczęcia świadczenia tej usługi przez nowego dostawcę.

7. W przypadku rozwiązania Umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu, w ramach której Operator zapewniał Abonentowi dostęp do poczty elektronicznej, której adres jest związany z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, Abonent może żądać od Operatora zapewnienia

bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 12 miesięcy od dnia rozwiązania Umowy abonenckiej. Prawo powyższe nie obejmuje usługi poczty elektronicznej sprzedawanej jako usługa odrębna od usługi dostępu do Internetu.

8. Realizacja uprawnień Abonenta w zakresie zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu może być czasowo zawieszona lub ograniczona w drodze decyzji Prezesa UKE.

9. W przypadku wydania przez upoważniony organ: aktu prawnego, rozstrzygnięcia, decyzji lub wytycznych (pod jakąkolwiek nazwą) mających wpływ na realizację prawa określonego w ust. 1, Operator jest upoważniony do dokonania jednostronnej zmiany warunków Umowy (z zachowaniem wymogów oraz procedur przewidzianych prawem i Umową) w zakresie wynikającym z treści tego aktu prawnego, rozstrzygnięcia, decyzji lub wytycznych.

#### **§13 [Telefonia stacjonarna]**

1. Usługa telefoniczna to usługa polegająca w szczególności na umożliwieniu uzyskania połączeń określonych w Cenniku, przy pomocy Terminala.

2. Operator przydziela Abonentowi w Umowie abonenckiej numer telefoniczny, identyfikujący Terminal Abonenta w sieci telefonii stacjonarnej. W ramach jednego Abonamentu możliwe jest korzystanie wyłącznie z dwóch numerów telefonicznych.

3. Możliwość wykonywania połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie jest domyślnie odblokowana. Zablokowanie możliwości wykonywania tych połączeń wymaga złożenia odpowiedniego wniosku zgodnie z postanowieniami ust. 12 i nast. poniżej.

4. Sieć telefoniczna Operatora zapewnia prezentację identyfikacji linii wywołującej.

5. Operator zapewnia możliwość wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej (w przypadku wniosku jako Abonenta wywołwanego – wyłącznie o ile będzie to technicznie możliwe).

6. Operator zapewnia możliwość – o ile będzie to technicznie możliwe – blokady połączeń przychodzących od abonenta stosującego eliminację prezentacji identyfikacji linii wywołującej.

7. Operator zapewnia Abonentowi możliwość zablokowania automatycznego przekazywania przez osobę trzecią wywołań do jego Terminala.

8. Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe, przy czym w przypadku, w którym uciążliwość wynika z przyczyn leżących po stronie Abonenta, Operator uprawniony będzie do pobrania opłaty za zmianę przydzielonego numeru, wskazanej w Cenniku. W przypadku, gdy uciążliwość korzystania wynika z przyczyn leżących po stronie Abonenta, uiszczona opłata nie uprawnia Abonenta do otrzymania numeru specjalnego, wskazanego w Cenniku, nawet jeżeli Abonentowi przydzielony został taki numer przed dokonaniem zmiany.

9. Zawierając Umowę abonencką z przeniesieniem do Operatora numeru telefonicznego, w związku z zmianą dostawcy publicznej usługi telefonicznej, Operator zachowuje tryb wskazany w rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 16 grudnia 2010 roku w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telefonicznych lub innego aktu, który rozporządzenie to może zastąpić. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia przydzielonego numeru przy zmianie dostawcy przez okres 1 miesiąca od daty rozwiązania Umowy. Abonent może zrzec się tego prawa.

10. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru przy zmianie Operatora, może rozwiązać Umowę abonencką bez zachowania określonych terminów wypowiedzenia. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty w wysokości Abonamentu za jeden Okres rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy abonenckiej.

11. Operator zastrzega sobie prawo zablokowania możliwości wykonywania połączeń wychodzących przez Abonenta Usługi telefonii stacjonarnej, gdy łączna opłata za połączenia wykonane przez Abonenta w danym miesiącu kalendarzowym przekroczy 500 zł. Operator odblokuje możliwość wykonywania połączeń wychodzących, po zapłacie należnych opłat lub uiszczeniu kwoty kaucji, w wysokości nie wyższej niż opłata za wykonane w tym miesiącu kalendarzowym połączenia. Niezablokowanie możliwości wykonywania połączeń wychodzących nie stanowi podstawy do jakichkolwiek roszczeń, w tym w szczególności odmowy dokonania przez Abonenta płatności. Blokady nie obejmuje bezpłatnych połączeń

wychodzących do numerów alarmowych i służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy.

12. Operator zapewnia, na żądanie Abonenta, możliwość:

- nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie lub połączeń przychodzących z takich numerów,
- nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie lub połączeń przychodzących z takich numerów,

c. umożliwienia Abonentowi określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez abonenta w żądaniu, lub połączeń przychodzących z takich numerów.

13. Operator zapewnia Abonentowi możliwość bezpłatnego określenia w Umowie progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie zgodnie z postanowieniami art. 64 ust. 5 i nast. ustawy Prawo telekomunikacyjne. Po osiągnięciu ustalonego progu Operator blokuje w danym Okresie rozliczeniowym możliwość wykonywania połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.

14. W przypadku gdy Abonent nie określił progu kwotowego, o którym mowa w ust. 13 powyżej, próg ten wynosi 35 złotych dla każdego Okresu rozliczeniowego.

15. Po osiągnięciu progu kwotowego, o którym mowa w ust. 13 lub 14 powyżej, wykonywanie połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbieranie połączeń z takich numerów w danym Okresie rozliczeniowym, oprócz połączeń, które nie powodują obowiązku zapłaty po stronie Abonenta, jest możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego do wysokości tego wyższego progu.

#### §14 [Przeniesienie numeru w związku ze zmianą Lokalu]

1. Abonent Usługi telefonii stacjonarnej w przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, zwanych dalej "lokalizacją", może wystąpić z wnioskiem w formie pisemnej do Operatora o przeniesienie przydzielonego numeru do nowej lokalizacji w ramach istniejącej sieci publicznej telefonii stacjonarnej Operatora.

2. Wniosek Abonenta podlega rozpatrzeniu i zrealizowaniu (tzn. przeniesieniu przydzielonego numeru do nowej lokalizacji i jego uruchomieniu) w terminie 21 dni od dnia jego złożenia.

3. Przed uruchomieniem przydzielonego numeru w nowej lokalizacji Operator zawiadamia w formie pisemnej Abonenta o przeniesieniu przydzielonego numeru do nowej lokalizacji i o terminie jego uruchomienia. Zawiadomienie powinno być doręczone Abonentowi w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku.

4. W przypadku negatywnego rozpatrzenia wniosku, Operator zawiadamia Abonenta w formie pisemnej, w terminie 21 dni od dnia złożenia wniosku, o odmowie przeniesienia przydzielonego numeru do nowej lokalizacji wraz z podaniem uzasadnienia.

5. Odmowa przeniesienia przydzielonego numeru może być udzielona abonentowi stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej wyłącznie w przypadku:

- braku możliwości technicznych, stwierdzonego właściwą decyzją Prezesa UKE,
- gdy nowa lokalizacja Abonenta znajduje się poza obszarem sieci telekomunikacyjnej Operatora lub w strefie numeracyjnej innej niż Lokal.

#### §15 [Przeniesienie praw i obowiązków Abonenta]

1. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy abonenckiej na inną osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, jeśli Operator wyrazi na to pisemną zgodę, pod warunkiem uiszczenia opłaty wskazanej w Cenniku. Przeniesienie praw i obowiązków musi nastąpić w czasie trwania Umowy abonenckiej.

2. Operator może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy abonenckiej od wykonania przez Abonenta wszystkich wymagalnych zobowiązań wobec Operatora, jak również spełnienia innych warunków, opisanych w Regulaminie.

#### §16 [Reklamacja]

1. Abonent może składać reklamację z powodu:

- niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
- niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
- nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.

2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.

3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

4. Reklamacja może być złożona w każdym Biurze Obsługi Abonenta. Reklamacja może być złożona:

- w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Abonenta albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),
- ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Abonenta,
- w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez e-mail [reklamacje@promax.media.pl](mailto:reklamacje@promax.media.pl)

Wskazane środki komunikacji mogą być także wykorzystane w celu ustalenia stanu rozpoznania złożonej reklamacji.

5. Reklamacja powinna zawierać:

- imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
- określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
- przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia Sieci tvk,
- datę zawarcia Umowy abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a,
- wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy abonenckiej lub z przepisów prawa - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
- numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa pod lit. f,
- podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

6. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Abonenta, nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

7. W przypadku, gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi Abonenta, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.

10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.

11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

### **§17 [Odpowiedź na reklamację]**

1. Jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

2. Odpowiedź na reklamację zawiera:

- a. nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację,
- b. informację o dniu złożenia reklamacji,
- c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
- d. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w § 16 ust. 5 lit. g,
- e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument (nie dotyczy Abonentów, o których mowa w zdaniu drugim definicji „Konsumenta” określonej w § 2 Regulaminu), o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 109 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne,
- f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,

3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:

- a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
- b. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

4. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.

5. Za wyrażoną w reklamacji zgodą reklamującego, w Umowie abonenckiej lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne stosuje się.

6. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 4 i 5, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 16 ust. 11 oraz § 17 ust. 2 i 3 lit. a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

7. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie reklamującego wyrażone

w sposób określony w § 16 ust. 4 zdanie drugie, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

8. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ustępie poprzedzającym ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

9. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

10. W przypadku gdy w następstwie złożonej reklamacji spór nie został rozwiązany, Operator przekazuje Konsumentowi (nie dotyczy Abonentów, o których mowa w zdaniu drugim definicji „Konsumenta” określonej w § 2 Regulaminu) na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o zamiarze, zgodzie albo odmowie udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem UKE.

## **Rozdział VII Rozwiązanie Umowy abonenckiej (zawieszenie, wygaśnięcie)**

### **§18 [Zawieszenie świadczenia Usług]**

1. Operator może zawiesić świadczenie całości lub odpowiedniej części Usług:

1.1 jeżeli Abonent, pomimo uprzedniego wezwania do uiszczenia wymagalnych należności w terminie nie krótszym niż 7 dni, zalega w zapłacie całości lub części opłaty aktywacyjnej, przyłączeniowej, Abonamentu lub innych opłat określonych w Cenniku powyżej 7 dni od terminu płatności;

1.2 jeżeli Abonent narusza zobowiązania wynikające z postanowień Umowy abonenckiej lub Regulaminu i nie zaprzestanie dokonywania tych naruszeń, pomimo uprzedniego wezwania przez Operatora do zaprzestania naruszeń w terminie nie krótszym niż 7 dni. Operator może odstąpić od wezwania, jeżeli niezwłoczne zawieszenie świadczenia Usług będzie stanowić wyłączną możliwość zapobieżenia powstaniu istotnych szkód;

1.3 na wniosek Abonenta.

2. W okresie zawieszenia świadczenia Usług, Operator zwolniony jest z obowiązku świadczenia usług dostępu do Internetu, usług telefonii stacjonarnej oraz Usług dodatkowych, a Abonent z obowiązku uiszczania opłat. W przypadku zawieszenia na podstawie ust. 1.1 Operator zobowiązany jest wznowić świadczenie Usług w ciągu 3 dni roboczych od dostarczenia dowodu zapłaty przez Abonenta wszystkich zaległości wraz z należnymi odsetkami.

3. Umowa abonencka automatycznie wygasa, bez konieczności jej odrębnego wypowiedzania, ostatniego dnia miesiąca, w którym upłynął okres dwóch miesięcy od zawieszenia świadczenia Usługi, jeśli w tym okresie nie ustaną przyczyny zawieszenia świadczenia Usług, o których mowa w ust. 1.1 lub 1.2, w szczególności Abonent nie uiści zaległych opłat wraz z odsetkami.

### **§19 [Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta]**

1. Zawieszenie świadczenia Usług może nastąpić na wniosek Abonenta, który nie zalega z żadnymi opłatami wobec Operatora w dniu złożenia wniosku, jak również nie będzie z nimi zalegał w dniu planowanego zawieszenia Usług.

2. Abonent może wnioskować o zawieszenie świadczenia Usług na okres nie dłuższy niż 3 miesiące i nie częściej niż 1 raz do roku.

3. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, powinien być złożony z jednomiesięcznym wyprzedzeniem i będzie skutkować z upływem ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, w którym upłynął termin jednego miesiąca od dnia złożenia wniosku o zawieszenie świadczenia Usług.

### **§20 [Przejęcie praw do Lokalu]**

1. W przypadku utraty przez Abonenta prawa do Lokalu, w którym świadczona jest Usługa, Abonent może złożyć wniosek o przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy abonenckiej na rzecz nabywcy praw do Lokalu, w formie pisemnej. Załącznik do wniosku winna stanowić



pisemna zgoda nabywcy praw do Lokalu na przejście praw i obowiązków wynikających z Umowy abonenckiej.

2. W przypadku utraty przez Abonenta prawa do Lokalu, w którym świadczona jest Usługa, w wyniku której nie nastąpi przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy abonenckiej, Umowa abonencka winna zostać rozwiązana przez Abonenta zgodnie z postanowieniami Umowy abonenckiej oraz § 21 Regulaminu. Jeżeli Abonent, pomimo utraty praw do Lokalu nie rozwiąże Umowy abonenckiej, jak również nie nastąpi przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy abonenckiej, wówczas jest odpowiedzialny za płatności za Usługi świadczone po utracie praw do Lokalu, bez względu na podmiot korzystający z tych Usług.

3. Operator zastrzega sobie prawo nie wyrażenia zgody na przejście praw i obowiązków przez nabywcę praw do Lokalu w przypadkach opisanych Regulaminie, znajdujących zastosowanie przy zawieraniu Umowy abonenckiej.

4. Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy abonenckiej nastąpić może wyłącznie w przypadku braku zaległości Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług.

#### **§21 [Rozwiązanie Umowy abonenckiej i zwrot ulg w przypadku naruszenia warunków promocyjnych]**

1. W przypadku rozwiązania Umowy abonenckiej, której zawarcie łączyło się z przyznaniem Abonentowi ulgi, zmiany przez Abonenta takiej Umowy poprzez wybranie niższego pakietu lub odwołania zgody na przesyłanie faktur elektronicznych (jeżeli udzielenie takiej zgody było warunkiem skorzystania z promocji) przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta, Operator obciąży Abonenta opłatą w wysokości stanowiącej równowartość ulgi przyznanej Abonentowi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość, za okres od dnia zawarcia Umowy abonenckiej do dnia jej rozwiązania (odpowiednio zmiany pakietu na niższy lub odwołania zgody na faktury elektroniczne), a w przypadku automatycznego przedłużenia obowiązywania Umowy na kolejny okres promocyjny na podstawie uprzedniej zgody Abonenta - za okres od dnia automatycznego przedłużenia do dnia rozwiązania Umowy (odpowiednio zmiany pakietu na niższy lub odwołania zgody na faktury elektroniczne). Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Konsumenta (nie dotyczy Abonentów, o których mowa w zdaniu drugim definicji „Konsumenta” określonej w § 2 Regulaminu) Umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe. Zapis zdania pierwszego dotyczy rozwiązania Umowy abonenckiej przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta. Zapis zdania pierwszego nie dotyczy przypadku rozwiązania Umowy abonenckiej z uwagi na niez zaakceptowanie przez Abonenta zmiany jej warunków proponowanych przez Operatora, w tym określonych w Regulaminie, albo niez zaakceptowanie podwyższenia cen zawartych w Cenniku, chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, zmiany stawki podatku od towarów i usług lub gdy wynika to z decyzji Prezesa UKE, o której mowa w art. 63 ust. 2a Prawa telekomunikacyjnego.

2. Postanowienia Regulaminu dotyczące wygaśnięcia Umowy abonenckiej w całości stosuje się odpowiednio do przypadków wygaśnięcia Umowy abonenckiej wyłącznie w części dotyczącej poszczególnych Usług (dostarczania programów radiowych i telewizyjnych, dostępu do Internetu, dostępu do Internetu mobilnego, dostępu do usług telefonii stacjonarnej) chyba, że treść zawartej przez Abonenta Umowy abonenckiej na warunkach promocyjnych uniemożliwia jej wygaśnięcie wyłącznie w części.

3. Niezależnie od uprawnień Operatora opisanych w ust. 1 powyżej, w przypadku cofnięcia zgody na udostępnianie faktur elektronicznych (o ile była warunkiem skorzystania z promocji), jeżeli nic innego nie wynika z postanowień szczególnego Regulaminu Promocji, warunki promocyjne tracą zastosowanie w zakresie w jakim ich stosowanie zależne było od udzielenia przez Abonenta takiej zgody. Umowa w pozostałej części przekształca się w Umowę na czas nieoznaczony, a Abonenta wiążą opłaty wynikające z odpowiedniego Cennika, z zastrzeżeniem ewentualnych innych promocji, których stroną jest Abonent.

4. Kwota, o której mowa w ust. 1 powyżej płatna jest w terminie 7 dni od otrzymania noty księgowej wystawionej przez Operatora.

#### **§22 [Pozostałe uprawnienia Operatora]**

Niezależnie od innych środków, przewidzianych w Umowie lub Regulaminie, w przypadku naruszenia przez Abonenta warunków Umowy, w zakresie

w którym będzie do proporcjonalne i uzasadnione z punktu widzenia celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci tvk, usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, Operator może:

1. dokonać eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci tvk lub Usług;
2. przerwać lub ograniczyć świadczenia Usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu Sieci tvk, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci tvk lub Usług.

### **Rozdział VIII Postanowienia końcowe**

#### **§23 [Ochrona danych osobowych]**

1. Do dnia 24 maja 2018 r. (włącznie) dane osobowe Abonenta przetwarzane są na zasadach określonych w ustawie o ochronie danych osobowych (tekst jednolity z dnia 13 czerwca 2016 r., Dz.U. z 2016 r. poz. 922).

2. Od dnia 25 maja 2018 r. (włącznie) przetwarzanie danych osobowych Abonenta odbywa się zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/We (Ogólne Rozporządzenie o Ochronie Danych) z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz.Ur.z.UE.L Nr 119), zwanego dalej RODO, z uwzględnieniem przepisów ustawy Prawo Telekomunikacyjne.

3. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych Abonenta zawarto w załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu.

4. Używanie przez Operatora w celu prowadzenia działalności marketingowej telekomunikacyjnych urządzeń końcowych i automatycznych systemów wywołujących wymaga zgody Abonenta.

5. Dla celów naliczania opłat oraz dla celów rozliczeń międzyoperatorskich Operator będzie przetwarzać dane transmisyjne, obejmujące dane o numerze użytkownika wywoływanego i wywołującego oraz rodzaj i czas połączenia.

6. Dane Abonenta, w tym dane transmisyjne, będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń.

7. Operator poinformuje Abonenta o przekazaniu jego danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych.

8. Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych jego dotyczących (w tym również danych transmisyjnych) poprzez:

- a. określenie rodzaju świadczonych na jego rzecz usług,
- b. wykonywanie praw określonych w Załączniku nr 1 do Regulaminu,
- c. dobrowolne wyrażanie lub cofanie zgody na określone cele, w których dane są przetwarzane.

9. Środki zarządzania ruchem nie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych, o ile nie jest to niezbędne i proporcjonalne do osiągnięcia celów opisanych w § 12 ust. 9.

10. Środki zarządzania ruchem nie obejmują monitorowania konkretnych treści.

#### **§24 [Sądownictwo polubowne, mediacje]**

1. Konsument, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, uprawniony jest do złożenia do Prezesa UKE ([www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl)) wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego, w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Prezes UKE może także wszcząć to postępowanie z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Zasady postępowania określa ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz wydane na jej podstawie akty wykonawcze. Postanowienia niniejszego ustępu nie dotyczą Abonentów, o których mowa w zdaniu drugim definicji „Konsumenta” określonej w § 2 Regulaminu.

2. W przypadku naruszenia przez Operatora warunków Umowy, Abonentowi przysługują także środki ochrony prawnej niewymienione w Regulaminie, określone w przepisach prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego. Obejmują między innymi prawo żądania zapłaty odszkodowania lub kary umownej, prawo żądania wykonania umowy oraz prawo do odstąpienia od Umowy.

## **§25 [Postanowienia końcowe]**

1. Abonent zobowiązany jest informować Operatora o zmianie danych podanych przy zawarciu Umowy abonenckiej, w tym w szczególności adresu miejsca zamieszkania lub siedziby, zmiany adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy firmy lub nazwiska i imion poprzez oświadczenie złożone na Trwałym nośniku w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian. Operator niezwłocznie informuje Abonentów na piśmie o zmianie zawartej w Umowie nazwy (firmy), siedziby, danych adresowych, organu, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numeru, pod którym został zarejestrowany, kapitału zakładowego, adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu lub faksu Operatora chyba, że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy abonenckiej.

2. Oświadczenie o odstąpieniu, wypowiedzeniu lub rozwiązaniu Umowy abonenckiej powinno być złożone na piśmie oraz wysłane na adres określony w Umowie abonenckiej, z zastrzeżeniem szczególnych postanowień dotyczących uprawnień Konsumenta do odstąpienia od Umowy przewidzianych w Umowie abonenckiej oraz w pouczeniu o odstąpieniu od Umowy, stanowiącym załącznik do Umowy abonenckiej (dotyczy Umów zawartych z Konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość). Oświadczenia powyższe można także złożyć w formie elektronicznej lub dokumentowej. Oświadczenia w formie dokumentowej składane za pośrednictwem poczty elektronicznej powinny zostać złożone za pośrednictwem adresu e-mail, wskazanego w Umowie jako adres poczty elektronicznej Abonenta (z uwzględnieniem późniejszych zmian).

3. Aktualne: Regulamin, Regulaminy promocji oraz Cennik, wskazujący m.in. koszt usług serwisowych niewchodzących w skład Podstawowej obsługi serwisowej, dostępne są nieodpłatnie, na każde żądanie Abonenta w serwisie internetowym Operatora [www.promax.media.pl](http://www.promax.media.pl) oraz w Biurze Obsługi Abonenta. Operator nieodpłatnie dostarcza Abonentowi znajdujące zastosowanie wzorce umowne najpóźniej wraz z Umową abonencką a także na każde jego żądanie. Operator dostarcza wzorce umowne na papierze lub innym Trwałym nośniku wybranym przez Abonenta spośród oferowanych przez Operatora..

4. Załącznik nr 1 do Regulaminu ma charakter informacyjny, w związku z czym zmiana jego postanowień nie stanowi zmiany warunków Umowy, chyba że zmiana taka powoduje zmiany w zakresie praw i obowiązków stron Umowy.

Regulamin wchodzi w życie dnia 1 stycznia 2021 roku (włącznie) w stosunku do umów zawartych od tego dnia (włącznie).

Załączniki:

1. Szczegółowa informacja o przetwarzaniu danych osobowych Abonenta