

Część I. Regulamin ogólny. Postanowienia dotyczące wszystkich Usług.

1. Kim jesteśmy i jak się z nami skontaktujesz?

- a. Ten regulamin określa zasady świadczenia Usług przez: „Przedsiębiorstwo PROMAX sp. j. Zofia Fórmanek-Okrój, Wiesław Okrój” (w skrócie „**PROMAX**”), wpisany do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 316, siedziba w Ostrowie Wielkopolskim (63-400), ul. Wolności 19, e-mail: biuro@promax.media.pl, nr tel.: 62 735 31 11 (to również numer naszego faxu), KRS: 87709 (dokumentację naszej spółki przechowuje Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego), NIP: 6220106152, REGON: 250502363.
- b. Kontaktując się z nami pamiętaj proszę, że standardowo pracujemy w dni robocze. Aktualne godziny pracy BOA lub infolinii dostępne są na Stronie Internetowej.
- c. Jeżeli nie umówiliśmy się inaczej, ten Regulamin ogólny ma zastosowanie, jeżeli zawarliśmy Umowę od 10 listopada 2024 r. włącznie. Jeżeli w jakichkolwiek dokumentach stosowanych do Twojej Umowy znajduje się odniesienie do Regulaminu świadczenia usług dostępu do Internetu oraz telefonii stacjonarnej, Regulaminu świadczenia Usług telewizji i radia lub Regulaminu świadczenia Usług dostępu do Internetu mobilnego PROMAX, to należy je odnosić właśnie do niniejszego Regulaminu ogólnego, jak również do odpowiedniego dla Twojej Usługi Regulaminu szczególnego (przykładowo – jeżeli korzystasz z Usługi telewizji i radia, to dodatkowo będzie to Regulamin szczególny świadczenia Usługi telewizji i radia).

2. Gdzie są wszystkie warunki naszej Umowy?

- a. Ten dokument w Części I opisuje ogólne zasady naszej współpracy w ramach Umowy abonenckiej, właściwe dla wszystkich Usług jakie świadczymy. W skrócie tę część będziemy nazywać „**Regulaminem ogólnym**”.
- b. Pamiętaj jednak, że warunki naszej współpracy umownej określają jeszcze inne dokumenty. Są to:
 - (1) **Umowa** (lub: **Umowa abonencka**) – wspomiana wcześniej nasza Umowa abonencka (w tym ewentualne **Zamówienie**);
 - (2) **Podsumowanie warunków Umowy** – wymagane prawem i stworzone zgodnie z jego wymogami (także co do formy) zwarte podsumowanie podstawowych warunków naszej Umowy;
 - (3) **Regulamin Promocji** – dokument, w którym opisane są warunki Promocji (także cenowe), o ile do niej przystąpiłeś;
 - (4) **Regulamin szczególny** – są to wyodrębnione redakcyjnie części niniejszego Regulaminu, opisujące warunki świadczenia poszczególnych, konkretnych rodzajów Usług;
 - (5) **Regulamin ogólny** – tak jak określono wyżej;
 - (6) **Cennik** – dokument opisujący stawki opłat za nasze Usługi;
 - (7) **Polityki, oświadczenia i informacje** – to wszelkie dodatkowe dokumenty, w tym „**Oferta programowa**” (czyli lista kanałów telewizyjnych, jakie dostępne są w poszczególnych pakietach Usługi telewizji), a także polityki, wymagane prawem informacje - np. Szczegółowa informacja o przetwarzaniu danych osobowych Abonenta (jest to dokument potocznie nazywany czasem dokumentem RODO lub polityką prywatności), czy pouczenia (np. Pouczenie o prawie odstąpienia od Umowy).

- c. W skrócie wszystkie te powyższe dokumenty będziemy łącznie nazywać „**Dokumentacją umowną**”. Wszystkie one określają warunki naszej Umowy i są przedstawiane Tobie przed zawarciem umowy, składając się na tzw. informacje przedumowne. Zaakceptowane Podsumowanie warunków umowy oraz pozostałe informacje przedumowne stanowią integralną częścią Umowy, a zmiana ich postanowień może nastąpić wyłącznie na zasadach określonych w Umowie.
 - d. Dokumenty znajdujące zastosowanie do Twojej Umowy doręczamy Ci na trwałym nośniku przed zawarciem Umowy. Z wzorami dokumentów, w tym aktualnym Cennikiem, określającym obowiązujące ceny i koszty usług serwisowych, możesz zapoznać się także na naszej Stronie internetowej.
- #### 3. Co oznaczają pojęcia pisane wielką literą, czyli tzw. słowniczek.
- a. **Abonament** – to stała comiesięczna opłata, którą będziesz nam płacił za Usługę;
 - b. **Awaria** – to nieplanowana przez nas (PROMAX) nieprawidłowość w działaniu Sieci, Sprzętu lub innych urządzeń, wskutek której Usługa nie działa wcale albo działa wadliwie (np. spadną umiowane parametry jej jakości);
 - c. **BOA** – to w skrócie Biuro Obsługi Abonenta, czyli jeden z naszych lokali, w których możesz nas odwiedzić i załatwić sprawę związane z Umową. Pełną listę naszych BOA znajdziesz na naszej Stronie Internetowej. Jeżeli w Dokumentacji umownej piszemy, że w danej sprawie możesz skontaktować się z BOA, oznacza to, że możesz także do nas zadzwonić lub napisać maila (numer i adres sprawdź w punkcie 1 powyżej);
 - d. **Kodeks cywilny** – to ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny;
 - e. **Konsument** – to Osoba fizyczna, która zawiera Umowę (ale też wnioskuje o jej zawarcie, np. składając Zamówienie) lub korzysta z naszych Usług dla celów, które nie są bezpośrednio związane z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Zasadniczo, za Konsumenta będziemy także uważać Przedsiębiorcę Jednoosobowego (chyba, że w Dokumentacji umownej wskażemy inaczej);
 - f. **Osoba fizyczna** – to po prostu człowiek (czyli np. nie spółka. Ale osoba prowadząca działalność gospodarczą na podstawie wpisu do CEIDG - już tak);
 - g. **PKE** – to ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo Komunikacji Elektronicznej;
 - h. **Przedsiębiorca Jednoosobowy** – musimy tu postąpić się definicją ustawową. Zgodnie więc z art. 385⁵ Kodeksu cywilnego, będzie to Osoba fizyczna zawierająca Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej Umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG). W praktyce, na ogół Przedsiębiorcą Jednoosobowym może być Abonent prowadzący działalność na podstawie wpisu do CEIDG (choć oczywiście nie jest to bezwzględna reguła – pierwszeństwo ma bowiem opisana wcześniej definicja ustawowa);
 - i. **Punkt dostępu** – to miejsce (punkt fizyczny) w Lokalu, w którym możesz podłączyć Telekomunikacyjne urządzenie końcowe lub Sprzęt do Sieci, w celu korzystania z Usług stacjonarnych;
 - j. **RODO** - Rozporządzenie 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);
 - k. **Strona Internetowa** - to nasza strona internetowa pod adresem: <https://www.promax.media.pl/>;

- l. Serwis Internetowy** – to nasza Strona Internetowa lub nasze elektroniczne biuro obsługi abonenta pod adresem <https://e.promax.media.pl/>;
 - m. Sieć** – jest to sieć telekomunikacyjna, poprzez którą dostarczamy Ci Usługę. Może należeć do nas lub do innego operatora, z którym współpracujemy;
 - n. Siła wyższa** – to takie wydarzenie zewnętrzne, które jest niezależne od Ciebie i od nas. Nie sposób go przewidzieć ani mu zapobiec. Przykładowo, będą to: wojny, katastrofy naturalne, czy strajki;
 - o. Sprzęt** – to należące do Ciebie lub udostępniane Ci przez nas na czas trwania Umowy elektryczne lub elektroniczne urządzenia, których przeznaczeniem jest świadczenie Ci przez nas Usług. Sprzętem nie są jednak Telekomunikacyjne urządzenia końcowe (np. telefony, telewizory, tablety, komputery). Sprzętem będą natomiast np.: dekodery HD (wysokiej rozdzielczości), moduły CAM lub Sprzęt GPON wraz z osprzętem,;
 - p. Telekomunikacyjne urządzenie końcowe** – urządzenie osobiste, służące do korzystania z Usług, takie jak np. telefon, smartfon, tablet, telewizor lub komputer;
 - q. Trwały nośnik** – znowu musimy posłużyć się definicją z przepisów prawa. Otóż zgodnie z art. 2 pkt 4) Ustawy o prawach konsumenta Trwałym nośnikiem jest materiał lub narzędzie umożliwiające komuś 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. Może to być w szczególności wiadomość e-mail lub SMS.
 - r. Umowa zawarta na odległość** – tu także musimy posłużyć się definicją z przepisów. Zgodnie z art. 2 pkt 1) Ustawy o prawach konsumenta, jest to 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 włącznie. W praktyce naszej współpracy na ogół będzie to Umowa zawarta przez: e-mail, formularz w naszym Serwisie Internetowym lub telefon. Pamiętaj jednak, że zawarcie Umowy w taki sposób jeszcze nie przesądza o tym, że jest ona Umową zawartą na odległość. Zawsze konieczne będzie bowiem odniesienie się do definicji przepisowej (tej opisanej powyżej);
 - s. Umowa zawarta poza lokalem** – i w tym przypadku konieczne jest odniesienie do definicji z przepisów. Zgodnie z art. 2 pkt 2) Ustawy o prawach konsumenta i w ramach naszej współpracy, będzie to Umowa zawarta z Konsumentem:
 - (1) przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa PROMAX (czyli naszym BOA),
 - (2) w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Konsumenta w okolicznościach, o których mowa w punkcie (1) powyżej,
 - (3) w lokalu przedsiębiorstwa PROMAX 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 PROMAX, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron,
 - (4) podczas pokazu zorganizowanego przez PROMAX, w którym uczestniczy zaproszona bezpośrednio lub pośrednio określona liczba Konsumentów, w którego trakcie ma miejsce promocja, składanie ofert sprzedaży lub sprzedaż towarów lub usług, bez względu na to, czy został na niego zorganizowany transport;
 - (5) w praktyce może to być więc Umowa zawierana przez Ciebie podczas spotkania z naszym przedstawicielem poza naszym BOA (np. u Ciebie w domu), jeśli jednocześnie spełnia wskazane wyżej warunki;
 - t. Usługa** – Usługa komunikacji elektronicznej, Usługa dodatkowa, Usługa dostarczania Sieci lub inna usługa, która znajduje się w naszej ofercie, lub której dotyczy nasza Umowa;
 - u. Usługa komunikacji elektronicznej** – to Usługa w rozumieniu art. 2 pkt 76) PKE. U nas będzie to Usługa telewizji, telefonii lub dostępu do Internetu;
 - v. Usługa dodatkowa** – to świadczona przez nas Usługa powiązana z Usługą komunikacji elektronicznej. Taka, która wspiera lub uzupełnia Usługę komunikacji elektronicznej;
 - w. Ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
 - x. Ustawa o zwalczaniu nadużyć** - ustawa z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej;
 - y. Zamówienie** – to zawarte pomiędzy Tobą i nami porozumienie, w którym ustaliliśmy zakres Usług naszej przyszłej Umowy. Zawieramy je w celu uprzedniego ustalenia, czy są możliwości techniczne przyłączenia Twojego Lokalu do Sieci, stworzenia takich możliwości lub określenia kosztów ich stworzenia. Dokumentem Zamówienia jest dokument warunkowo zawartej Umowy abonenckiej;
- 4. W jakiej formie zawiera się Umowę z PROMAX i składa inne oświadczenia?**
- a.** Umowę z nami standardowo zawierasz na piśmie (forma pisemna). W naszym BOA lub w naszym Serwisie Internetowym dowiesz się, czy aktualnie możliwe jest (a jeżeli tak - to w jaki sposób) zawarcie Umowy także w formie:
 - (1) elektronicznej, czyli elektronicznie i koniecznie przy wykorzystaniu bezpiecznego podpisu elektronicznego;
 - (2) dokumentowej, czyli elektronicznie, bez konieczności użycia bezpiecznego podpisu elektronicznego (np. mailowo lub poprzez formularz w naszym Serwisie Internetowym). Forma dokumentowa to też telefon – ten konkretny sposób możemy jednak udostępnić co najwyżej do zmiany warunków już zawartej Umowy.
 - b.** Jeżeli jesteś Konsumentem, to masz prawo wyboru formy zawarcia Umowy (wybierasz spośród form, jakie aktualnie oferujemy).
 - c.** Aneks do Umowy standardowo zawiera się na takich samych zasadach, co samą Umowę (chyba że Dokumentacja umowna mówi inaczej).
 - d.** Standardowo, wszystkie oświadczenia w sprawie Umowy można składać w formie (wedle własnego wyboru):
 - (1) pisemnej;
 - (2) elektronicznej, czyli koniecznie z wykorzystaniem bezpiecznego podpisu elektronicznego (pamiętaj więc proszę, że sam e-mail bez takiego podpisu nie jest formą elektroniczną);
 - (3) dokumentowej, np. mailowo lub telefonicznie, przy posłużeniu się adresem mailowym i numerem telefonu podanym w Umowie (lub później zaktualizowanym).
 Pamiętaj jednak proszę, że Dokumentacja umowna lub przepisy prawa mogą w pewnych sytuacjach wymagać konkretnej formy dla danego oświadczenia. I wtedy właśnie obowiązuje tak wymagana forma.
 - e.** Jeżeli oświadczenia składane będą w formie dokumentowej (np. mailem lub telefonicznie), to na Trwałym nośniku doręczymy Ci treść tak zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy. Tak samo postąpimy z Twoim oświadczeniem o związaniu się tymi warunkami.
- 5. Jak sprawdzamy Twoją tożsamość?**
- a.** Umowę możesz zawrzeć z nami osobiście albo poprzez Twojego przedstawiciela (np. pełnomocnika lub przedstawiciela ustawowego). To, czy taki przedstawiciel jest odpowiednio umocowany sprawdzamy zgodnie z przepisami Kodeksu

cywilnego. Możemy Was poprosić o okazanie nam stosownych dokumentów, które potwierdzą to umocowanie.

- b. Przepisy prawa nakazują nam sprawdzać, czy osoba zawierająca z nami Umowę to na pewno Ty. Innymi słowy – musimy sprawdzić Twoją tożsamość. Dlatego też przed zawarciem Umowy musisz nam podać opisane niżej dane:

(1) Jeżeli jesteś Osobą fizyczną: Twoje imię (imiona) i nazwisko, numer PESEL (o ile go masz) albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość. Jeżeli jesteś Cudzoziemcem i nie jesteś obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – potrzebujemy numeru Twojego paszportu lub karty pobytu. Wszystko to dotyczy także osób, które Cię reprezentują, podczas gdy Ty sam nie jesteś Osobą fizyczną.

(2) Jeżeli nie jesteś Osobą fizyczną: Twoją nazwę, numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w KRS albo informację o wpisie do CEIDG lub innym właściwym rejestrze.

- c. Miej prośbę na względzie, że jeżeli przedstawiane przez Ciebie dokumenty byłyby zniszczone albo budziłyby wątpliwości odnośnie ich autentyczności lub kompletności, to ze względów bezpieczeństwa będziemy zmuszeni odmówić Ci zawarcia Umowy.

- d. Świadczenie Ci Usług rozpoczniemy najwcześniej po potwierdzeniu opisanych wcześniej (lit. b powyżej) danych:

(1) z informacjami zawartymi we wskazanych tam dokumentach lub rejestrach (zrobimy to sami albo poprosimy inną osobę, żeby zrobiła to w naszym imieniu)

albo

(2) drogą elektroniczną, z wykorzystaniem jednego ze sposobów określonych w art. 296 ust. 3 PKE.

Pamiętaj tylko prośbę, że powyższe jeszcze nie znaczy, że Usługi będą Ci świadczone zaraz po dokonaniu autoryzacji. Moment uruchomienia Twojej Usług określa bowiem Umowa.

6. Czy istnieją jakieś dodatkowe wymogi do zawarcia Umowy?

- a. W niektórych sytuacjach zmuszeni być możemy do odmowy zawarcia Umowy. Po pierwsze wtedy, gdy wymagałoby od nas tego prawo albo rozstrzygnięcie organu administracji publicznej. Po drugie - jeżeli nie będzie technicznych możliwości świadczenia Ci Usługi. Po trzecie – przypadki odmowy zawarcia Umowy lub zawarcia jej na mniej korzystnych warunkach opisaliśmy też poniżej.

- b. Możemy uzależnić zawarcie Umowy od:

(3) przedstawienia przez Ciebie dokumentów, które potwierdzą możliwość wykonania Twoich zobowiązań wynikających z Umowy;

(4) pozytywnej oceny Twojej wiarygodności płatniczej, która wynikać będzie z posiadanych przez nas danych. Ewentualnie – z danych udostępnionych nam przez biuro informacji gospodarczej;

(5) zawarcia przez Ciebie umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego – jeżeli jest to niezbędne do świadczenia Usługi.

- c. Jeżeli ocena Twojej wiarygodności płatniczej będzie negatywna, mamy prawo:

(1) odmówić Ci zawarcia Umowy (całkowicie albo tylko na warunkach promocyjnych);

(2) zawrzeć z Tobą Umowę na mniej korzystnych warunkach, w tym oczekiwać od Ciebie:

– przedpłaty w wysokości (łącznie): opłaty przyłączeniowej, opłaty aktywacyjnej oraz sześciu Abonamentów;

– kaucji na pokrycie przyszłych zobowiązań wynikających z Umowy, w wysokości: i) sumy Abonamentu należnego za sześć (6) pełnych Okresów Rozliczeniowych, przy czym w

przypadku gdy przewidywana jest zmiana wysokości Abonamentu w toku trwania warunków promocyjnych (np. obniżenie wysokości Abonamentu w pierwszych Okresach Rozliczeniowych), kaucja wyliczana jest w oparciu o najwyższą wysokość Abonamentu przewidywaną w okresie promocyjnym, oraz ii) kwoty odpowiadającej wartości Sprzętu udostępnionego na podstawie Umowy.

- d. Możemy zaspokoić z uiszczonej przez Ciebie kaucji wszelkie wymagalne (niezapłacone w terminie) należności, pozostające w związku z Umową. Obejmuje to w szczególności zaległości w zapłacie opłat lub Odszkodowanie za przedwczesne rozwiązanie Umowy przez Ciebie lub z Twojej winy.

- e. W przypadku określonym powyżej, zażądamy uzupełnienia kaucji w terminie 14 dni, pod rygorem zawieszenia świadczenia Usług. W przypadku nieuzupełnienia kaucji w terminie 14 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usług zgodnie z poprzednim zdaniem, będziemy mogli wypowiedzieć Umowę z Twojej winy. Postanowienia pkt 8 lit. h. Regulaminu Ogólnego stosujemy w takim przypadku odpowiednio,

- f. Kaucja podlega zwrotowi w kwocie nominalnej, ewentualnie pomniejszonej o wykorzystaną przez nas i nieuzupełnioną przez Ciebie kwotę (w przypadku zaspokojenia się z kaucji zgodnie z lit. d powyżej). Zwrot kaucji następuje w terminie 14 dni od rozwiązania Umowy lub zakończenia uzgodnionego czasu jej obowiązywania (Okresu promocyjnego), w zależności od tego które z tych zdarzeń wystąpi wcześniej. Na Twój wniosek, możliwe jest zaliczenie niewykorzystanej kaucji na poczet kaucji wymaganej przy zawarciu kolejnej umowy.

7. Co podlega opłacie?

- a. Konkretny rodzaj oraz wysokości opłat, jakie płacisz nam za Usługi określa Twoja Umowa oraz Cennik (ewentualnie: Regulamin Promocji). Standardowo, jest to przede wszystkim comiesięczny Abonament za Usługę oraz nieuwzględnione w Abonamencie opłaty (jednorazowe lub okresowe) za inne Usługi. O tym, co dokładnie uwzględnia Abonament przeczytasz w Umowie.

- b. Zasadniczo pobieramy od Ciebie jednorazową opłatą za przyłączenie Lokalu do Sieci i aktywowanie Usług (nazywamy to opłatą za przyłączenie do Sieci oraz opłatą za aktywację Sprzętu). Jeżeli Twój Lokal jest już przyłączony do Sieci, płacisz nam jedynie opłatą za aktywację Sprzętu. W niektórych przypadkach, gdy w celu przyłączenia Lokalu do sieci konieczne jest wykonanie przyłącza, możemy uzależnić zawarcie Umowy od zawarcia odrębnej umowy o wykonanie takiego przyłącza.

8. Kiedy i na jakich warunkach zaprzestaniemy świadczenia Ci Usługi?

- a. Co do zasady zaprzestaniemy świadczenia Ci Usługi z momentem zakończenia obowiązywania naszej Umowy. W pewnych sytuacjach możemy też czasowo zaprzestać dostarczania Usług także w trakcie Umowy. Opisaliśmy to niżej.

- b. Możemy ograniczyć świadczenie Usługi, jeżeli opóźnisz się z zapłatą „Ograniczenie”, w zależności od Usługi, może polegać na zablokowaniu możliwości: wykonywania połączeń (oprócz numerów alarmowych), a także korzystania z transmisji danych. Wolno nam to jednak zrobić dopiero po upływie 7 dni od uprzedzenia Cię o takim zamiarze.

- c. Nie dokonamy Ograniczenia, jeżeli byłoby ono niewykonalne technicznie albo niezasadne ekonomicznie.

- d. „Zawieszenie” oznacza całkowite zablokowanie świadczenia Usługi – możliwe jest wówczas tylko wykonywanie połączeń na numery alarmowe (a i to tylko w przypadku Usługi telefonii).

Możemy go dokonać, jeżeli nie uregulujesz zaległości w przeciągu 7 dni liczonych od:

- a. Ograniczenia, lub
- b. wystąpienia przyczyny braku możliwości Ograniczenia (lit. c powyżej).
Wcześniej uprzedzimy Cię jednak o zamiarze Zawieszenia i wyznaczmy dodatkowy, 3-dniowy termin na zapłatę.
- e. Jeżeli złożyłeś reklamację dotyczącą wysokości należności za daną Usługę, to jej Zawieszenie nie nastąpi przed upływem 21 dni od wyczerpania przez Ciebie drogi postępowania reklamacyjnego. Nie dotyczy to jednak sytuacji, w których opóźnisz się w zapłacie należności, które nie są sporne.
- f. Wznowimy świadczenie Ci Usługi niezwłocznie (najpóźniej w przeciągu 3 dni) po zapłaceniu przez Ciebie zaległych należności. Wznowienie Zawieszanej Usługi może podlegać opłacie określonej w Cenniku (odpowiadającej ponoszonym kosztom takiego wznowienia).
- g. Jeżeli uporczywie będziesz opóźniał się z zapłatą za Usługi, nie będziemy stosować opisanych wcześniej podstawowych procedur zmierzających do Zawieszenia. W takim wypadku zawiesimy Ci Usługę po uprzedzeniu Cię o takim zamiarze i wyznaczeniu dodatkowego, 14-dniowego terminu na zapłatę.
- h. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia Zawieszenia nie ustaną jego przyczyny, mamy prawo wypowiedzieć Ci Umowę z Twojej winy. Wcześniej musimy Cię jednak uprzedzić o takim zamiarze i wyznaczyć dodatkowy, 7-dniowy termin na zapłatę zaległości.
- i. Wszystkie opisane wyżej uprzedzenia (wraz z wyznaczeniem dodatkowego terminu na zapłatę) doręczymy Ci na Trwałym nośniku – na podany przez Ciebie adres korespondencyjny, mailowy lub numer telefonu.
- j. Procedury opisane w niniejszym punkcie dotyczą Usług telekomunikacyjnych.

9. Czy możemy Czasowo wstrzymać świadczenie Usług na Twój wniosek?

- a. Możemy czasowo wstrzymać świadczenie całości lub części Usług na Twój wniosek (w skrócie będziemy to nazywać: „Czasowym wstrzymaniem”). Warunkiem jest jednak, ażebyś nie zalegał wobec nas z żadnymi opłatami – zarówno w dniu złożenia takiego wniosku, jak i w dniu planowanego Czasowego wstrzymania.
- b. Możesz wnioskować o Czasowe wstrzymanie na okres nie dłuższy niż 3 miesiące i nie częściej niż jeden raz w roku.
- c. Wniosek o Czasowe wstrzymanie powinieneś złożyć z co najmniej jednomiesięcznym wyprzedzeniem. Czasowe wstrzymanie nastąpi z upływem ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, w którym upłynie miesiąc od złożenia Twojego wniosku. Przykładowo: jeżeli wniosek złożysz 15 czerwca, to Czasowe wstrzymanie nastąpi z upływem 31 lipca.
- d. W okresie Czasowego wstrzymania jesteśmy zwolnieni z obowiązku świadczenia Ci objętych nim Usług, a Ty jesteś zwolniony uiszczania za nie opłat.
- e. Miej proszę na względzie, że wznowienie świadczenia Ci Usługi po Czasowym wstrzymaniu opisanym w niniejszym punkcie może podlegać opłacie wskazanej w Cenniku.

10. Na czym polega konsumenckie prawo odstąpienia od Umowy?

- a. Konsumenckie prawo odstąpienia od Umowy wynika z przepisów Ustawy o prawach konsumenta. Przystępuje więc ono oczywiście Konsumentom, ale także - Przedsiębiorcom Jednoosobowym. Dotyczy Umów zawartych na odległość i Umów zawartych poza lokalem. W uproszczeniu polega ono na tym, że masz prawo odstąpić od takiej Umowy bez podawania jakichkolwiek przyczyn w przeciągu 14 dni. Umowa będzie wtedy uważana za niezawartą. Jeżeli złożysz oświadczenie o odstąpieniu zanim w ogóle przyjmiemy

Twoją ofertę (czyli jeszcze zanim w ogóle dojdzie do zawarcia Umowy), to Twoja oferta po prostu przestanie być wiążąca.

- b. Zgodnie z Ustawą o prawach konsumenta, prawo odstąpienia nie przysługuje Ci, jeżeli:
 - (1) za Twoją wyraźną i uprzednią zgodą (złożoną wraz z oświadczeniem, że przyjąłeś do wiadomości możliwość utraty prawa odstąpienia) zdążymy już w pełni wykonać Usługę;
 - (2) wyraźnie żądałeś, abyśmy przyjechali do Ciebie w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji. Jeżeli jednak świadczymy dodatkowo inne usługi, niż te których wykonania zażądałeś w taki sposób lub jeżeli dostarczamy towary inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, to prawo odstąpienia przysługuje Ci w odniesieniu do tych dodatkowych usług lub towarów;
 - (3) jeżeli wyraźnie zażądałeś od nas przyjechania do Ciebie w celu dokonania naprawy, a Usługę wykonamy w pełni za Twoją wyraźną i uprzednią zgodą.
- c. Rozpoczęcie świadczenia Usługi przed upływem terminu odstąpienia odbywa się na podstawie Twojego wyraźnego żądania. Powinno ono zawierać także oświadczenie o przyjęciu przez Ciebie do wiadomości, że utracisz prawo odstąpienia z chwilą pełnego wykonania przez nas Umowy. Bez takiego żądania z oświadczeniem – nie ponosisz kosztów świadczenia Usług za czas odstąpienia od Umowy.
- d. Koniecznie zapoznaj się z pouczeniem o prawie odstąpienia, które jest załącznikiem do Twojej Umowy.
- e. Nie ponosisz kosztów świadczenia Usług za czas odstąpienia od Umowy, jeżeli nie poinformowaliśmy Cię w wymagany prawem sposób o prawie odstąpienia i skutkach jego wykonania.

11. Jakie oferujemy środki związane z przejrzystością rachunku i kontrolą wydatków?

- a. Zapewniamy podstawowy wykaz wykonanych Usług, dotyczący Usług dostępu do Internetu oraz Usług telefonii. Dołączamy go bezpłatnie do każdej faktury. Taki wykaz zawiera:
 - (1) informację o tym, jakie płatne Usługi wykonaliśmy dla Ciebie (podamy też liczbę jednostek rozliczeniowych, jaka odpowiada wartości wykorzystanych przez Ciebie Usług);
 - (2) jeżeli skorzystałeś z usługi z dodatkowym świadczeniem (tzw. premium rate) – podamy wykorzystany do niej numer, informację o stronie internetowej BIP UKE z rejestrem numerów premium rate, a także informację o prawie żądania przez Ciebie blokowania połączeń z takimi numerami.
- b. Regulaminy Szczególne mogą określać dodatkowe środki przejrzystości rachunku oraz kontroli wydatków, właściwe dla poszczególnych Usług.

12. Jakie są podstawowe zasady świadczenia Ci przez nas Usług?

- a. Przede wszystkim mamy obowiązek dostarczyć Ci Usługę zgodną z Umową (czyli całą Dokumentacją umowną) i przepisami prawa.
- b. Usługi dostarczamy w zasięgu Sieci i zasadniczo w sposób ciągły, czyli 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu (chyba, że co innego wynika z Dokumentacji umownej lub oczywistej istoty danej Usługi, np. gdy ma ona charakter jednorazowy).
- c. O minimalnych poziomach jakości konkretnych Usług przeczytasz w dedykowanych im Regulaminach szczególnych.

- d. Przy wykonywaniu naszych (PROMAX) obowiązków umownych, możemy posługiwać się podmiotami trzecimi.

13. Czy oprócz podstawowych Usług możesz otrzymać coś jeszcze?

- a. Podstawowe Usługi, które będziemy Ci świadczyć określa Twoja Umowa. Możemy Ci jednak zaferować jeszcze inne powiązane z nimi Usługi dodatkowe lub akcesoryjne. Przykładowo, mogą to być usługi posprzedażne, usługi z zakresu obsługi klienta i konserwacji, a także dodatkowe usługi serwisowe, które nie wchodzi w skład Podstawowej obsługi serwisowej (przeczytasz o niej poniżej pod lit. b). Informację o warunkach ich świadczenia i opłatach za nie znajdziesz w Cenniku. Jeżeli Cennik nie mówi nic innego, to do takich Usług dodatkowych lub akcesoryjnych odpowiednio stosuje się warunki naszej Umowy.
- b. „Podstawowa obsługa serwisowa” to usługi serwisowe, które świadczymy w ramach Abonamentu – nie podlegają one dodatkowej opłacie. W ramach takiej Podstawowej obsługi serwisowej zapewniamy Ci:
- (1) usuwanie przez nas Awarii, w tym: telefoniczną i mailową obsługę Twoich zapytań lub zgłoszeń dotyczących Awarii (zgłoszenia przyjmujemy na nasze standardowe dane wskazane w punkcie 1 Regulaminu ogólnego);
- (2) usuwanie nieprawidłowości (o ile ponosimy za nią odpowiedzialność) w:
- (1) świadczeniu Usług;
- (2) działaniu udostępnionego Ci przez nas na czas trwania Umowy: Sprzętu lub Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego.
- Do Podstawowej obsługi serwisowej nie zalicza się interwencji serwisu technicznego z przyczyn, za które my (PROMAX) nie ponosimy odpowiedzialności, montażu drugiego oraz kolejnych Punktów dostępu, zmiany lokalizacji Punktu dostępu ani odbiór Sprzętu z Lokalu na Twoje żądanie.
- c. Nie świadczymy Usług gwarancyjnych innych niż Podstawowa obsługa serwisowa.

14. Co robimy, ażeby zapewnić wydajność oraz bezpieczeństwo?

- a. Możemy stosować narzędzia, które automatycznie monitorują bieżące obciążenie ruchu na wybranych odcinkach Sieci, a także występowanie tam Awarii i naruszeń bezpieczeństwa. Narzędzia takie służą jedynie wydajnemu wykorzystaniu Sieci (w tym usprawnieniu transmisji danych i zwiększeniu jej efektywności), sprawnemu usuwaniu Awarii, a także bezpieczeństwu Sieci oraz Usług. Nie mają one negatywnego wpływu ani na Twoją prywatność ani bezpieczeństwo Twoich danych osobowych ani na jakość naszych Usług. Środki takie standardowo nie wiążą się z przetwarzaniem Twoich danych osobowych. Wyjątkiem jest sytuacja, w której byłoby to niezbędne dla zapewnienia bezpieczeństwa lub dla rozliczenia Usługi.
- b. Niektóre działania, połączenia komunikaty mogą powodować naruszenie bezpieczeństwa Sieci lub Usług, stwarzać zagrożenie takiego naruszenia lub podatność na jego wystąpienie. Dotyczy to zwłaszcza sytuacji, w których Usługi są wykorzystywane niezgodnie z ich przeznaczeniem, a tym bardziej – niezgodnie z przepisami prawa. Przykładowo: gdy dochodzi do ingerowania lub uszkadzania Sieci, wprowadzania do Sieci nielegalnych treści, uzyskiwania nieuprawnionego dostępu do cudzych danych lub urządzeń (tzw. hackerstwo) albo ogólnie rzecz ujmując – dokonywania czynów zabronionych. W takich sytuacjach, w celu zapewnienia bezpieczeństwa Sieci lub Usług możemy zablokować przekaz komunikatu lub czasowo (tylko na czas potrzebny do realizacji wspomnianego celu) wstrzymać dostarczanie Usługi. Oczywiście, dojdzie to tego tylko wtedy, gdy będzie to absolutnie konieczne.
- c. Pamiętaj proszę, że do blokowania połączeń lub komunikatów może nas zobowiązać Prezes UKE. Może on to zrobić, jeżeli takie

połączenia lub komunikaty mogą zagrażać obronności, bezpieczeństwu państwa oraz bezpieczeństwu i porządkowi publicznemu.

- d. O ogólnych zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych informujemy Cię w Dokumentacji umownej. Natomiast o ewentualnym, faktycznym wystąpieniu takiego konkretnego zagrożenia lub naruszenia (o ile będzie miało niekorzystny wpływ na Twoje prawa) oraz związanych z nimi sposobach ochrony powiadomimy Cię osobno za pośrednictwem Twoich danych kontaktowych udostępnionych nam w Umowie. Jeżeli sprawa dotyczyłaby większej liczby osób – możemy też zamieścić stosowny komunikat na naszej Stronie Internetowej.

15. Co robimy z nadużyciami w komunikacji elektronicznej i nielegalnymi treściami?

- a. Wiąże nas Ustawa z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej (w skrócie będziemy ją nazywać „Ustawą o zwalczaniu nadużyć”). Zgodnie z jej przepisami nadużycie w komunikacji elektronicznej, to „świadczenie lub korzystanie z usługi telekomunikacyjnej lub korzystanie z urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, których celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu lub użytkownikowi końcowemu lub osiągnięcie nienależnych korzyści dla podmiotu dopuszczającego się nadużycia w komunikacji elektronicznej, innej osoby fizycznej, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej” (w skrócie takie działanie będziemy określać: „Nadużyciem”).
- b. Prezes UKE może nam nakazać zablokowanie dostępu do danego numeru lub danej usługi. Oczywiście, nie pobieramy wtedy za nie opłat. Szczegółowe warunki takiej blokady znajdziesz w art. 23 Ustawy o zwalczaniu nadużyć.
- c. Identyfikacja, zapobieganie i zwalczanie Nadużyć może wymagać od nas przetwarzania określonych informacji, w tym objętych tajemnicą telekomunikacyjną. W tym celu możemy je wzajemnie udostępniać innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnymi. Zasadniczo nie dotyczy to treści komunikatów. Szczegółowe zasady w tym zakresie określa art. 26 Ustawy o zwalczaniu nadużyć.
- d. Zasadniczo nie monitorujemy treści Twoich komunikatów, jednak wyjątkowo możemy być do tego zobowiązani przez przepisy prawa. Przykładowo, może to wynikać ze wspomnianej wcześniej Ustawy o zwalczaniu nadużyć, PKE oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (w skrócie: „Aktu o usługach cyfrowych”/”Aktu”).
- e. Upoważniony podmiot może nas zobowiązać do podjęcia określonych działań przeciwko nielegalnej treści (lub treściom). Odbywa się to na zasadach przewidzianych wspomnianym wyżej Aktem o usługach cyfrowych. Przysługują Ci prawa przewidziane w tym Akcie, w tym prawo do złożenia skargi do krajowego koordynatora ds. usług cyfrowych oraz prawo do otrzymania odszkodowania za szkody lub straty, jakie poniosłeś wskutek naruszenia przez nas obowiązków wynikających z tego Aktu.

16. Jakie są zasady naliczania odszkodowania za rozwiązanie Umowy przed czasem na jaki została zawarta?

- a. Możemy dochodzić od Ciebie odszkodowania, jeżeli przed upływem czasu oznaczonego Umową, zostanie ona wypowiedziana przez Ciebie lub przez nas, ale z Twojej winy (w skrócie nazywamy je: „Odszkodowaniem”).
- b. Odszkodowanie nie może przekroczyć sumy części Abonamentu stanowiących opłatę za Usługę (wartość ta

została wskazana w Umowie), które powinieneś nam zapłacić do zakończenia obowiązywania Umowy. Maksymalna kwota Odszkodowania została określona w Umowie.

c. Odszkodowanie to nie przysługuje nam jednak w następujących przypadkach:

- (1) Wypowiedzenia przez Ciebie Umowy przed rozpoczęciem przyłączenia, a jeżeli nie jest ono wykonywane – przed rozpoczęciem świadczenia Ci Usług telekomunikacyjnych (dotyczy Konsumentów nie będących Przedsiębiorcami Jednoosobowymi);
- (2) Wypowiedzenia przez Ciebie Umowy z powodu znaczących, stałych lub częstych rozbieżności pomiędzy rzeczywistym wykonaniem Usługi (oprócz Usługi dostępu do Internetu) a warunkami określonymi w Umowie (dotyczy Konsumentów nie będących Przedsiębiorcami Jednoosobowymi);
- (3) Wypowiedzenia przez Ciebie Umowy zawartej na czas oznaczony wobec planowanych przez nas jej jednostronnych zmian. Możemy jednak domagać się Odszkodowania, jeżeli zmiany te są konieczne wobec zmiany przepisów prawa, decyzji Prezesa UKE, są wyłącznie korzystne dla Ciebie lub mają jedynie charakter administracyjny.

17. Czym jest oferta wiązana i jakie wiążą się z nią skutki?

a. Jeżeli jesteś Konsumentem, niebędącym Przedsiębiorcą Jednoosobowym, i zawierasz z nami Umowę obejmującą co najmniej usługę dostępu do Internetu lub usługę telefonii (w sieci stacjonarnej lub w sieci ruchomej) wraz z inną Usługą komunikacji elektronicznej lub promocyjnym urządzeniem końcowym w rozumieniu art. 285 ust. 2 pkt d) PKE, postanowienia Umowy lub Dokumentacji umownej dotyczące:

- (1) automatycznego przedłużenia obowiązywania Umowy na czas nieokreślony,
- (2) zasad dokonywania przez PROMAX jednostronnej zmiany warunków Umowy,
- (3) zasad dotyczących zachowania ciągłości Usług przy zmianie dostawcy,
- (4) prawa rozwiązania umowy z powodu występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, a warunkami określonymi w Umowie,
- stosuje się do wszystkich Usług objętych taką Umową.

b. Jeżeli zawierasz Umowę na ofertę wiążaną nie będąc Konsumentem, ale będąc mikroprzedsiębiorcą lub małym przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców lub organizacją pozarządową w rozumieniu art. 3 ust. 2 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, postanowienia lit. a stosuje się z wyłączeniem punktu (4).

c. Jeżeli jako Konsument, niebędący Przedsiębiorcą Jednoosobowym, masz prawo do wypowiedzenia Umowy na ofertę wiążaną, przed upływem okresu jej obowiązywania, ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez nas Umowy, uprawnienie to obejmuje wszystkie Usługi objęte tą Umową.

d. Jeżeli jako Konsument, niebędący Przedsiębiorcą Jednoosobowym, złożysz zamówienie na dodatkowe Usługi, nie przedłuża to terminu obowiązywania Umowy na ofertę wiążaną, chyba że wyrazisz na to zgodę.

18. Jakie są zasady naszej odpowiedzialności wobec Ciebie?

a. Przede wszystkim odpowiadamy wobec Ciebie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy zgodnie z warunkami Umowy,

przepisami powszechnie obowiązującego prawa - zwłaszcza PKE, Ustawy o prawach konsumenta (o ile ma do Ciebie zastosowanie) oraz Kodeksu cywilnego i jego przepisów o niewykonaniu i nienależytym wykonaniu zobowiązań z umów wzajemnych. Dodatkowo, zasady naszej odpowiedzialności określa Dokumentacja umowna. Jej warunki nie mogą być jednak rozumiane jako ograniczające lub wyłączające Twoje prawa jako Konsumenta, jeżeli w przewidziane zostały w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.

- b. Parametry świadczonych Usług spełniamy na poziomie Punktu dostępu. Nie odpowiadamy za ograniczenia tych parametrów wynikające z ograniczeń Twojego Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego.
- c. Niezależnie od innych uprawnień, przysługuje Ci prawo wypowiedzenia Umowy, po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, a warunkami określonymi w Umowie. Postanowienie powyższe nie obejmuje usługi dostępu do Internetu, chyba że jest świadczona w ramach oferty wiązanej.

19. Co w przypadku Awarii?

a. Jesteś zobowiązany niezwłocznie informować nas o każdym przypadku dostrzeżenia zakłócenia w świadczeniu Ci Usługi. Inaczej możemy nie być w stanie ustalić, że Usługa świadczona jest nieprawidłowo.

b. Awarie usuwamy niezwłocznie, nie później niż w przeciągu 2 dni roboczych od powzięcia przez nas informacji o ich wystąpieniu, w tym otrzymania od Ciebie zgłoszenia. Jeżeli nie umówiliśmy się inaczej – dni robocze to dni od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00-20:00. Miej proszę na względzie, że czas usunięcia Awarii uzależniony jest od jej charakteru i związanych z tym możliwości technicznych. Jeżeli z takich przyczyn usunięcie Awarii w przeciągu wspomnianych 2 dni roboczych nie byłoby możliwe – określimy termin i damy Ci o nim znać.

c. Mamy dla Ciebie dwa rodzaje rekompensat na wypadek, gdybyśmy (PROMAX) nie wykonali naszych obowiązków umownych albo gdybyśmy wykonali je nienależycie (bo np. jakość Usługi nie będzie zgodna z tym, na co się umówiliśmy). Możesz wtedy oczekiwać od nas (z zastrzeżeniem lit. c poniżej):

- (1) obniżenia Abonamentu o 1/30 - za każdy dzień niewykonywania lub istotnie nienależytego wykonywania Usługi, trwającego ponad 3 godziny (nazywamy to: „Bonifikatą”);
- (2) odszkodowania – liczymy je jako 1/30 Abonamentu - za każdy dzień niewykonywania lub istotnie nienależytego wykonywania Usługi, trwającego ponad 3 godziny (nazywamy to: „Karą umowną”).

Abonament odnosimy do miesiąca, w którym doszło do niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług.

- a. Możesz domagać się Bonifikaty i Kary umownej także za brak naszej odpowiedniej reakcji na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa. Przysługują Ci one w stawce liczonej po prostu za jeden dzień – za każdy przypadek takiego naruszenia. Naruszenia powstałe w ciągu jednego dnia uważa się za jedno naruszenie.
- b. Bonifikata i Kara umowna nie przysługują Ci, jeżeli nasze niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług jest przejawem działania Siły wyższej lub Twojego zwinionego działania lub zaniechania (braku działania).
- c. Aby uzyskać Bonifikatę i Karę umowną musisz złożyć nam reklamację (w niej wskażesz, czego się od nas domagasz).
- d. Bonifikatę i Karę umowną zasadniczo zaliczamy na poczet Twoich przyszłych zobowiązań (kolejne płatności zostaną obniżone o wysokość przyznanej Ci Bonifikaty i Kary umownej). Na Twój wniosek możemy Ci ją także wypłacić przelewem

bankowym (wypłata nastąpi w terminie 7 dni od Twojego wniosku o taką formę wypłaty).

20. Kiedy i jak złożyć reklamację?

a. Reklamacja jest możliwa, gdy:

- (1) z naszej winy nie dotrzyaliśmy umówionego terminu rozpoczęcia świadczenia Twojej Usługi;
- (2) nie wykonaliśmy Twojej Usługi albo wykonaliśmy ją nienależycie;
- (3) nieprawidłowo obliczyliśmy nasze należności za Usługę.

b. Termin na złożenie reklamacji to 12 miesięcy. Biegną one od końca miesiąca kalendarzowego, w którym:

- (1) zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi;
- (2) nienależycie wykonaliśmy Usługę;
- (3) nie wykonaliśmy Usługi;
- (4) otrzymałeś fakturę z nieprawidłowo obliczonymi należnościami.

Po tym czasie reklamację pozostawimy bez rozpoznania. Niezwłocznie damy Ci o tym znać.

c. Reklamację możesz złożyć na różne sposoby. Wybierz ten, który jest dla Ciebie najodpowiedniejszy:

- (1) odwiedzając którykolwiek z naszych BOK – możesz tam złożyć wcześniej przygotowane pismo z reklamacją albo zwyczajnie opisać sprawę naszemu pracownikowi (spiszcie on wtedy protokół Twojej reklamacji);
- (2) dzwoniąc na nasz numer telefonu;
- (3) wysyłając reklamację na nasz adres pocztowy;
- (4) wysyłając reklamację na nasz adres mailowy.

d. Prawo wymaga, ażeby reklamacja zawierała minimum pewnych informacji. I tak, musisz w niej wskazać przynajmniej:

- (1) Twoje imię i nazwisko albo nazwę (firmę);
- (2) Twój adres zamieszkania albo siedziby;
- (3) czego dotyczy reklamacja (opisz co się stało);
- (4) okres, którego dotyczy reklamacja;
- (5) okoliczności uzasadniające reklamację (opisz, dlaczego Twoja reklamacja jest zasadna);
- (6) przydzielony Ci numer, którego dotyczy reklamacja (o ile masz takowy przydzielony), Twój ewidencyjny numer Abonenta (znajdziesz go na Umowie) lub adres Lokalu, w którym świadczymy Ci Usługę;
- (7) datę zawarcia Umowy i umówiony termin rozpoczęcia świadczenia Usług (wskazaj je tylko, jeśli reklamujesz niedotrzymanie przez nas tego terminu);
- (8) wysokość żądanych należności – o ile ich oczekujesz. Żebyśmy jednak mogli Ci cokolwiek wypłacić musisz nam też podać numer rachunku bankowego, numer rachunku w SKOK lub adres do wypłaty (np. przekazem pocztowym). Zamiast wypłaty, możesz też zawniekskować o zaliczenie takich należności na poczet przyszłych płatności umownych;
- (9) opcjonalnie: sposób, w jaki chcesz otrzymać odpowiedź na reklamację. Jeżeli nie wskażesz nam takiego sposobu – ewentualne wezwanie do uzupełnienia braków reklamacji, a także odpowiedź na nią prześlemy Ci w sposób wskazany w Umowie lub wskazany przez Ciebie w trakcie jej trwania lub w taki sposób, w jaki została złożona reklamacja (szczegółowe zasady znajdziesz w § 9 Umowy).

Oczywiście, możesz też dodać coś od siebie. I nie zapomnij proszę się podpisać - jeżeli składasz reklamację w formie pisemnej.

e. Jeżeli Twoja reklamacja nie będzie zawierała wymaganych prawem informacji (lit. d powyżej), a ich podanie będzie niezbędne do jej prawidłowego rozpatrzenia – niezwłocznie wezwiemy Cię do uzupełnienia braków (w wezwaniu wskażemy brakujące elementy). Jeżeli w terminie 7 dni od otrzymania takiego wezwania nie uzupełnisz reklamacji – pozostawimy ją bez rozpoznania (o możliwości wystąpienia takiego skutku

pouczymy Cię w wezwaniu). Reklamacja uzupełniona przez Ciebie w terminie wywoła skutki od dnia jej złożenia.

f. Jeżeli złożysz reklamację:

- (1) pisemnie w naszym BOK – potwierdzimy Ci jej złożenie niezwłocznie;
- (2) ustnie do protokołu – niezwłocznie prześlemy Ci na Trwałym nośniku kopię protokołu jej złożenia (powinien on zawierać co najmniej dane, o których mowa pod lit. d pkt (1)-(5) powyżej), kopia ta będzie stanowić potwierdzenie złożenia przez Ciebie reklamacji;
- (3) w pozostały sposób (w tym pisemnie przesyłką pocztową albo kurierską, telefonicznie, na adres poczty elektronicznej lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej [o ile zapewniamy taką możliwość] – złożenie reklamacji potwierdzimy Ci w przeciągu 14 dni od jej złożenia (pamiętaj, że w przypadku przesyłek pocztowych albo kurierskich termin ten liczymy od momentu doręczenia nam Twojej reklamacji).

Potwierdzenie otrzymasz na Trwałym nośniku. Będzie ono zawierało dzień złożenia reklamacji oraz nasze (PROMAX) dane – naszą nazwę, adres i numer telefonu.

g. Rozpatrzymy Twoją reklamację w przeciągu 30 dni. Gdybyśmy Ci jednak w tym czasie nie odpowiedzieli – oznacza to, że uznaliśmy Twoją reklamację. Ten 30 dniowy termin dotyczy jednak tylko Usług komunikacji elektronicznej. Dla pozostałych Usług termin ten jest nieco krótszy i wynosi 14 dni.

h. Nasza odpowiedź na Twoją reklamację będzie zawierała:

- (1) naszą (PROMAX) nazwę i dane kontaktowe umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji (w tym: numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej, który umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników);
- (2) datę złożenia reklamacji;
- (3) informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;
- (4) jeżeli przyznamy Ci należności – ich wysokość i termin wypłaty - nie dłuższy niż 30 dni od uwzględnienia reklamacji (ewentualnie: informację, że zaliczymy je na poczet przyszłych płatności, jeżeli o to wnioskowałeś);
- (5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a jeżeli jesteś Konsumentem (nie – Przedsiębiorcą Jednoosobowym) – także w postępowaniu sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ust. 1 PKE;
- (6) jeżeli nie uznamy Twojej reklamacji – uzasadnienie faktyczne i prawne.

i. Odpowiedź na reklamację prześlemy Ci w sposób opisany w § 9 Umowy. Jeżeli Twoja reklamacja nie zostanie uwzględniona (w całości lub w części), to odpowiedź udzielaną na piśmie w postaci papierowej (o ile takowa będzie miała zastosowanie) prześlemy Ci przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób (np. osobiście).

j. Jeżeli przekazana przez nas odpowiedź na Twoją reklamację nie zostanie Ci doręczona – to na Twoje żądanie prześlemy ją ponownie (w sposób przez Ciebie wskazany w żądaniu). Zrobimy to w przeciągu 3 dni roboczych od dnia złożenia przez Ciebie takiego żądania.

k. Skorzystanie przez Ciebie z niektórych uprawnień albo bieg niektórych terminów (spójrz np. na lit. l poniżej) może zależeć od wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Droga taka jest wyczerpana, jeżeli Twojej reklamacji nie uwzględnimy albo, jeżeli pomimo jej uwzględnienia – nie wypłacimy Ci należnej kwoty w przeciągu 30 dni.

- L.** Warto wiedzieć, że bieg przedawnienia roszczeń zawieszają się (czyli jego bieg zostaje tymczasowo zatrzymany) na czas od dnia wniesienia przez Ciebie reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Dotyczy to jednak tylko reklamacji obejmujących Usługi komunikacji elektronicznej.

21. Co, jeżeli jesteś Osobą z niepełnosprawnościami?

- a.** Poniżej znajdziesz ogólne informacje o podstawowych udogodnieniach, jakie oferujemy Osobom z niepełnosprawnościami. W tym zakresie zawsze stosujemy aktualne wymogi wynikające z przepisów prawa. Niniejsze postanowienie ma zatem charakter informacyjny i obejmuje stan na dzień doręczenia Ci niniejszego regulaminu. Aktualne informacje o oferowanych usługach i udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami możesz uzyskać na naszej Stronie internetowej oraz w BOA (w skrócie informację taką nazwiemy: Informacją dla Osób z niepełnosprawnościami).
- b.** Co najmniej 1/6 naszych BOA, w tym co najmniej jeden w mieście na prawach powiatu (jeżeli jest taki prowadzony), wyposażone są w:
- (1) stanowiska zapewniające obsługę osób słabowidzących,
 - (2) urządzenia do komunikacji audiowizualnej z tłumaczem języka migowego,
 - (3) ułatwienia dostępności dla osób z upośledzeniem narządu ruchu,
 - (4) wymagane prawem oznakowanie.
- c.** Lista BOA przystosowanych do obsługi osób z niepełnosprawnościami dostępna jest w Informacji dla Osób z niepełnosprawnościami.
- d.** Zapewniamy dostęp do:
- (1) warunków Umowy, w tym dokumentów składających się na informację przedumowną,
 - (2) Informacji o udogodnieniach dla Osób z niepełnosprawnościami,
 - (3) informacji zawartych na fakturze,
 - (4) szczegółowego wykazu wykonanych usług,
- sporządzonych na papierze z użyciem dużej czcionki lub w formie elektronicznej w formacie tekstowym. Dokumenty dostępne są w BOA, na stronie internetowej PROMAX lub doręczane na żądanie Abonenta.
- e.** W przypadkach określonych w obowiązujących przepisach, Masz także możliwość uzyskania informacji o warunkach Umowy, danych na fakturze oraz szczegółowego wykazu wykonanych usług, w alfabecie Braille'a.
- f.** Nasza Strona internetowa spełnia wymogi dostępności określone w obowiązujących przepisach (standard WCAG 2.0).
- g.** Obowiązujące nas przepisy względem Osób z niepełnosprawnościami znajdziesz w PKE oraz w rozporządzeniu wydanym na podstawie art. 340 ust. 3 PKE (a do czasu jego wydania – w rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji z 26 marca 2014 r. w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia udogodnień dla osób niepełnosprawnych przez dostawców publicznie dostępnych usług telefonicznych).

22. Jak postępujemy z Twoimi danymi?

- a.** Przetwarzamy Twoje dane osobowe ujęte w Umowie. W toku naszej współpracy możemy przetwarzać jeszcze inne Twoje dane, jeżeli nam je udostępnisz. Zawsze robimy to zgodnie z aktualnymi wymogami prawa, a zwłaszcza przepisami RODO

oraz PKE. Szczegółowe informacje mogą być zawarte w dodatkowym, udostępnionym Ci dokumencie.

- b.** Rejestrujemy i przechowujemy dane o wykonanych dla Ciebie Usługach przez co najmniej 12 miesięcy. Celem przetwarzania jest ustalenie należności za Usługi i rozpatrzenie reklamacji (w przypadku jej złożenia okres ten wydłuża się o czas związany z rozstrzygnięciem sporu).
- c.** Rejestrujemy i przechowujemy dane transmisyjne na potrzeby naliczania opłat oraz rozliczeń z innymi operatorami. Są to dane o:
- (1) numerze wybierającym połączenie i numerze, na który połączenie jest wybierane;
 - (2) rodzaju połączenia;
 - (3) czasie połączenia.
- Takie dane przetwarzamy przez okres, w którym możliwe jest dochodzenie roszczeń – Twoich wobec nas lub naszych wobec Ciebie.
- d.** Możemy upoważnić podmioty trzecie do przetwarzania Twoich danych transmisyjnych. Są to podmioty, które zajmują się naliczaniem opłat, obsługą klienta, zarządzaniem ruchem w Sieci, systemem wykrywania nadużyć finansowych, marketingiem lub świadczeniem usług o wartości wzrogaconej.
- e.** Standardowo ani nie przechowujemy ani nie mamy dostępu do danych w Twoim Telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym. Wyjątkiem są sytuacje, gdy okazałoby się to być konieczne dla dostarczenia Ci umówionej Usługi lub transmisji komunikatu elektronicznego w Sieci. W każdym innym przypadku potrzebujemy Twojej uprzedniej zgody. Jest ona potrzebna również do zainstalowania albo używania przez nas oprogramowania w Twoim Telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym. O dokładnych warunkach uzyskania takiej zgody przeczytasz w art. 399-400 PKE.
- f.** Możesz wpływać na zakres przetwarzania Twoich danych poprzez:
- (1) określenie rodzaju Usług, które będą Ci świadczone;
 - (2) wykonywanie uprawnień opisanych w załączanej do Umowy Informacji o przetwarzaniu danych Abonenta;
 - (3) wyrażenie zgody lub cofnięcie zgody na określone cele, dla których te dane są przetwarzane. Miej jednak prośbę na względzie, że niektóre zgody mogą być warunkiem niezbędnym do tego, ażeby w ogóle świadczyć Ci daną Usługę.

23. Jakie są możliwości pozasądowego załatwienia sporu?

- a.** Zgodnie z przepisami (art. 379 PKE), zanim skierujesz swoje roszczenie do sądu lub postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, musisz najpierw wyczerpać u nas drogę postępowania reklamacyjnego. Zasada ta dotyczy jednak tylko roszczeń określonych w PKE. Przede wszystkim będą to więc roszczenia dotyczące Usługi telewizyjnej, dostępu do Internetu, czy telefonii.
- b.** Prezes UKE prowadzi postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Dotyczą one jedynie Konsumentów (bez Przedsiębiorców Jednoosobowych). Takie postępowanie prowadzi się:
- (1) z urzędu (oznacza to, że Prezes UKE sam wszczyna postępowanie, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta) albo
 - (2) wskutek złożenia do Prezesa UKE wniosku przez samego Konsumenta.

Dokładne zasady takiego postępowania, w tym niezbędne elementy wniosku o jego wszczęcie określa PKE (art. 383-385, wraz z wydanym na ich podstawie rozporządzeniem wykonawczym) oraz ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

24. Co jeśli zmienią się Twoje lub nasze dane?

- a. Aktualne dane identyfikujące i kontaktowe to sprawna i efektywna wymiana ważnych informacji (a także oświadczeń) w ramach naszej współpracy. Dlatego jesteś zobowiązany niezwłocznie informować nas o zmianach Twoich danych podanych w Umowie – najpóźniej w przeciągu 7 dni.
- b. Obowiązek aktualizacji danych identyfikacyjnych i kontaktowych dotyczy także nas. Dlatego niezwłocznie będziemy informować Cię o takich zmianach. Zrobimy to na Trwałym nośniku, w takiej formie, w jakiej zawarliśmy Umowę, chyba że wyrazisz zamiar otrzymywania tych informacji w inny sposób.
- c. Aktualizacja danych identyfikacyjnych oraz kontaktowych nie stanowi zmiany warunków Umowy.

25. Czy i jak ktoś może przejść Twoją Umowę?

- a. Zasadniczo, możesz przenieść Twoje prawa i obowiązki wynikające z Umowy na inną osobę (może to jednak nastąpić tylko w trakcie obowiązywania Umowy). Potrzebujesz jednak do tego naszej pisemnej zgody. Takie przeniesienie podlegać może opłacie przewidzianej w Cenniku.
- b. Naszą zgodę możemy uzależnić od wykonania wszystkich wymagalnych zobowiązań wobec nas, jak również od spełnienia innych warunków opisanych w Dokumentacji umownej.
- c. Miej proszę na względzie, że zawarcie przez nas Umowy z nowym Abonentem wymaga od nas przeprowadzenia jego weryfikacji – tak, jak przy standardowym zawarciu Umowy. W przypadku Usług stacjonarnych – nowy Abonent musi także dysponować odpowiednim tytułem prawnym do Lokalu.

Część II. Regulamin Usług stacjonarnych

1. Co to są Usługi stacjonarne i gdzie możesz je odbierać?

- a. „Usługi stacjonarne” to takie Usługi, które świadczymy Ci tylko pod stałym adresem, np. w Twoim domu lub firmie
- b. Usługi stacjonarne możemy Ci dostarczać na tych obszarach, na których dysponujemy Siecią i możliwościami technicznymi przyłączenia Ciebie do niej. O dostępność naszych Usług dowiesz się w BOA lub na naszej Stronie Internetowej.

2. Co to jest Lokal i jakie wiążą się z nim wymogi?

- a. „Lokal” to przyłączone do Sieci miejsce o konkretnym adresie, pod którym odbierasz Usługi stacjonarne. Adres Lokalu zawsze wskazujemy w Umowie.
- b. Możemy przyłączyć Lokal do Sieci jedynie wtedy, gdy dysponujesz odpowiednim uprawnieniem do zawarcia takiej Umowy, tzn. posiadasz odpowiedni tytuł prawny do Lokalu.
- c. Przed zawarciem Umowy obejmującej przyłączenie Lokalu do Sieci możemy oczekiwać:
 - (1) współdziałania uprawnionego do Lokalu (art. 684 Kodeksu Cywilnego w zw. z art. 32 Megaustawy);
 - (2) przedstawienia przez Ciebie oświadczenia o posiadaniu tytułu prawnego do Lokalu, który uprawnia Cię do wyrażenia zgody na wykonanie prac związanych z dostarczeniem i dostosowaniem sieci do świadczenia Usług w Lokalu;
 - (3) w przypadku uzasadnionych wątpliwości – przedstawienia przez Ciebie informacji lub dokumentów potwierdzających przystąpienie Ci odpowiedniego uprawnienia do Lokalu.
- d. Ponosisz odpowiedzialność za niezgodność z prawdą oświadczenia o posiadaniu tytułu prawnego do Lokalu. Obejmuje to zwłaszcza koszty poniesione przez nas w związku z roszczeniami właściciela lub innych podmiotów uprawnionych do Lokalu, w tym koszty bezumownego korzystania, koszty przywrócenia Lokalu do stanu poprzedniego, czy koszty usunięcia zainstalowanej infrastruktury i sprzętu. Pamiętaj proszę, że powyższe wcale nie wyłącza jeszcze innych uprawnień, jakie mogą nam przysługiwać na mocy przepisów prawa

- e. Wyjątkowo może dojść do sytuacji, w której będziemy musieli wejść do Twojego Lokalu, ażeby zapewnić prawidłowe funkcjonowanie Sieci, jej konserwację, regulację, naprawę lub modernizację. Oczywiście, odbywać się to będzie z poszanowaniem Twojej prywatności oraz jedynie po uzgodnieniu z Tobą dogodnego terminu wizyty.
- f. W zakres naszej standardowej Usługi przyłączenia Lokalu do Sieci wchodzi: do 2 przewiertów przez ścianę oraz montaż do 10 m przewodu. Dotyczy to także sytuacji zmiany Lokalu, jak i zmian w Sieci w obrębie Lokalu, takich jak montaż kolejnego Punktu dostępu lub jego przeniesienie.

3. Jakie są zasady przyłączenia Lokalu do Sieci?

- a. Termin przyłączenia Twojego Lokalu do Sieci określa Umowa.
- b. Zawarcie Umowy obejmującej przyłączenie Lokalu do Sieci oznacza Twoją zgodę na przeprowadzenie w nim prac niezbędnych do dokonania takiego przyłączenia. Obejmuje to zwłaszcza poprowadzenie kabli do Lokalu i w Lokalu, przewiercenie niezbędnych otworów, zainstalowanie Punktu dostępu oraz montaż Sprzętu. Przyłączenie Lokalu do Sieci nie będzie uniemożliwiać prawidłowego korzystania z Lokalu ani nieruchomości gruntowej, na której jest położony.
- c. Przyłączenie Lokalu nie jest tożsame z wykonaniem przyłącza do Lokalu. Przyłączenie oznacza wykonanie prac związanych z uzyskaniem dostępu do Sieci w Lokalu, znajdującym się w budynku, który już taki dostęp posiada (np. w przyłączonych do sieci budynkach wielorodzinnych). Przyłączenie do Sieci nie obejmuje prac ziemnych, uzyskiwania zgód podmiotów trzecich oraz prac poza nieruchomością na której znajduje się Lokal. W przypadku, w którym świadczenie Usług wymaga uprzednio wykonania przyłącza do Lokalu, zawarcie Umowy możemy uzależnić od zawarcia umowy na wykonanie takiego przyłącza.
- d. Twoim obowiązkiem jest współpracować z nami w sposób gwarantujący przyłączenie Lokalu do Sieci w możliwie najkrótszym czasie.
- e. Nie mamy (PROMAX) obowiązku obsługi lub naprawy Twoich Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, a zwłaszcza ich konfiguracji. Nie odpowiadamy za zły stan techniczny Twoich Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych ani za zakłócenia nim spowodowane.
- f. Zapisy o przyłączeniu Lokalu dotyczą tylko tych sytuacji, w których nie umówiliśmy się inaczej. Jeżeli Twój Lokal już jest przyłączony do Sieci, do rozpoczęcia świadczenia Usług wystarczy sama ich aktywacja.
- g. Przyłączenie Lokalu do Sieci potwierdzimy w podpisany przez Ciebie protokole odbioru.
- h. W Twoim Lokalu zainstalujemy jeden Punkt dostępu (pozostaje on własnością PROMAX). Opłacie określonej w Cenniku podlega zainstalowanie drugiego oraz kolejnych Punktów dostępu w Lokalu, jak również uprawnienie do przyłączenia do Punktu dostępu drugiego oraz kolejnych Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych.

4. Jak należy postępować ze Sprzętem i elementami Sieci w Twoim Lokalu?

- a. Przypominamy, że Sprzętem są takie urządzenia, jak np. dekodery, moduły CAM, sprzęt GPON (dokładną definicję sprawdź w Regulaminie ogólnym).
- b. Sprzęt wydamy Ci w stanie, który umożliwia jego prawidłowe używanie. Jego wydanie potwierdzimy w podpisany przez Ciebie protokole odbioru.
- c. Pamiętaj proszę, że wydany Ci przez nas Sprzęt i wszelkie elementy Sieci zamontowane w Lokalu pozostają naszą (PROMAX) własnością. Nie udostępniaj ich osobom trzecim bez naszej zgody.

- d. Sprzętu wolno Ci używać jedynie w miejscu wskazanym w Umowie (jeżeli nie mówi ona nic innego, jest to właśnie Lokal).
- e. Bez naszej wyraźnej zgody nie wolno Ci przyłączać do Sieci jakichkolwiek innych urządzeń niż Sprzęt (nasz albo Twój własny) lub Telekomunikacyjne urządzenie końcowe (czyli np. komputer, telewizor lub telefon).
- f. Nie konfiguruj proszę ani nie wprowadzaj zmian do naszego Sprzętu samodzielnie.
- g. Wydany Ci Sprzęt i zainstalowane w Lokalu elementy Sieci musisz przechowywać w sposób, który zabezpieczy je przed utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem. Musisz powiadomić nas o ich utracie lub zniszczeniu najpóźniej w przeciągu 48 godzin.
- h. Sprzętu i wszelkich elementów Sieci wolno Ci używać wyłącznie zgodnie z ich przeznaczeniem oraz instrukcją obsługi.
- i. Podczas wyładowań atmosferycznych (np. burzy z piorunami) zalecamy odłączenie Sprzętu i Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego od prądu oraz od Punktu dostępu.
- j. Jeżeli po wydaniu Ci naszego Sprzętu dojdzie do jego utraty, zniszczenia lub uszkodzenia, to będziesz musiał ponieść koszty jego naprawy lub wymiany. Nie dotyczy to jednak sytuacji, w których zniszczenie lub uszkodzenie wynikało z wad Sprzętu lub Sieci, za które odpowiadamy my (PROMAX) lub producent Sprzętu.
- k. Wymiana lub naprawa naszego Sprzętu może zostać uzależniona od pokrycia przez Ciebie jej kosztów (zgodnie z Cennikiem). Oczywiście dotyczy to tylko tych sytuacji, w których to na Tobie ciąży koszty tej wymiany lub naprawy (w tym w przypadku naruszenia przez Ciebie powyższych obowiązków).

5. Jakie są zasady wymiany i zwrotu Sprzętu, który Ci udostępniamy?

- a. Standardowo, powinieneś zwrócić Sprzęt do naszego BOA w przeciągu 5 dni od wygaśnięcia Twojej Umowy lub odstąpienia od niej.
- b. Jeżeli chcesz, to na Twój koszt możemy odebrać Sprzęt z Twojego Lokalu.
- c. Pilnuj proszę terminów zwrotu Sprzętu. W przypadku Twojej zwłoki (czyli zawnionego przez Ciebie spóźnienia w zwrocie), zapłacisz nam karę umowną zgodnie z Cennikiem. Zapłata takiej kary oczywiście nie zwalnia Cię z obowiązku zwrotu Sprzętu. Jednakże jeżeli naliczymy Ci karę umowną za brak zwrotu Sprzętu, to nie będziemy już pobierać kary umownej za zwłokę. Pobrana kara umowna za zwłokę jest zaliczana na poczet kary umownej z tytułu braku zwrotu Sprzętu.

6. Jakie są zasady świadczenia Usług w technologii GPON?

- a. Jeżeli pozwalają na to możliwości techniczne, to Usługa stacjonarna może być świadczona przy wykorzystaniu sieci optycznej GPON (Gigabit Passive Optical Network).
- b. Usługi w technologii GPON są dostępne jedynie w Lokalach znajdujących się w zasięgu naszej Sieci objętej taką technologią. Informację o obszarach naszej Sieci objętych technologią GPON w poszczególnych pakietach uzyskasz w naszych BOA.
- c. Korzystanie z Usługi w technologii GPON wymaga odpowiedniego Sprzętu - urządzenia ONT (Optical Network Terminal). Wydamy Ci je do używania na czas trwania Umowy. W skrócie nazywać je będziemy „Sprzętem GPON”.

7. Co, jeżeli zmienia się osoba uprawniona do Lokalu?

- a. Rozumiemy, że w przyszłości może zmienić się osoba mająca uprawnienie do Lokalu, które warunkuje korzystanie z naszych Usług. Zasadniczo, może ona przejąć Twoją Umowę (a ściślej: przejąć Twoje prawa i obowiązki wynikające z Umowy) – na zasadach opisanych poniżej.
- b. W celu przejęcia Twojej Umowy, musisz złożyć do nas pisemny wniosek o przeniesienie Twoich praw i obowiązków z niej

wynikających na rzecz nabywcy praw do Lokalu. Załącz do niej proszę pisemną zgodę nabywcy praw do Lokalu na takie przejęcie.

- c. Jeżeli utracisz prawo do Lokalu, a nie nastąpi przejęcie Twojej Umowy przez jego nabywcę, to powinieneś rozwiązać Umowę zgodnie z jej standardowymi warunkami. Jeżeli tego nie zrobisz, będziesz odpowiedzialny za płatności za Usługi świadczone po utracie Twoich praw do Lokalu – niezależnie od tego, kto z tych Usług będzie ostatecznie korzystać.
- d. Możemy odmówić przejęcia Umowy przez nabywcę praw do Lokalu na takich samych zasadach, jak przy zawarciu Umowy.
- e. Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Twojej Umowy jest możliwe tylko, jeżeli nie masz z jej tytułu żadnych zaległości w płatnościach.

Część III. Regulamin Usługi telewizji

a. Na czym polega Usługa telewizji i radia?

- a. Usługa Telewizji i radia (w skrócie będziemy ją nazywać także „Usługą” albo „telewizją”) polega na umożliwieniu Ci odbioru kanałów telewizyjnych i radiowych, które wchodzi w skład wybranego przez Ciebie pakietu.
- b. Nie jesteśmy nadawcą kanałów telewizyjnych i radiowych. Nie decydujemy o ich treści oraz ewentualnych zmianach co do udostępnianych audycji.
- c. Pakiety dodatkowe do Usługi telewizji są dostępne jedynie po uprzedniej aktywacji jednego z pakietów głównych. Jeżeli zrezygnujesz z pakietu głównego Usługi telewizji, to Umowa abonencka w zakresie obejmującym pakiety dodatkowe wygaśnie.
- d. Usługę dostarczamy cyfrowo, w jakości HD, Ultra HD i HDR. Prawidłowy odbiór Usługi w tej jakości zależy od możliwości Twojego Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego.

b. Co to jest Dostęp do kanałów cyfrowych?

„Dostęp do kanałów cyfrowych” to część świadczonych Ci przez nas Usług w ramach pakietów telewizji. Obejmuje on między innymi możliwość dostępu do Elektronicznego przewodnika po programach, kontroli rodzicielskiej, cyfrowej jakości obrazu HD, cyfrowej jakości dźwięku Dolby Digital, wyboru wersji językowej oraz wersji z napisami (w zależności od oferty nadawcy). Dostępność Elektronicznego przewodnika po programach oraz systemu kontroli rodzicielskiej jest ograniczona w przypadku Usług świadczonych przy pomocy modułu CAM, w zależności od możliwości Twojego Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego. W przypadku korzystania przez Ciebie z Usługi telewizji i radia, oprócz Abonamentu jesteś zobowiązany do uiszczenia dodatkowej, comiesięcznej opłaty za Dostęp do programów cyfrowych.

c. Jakiego rodzaju urządzeń potrzebujesz żeby odbierać naszą Usługę?

- a. Sygnał naszej Usługi jest kodowany. Dla jego odbioru potrzebujesz odpowiedniego Sprzętu w postaci dekodera lub modułu CAM. Udostępnimy Ci go na czas trwania Umowy.
- b. Twoje Telekomunikacyjne urządzenie końcowe (odbiornik telewizyjny) powinien posiadać wejście HDMI lub wejście komponentowe oraz wejście Audio.

d. Jakie kanały telewizyjne będziemy Ci dostarczać?

- a. Zakres i listę kanałów telewizyjnych udostępnianych w ramach poszczególnych pakietów sprawdzisz w Ofercie programowej (jest ona załącznikiem do Twojej Umowy). Do jej zmian stosuje się zasady dotyczące zmiany warunków Umowy (przeczytasz o nich w Umowie).

- b. Możemy udostępnić Ci na stałe lub czasowo (do wycofania), bez dodatkowych opłat i bez zmiany warunków Umowy dodatkowe kanały - nieobjęte Twoim pakietem. Może to mieć miejsce np. na okres testowy lub promocyjny.

- e. **Jakie są ogólne zasady korzystania z Usług telewizji i radia?**
 - a. Usługę możesz odbierać na jednym Telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym. Z Usługi możesz korzystać przy pomocy większej liczby Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych po wykupieniu Usługi dodatkowej Multiroom (reguluje ją odrębny Regulamin szczególnie i Cennik świadczenia Usługi dodatkowej Multiroom).
 - b. Pobierane przez nas opłaty za Usługę Telewizji cyfrowej nie obejmują opłat publicznoprawnych za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego (tzw. abonamentu RTV). Musisz go uiszczać samodzielnie, niezależnie od opłat, które uiszczasz na naszą rzecz.
 - c. Umowa nie uprawnia Cię do rozpowszechniania, przetwarzania, utrwalania, kopiowania, obróbki lub dystrybucji audycji lub ich części, wchodzących w skład kanałów telewizyjnych i radiowych, które chronione są prawem autorskim oraz prawami pokrewnymi.

- f. **Co to jest Moduł CAM i jakie wiążą się z nim zasady?**
 - a. Moduł dostępu warunkowego, w skrócie: „Moduł CAM” (Conditional Access Module) to rodzaj Sprzętu umożliwiający odbiór naszej Usługi.
 - b. Moduł CAM nie umożliwia dostępu do usług cyfrowych HD z PVR oraz dostępu do usługi VOD.
 - c. Twoje Telekomunikacyjne urządzenie końcowe (odbiornik telewizyjny), dla prawidłowej współpracy z modułem CAM powinien posiadać: gniazdo Common Interface (CI lub CI+), tuner zgodny ze standardem DVB-C z systemem kodowania MPEG-4, oprogramowanie i funkcje umożliwiające korzystanie z napisów pod audycjami, elektronicznego przewodnika po programach oraz przełączania między różnymi ścieżkami dźwiękowymi.
 - d. Informujemy, że istnieją różne standardy techniczne. Możliwe więc, że w pewnych przypadkach udostępniony Ci przez nas Moduł CAM nie będzie prawidłowo współpracował z Twoim Telekomunikacyjnym urządzeniem końcowym (odbiornikiem telewizyjnym). W takim przypadku, będziesz miał prawo do zmiany Modułu CAM na odpowiedni dekodery.
 - e. Informacje o sposobie rozwiązywania podstawowych problemów związanych z brakiem współpracy Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych (odbiorników telewizyjnych) z modułami CAM, znajdziesz na naszej Stronie Internetowej oraz w naszych BOA.